LA SICUREZZA DEI PAGAMENTI

Alcune importanti regole e consigli per garantire la sicurezza dei dati del Titolare e della Carta

Il Gestore implementa servizi e accorgimenti appositamente pensati per garantire la sicurezza della Carta, del suo utilizzo e dei dispositivi.

I dispositivi personali sono sempre da proteggere

Personal Computer:

- installare e mantenere sempre aggiornato il software di protezione antivirus ([1]) e antispyware;
- installare sempre gli aggiornamenti ufficiali del Sistema Operativo e dei principali programmi appena vengono rilasciati;
- installare gli aggiornamenti e le patch di sicurezza del browser e delle applicazioni;
- eliminare periodicamente i cookies e i file temporanei Internet utilizzando le opzioni del tuo browser;
- installare un firewall ([2]) personale;
- effettuare regolarmente scansioni complete con l'antivirus;
- non installare applicazioni scaricate da Siti non certificati o della cui attendibilità non si è sicuri;
- se lo stesso PC è usato da più persone, è necessario che tutti adottino le stesse regole;
- il PC va protetto con PIN, password o altri codici di protezione, per i consigli su come creare e gestire password e credenziali, leggere la sezione sotto riportata: "Password: come crearle e proteggerle".

([1]) Il software antivirus permette di tenere il proprio dispositivo al riparo da software indesiderati ("malware") che potrebbero essere installati senza il consenso dell'utente, e carpire i dati di pagamento e altri dati sensibili del Cliente a scopo fraudolento.

([2]) Il firewall personale ha lo scopo di controllare e filtrare tutti i dati in entrata e in uscita del proprio dispositivo, aumentando il livello di sicurezza del dispositivo su cui è installato.

Smartphone e Tablet:

- installare sempre gli aggiornamenti ufficiali del Sistema Operativo appena vengono rilasciati;
- installare gli aggiornamenti e le patch di sicurezza di browser e applicazioni;
- installare e mantenere aggiornato il software di protezione antivirus e disattivare Wi-Fi, geolocalizzazione e bluetooth quando non in uso;
- utilizzare esclusivamente app ufficiali provenienti da app store affidabili e, in fase di installazione, prestare attenzione ai permessi richiesti che devono essere strettamente connessi al servizio offerto;
- smartphone e tablet vanno protetti con password, PIN e se possibile con sistemi di riconoscimento biometrico (impronta digitale, riconoscimento del volto, ...), per i consigli su come creare e gestire password e credenziali, leggere la sezione sotto riportata: Password: come crearle e proteggerle;
- impostare il blocco automatico del dispositivo quando entra in stand-by per proteggere i dati e, quando possibile, attivare la crittografia del dispositivo e della memoria esterna utilizzata (es. SD);
- attivare, quando possibile, le funzionalità di "remote lock" e "remote wiping", che consentiranno, in caso di furto, di bloccare e cancellare i dati contenuti sul dispositivo mobile da un altro PC.

Indipendentemente dal dispositivo utilizzato, non aprire messaggi di posta elettronica di cui non si conosce il mittente o con allegati sospetti. Applicare le stesse regole alle app di messaggistica istantanea e non aprire allegati o link inviati da utenti sconosciuti.

IMPORTANTE: L'Emittente e il Gestore non forniscono supporto tecnico su antivirus, firewall e altre soluzioni di sicurezza installati sui dispositivi personali del Cliente, né sono ritenuti responsabili per la configurazione degli stessi.

Password: come crearle e proteggerle

Per motivi di sicurezza l'accesso ad alcune reti o servizi richiede credenziali e password. Queste inoltre vengono utilizzate anche per la protezione di dispositivi personali, per evitare l'accesso a persone non autorizzate. Qualche suggerimento per creare – e custodire – una password sicura e facilmente memorizzabile, ma non facilmente intuibile da altri:

