



Le guide *di*

**ADIRCON**

Associazione Nazionale per la Difesa  
l'informazione e la Responsabilizzazione  
dei Consumatori e Utenti

Titolo

**I PAGAMENTI ELETTRONICI  
(EPAYEMENT)  
E GLI ACQUISTI ONLINE**

Le guide di

**ADIRCON**

Associazione Nazionale per la Difesa  
l'informazione e la Responsabilizzazione  
dei Consumatori e Utenti

**I PAGAMENTI ELETTRONICI (EPAYEMENT) E GLI ACQUISTI  
ONLINE**

## Sommario

I.	I PAGAMENTI ELETTRONICI (EPAYEMENT)	2
	<i>introduzione</i>	2
	<i>definizioni e tipologie</i>	2
	old digital payment: le carte di pagamento	2
	<i>Scegliere la carta di pagamento più adatta alle proprie esigenze. Come fare?</i>	2
	<b>A. CARTE DI CREDITO</b>	3
	<b>B. CARTE DI DEBITO</b>	3
	<b>C. CARTA PREPAGATA</b>	4
	<i>Tecnologia contactless, cosa c'è da sapere?</i>	5
	⇒ <b>Qual è la tecnologia contactless</b>	5
	⇒ <b>Come funziona un pagamento contactless</b>	5
	⇒ <b>Sicurezza dei Pagamenti contactless</b>	5
	new digital payment: mobile payment	6
	altre forme di pagamento elettronico	7
	<i>L' e-cash (o moneta elettronica in senso stretto)</i>	7
	<i>Il bonifico elettronico</i>	7
	<i>Creazione di account virtuali</i>	8
II.	ACQUISTI ON-LINE	9
	<i>l'ABC per un acquisto online in totale sicurezza</i>	9
	<i>Vantaggi dei sistemi elettronici di pagamento</i>	10
	<i>Rischi connessi all'utilizzo di metodi di pagamento elettronici</i>	11
	⇒ <b>Come prevenire i rischi</b>	11
	⇒ <b>Come curare gli effetti..</b>	12

# I. I PAGAMENTI ELETTRONICI (EPAYEMENT)

## *introduzione*

La diffusione dei sistemi di pagamento digitale è sempre più in crescita in Europa. Con questa semplice Guida, scoprendo quali sono i nuovi strumenti di pagamento ed acquisendo le informazioni necessarie per effettuare scelte consapevoli puntiamo ad aumentare il livello di conoscenza e la fiducia dei cittadini italiani nella moneta elettronica ancora notevolmente bassi in Italia sono. L'obiettivo è informare il consumatore sui suoi diritti e doveri al fine di poter utilizzare l'epayment in assoluta tranquillità e sicurezza.

## *definizioni e tipologie*

Il pagamento elettronico (epayment) è un sistema che prevede l'utilizzo di specifici strumenti e procedure che permettono il trasferimento virtuale del denaro senza che vi sia il passaggio fisico di contante. Il mezzo di pagamento elettronico maggiormente utilizzato è la carta di pagamento, che consiste in una tessera plastificata, firmata sul retro dal titolare, che riporta i dati del titolare e della carta stessa, quali nome e cognome, il numero della carta, il circuito al quale la carta aderisce, l'intermediario finanziario (banca, società finanziaria o società che opera nei servizi finanziari) che l'ha emessa, la data di scadenza, ecc. Durante la procedura di pagamento, tali dati vengono letti dai dispositivi in dotazione presso chi riceve il pagamento e, qualora non si rilevino anomalie, consentono il trasferimento del denaro da parte del titolare della carta ad un altro soggetto. Il sistema provvede, poi, a registrare l'importo, la data, i dati della carta e del destinatario del pagamento, che l'intermediario finanziario o la società emittente dettaglierà al titolare con l'estratto conto mensile.

