



PAGARE DIGITALE

CARTE E APP CHE TI SEMPLIFICANO LA VITA

Cambiare in meglio

La vita di tutti i giorni diventerà molto più semplice se impariamo a gestire i nostri pagamenti in digitale. Bastano alcune semplici regole e avere le giuste informazioni per utilizzare al meglio e in sicurezza questo tipo di pagamenti. Molti si chiedono se sono sicuri: in questa guida imparerete che ci sono delle regole di utilizzo che, se seguite, vi eviteranno errori, addebiti non voluti o vi proteggeranno da frodi. E scoprirete che bastano alcuni semplici

precauzioni per sentirsi sicuri e semplificare gli acquisti online. La tecnologia evolverà le nostre abitudini di pagamento in meglio. Bisogna essere pronti per accogliere questo inevitabile cambiamento: soluzioni come **Enel X Pay** saranno d'aiuto e sembrerà un gioco da ragazzi usare la tecnologia contactless per la spesa, acquistare online un regalo per un nipote, pagare i bollettini prima che scadano o tenere sotto controllo il budget familiare.

Altroconsumo dà ai suoi soci solo risposte chiare, coerenti, su misura per scegliere sempre al meglio.

Cosa può fare per te?

Ti aspettiamo su altroconsumo.it

Altroconsumo Edizioni Srl
Sede legale, direzione,
redazione e amministrazione:
via Valassina, 22 - 20159 Milano

 **ALTROCONSUMO**

Sommario

- 4** Per un mondo più digitale
- 8** In negozio con un click
- 14** Acquisti a portata di mouse
- 20** Vivere digitale
- 24** In famiglia
- 28** Mettiti alla prova

Per un mondo più digitale

Il 2021 si spera sarà l'anno della ripresa dopo la pandemia: a questo puntano i fondi del Recovery Plan. E una ripresa deve necessariamente passare da una maggiore digitalizzazione. Partendo dai pagamenti digitali: proprio per questo il nostro Paese ha introdotto una serie di misure per incoraggiare a pagare beni e servizi in questa modalità. Ma cosa sono i pagamenti digitali? Si tratta di tutte le modalità di pagamento alternative al contante, da quelle più tradizionali come le tessere di plastica, a quelle più innovative come app e pagamenti totalmente dematerializzati (alcuni addirittura solo con la propria impronta o l'iride).



Nuove abitudini

La pandemia ha modificato le nostre abitudini quotidiane e anche il modo in cui paghiamo: abbiamo capito di poter fare a meno del contante e carte e app sono improvvisamente diventate un nostro alleato per pagare i nostri acquisti in negozio in maniera rapida, veloce, meno pericolosa anche dal punto di vista sanitario. Abbiamo imparato a considerare anche lo smartphone come mezzo utile per pagare. Oltre al fatto che sono aumentati i nostri acquisti online, dove per forza si deve usare una carta o un sistema diverso dal contante. Per incentivare i pagamenti cashless, in Italia sono state introdotte tra fine 2020 e inizio 2021 due misure di incentivazione che premiano chi paga in modalità alternativa al contante: il cashback (momentaneamente sospeso) e la lotteria degli scontrini.

Ma perché i pagamenti digitali sono così importanti e perché invece sono una limitazione quelli in contanti? Per una serie di ragioni oggettive.

- **I costi** Il contante costa, anche se molti sottovalutano questo aspetto. Da uno studio di Banca d'Italia datato marzo 2020 risulta che il contante, in termini di costi di produzione,

stoccaggio, trasporto e assicurativi costa a ogni italiano 122 euro l'anno.

- **La sicurezza** A differenza di quello che si pensa, il contante è decisamente meno sicuro dei pagamenti digitali i quali sono protetti dalle norme della PSD2 (la direttiva sui servizi di pagamento) che fa sì che in caso di furto, smarrimento o clonazione di uno strumento di pagamento digitale, il titolare possa essere responsabile di eventuali utilizzi fraudolenti solo fino a un massimo di 50 euro. I contanti persi sono invece definitivamente irrecuperabili.
- **La tracciabilità** Il contante non è tracciabile ed è un alleato dell'economia sommersa: farla emergere anche solo in parte significa recuperare risorse che possono essere utilizzate per lo sviluppo economico.
- **L'innovazione** In Italia, secondo dati BCE, l'82% dei pagamenti avviene in contanti contro una media del 73% dei Paesi dell'Unione Europea. Significa che siamo indietro: non usare in maniera adeguata i pagamenti digitali e vuol dire essere indietro nell'utilizzo dell'e-commerce e di tutte le innovazioni che sono alla base dello sviluppo economico.

In negozio, online, nella Pubblica Amministrazione

I pagamenti digitali si possono usare dappertutto, anche verso la **Pubblica Amministrazione** (vedi più avanti), per pagare dalle multe alle rate universitarie. È uno strumento che abbiamo sempre a portata di mano senza doverci preoccupare di prelevare contanti. L'importante è sceglierlo bene, con consapevolezza, mettendo a confronto le diverse offerte sul mercato per selezionare il prodotto migliore in base alle proprie esigenze. Esistono standard minimi di sicurezza per tutti gli operatori, anche quelli più innovativi, e in caso di problemi il titolare dello strumento è sempre protetto: bisogna quindi avere fiducia nelle carte e nelle app. Grazie alle norme presenti nel Testo Unico Bancario e introdotte con la PSD2 (la direttiva sui servizi di pagamento) i pagamenti digitali sono molto sicuri e il titolare può sempre evitare addebiti fraudolenti. Basta conoscere i propri diritti. D'altro canto, la **fiducia dei consumatori** si aumenta solo se si riesce a garantire un alto livello di sicurezza. In effetti la PSD2, recepita in Italia nel 2018, va proprio in questa direzione: richiede

che banche e istituti di pagamento autorizzati rispettino determinati standard di sicurezza e prevede norme che in ultima battuta diano sempre ragione al titolare di carte e app. Quest'ultimo, se blocca lo strumento e segue le regole di comportamento, non sarà ritenuto mai responsabile degli utilizzi fraudolenti dello strumento (vedi come può fare il consumatore a tutelarsi a pagina 18 e 19).