- creare una password – che deve avere obbligatoriamente almeno 8 e massimo 20 caratteri – componendola usando combinazioni di caratteri alfanumerici, di cui almeno una lettera maiuscola. Utilizzare ad esempio le iniziali di una frase facile da ricordare ma non associabile ai propri dati anagrafici. Ad esempio: Qeaivis0804 (Questa Estate Andrò In Vacanza in Sardegna). Il nome (es. MARIOROSSI), la data di nascita propria o dei propri familiari sono password facilmente intuibili da truffatori che conoscono il nome o la situazione anagrafica;
- non utilizzare password condivise con altri servizi online;
- evitare di utilizzare parole di senso comune o riferite alla vita privata o aziendale (es. nomi propri, codice fiscale, date di nascita, targa dell'auto, numero del badge personale);
- non salvare la password nel browser e evitare per quanto possibile di annotare la password per ricordarla. In ogni caso non conservarla insieme agli strumenti di pagamento;
- non comunicare la password ad amici, conoscenti, operatori del Servizio Clienti;
- non sarà richiesto mai da Emittente e Gestore di comunicare o inviare password nè telefonicamente nè via mail;
- modificare periodicamente la password di accesso all'Area Personale, soprattutto se si sospetta che la sua riservatezza possa esser stata violata.

Tutelare gli acquisti in Internet

Per effettuare in sicurezza acquisti o prenotazioni in Internet è necessario:

- evitare di effettuare transazioni online da computer condivisi o postazioni in luoghi che potrebbero essere poco sicuri, come hotel e cafè;
- effettuare il log out dal sito di e-commerce, al termine di ogni acquisto;
- utilizzare credenziali diverse per l'autenticazione su Siti diversi ed evitare il "salvataggio automatico" delle password sul browser;
- valutare sempre l'affidabilità del rivenditore e del Sito di e-commerce, leggendo se possibile eventuali commenti e recensioni lasciate da altri utenti;
- nel caso di richieste di acquisti/ prenotazioni ricevute tramite un link valutare che tale modalità di pagamento sia stata concordata con l'Esercente; una volta cliccato il link, verificare sempre che i dati inerenti l'operazione siano corretti.

LA SICUREZZA DEI PAGAMENTI

Alcune importanti regole e consigli per garantire la sicurezza dei dati del Titolare e della Carta

Servizio di Protezione Anti-frode 3D Secure
Durante gli acquisti online, dopo aver inserito i dati richiesti dall'Esercente per il pagamento, viene mostrata una finestra per completare l'acquisto tramite Autenticazione Forte, quando prevista dal sistema.
Al momento del pagamento,

1 se si è registrati all'App ed è stata impostata la modalità di accesso con impronta digitale/scansione del viso, si riceve una notifica autorizzativa e si completa l'acquisto online con riconoscimento biometrico;
2 se si è registrati all'App ma non è stata impostata la modalità di accesso con impronta digitale/scansione del viso, o questa non fosse momentaneamente disponibile, si riceve una notifica autorizzativa e si completa l'acquisto inserendo il codice segreto Key6 nell'App;
3 se non si è registrati all'App si inseriscono, nella pagina di pagamento dell'esercente, il codice segreto Key6 ed il codice di sicurezza di 6 cifre collegato dinamicamente alla transazione, che si riceve via SMS da Nexi sul numero di cellulare registrato.

Nexi Key6
Nexi Key6 è il codice a 6 cifre che consente di aumentare il livello di sicurezza degli acquisti online.
Semplice da creare e da utilizzare, il codice Key6, unitamente al codice inviato via SMS al momento dell'acquisto, è una soluzione efficace per aumentare i livelli di sicurezza degli acquisti online. Per creare il codice personale Key6 bastano pochi passaggi dopo aver effettuato l'accesso all'Area Personale su Nexi.it o sull'App Nexi Pay.
Inoltre è sempre possibile visualizzarlo, modificarlo e sbloccarlo dall'app e dal portale alla sezione dedicata "Gestisci carta".

Cosa fare in caso di furto/smarrimento dei dispositivi o delle tue Carte o in caso di pagamenti anomali

In caso di perdita o di sottrazione dei dispositivi personali o delle Carte, o in caso di abuso riscontrato o sospetto è importante agire tempestivamente.
In questi casi, è necessario contattare immediatamente il Servizio Blocco Carta (attivo 24 ore su 24) per:

- bloccare immediatamente la Carta, le credenziali di accesso all'Area Personale;
- verificare e, nel caso, contestare eventuali pagamenti non autorizzati.

In caso di furto o smarrimento della Carta è necessario rivolgersi alle Forze dell'Ordine per sporgere denuncia.