## **old digital payment: le carte di pagamento**

### *Scegliere la carta di pagamento più adatta alle proprie esigenze. Come fare?*

Prima di tutto devi sapere che puoi scegliere tra tre diverse tipologie di carte di pagamento: ogni carta ha caratteristiche proprie e può riservare sia pro che

contro. Vediamole insieme nel dettaglio, in questo modo potrai optare per quella che meglio risponde alle tue esigenze. La scelta della carta di pagamento è molto importante e va sempre ponderata in funzione delle tue necessità.

## **A. CARTE DI CREDITO**

Grazie a questo strumento di pagamento, peraltro molto diffuso in tutto il mondo, puoi acquistare, chiedendo una sorta di prestito alla banca che ha emesso la tua carta. Gli aspetti positivi legati a questa tipologia di pagamento sono sintetizzabili in quattro punti:

1. ti aiutano a conservare e mantenere lo storico delle tue spese;
2. utilizzando la tua carta di credito chiedi un “prestito” alla tua banca: questa è una soluzione che può rivelarsi molto utile nelle situazioni di emergenza;
3. ti permettono di contestare eventuali addebiti errati;
4. sei tutelato e rimborsato in caso di frodi.

Analizziamo anche i contro di una scelta di questo tipo:

1. alcune carte hanno canoni annui da pagare;
2. le carte hanno commissioni più elevate per i prelievi di contante all'ATM.

Ti consigliamo di optare sempre, tra le varie carte disponibili, per quella con canone annuo e commissioni più basse, e con i benefits più congeniali alle tue esigenze.

## **B. CARTE DI DEBITO**

Con questa tipologia di carta, la spesa ti sarà addebitata direttamente sul conto corrente, al momento dell'acquisto. Ricordati che la carta di debito consente sempre di utilizzare i tuoi risparmi ovunque ti trovi (in Italia). Ti consente di prelevare contante facilmente agli sportelli ATM e, soprattutto, non ti permette di spendere più di quanto tu abbia depositato sul tuo conto corrente. Infine, un altro pro è dato dal fatto che, anche in questo caso, sei tutelato in caso di frodi. D'altro canto, però, le carte di debito non solo prevedono un limite mensile di utilizzo ma, in

caso di frodi o di transazioni contestate, non verrai rimborsato finché non sarà accertata la frode.

Cosa ti consigliamo?

Scegli una banca che ti permetta di utilizzare la carta gratuitamente, senza commissioni di prelievo, e possibilmente senza costi mensili di canone. Tieni sotto controllo le spese, consulta il tuo conto corrente online o attraverso gli ATM e, infine, per una maggiore sicurezza, utilizza il più possibile la carta al posto del contante.

### **C. CARTA PREPAGATA**

In questo caso, sarà come avere una sorta di portafoglio digitale a cui accedere direttamente al momento della transazione. Tra i pro dell'utilizzo di una carta prepagata vi sono la possibilità di:

1. usarle ovunque anche senza possedere un conto corrente;
2. utilizzarle in totale semplicità: è proprio come avere un portafoglio, solo che in questo caso è virtuale;
3. non contrarre debiti: quando il credito sulla carta finirà, la carta dovrà essere ricaricata per essere riutilizzata;
4. bloccare la carta in caso di furto o smarrimento.


Purtroppo, anche per questa tipologia di moneta elettronica esistono dei contro. Devi sapere, infatti, che alcune carte prevedono il pagamento di una commissione. Questi strumenti, inoltre, non contribuiscono a definire lo storico delle tue spese, quindi è fondamentale tenerle controllate con maggiore attenzione. Infine, in caso di prenotazioni, i soldi a disposizione sulla carta potrebbero esserti trattenuti come garanzia e quindi non essere utilizzabili.

Ti consigliamo di valutare positivamente l'utilizzo di questa carta al posto del contante. Le carte prepagate infatti sono più sicure ed economiche da adoperare rispetto al contante e permettono di fare acquisti anche online. Ricordati di scegliere carte che abbiano bassi costi di emissione e che siano facili da ricaricare, anche online o al telefono.