Sicurezza carta

Blocco temporaneo
Tutte le operazioni in uscita e in entrata saranno bloccate temporaneamente. Puoi disattivare il blocco in qualsiasi momento direttamente dall'app.

Blocco per sospetta frode
In caso di frode, furto o smarrimento, blocca la tua carta e poi compila l'assistenza. Alla fine della procedura la carta non sarà più utilizzabile.

Disabilita acquisti con carta fisica
Tutti i pagamenti con carta fisica saranno bloccati. Puoi attivarli e disattivarli la funzionalità in qualsiasi momento direttamente dall'app.

Disabilita pagamenti contactless
Verrà disattivata la possibilità di avvicinare la carta al terminale POS ed effettuare il pagamento senza contatto.

Disabilita prelievi da ATM
Tutti i versamenti consentiti i prelievi in contanti dagli sportelli ATM.

Disabilita pagamenti online
Verrà disabilitata la possibilità di effettuare pagamenti online.

Disattivando le diverse opzioni, è possibile bloccare momentaneamente pagamenti e prelievi.

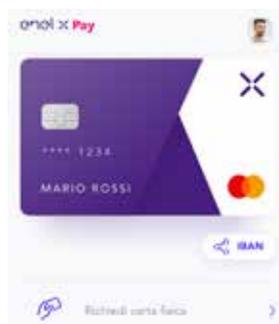
Inoltre, le app installate sui nostri smartphone possono essere di aiuto per aumentare la sicurezza. Permettono infatti di limitare le spese o di sospendere l'uso della carta momentaneamente per determinate operazioni come per esempio gli acquisti online o i pagamenti in negozio (vedi alla pagina accanto le funzionalità della app **Enel X Pay**).

I conti di pagamento: che cosa sono?

Esistono sul mercato degli strumenti di pagamento digitale che possono facilitare la vita. Non parliamo solo delle carte di pagamento ma di **conti online** (conti di pagamento o conti di moneta elettronica) con un codice Iban (il codice alfanumerico che identifica anche il conto corrente) che permettono di fare operazioni tipiche di un conto corrente: domiciliazione e pagamento delle bollette, accredito dello stipendio o della pensione, pagamenti verso la Pubblica Amministrazione, bonifici. In molti casi queste operazioni sono gratuite o comunque con commissioni più basse di quelle applicate tradizionalmente per un conto corrente. Rientrano nel mondo degli strumenti prepagati e quindi per essere usati devono

essere precedentemente caricati: con un bonifico, con l'accredito dello stipendio o della pensione, in contanti presso le ricevitorie, le agenzie bancarie o gli uffici postali. Attenzione: gli utilizzi sono possibili solo nei limiti delle ricariche, non sono previsti scoperti o operazioni in rosso. Molti conti di questi conti sono utilizzabili sullo smartphone attraverso una app, come **Enel X Pay**, che permette tra le altre operazioni anche di tenere sotto controllo le spese.

Al conto è collegata una carta prepagata che può anche essere richiesta in modalità fisica: i pagamenti sia in negozio sia online sono possibili nell'ambito di un circuito di pagamento cui appartengono.



La carta associata al conto può anche essere richiesta in modalità fisica e usata per pagare online e in negozio nell'ambito del suo circuito di pagamento.

In negozio con un click

Usare una carta per pagare in negozio è più facile ed efficiente. Negli ultimi tempi, poi, permette anche di limitare i contatti fisici e di prelevare meno contante. I pagamenti contactless possono essere fatti semplicemente con una carta, un cellulare o anche con uno smartwatch, sui POS abilitati. È importante sapere che la carta fisica o virtuale e le applicazioni per pagare possono essere usate solo nei negozi che fanno parte dello specifico circuito di pagamento cui appartengono, che può essere nazionale oppure internazionale (tra i principali ci sono Visa, Mastercard, American Express e Vpay).



MARIO, NONNO "CONTACTLESS"

Mario è in fila alla cassa supermercato. Tra poco è il suo turno e sta appoggiando con precisione i prodotti sul rullo. Alza gli occhi: la signora davanti a lui sta pagando, è presa con l'estenuante conteggio delle monetine. Mentre con una mano prova a tenere in equilibrio il portafoglio, con l'altra sta cercando di contarle attentamente e nello stesso tempo porgerle alla cassiera. Mario sorride: per fortuna da qualche tempo si è convinto a usare la sua carta, quella per prelevare banconote, preferendola ai contanti. I primi tempi ricordarsi il codice è stato un po' complesso, ma grazie all'aiuto dei suoi nipoti ora che l'ha imparato a memoria è tutto più semplice: "Così le monetine puoi usarle per comprarci le figurine!" gli hanno detto, furbi. E poi, per i pagamenti più piccoli, gli hanno detto che può pagare contactless senza neppure digitare il codice.

Pagare contactless

Pagando **contactless** evitiamo di prelevare contante (che se fatto su sportelli automatici di altre banche ha anche un costo) e soprattutto aumentiamo la nostra sicurezza: come abbiamo visto nel capitolo precedente il contante in caso di furto è definitivamente perso mentre se succede la stessa cosa a una carta possiamo bloccarla (anche a distanza, grazie alla app) e la nostra responsabilità è limitata a un massimo di 50 euro, nel caso qualcuno sia riuscito a usarla prima che l'abbiamo bloccata.

In negozio si può pagare con una carta fisica ma anche con uno smartphone su cui abbiamo abilitato una carta virtuale per il pagamento (attraverso

una app per pagare o attraverso un borsellino elettronico (come vedremo tra poco). Si usano, in entrambi i casi, i POS contactless che si riconoscono dall'apposito simbolo (qui sotto). Se si paga contactless fino ad un certo ammontare (25 euro o 50 euro nel corso del 2021) non si deve digitare neppure il PIN. Comodo, no?



Il simbolo che indica che è possibile pagare contactless.

È ANDATA BENE, FEDERICO!

Federico sta facendo la coda al supermercato. Ha fretta, deve assolutamente tornare a casa a finire quell'esame di Economia Aziendale che deve dare tra meno di una settimana. In mano ha le confezioni di una bevanda energetica da pagare, chissà se basteranno per tenerlo sveglio fino a tardi a studiare. Alza gli occhi: l'anziano signore prima di lui sta estraendo dal portafoglio il bancomat. Federico ha un'illuminazione e nello stesso tempo un momento di panico: fruga nelle tasche del giaccone, ha dimenticato in macchina il suo portafoglio! Per fortuna si ricorda di averlo messo nel cassetto dell'auto, ben nascosto. E per fortuna può pagare grazie alla sua carta virtuale sullo smartphone... che non dimentica mai!

La tecnologia NFC

Per pagare contactless si usa la **tecnologia NFC** (*Near Field Communication*, cioè comunicazione a corto raggio). Questa modalità di pagamento ha avuto grande successo durante la pandemia perché ha ridotto il contatto durante i pagamenti; con una carta o uno smartphone, infatti, fino a 25 euro non è necessario digitare il pin sul dispositivo del negozio (nel corso del 2021 questo limite sarà aumentato a 50 euro). Inoltre, anche per importi superiori, usando uno smartphone o uno smartwatch l'autenticazione avviene dal device, su cui si digita direttamente il pin. Oppure può avvenire grazie all'autenticazione biometrica, cioè autorizzando il pagamento con l'impronta di un dito o attraverso il riconoscimento facciale.

E per chi ha paura di incorrere in errori o frodi, esistono regole che lo tutelano:

- per pagare occorre avvicinare fino a 4 cm di distanza la carta o il device a un POS (*point of sale*) contactless: un elemento di sicurezza che impedisce che passando causalmente vicino a un POS, si possa attivare un pagamento;
- non si possono fare due pagamenti consecutivi contactless sullo stesso POS, limitando la possibilità che si possa per errore passare più volte la carta facendo doppi pagamenti;
- dopo cinque pagamenti senza pin (il codice di autorizzazione), il sesto, indipendentemente dall'importo da pagare, lo richiede necessariamente. Stessa cosa se il totale dell'importo già pagato senza pin è pari o superiore a 150 euro;

i successivi pagamenti, anche di piccolo importo, devono sempre essere autenticati con il pin.

In caso di problemi (per esempio furto, smarrimento, clonazione) è utile ricordare che si può bloccare lo strumento di pagamento chiamando il prima possibile il numero messo a disposizione dall'emittente.

Attenzione: non tutti gli smartphone e smartwatch sono però utilizzabili per pagare; lo sono solo quelli dotati di tecnologia NFC, quindi i modelli più evoluti (e di conseguenza spesso anche più costosi).

E ovviamente bisogna avere una carta inseribile nel wallet del telefono (cioè un portafoglio digitale): è possibile se c'è un accordo tra l'emittente e il gestore del wallet virtuale.

- **Da sapere** Carte e app possono essere usate dappertutto e per qualsiasi pagamento nell'ambito del circuito cui lo strumento di pagamento appartiene. Dunque, si può pagare digitale qualsiasi cosa e qualsiasi importo, anche gli scontrini di pochi euro. Inoltre, il negoziante non può applicare commissioni aggiuntive o imporre limitazioni.
- **Da ricordare** Sia carta che smartphone devono essere tenuti al sicuro, evitando di scrivere i pin su foglietti rintracciabili. Lo smartphone è paradossalmente più sicuro di una carta: è sempre con noi e si può bloccare a distanza. Dopo il blocco nulla può essere chiesto al titolare: prima del blocco la sua responsabilità è di massimo 50 euro. Nel caso in cui perdiamo o ci venga rubato lo smartphone su cui abbiamo una carta dematerializzata o una app per pagare, allora è necessario fare un doppio blocco: prima del cellulare a distanza e poi dello strumento di pagamento con l'emittente.

Il QRcode

In questo caso il pagamento avviene quando lo smartphone, con la sua fotocamera, inquadra il QRcode generato dalla cassa o dal cellulare dell'esercente convenzionato con lo specifico operatore di cui stiamo usando la app per pagare. Il QRcode è uno speciale codice che contiene del testo. Visivamente, è un quadrato composto da quadratini bianchi e neri disposti in modo differente, a seconda delle informazioni presenti. Letteralmente significa codice a risposta veloce e contiene più informazioni di un codice a barre: tra queste, anche quelle relative al pagamento.



Un esempio di QRcode

TU E NOI. INSIEME



L'unione fa la forza

Altroconsumo unisce la forza di oltre 345.000 soci per far sentire più forte la voce di tutti.

Tuteliamo i diritti dei cittadini con class action, petizioni, interventi efficaci per far valere le ragioni dei consumatori nelle sedi che contano.

Abbiamo 40 anni di esperienza, le competenze e il coraggio per essere sempre al fianco delle persone e diamo soluzioni concrete perché i problemi dei consumatori diventano le nostre battaglie.

Far parte di un grande gruppo vuol dire contare di più.

Confronta e risparmia

Altroconsumo effettua test comparativi su tantissimi prodotti e servizi per darti il meglio.

Vuoi sapere quale televisore è più conveniente per te? Conoscere le tariffe telefoniche più indicate per le tue esigenze? Confrontare due prodotti? Testiamo oltre 3.500 prodotti e servizi l'anno, in 160 diverse categorie merceologiche, per guidarti nella migliore scelta d'acquisto.

Ti senti perso tra centinaia di prodotti tra cui scegliere? I nostri comparatori ti guidano alla ricerca del prodotto migliore, anche dal tuo smartphone.

SIAMO UNA FORZA.



80 Avvocati

Gli avvocati di Altroconsumo hanno la risposta più professionale per te. Vuoi sapere come comportarti con un prodotto che si è rivelato difettoso? Hai ricevuto una multa contestabile e non sai cosa fare? Come puoi agire nei confronti del tuo affittuario che non paga il canone da mesi? Altroconsumo ti mette a disposizione un team di 80 avvocati pronti ad ascoltare le tue difficoltà e a trovare la soluzione più adatta per te. Risolvere le fastidiose grane quotidiane e tutelare i tuoi diritti è il nostro lavoro di tutti i giorni.