## ***Tecnologia contactless, cosa c'è da sapere?***

### **⇒ Qual è la tecnologia contactless**

Per prima cosa, occorre precisare che la tecnologia contactless, letteralmente senza contatto, è quella che ti consente di effettuare i tuoi acquisti nei negozi con un semplice gesto, avvicinando (a meno di 4 centimetri di distanza) la carta ad un POS (Point of Sale) che presenta il simbolo universale contactless . Comodità, facilità, velocità e sicurezza saranno sempre garantite.

Un sistema di pagamento contactless prevede l'utilizzo di carte di pagamento con tecnologia RFID, acronimo di Radio Frequency IDentification (Identificazione a Radio Frequenza). La tecnologia RFID può essere integrata nelle carte prepagate, nelle carte di debito, nelle carte prepagate multiservizi, nelle  carte di credito tradizionali.

N.B.: Per sapere se la tua carta è abilitata a questo tipo di pagamento verifica la presenza del simbolo .

Per l'emissione della carta, maggiori informazioni e condizioni rivolgiti alla tua filiale di riferimento.

### **⇒ Come funziona un pagamento contactless**

Per spese fino a 25 euro basta semplicemente avvicinare la carta al lettore, aspettare la conferma e, in pochi secondi, avrai già pagato: un segnale luminoso ed acustico ti avviserà che la carta è stata letta correttamente. Solo per importi superiori ai 25 euro, invece, avvicina la carta al POS e digita il PIN (Personal Identification Number) o firma la ricevuta. Ricordati che puoi utilizzare questa tecnologia per transazioni di qualunque importo, in totale sicurezza.

Inoltre, devi sapere che potrai effettuare comodamente dei pagamenti senza contatto anche attraverso telefoni cellulari che supportano la tecnologia NFC (Near Field Communication). In questo modo, in tutta semplicità, il tuo smartphone diventerà un portafoglio elettronico.

### **⇒ Sicurezza dei Pagamenti contactless**

Puoi fidarti, il pagamento contactless è sicuro per diversi motivi. Vediamone alcuni insieme:

1. la carta rimane sempre nelle tue mani: la transazione avverrà in pochi istanti, senza dover consegnare la carta al negoziante e soprattutto sotto il tuo completo controllo;
2. la carta funziona solo se avvicinata al lettore a meno di 4 centimetri di distanza;
3. non potrai pagare “per sbaglio”: nessun pagamento può infatti essere effettuato se il terminale di pagamento non viene attivato;
4. nessun doppio addebito: è impossibile pagare due volte lo stesso acquisto. Anche se la carta sfiora più volte il lettore, la transazione registrata sarà sempre e solo una;
5. per operazioni contactless di importi superiori a 25 euro, ti verrà comunque richiesto l’inserimento del codice PIN o la firma della ricevuta di pagamento;
6. in generale, al di là che la carta di pagamento sia contactless o meno, in quanto titolare sarai sempre tutelato – secondo quanto previsto dalla legge – da eventuali pagamenti fraudolenti effettuati a tua insaputa e avrai diritto al rimborso, attraverso la tua Banca (nel rispetto della normativa vigente)

### **new digital payment: mobile payment**

Uno strumento elettronico di pagamento piuttosto innovativo e ancora poco diffuso, è il mobile payment, con il quale è possibile effettuare pagamenti utilizzando dispositivi mobili come lo smartphone o il tablet.

I pagamenti possono essere addebitati sul conto corrente, sulla carta di credito (a saldo o prepagata) o, comunque, con le modalità di pagamento che l’utente preferisce. Il servizio può essere attivato scaricando sul proprio dispositivo mobile l’apposita applicazione (in genere, gratuita) e registrando i propri dati personali e quelli dello strumento di pagamento che si intende utilizzare (carta di credito o prepagata, conto corrente bancario, borsellino virtuale ecc). Per i pagamenti, è previsto un PIN, che il titolare dovrà digitare per i pagamenti di importo superiore ai 25 euro di spesa.

La categoria dei pagamenti su smartphone è a sua volta suddivisibile in:



Mobile Remote Commerce: include gli acquisti tramite Mobile site o Mobile app di beni e servizi in cui tutto il processo di acquisto avviene attraverso questo canale con addebito su carta di pagamento o borsellino elettronico;

Mobile Remote Payment: include i pagamenti di ricariche telefoniche, bollette, bollettini, parcheggi, biglietti del trasporto, noleggi auto, taxi, etc. attraverso il telefono cellulare con addebito su carta di pagamento o credito telefonico o borsellino elettronico;

Mobile Proximity Payment: include i pagamenti presso i punti vendita attraverso il cellulare (attraverso tecnologie di prossimità come i qr code, la geo-localizzazione o la tecnologia NFC) con addebito su carta di pagamento o borsellino elettronico o direttamente sul conto corrente;

Mobile Proximity Commerce: include i servizi a supporto dell'esperienza di acquisto presso negozi fisici come, per esempio, la possibilità di fruire di coupon e di servizi di loyalty o di servizi di consultazione di informazioni tramite smartphone.

## **altre forme di pagamento elettronico**

### ***L' e-cash (o moneta elettronica in senso stretto)***

È un sistema di pagamento elettronico tramite il quale una società emette crediti spendibili in rete, dietro pagamento della somma equivalente da parte dell'acquirente. Tale sistema presenta il vantaggio di garantire l'anonimato dei compratori e di consentire anche transazioni di modesto valore.

### ***Il bonifico elettronico***

È un sistema di pagamento elettronico consiste nel trasferimento di denaro dal proprio conto corrente attraverso il web. Può essere effettuato da chiunque abbia un conto corrente on line o, comunque, un conto corrente con la possibilità di accedervi via internet e di poter effettuare transazioni bancarie (home banking). L'accesso on line al conto corrente permette di visualizzare il proprio estratto conto nonché di trasferire denaro in qualsiasi momento ed ovunque ci si trovi, a costi nettamente ridotti rispetto a quelli previsti per le operazioni bancarie presso lo sportello tradizionale. Per contro, necessita di particolari tutele riguardo la sicurezza delle transazioni, sia da parte dell'intermediario finanziario, sia da parte del titolare del conto stesso. L'accesso dovrà avvenire, infatti, a fronte dell'utilizzo di

specifici sistemi di sicurezza, che garantiscano al titolare password e user id che non possano essere rintracciate o dedotte da terzi (ad esempio, sistemi che modificano la password per ciascun accesso ecc.).

### *Creazione di account virtuali*

La tendenza sempre maggiore di fare acquisti on line e la crescente necessità di garantire la sicurezza delle relative transazioni, ha portato alla creazione di un innovativo e sempre più diffuso sistema dei pagamenti. L'utente accede al sito web della società che gestisce il sistema – il più noto è PayPal -, vi si registra gratuitamente ed apre un proprio account con il quale può effettuare pagamenti utilizzando l'indirizzo e-mail e la relativa password. Al proprio account occorre poi associare un determinato metodo di pagamento, che può essere la propria carta di credito, a saldo o prepagata, oppure la carta emessa dallo stesso gestore del sito, ricaricabile senza spese dal proprio conto corrente bancario tramite bonifico. Dal conto è inoltre possibile trasferire fondi al proprio conto corrente o alla propria carta, trasferire e chiedere denaro a chiunque abbia un indirizzo e-mail o un numero di cellulare.