Informazione indipendente

Altroconsumo offre informazioni chiare e indipendenti, per questo non ospita pubblicità. Più di 200 professionisti a tua disposizione ti sembrano pochi? Sai che ci compriamo da soli i prodotti che testiamo? Da 40 anni difendiamo gli interessi e i diritti fondamentali dei cittadini con gli strumenti più opportuni. Le nostre inchieste, battaglie e class action hanno l'obiettivo di raccontare quello che molti non vogliono dirti. Ogni notizia è frutto del nostro lavoro di ricerca e fa solo l'interesse dei consumatori.

Acquisti a portata di mouse

Abbiamo visto come conti, app e carte possono essere usati anche per fare pagamenti online. Sono mezzi altamente sicuri ma può capitare a chiunque di incorrere in una frode: purtroppo è un settore che non conosce crisi, anche in tempi di pandemia. Anzi, stando all'ultimo report diffuso dalla Polizia postale, nei primi mesi del 2020 si è registrato un aumento del 600% delle e-mail di phishing in tutto il mondo, con l'incremento dell'utilizzo di temi correlati al Covid-19 per colpire bacini di utenti (e aziende) sempre più ampi. Bisogna quindi fare sempre molta attenzione oltre che sapere come difendersi.



GIANNA, UNA ZIA ONLINE

Tra poco è il compleanno di Mattia, il nipotino di Gianna. Lei, quest'anno, ha deciso di comprare il regalo online: ha trovato su un noto sito di acquisti uno skateboard che è proprio quello che cercava Mattia, e anche il prezzo è piuttosto conveniente. Prima di acquistarlo, però, ci pensa su: l'ultimo acquisto che ha fatto online le è costato un bello spavento. È capitata su un sito che l'ha truffata, il maglione che aveva acquistato per il nonno di Mattia non è mai arrivato e le sono stati sottratti soldi in più! Per fortuna ha denunciato subito ai Carabinieri e ha riavuto tutto indietro. E adesso le hanno spiegato a cosa stare attenta quando sceglie un sito per gli acquisti: in effetti basta poco.

Gli acquisti online

Fare acquisti online è comodo, ma bisogna stare attenti ad alcune cose: innanzitutto occorre verificare che il sito su cui dobbiamo fare acquisti accetti in pagamento uno strumento del circuito cui appartiene la nostra carta o il nostro conto. E ci sono anche siti che accettano pagamenti dai wallet digitali. L'elenco degli strumenti di pagamento accettati si trova in home page del sito. Verifichiamo che il sito usi sistemi di crittografia internazionali: li si riconosce guardando la barra dell'indirizzo (deve iniziare con **https**) e verificando se c'è un **lucchetto**. Verifichiamo anche bene dove stiamo comprando, se il venditore esiste, quali sono i tempi di consegna e come eventualmente poter recedere. Possiamo anche provare a fare una ricerca su internet per trovare recensioni di altri clienti e testare ulteriormente l'affidabilità del sito.



Verificate sempre la presenza del lucchetto nella barra del sito, dove c'è l'indirizzo.

Accertarsi sempre delle generalità del venditore, del metodo di consegna e di pagamento e recesso.

Evitare le truffe telematiche

Esistono diversi modi per carpire i dati attraverso le truffe telematiche. Ecco alcuni esempi.

Phishing e vishing Può succedere che qualcuno chiami dicendo di essere un impiegato della banca e chiedendo username e password di un conto corrente oppure mandi una e-mail chiedendo dati per-

sonali o credenziali di accesso. Oppure può arrivare una e-mail che sembra della nostra banca. Ma si tratta di una truffa: non si clicca ma si verifica sempre chiamando la banca. Purtroppo, esistono tecniche per far sì che una e-mail sembri davvero inviata dalla banca oppure abbia un link simile a quello ufficiale ma che in realtà porti a siti con nomi simili a quelli famosi o istituzionali (per esempio facebook.com, con una O sola). La cosa migliore è digitare una volta l'indirizzo della banca, facendo attenzione a scriverlo correttamente, e poi salvarlo tra i preferiti del browser. La parte dell'indirizzo che identifica il proprietario del sito è quella subito prima del .com (.it o .org): per esempio www.intesasanpaolo.com è un sito di proprietà di Intesa Sanpaolo, mentre www.intesasanpaolo.abc123.com apparterebbe al proprietario del sito abc123, che potrebbe non avere nulla a che fare con il gruppo bancario. I sistemi più sofisticati non puntano al raggio dell'utente, ma si basano sull'introduzione di virus da contrastare con contromisure informatiche, come un antivirus. Non sempre un phisher attacca direttamente la banca, a volte agisce in maniera più indiretta, anche con un messaggio di spam su Facebook. È quindi sempre bene proteggere tutti gli account

con password adeguate per numeri di caratteri, combinazione di numeri, lettere, maiuscole e minuscole, caratteri speciali.

Lo Smishing o Sms phishing

Attraverso tecniche simili a quelle già viste per le e-mail, vengono generati sms che raggiungono centinaia di persone al minuto: può venir chiesto di aggiornare il proprio account, si promettono premi o ricariche gratuite o si spaventa dicendo che un dispositivo non autorizzato è connesso al conto online, invitando a cliccare su un link che rimanda a pagine fantasma. Con queste operazioni i malintenzionati riescono a carpire ogni giorno migliaia di dati personali, incluse le informazioni d'accesso come user id e password di utenti ignari.

Sim swapping o sim swap fraud letteralmente "scambio di Sim"

Alcuni malware si possono introdurre nel nostro smartphone (attenzione ai link sugli sms) per clonare la Sim del telefono. Dopo aver carpito il codice ICCID, il numero seriale che identifica in maniera univoca una scheda, si ottiene un duplicato rivolgendosi direttamente all'operatore telefonico: con la Sim clonata è possibile ricevere chiamate e sms al posto del legittimo proprietario, oltre che accedere al mobile banking. Si tratta di frodi complesse; Banca

d'Italia e Agcom sono al lavoro per mettere in campo misure adeguate per contrastarle. In attesa di vederle applicate, è importante fare attenzione e sapere cosa fare in caso di necessità.

Come difendersi?

Se si riceve un sms o un'e-mail sospetta, la prima cosa da fare è inviare una **segnalazione alla Polizia postale e alla banca**, evitando così che altre persone possano cadere nella trappola. Può essere utile attivare dei sistemi di avviso automatico sul cellulare ogni volta che viene effettuato un addebito sulla carta o un bonifico dal conto: in questo modo il legittimo titolare può agire in fretta. È bene poi controllare regolarmente i propri estratti conto. Se si subisce una perdita economica a causa di una truffa, la banca è sempre responsabile dei malfunzionamenti dei propri sistemi: questo significa che non può addebitare al cliente gli utilizzi fraudolenti della sua carta o dell'home banking (a meno che non venga dimostrata la colpa o il dolo del cliente). Nel caso di truffa in cui risultino disposti bonifici fraudolenti o effettuati pagamenti dal conto online o dalla carta, bisogna fare subito un reclamo per iscritto alla banca o all'emittente della carta e chiedere il rimborso delle somme addebitate frutto di truffa. Se la banca non risponde

- **Da sapere** Attivate gli sms alert oppure verificate sempre sulla app o sull'home banking le operazioni di pagamento fatte con la carta o il conto. In caso di addebiti doppi, sbagliati o mai fatti da voi e quindi non autorizzati, bloccate lo strumento e fate denuncia. Dopo il blocco nulla vi può essere addebitato e anche prima del blocco se gli utilizzi sono stati fatti online.
- **Da ricordare** Da ricordare che anche per gli acquisti online vale la garanzia legale di due anni e che online si può recedere dall'acquisto per qualsiasi motivo entro 14 giorni. Inoltre, il venditore non può imporre alcuna commissione aggiuntiva rispetto al prezzo del bene o del servizio, quando si paga con un certo strumento.

entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo o se risponde negativamente, non rimane che fare un ricorso all'Arbitro bancario e finanziario.

Le tutele per i titolari di carte e app

Le tutele del consumatore che usa uno strumento di pagamento sono disciplinate dalle norme della direttiva sui servizi di pagamento recepita in Italia nel Testo unico bancario e nel dlgs 11/2010. Come abbiamo ripetuto la regola è che quando ci

si accorge di addebiti fraudolenti occorre subito bloccare lo strumento chiamando il numero messo a disposizione dall'emittente; dopo il blocco nulla potrà essere chiesto al titolare e prima del blocco la sua responsabilità è limitata a massimo 50 euro. Le tutele sono uguali per qualsiasi strumento di pagamento, fisico, online e tradizionale, con una carta come per una app o un e-wallet e valgono per truffe fatte online o fisicamente, per utilizzi fraudolenti di carte o app.

In caso di furto o di smarrimento di una carta o di uno strumento di pagamento, è bene bloccarlo chiamando il Servizio clienti dell'emittente. La stessa cosa va fatta se abbiamo inserito una app per pagare o una carta dematerializzata in uno smartphone perso o rubato. In questo caso è bene anche bloccare a distanza il cellulare. Dopo il blocco va fatta denuncia alle Autorità di Polizia e copia della denuncia va consegnata all'emittente. Se la carta è stata clonata (cioè si trova nelle mani del legittimo titolare ma qualcuno la sta usando per acquisti online o in negozio) la procedura è la stessa: si blocca la carta e si fa denuncia. L'emittente spesso chiede delle prove per dimostrare che si tratta di utilizzi fraudolenti di una carta clonata: per esempio, potrebbe essere sufficiente dimostrare che la carta è stata usata in un determinato posto mentre il titolare si trovava per esempio al lavoro o in palestra.

Ricorso all'ABF

ABF è un sistema di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Fate un reclamo all'intermediario che dovrà rispondere al cliente entro 15 giorni lavorativi. Se il cliente non è soddisfatto della risposta ricevuta o non riceve risposta, può fare ricorso all'ABF. Il ricorso si fa online anche da soli sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it. Costa solo 20 euro che vengono restituiti al cliente dalla banca o istituto di pagamento nel caso in cui il ricorso sia accolto anche solo in parte.

La doppia autenticazione

Dal 1 gennaio 2021 tutti i pagamenti online di valore superiore ai 30 euro (a meno di deroghe, vedi più avanti) devono essere autenticati due volte con qualcosa che solo il titolare dello strumento conosce e con qualcosa che solo lui possiede. Nello specifico si tratta del numero della carta e poi di un'autenticazione che viene rilasciata su uno smartphone attraverso il messaggio di una app oppure con un codice usa e getta (il codice OTP, one time password) generato da una app o inviato via sms. In questo modo si aumenta la probabilità che chi sta facendo il pagamento online sia effettivamente il titolare dello strumento.

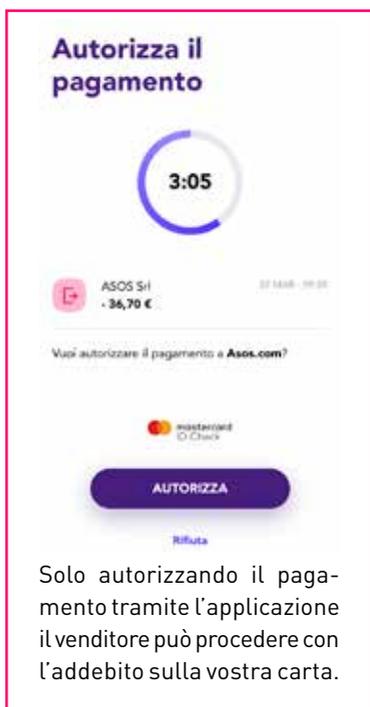
SOFIA, SORELLA... APPROVATA!

Sofia deve trovare un regalo per suo fratello, Mattia, per i suoi dodici anni. E questa volta potrà acquistarlo online con la sua carta di credito, che ha ricevuto da qualche giorno: è maggiorenne solo da pochi mesi. È un po' in ansia, solo nell'ultima ora ha controllato almeno una decina di volte se era ancora nel taschino del suo portafoglio: per fortuna sa che c'è la doppia autenticazione e ogni volta che viene fatto un acquisto online deve approvarlo attraverso l'app della sua banca. Certo, meglio evitare di perderla, altrimenti per la mamma non c'è doppia autenticazione che tenga!

La regola generale è che i pagamenti online superiori ai 30 euro debbano tutti avere una doppia autenticazione. Esistono però una serie di eccezioni. Eccole.