**La sicurezza sta nel fatto che i dati personali e del metodo di pagamento utilizzato sono detenuti solamente dalla società che gestisce il sistema, mentre chi riceve il denaro non ne viene mai a conoscenza.** L'utente può, inoltre, controllare in qualsiasi momento il saldo e la cronologia delle transazioni, accedendo al proprio account. Qualora riscontrasse errori, accessi o transazioni non autorizzate sul proprio account, deve avvertire immediatamente il gestore del sistema. In ogni caso, qualora terzi si inseriscano nell'account ed effettuino acquisti non autorizzati, l'utente deve segnalare la frode al gestore entro un certo termine dall'evento ed ottenere il rimborso di quanto gli è stato sottratto. Acquistare attraverso un account virtuale consente, inoltre, al consumatore la possibilità di contestare l'inadempimento del venditore entro un certo termine dall'acquisto e di ottenere il rimborso del prezzo del bene o del servizio e delle spese di spedizione. Ciò può avvenire, quindi, qualora il bene acquistato non venga consegnato o non corrisponda all'ordine effettuato oppure arrivi a destinazione rotto, ma non, invece, qualora il venditore abbia descritto il bene con precisione ma il consumatore non ne sia soddisfatto. Paypal, ad esempio, offre ai propri clienti due programmi di protezione, un programma per chi acquista tramite Paypal oggetti su eBay, e un programma offerto per quei beni acquistati al di fuori di eBay: il primo tipo di tutela offre all'utente una protezione molto alta, prevedendo rimborsi anche

qualora l'utente ritenga che il prodotto acquistato non sia conforme alla descrizione mentre il secondo permette di aprire una contestazione in caso di mancata consegna. Il gestore del sistema conduce un'indagine per verificare la fondatezza delle segnalazioni e delle contestazioni dell'utente e, se ne sussistono i requisiti, provvede al rimborso degli importi. Occorre, in ogni caso, verificare attentamente tutte le condizioni d'uso pubblicate dai siti delle società che gestiscono gli account virtuali e rispettare modalità e termini contrattualmente previsti per l'inoltro delle contestazioni.

## II. ACQUISTI ON-LINE

### *L'ABC per un acquisto online in totale sicurezza*

L'ABC, da rispettare quando ti accingi ad effettuare un acquisto in rete, esistono e secondo noi possono essere riassunte in tre passaggi, quelli che caratterizzano i diversi passaggi del tuo shopping online: prima, durante e dopo l'acquisto.

1. Potrà sembrarti banale e scontato, ma non lo è affatto. Prima di iniziare la procedura di pagamento è importante studiare con attenzione tutte le condizioni di vendita: in questo modo, il contratto che stai per sottoscrivere non potrà riservarti sorprese in una fase successiva.
2. Mentre stai effettuando l'acquisto, assicurati che il sito sul quale stai navigando utilizzi sistemi di sicurezza internazionali, contrassegnati dal lucchetto chiuso in alto a sinistra, vicino alla barra degli indirizzi. È essenziale, inoltre, che l'indirizzo dei siti protetti cominci sempre con https, con la "s" finale. Presta attenzione anche ai metodi di pagamento accettati, alle procedure e ai tempi di consegna del prodotto o servizio che hai scelto di comprare. Qualora non fossi d'accordo con i termini di pagamento, avessi dei dubbi, o volessi maggiori chiarimenti al riguardo, prendi contatto subito con il servizio clienti o l'istituto che ha emesso la tua carta. Questo è il momento giusto per cancellare eventuali zone d'ombra.
3. Infine, dopo aver effettuato il pagamento, ricordati di conservare tutte le informazioni e documentazioni importanti: conferma di pagamento, descrizione del prodotto, indicazioni sui termini di garanzia e di consegna. In caso di recesso o contestazione avrai tutto ciò che ti serve per agire prontamente.

È fondamentale tenere sempre sotto controllo l'estratto conto della tua carta e soprattutto quello del conto corrente, per verificare e tenere traccia di tutti gli addebiti.