- Una lista di beneficiari di fiducia o di transazioni ricorrenti verso cui i pagamenti possono essere fatti senza la doppia autenticazione.
- Esiste la possibilità di una deroga all'autenticazione forte per le operazioni online di basso ammontare, cioè se il pagamento non supera i 30 euro. Comunque il totale delle operazioni con la deroga non devono superare i 100 euro e se ne possono fare al massimo cinque consecutive.
- Se l'operazione di pagamento viene considerata poco rischiosa, l'autenticazione forte non verrà richiesta. Devono però verificarsi queste condizioni: l'operazione non supera i 500 euro, deve essere classificata entro il tasso di frode rilevato per la banca che fa

il pagamento e si deve trattare di un'operazione dall'ammontare non anomalo, con accesso da computer o altro device identificato e con luogo di spedizione della merce già noto.



Vivere digitale

Oramai l'abbiamo capito: i pagamenti digitali si possono usare dappertutto, per pagare in negozio, per fare acquisti online e anche per effettuare pagamenti anche verso la Pubblica Amministrazione. Così Giovanni potrà saldare facilmente la retta scolastica. E facilitano la vita di tutti i giorni, come per esempio il banale scambio di contanti tra amici che può non avvenire più fisicamente ma attraverso una semplice applicazione. Come è successo a Matteo, che può anticipare senza pensieri il costo di un regalo condiviso. Insomma, la "vita digitale" può essere la svolta per molte incombenze quotidiane.



GIOVANNI, OCCHIO ALLA RETTA

Giovanni guarda il calendario, è iniziato un nuovo mese... e lui si è dimenticato di pagare la mensa per suo figlio più piccolo che frequenta l'asilo comunale. Ma come è potuto succedere? Di solito è sempre puntualissimo. È che nelle ultime settimane è uscito sempre tardi dal lavoro, è stanco, e anche accedere al computer di casa è diventata un'impresa, con gli altri due figli sempre impegnati con la DAD.

Per fortuna si ricorda che ora è possibile pagare attraverso pagoPA a quindi semplicemente con il suo smartphone e il suo conto di pagamento: la prima volta si farà aiutare da suo figlio Matteo, poi sarà di certo il mezzo che utilizzerà in futuro.

I pagamenti verso la Pubblica Amministrazione

Come detto nel primo capitolo, carte, app e conti possono anche essere usati per fare i pagamenti verso la Pubblica Amministrazione.

Dal 28 febbraio 2021, tutta questa tipologia di pagamenti passano attraverso l'utilizzo di pagoPA, che non è un sito dove pagare come si può erroneamente pensare, ma una nuova modalità di pagamento eseguibile tramite gli operatori aderenti.

In che modo si utilizza? Si possono effettuare i pagamenti direttamente sul sito o sull'applicazione mobile dell'Ente pubblico, attraverso i canali sia fisici che online di banche e altri istituti di pagamento come per esempio presso le agenzie della banca, con l'home banking usando CBILL o pagoPA, presso gli sportelli ATM



I punti **Enel X Pay** sono negozi fisici in cui (a seconda del negozio) si potranno fare una serie di operazioni tra le quali: pagare bollettini postali premarcati o bianchi e precompilati, pagare MAV e RAV, pagare bollo auto e altri bollettini pagoPA, fare ricariche telefoniche, ritirare i pacchi Amazon, pagare un bonifico occasionale anche istantaneo, pagare F24 scannerizzato e online, attivare SPID, firma digitale e PEC, fare spedizioni e visure, trovare soluzioni Enel X e-Home, contratti Enel Energia e soluzioni per Ecosistema Impresa.

I servizi possono variare a seconda del negozio.



Inquadrando il codice a barre sul bollettino pagoPA si viene indirizzati alle modalità di pagamento. Inoltre si può anche inserire manualmente il codice identificativo del bollettino pagoPA.

abilitati delle banche, presso i punti vendita di SISAL, Lottomatica, Banca 5, presso gli Uffici Postali, ma anche nei punti **Enel X Pay** e con le app come **Enel X Pay** che aderiscono a pagoPA. Infine anche attraverso la app IO usando una carta di pagamento (quindi anche la carta collegata al conto di pagamento).

Peer to peer

I conti utilizzabili via app hanno anche come funzionalità quella dei pagamenti **peer to peer**:

ATTENZIONE

- **Da sapere** Per ogni pagamento pagoPA è dovuta una commissione di solito per pagamenti via app di 1 euro e con home banking fino a 2,85 euro. Pagando con app **Enel X Pay** il costo è di soli 0,50 euro.
- **Da ricordare** Verificate innanzitutto che i vostri amici siano iscritti alla vostra stessa app, altrimenti lo scambio non può avvenire. Sotto un certo importo l'operazione è gratuita; anche in questo caso sempre meglio verificare sulle condizioni del conto di pagamento.

QUESTA VOLTA PAGA... MATTEO

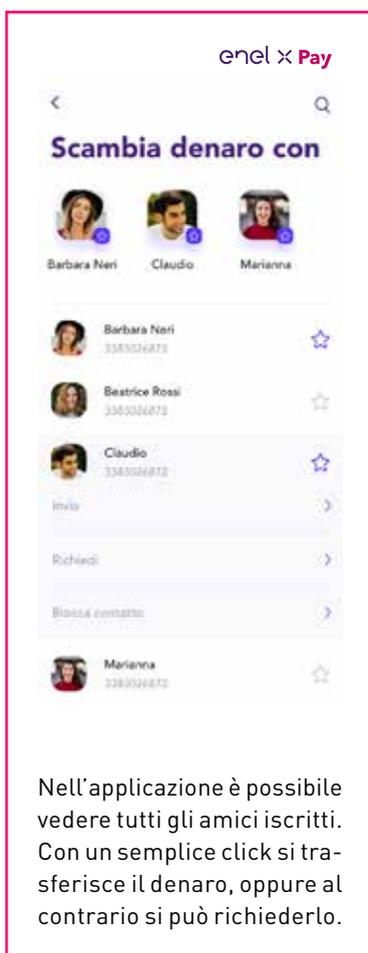
Matteo ed i suoi amici stanno facendo una colletta per il compleanno del loro amico Federico. Matteo ha comprato il regalo (una bella macchina fotografica) e ha anticipato un po' di soldi e adesso i suoi amici devono dargli 30 euro a testa. Per fortuna Matteo e la sua compagnia hanno tutti una stessa applicazione sul telefono che permette loro di scambiarsi denaro. E così tutti i dieci amici di Matteo, usando la funzione "scambia denaro", riescono nell'immediato a restituirgli i soldi anticipati, senza doversi scambiare i contanti. Una bella comodità.

rendono il pagamento di piccole somme tra privati più facili senza dover usare il contante, incentivando l'uso di strumenti alternativi anche per i piccoli importi.

Tra gli utilizzi tipici: il conto al ristorante da dividere tra gli amici (paga uno e gli altri inviano il denaro via app) oppure le collette per fare un regalo come nel caso di Matteo (pensiamo anche ai genitori che devono fare un regalo alla maestra o all'allenatore di una squadra frequentata dai figli). O ancora l'invio di denaro a un parente come regalo di compleanno.

Per inviare denaro basta digitare l'e-mail o il numero di cellulare di altri soggetti che abbiano la stessa app: in questo modo si attiva un pagamento istantaneo che verrà realizzato nel giro di pochi secondi.

Ovviamente avviene solo tra utenti che sono registrati sulla medesima applicazione.



Nell'applicazione è possibile vedere tutti gli amici iscritti. Con un semplice click si trasferisce il denaro, oppure al contrario si può richiederlo.

In famiglia

Le app di pagamento possono anche essere utili per gestire le spese familiari e tenere sotto controllo un bilancio 2.0. Siamo convinti che uno dei principi di base dell'educazione finanziaria sia rendere consapevoli le persone di quanto riescano a mettere da parte ogni anno e in che cosa e quanto spendono. Esistono delle semplici regole da seguire che aiutano a tenere tutto sotto controllo. Ed è importante educare alla gestione del denaro fin da piccoli: per questo aprire una carta prepagata per un figlio minore potrebbe essere una buona base di partenza, proprio come hanno fatto Marta e Luca per loro figlia Alice.



MARTA E LUCA, TUTTO SOTTO CONTROLLO!

Marta e Luca hanno appena cambiato casa. Con tre figli, anche un trilocale iniziava a stare stretto e hanno dovuto cercare un nuovo appartamento. Alice, per esempio, è da tempo che vuole partire per una vacanza studio. Le spese stanno lievitando sempre più e, sebbene entrambi abbiano un buon lavoro che assicura loro due ottimi stipendi a fine mese, iniziano a sentire la necessità di gestire le uscite di casa in modo più puntuale. Per fortuna che il loro conto di pagamento utilizzabile via app li aiuta a tenere sotto controllo le spese e a sapere in cosa spendono di più.

Il bilancio familiare

Ognuno di noi ogni mese ha delle entrate e delle spese, che si possono suddividere in due grandi gruppi:

- **spese essenziali** come la rata del mutuo, l'affitto, le bollette, le spese alimentari, le spese di trasporto, le spese di salute, quelle per l'abbigliamento essenziale;
- **spese superflue** di cui si può fare a meno e che sono quindi realizzabili solo se paghiamo prima le spese essenziali. Si tratta di cinema, cene al ristorante, vacanze, palestra ecc.

Distribuire le spese

Si spera ci sia poi anche il risparmio, cioè una parte delle entrate che ogni mese si mettono da parte, per esempio su un conto di deposito per le esigenze di medio lungo termine.

Nel corso degli anni sono state create diverse regole per la distribuzione delle spese; per esempio quella del **50-30-20** oppure quella del **70-20-10** secondo cui del nostro budget mensile (lo stipendio per un dipendente, la pensione o le entrate mensili per un autonomo) il 50% andrebbe destinato alle spese essenziali, il 30% a quelle superflue e il 20% al risparmio (le percentuali possono quindi diventare per l'altra regola 70-20-10). In realtà la verità è che non c'è una regola valida per tutti. È chiaro che il concetto di spese superflue è molto soggettivo, ognuno di noi può considerare più o meno essenziale andare in palestra piuttosto che al cinema. Però diciamo anche che si tratta delle spese a cui effettivamente possiamo rinunciare per prime in caso di minori entrate. In alcuni momenti le spese essenziali potrebbero essere una percentuale più elevata del nostro budget (pensiamo se abbiamo dei figli piccoli da gestire). Ma quello che è importante fare

ATTENZIONE

è analizzare come spendiamo e cercare di distribuire adeguatamente il nostro budget sulle varie categorie facendo in modo che ci sia una certa proporzione (di più nelle spese essenziali, meno in quelle superflue e quindi nel risparmio). Dopo aver fissato un particolare obiettivo di spesa da realizzare (come la vacanza studio per Alice, la figlia di Marta) quello che si deve fare è lavorare sulle varie componenti di spesa del bilancio familiare per ridurle e quindi mettere da parte qualcosa per l'obiettivo. Si può rinunciare a qualche uscita al cinema o al ristorante o trovare un fornitore di energia elettrica o una banca per il nostro conto corrente che faccia risparmiare qualcosa. O scegliere un supermercato più conveniente. Seguendo i consigli di Altroconsumo si scopre che scegliendo bene si possono spendere alcune centinaia di euro in meno ogni anno.

Stabilire un budget

I conti gestibili via app come quella di **Enel X Pay** sono interessanti da questo punto di vista e li riteniamo un valido aiuto per la gestione del bilancio familiare perché registrano automaticamente come e quanto si spende: permettono in maniera automatica di catalogare

- **Da sapere** I conti di pagamento e le carte prepagate abbinata sono una modalità di pagamento adatta a figli non ancora maggiorenni, che così possono iniziare a essere educati ai pagamenti digitali. La carta prepagata intestata al minore viene caricata dai genitori, le spese sono controllabili e soprattutto si possono verificare gli acquisti di prodotti non adatti attraverso la funzione "Parental control" gestibile dalla app (vedi più avanti).
- **Da ricordare** È importante pianificare. La pianificazione significa programmare le nostre spese essenziali o superflue oppure il nostro risparmio in modo da raggiungere determinati obiettivi. Senza pianificazione si rischia purtroppo di far saltare il bilancio familiare o di rinunciare a qualche progetto futuro.

le spese e di visualizzare dove si spende di più e di capire su che cosa è bene lavorare per raggiungere un nostro obiettivo. Inoltre, alcune app, danno anche la possibilità di aggregare conti e carte di altre banche ed emittenti, permettendo un bilancio complessivo automatico per tutte le spese fatte. Un bel vantaggio avere in automatico il riepilogo di quanto speso nel mese, piuttosto che dover conservare scontrini e ricevute.