Se ti rendi conto della presenza di un pagamento inesatto secondo le tue disposizioni o non autorizzato comunicalo senza indugio alla tua banca o all'Ente che ha emesso la tua carta: per farlo hai 13 mesi di tempo dal momento in cui si è verificato l'addebito.

Nell'ottica di tutelare al meglio i consumatori che fanno acquisti online, l'Unione Europea ha deciso che dal 14 settembre 2019 entrerà in vigore in tutti i mercati dell'eurozona la Strong Customer Authentication (SCA) prevista dalla direttiva PSD2 (Payment Services Directive) dell'11 dicembre 2017 e recepita dall'Italia con decreto legislativo del 13 gennaio 2018. È un requisito obbligatorio di autenticazione in due fattori per i pagamenti online, e richiede che i pagamenti vengano autenticati mediante almeno due dei seguenti tre elementi: informazioni note solo al cliente (ad esempio password o domanda di sicurezza), oggetti posseduti solo dal cliente (per esempio lo smartphone), caratteristiche fisiche che possiede solo il cliente (impronta digitale o riconoscimento facciale).

### ***Vantaggi dei sistemi elettronici di pagamento***

L'utilizzo di tali sistemi di pagamento è sempre più diffuso, sia per l'immediatezza delle operazioni commerciali, sia per la praticità di non dover girare con denaro contante, sia per la facilità con la quale le proprie spese possono essere monitorate (ad es, con l'estratto conto o con gli SMS di avviso). Inoltre, il loro utilizzo rende più facili gli acquisti on line e nei Paesi in cui circola una moneta diversa dalla nostra. Circa il mobile payment, in particolare, la comodità risiede nel poter pagare anche piccole somme senza contante (acquisti per pochi euro o centesimi), semplicemente accostando lo smartphone o il tablet all'apposito dispositivo in dotazione presso il negoziante. Ciò rende anche possibile avere contezza di tutte quelle piccole spese che, se effettuate con il contante, non verrebbero registrate e, quindi, monitorate. Allo stesso modo, con il conto corrente on line, i vantaggi sono individuabili nella comodità di potervi accedere ovunque ci si trovi nonché nelle ridotte spese bancarie. Circa l'account virtuale, i vantaggi risiedono nella sicurezza dei dati utilizzati per i pagamenti, oltre a quelli ulteriori

connessi alla sicurezza degli acquisti ed alla possibilità di contestare il bene o il servizio acquistato e di riavere, a determinate condizioni, il rimborso di quanto speso. In generale, si ricorda che l'utilizzo di tali sistemi di pagamento concorre alla lotta all'evasione fiscale, rendendo tracciabili i pagamenti. Per i venditori, infine, riduce i costi ed i rischi connessi al contante.

### ***Rischi connessi all'utilizzo di metodi di pagamento elettronici***

La sicurezza di una transazione può comunque essere sottoposta ad alcuni rischi quali il furto la clonazione delle carte di pagamento gli accessi non autorizzati al conto corrente on line ed agli account virtuali.

#### **⇒ Come prevenire i rischi**

Le principali regole cui attenersi per evitare i rischi:

- custodire il PIN di carta di credito e bancomat lontano da dove carta e bancomat sono conservati (possibilmente non nel portafoglio);
- presenziare sempre al momento del pagamento e pretendere che lo stesso avvenga sempre sotto il vostro sguardo;
- per l'acquisto on line con carta di credito verificare che al momento del pagamento il sito presenti un sistema di protezione della trasmissione dei dati SSL (socket secure lock). Lo si può capire verificando la presenza di un lucchetto chiuso sulla parte bassa dello schermo ( se è aperto significa che la transazione non è sicura). Assicurarsi inoltre che le informazioni relative alla carta siano criptate in maniera sicura prima di essere inviate, controllando che l'indirizzo del sito inizi con <https://> anziché con <http://>;
- utilizzare il sistema di alert con SMS per ogni operazione; - per il mobile payment, inserire un PIN o una password per accedere all'utilizzo di smartphone/tablet, oltre ovviamente a custodire attentamente il PIN specifico del mobile payment;
- non comunicare mai a terzi i dati della carta di credito e, soprattutto, il codice di sicurezza impresso sul suo retro (per fare acquisti on line è

sufficiente conoscere nome e cognome del titolare, data di scadenza e codice di sicurezza della carta);