ALICE ON BOARD

Alice quest'anno ha finalmente convinto i suoi genitori a farla partire per una vacanza studio in Inghilterra. È in terza superiore, oramai può benissimo badare a se stessa. E anche alle... spese. I suoi genitori hanno pensato di affidarle una carta prepagata apposta per minorenni: grazie alla app che hanno sullo smartphone potranno ricaricarla in caso di necessità e controllare le sue spese. Tutto sommato anche lei così si sente più sicura e potrà evitare di dover continuamente cambiare i suoi euro in sterline.

Carta prepagata per minori

È importante fin da subito abituare i propri figli all'uso dei pagamenti digitali e all'importante concetto di pianificazione delle spese. Dare loro una carta per fare pagamenti e su cui veicolare la paghetta può essere una buona soluzione, oltre al fatto che avere una **prepagata** può essere molto utile quando il figlio va in vacanza studio in Italia o all'estero.

Esistono carte prepagate (richieste dai genitori) che possono essere intestate ai minori e ci sono conti di pagamento dai quali, grazie alla app, è possibile richiedere una carta per un minore. Permettono di tenere sotto controllo gli utilizzi grazie a funzionalità di "Parental control" gestibili via app: visionare la tipologia di spese, fissare un limite massimo d'acquisto, impedire lo shopping su determinati siti, bloccare la carta a distanza. La carta può anche essere caricata a distanza; funzionalità molto utile in caso di vacanza studio.



Con **Enel X Pay** è possibile avere automaticamente un quadro complessivo della suddivisione delle spese effettuate, anche mensilmente.



Autorizzazione entrate

Può scegliere di autorizzare le entrate superiori a una certa soglia.
Per una maggiore sicurezza, tutti gli importi sopra i 100€ dovranno essere comunque autorizzati da te



Si può decidere che i pagamenti sopra una certa soglia del minore passino sempre dall'autorizzazione dei genitori.

Mettiti alla prova

I pagamenti digitali sono una risorsa per lo sviluppo del nostro Paese che per ripartire deve puntare sulla digitalizzazione. Ma perché possano essere utilizzati il più possibile da tutti, occorre lavorare sulla fiducia, sotto diversi punti di vista. Siamo convinti che i cittadini debbano sapere quali strumenti di pagamento esistono nel mercato, da quelli più tradizionali a quelli più innovativi, debbano conoscerne caratteristiche e peculiarità ed essere guidati a fare scelte consapevoli usando la leva della concorrenza. Quindi, cosa c'è di meglio per iniziare che mettere alla prova le proprie conoscenze? Ecco un piccolo quiz: 10 domande sui pagamenti digitali.

1 Che cos'è un conto di pagamento?

- A Una carta prepagata
- B Uno strumento prepagato che permette di fare operazioni di pagamento come un conto corrente
- C Un borsellino elettronico

2 Che cos'è un pagamento contactless?

- A Un pagamento che per qualsiasi importo non prevede di inserire il codice segreto della carta
- B Un pagamento online
- C Un pagamento senza inserimento della carta nel lettore POS che

non prevede il codice segreto per importi entro i 25 euro.

3 Che strumento di pagamento può usare un minore?

- A Una qualsiasi carta intestata ai genitori
- B Una carta prepagata intestata a lui
- C Nessuno strumento di pagamento diverso dal contante

4 A cosa serve la strong authentication?

- A Aumenta la sicurezza dei pagamenti e riduce il numero delle frodi online

- B** Riduce le frodi in negozio
- C** Rende più difficile fare pagamenti online

5 In quanto tempo la banca deve rispondere al reclamo per un pagamento?

- A** In massimo 45 gg dall'invio del reclamo
- B** In massimo 15 gg lavorativi dal ricevimento del reclamo
- C** In massimo 30 gg lavorativi da quando è accaduto l'evento che si contesta

6 Che tecnologia si usa quando si paga con uno smartphone?

- A** Sempre la tecnologia NFC
- B** Sempre il QRcode
- C** NFC o QRcode: dipende dall'operatore che ci fornisce il mezzo di pagamento

7 Cosa sono i pagamenti peer to peer?

- A** Trasferimenti di denaro dall'Italia ai Paesi extraUE
- B** Trasferimenti di denaro tra persone attraverso applicazioni informatiche
- C** Pagamenti in contanti

8 Che cos'è pagoPA?

- A** Un sito per pagare
- B** Un insieme di diverse modalità di pagamento di pagamento verso la Pubblica Amministrazione
- C** Una app per pagare.

9 Che cos'è il bilancio familiare?

- A** Le entrate periodiche di una famiglia
- B** Le spese che si fanno in un anno
- C** Un rendiconto di spese ed entrate raggruppate per categorie

10 Quanto puoi perdere con la tua carta persa, rubata o clonata?

- A** Al massimo 150 euro
- B** Al massimo 50 euro
- C** Non ti può essere addebitato nulla

TU E NOI **VOGLIAMO** **LE STESSA COSE.**

Diritti tutelati per tutte le persone.

Una nuova generazione di consumatori,
informati e attivi.

Un'informazione indipendente
per un consumo più consapevole.

PER QUESTO CI PIACCIAMO. DIVENTA FAN.

PER TE

Potrai sostenere la nostra missione e le nostre
battaglie a favore dei consumatori.

Resterai informato su tutte le nostre attività.

Avrai accesso a una selezione di contenuti esclusivi.

Potrai personalizzare la tua esperienza sul nostro sito
scegliendo gli argomenti di tuo interesse.

È gratis e basta un clic: altroconsumo.it/diventafan