- acquistare con carta di credito solo da siti noti e che garantiscano la sicurezza dei dati. Meglio utilizzare le carte di credito prepagate! (c'è il rischio di sniffing, l'intercettazione dei dati che transitano in rete);
- controllare spesso gli estratti conto di carte di credito, bancomat e mobile payment;
- trascrivere e custodire il codice IMEI del proprio smartphone (in caso di furto, l'apparecchio è rintracciabile anche se la simcard è stata tolta);
- conservare password e user id del conto corrente on line e fare attenzione alle e-mail di phishing;
- conservare tutte le mail che confermano l'acquisto del prodotto, poiché fungono da ricevute di pagamento.

### ⇒ **Come curare gli effetti..**

Quando ti clonano la carte di pagamento:

- bloccare immediatamente la carta o il bancomat, chiamando il numero telefonico dedicato (nb: ricordate di farvi dire dall'operatore il numero che viene assegnato alla propria denuncia/blocco);
- inoltrare denuncia/querela, rivolgendosi alla Guardia di Finanza, alla Polizia Postale, alla Procura della Repubblica, alla Polizia di Stato o ai Carabinieri;
- inviare copia della denuncia/querela agli intermediari finanziari coinvolti (entro le 48 ore successive alla denuncia telefonica), richiamando il numero della denuncia telefonica/blocco che l'operatore vi aveva assegnato e chiedendo contestualmente il rimborso delle somme fraudolentemente prelevate;
- ricordare che se la transazione è avvenuta presso un locale commerciale (non on line, si intende), occorrerà disconoscere la firma apposta sulla ricevuta. E'onere del venditore, infatti, controllare il documento di identità di chi presenta la carta, verificando che chi presenta la carta ed il titolare effettivo della stessa coincidano e che la firma apposta sul documento di identità sia uguale a quella apposta sulla ricevuta del pagamento;

In caso si accessi non autorizzati al conto corrente on line:

- - bloccare immediatamente il conto corrente on line, contattando la banca di riferimento;
- - inoltrare denuncia/querela, rivolgendosi alla Guardia di Finanza, alla Polizia Postale, alla Procura della Repubblica, alla Polizia di Stato o ai Carabinieri;
- - inviare copia della denuncia/querela all'intermediario finanziario, chiedendo contestualmente il rimborso delle somme fraudolentemente prelevate (l'intermediario potrebbe avere responsabilità nel non aver informato adeguatamente la clientela circa il rischio di accessi fraudolenti e, soprattutto, per non aver predisposto adeguati sistemi di sicurezza);
- - in caso di rifiuto al rimborso da parte dell'intermediario finanziario, dopo aver inviato un primo reclamo all'istituto stesso, occorrerà adire l'Arbitro Bancario Finanziario ([www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)).

In caso si accessi non autorizzati all'account virtuale:

- inoltrare le segnalazioni e le contestazioni nei modi e nei tempi previsti dalle condizioni d'uso pubblicate sul sito della società che gestisce l'account.



# ADIRCON

Associazione Nazionale per la Difesa  
l'informazione e la Responsabilizzazione  
dei Consumatori e Utenti

**Sede Nazionale**

📍 Via Aniene n.30, 00198 Roma  
tel.: 06.39030211  
web: [adircon.it](http://adircon.it)

e-mail: [info@adircon.it](mailto:info@adircon.it)  
pec: [presidenza@pec.adircon.it](mailto:presidenza@pec.adircon.it)

codice fiscale:  
97511760585