Phishing

Il phishing è una tipologia di frode informatica che si realizza tipicamente mediante la creazione di Siti Internet fraudolenti rassomiglianti – nei contenuti e nella grafica – a quello di Nexi, della Banca o di aziende note, cui il Cliente viene invitato a collegarsi tramite invio di false e-mail o SMS, convincendolo a fornire informazioni personali, dati finanziari o codici di accesso.
Il Gestore è molto attento ad analizzare la rete con sistemi informatici avanzati, alla ricerca di Siti clone che possano creare danno ai Clienti, e segnala gli indirizzi dei siti compromessi ai motori di ricerca.

Alcuni preziosi consigli per identificare un tentativo di phishing:

- **Controllare l'indirizzo email**
  E' necessario prestare attenzione all'indirizzo e-mail del mittente. Tipicamente i pirati informatici utilizzano degli indirizzi di posta elettronica che sembrano essere quelli ufficiali, ma in realtà differiscono anche solo di una lettera. Prima di cliccare su di un link presente in una e-mail, verificare che la e-mail arrivi veramente da un mittente ed un indirizzo ufficiale.
- **Analizzare il testo della comunicazione**
  E' necessario prestare attenzione alle comunicazioni che presentano errori ortografici e grammaticali o fanno un uso scorretto della lingua italiana, probabilmente sono mail di phishing.
  Diffidare di e-mail o SMS contenenti messaggi con toni intimidatori e con carattere d'urgenza che chiedono la verifica di dati personali o della Carta. Per politiche di antiphishing, non sarà richiesto in nessun caso di verificare i dati della carta o le credenziali personali via e-mail o SMS o accedendo a pagine web per il suddetto motivo.
- **Controllare l'indirizzo del Sito Internet**
  Per connettersi al Sito Internet, digitare direttamente l'indirizzo nella barra di navigazione e controllare di aver scritto correttamente il nome del Sito. Evitare di cliccare su link che rimandano al Sito della Banca e/o Nexi se all'interno di e-mail o SMS sospetti. Le e-mail di phishing fanno inoltre uso di URL abbreviate (short URL) per nascondere indirizzi web non legittimi. Non aprire mai short URL sospette.
  Verificare che il Sito Web a cui si accede sia caratterizzato dalla presenza dell' "https", a garanzia dell'utilizzo di protocolli sicuri di comunicazione e che sia emesso su un dominio di proprietà dell'Emittente. Verificare che sia presente il lucchetto verde nel browser, cioè che il Sito sia certificato e sicuro. ([3])

([3]) Un Sito sicuro e certificato adotta i protocolli di sicurezza per la gestione dei dati, assicura l'integrità dei dati e garantisce comunicazioni cifrate tra il tuo dispositivo e il servizio a cui ci si connette.

Come segnalare a Nexi un phishing
Nel dubbio di aver lasciato credenziali personali o dati della Carta su un sito contraffatto, è stata creata una casella di posta a cui inoltrare la segnalazione, Scrivi: segnalazioni.phishing@nexi.it, specificando l'indirizzo del sito e allegando il testo della e-mail ricevuta.

Nell'area Sicurezza del Sito Internet si trovano inoltre i consigli sempre aggiornati su come riconoscere una e-mail, un SMS o un sito di phishing.

Vishing

Il vishing è una forma di phishing basata sull'uso del telefono. Viene richiesto, tramite e-mail o SMS, di chiamare un numero telefonico al quale comunicare i propri codici identificativi (Username/Email e Password). In alternativa, viene effettuata una chiamata preregistrata, in cui viene chiesta l'immissione e conferma dei codici identificativi.
Non verrà mai chiesto di comunicare o inserire telefonicamente i codici identificativi.

LA SICUREZZA DEI PAGAMENTI

Alcune importanti regole e consigli per garantire la sicurezza dei dati del Titolare e della Carta

Consigli di Sicurezza

E' necessario:

- Pensare prima di allegare alle e-mail o inviare per altri canali immagini relative agli strumenti di pagamento, valutando attentamente motivazioni e destinatari.
- Verificare la provenienza di buoni acquisto ottenuti online e l'affidabilità dell'Esercente, prima di fornire qualsiasi informazione personale.

Responsabilità dell'Emittente e del Titolare della Carta per le Operazioni

Sia l'Emittente, che il Cliente (Titolare della Carta) devono garantire, ciascuno per la propria parte, l'uso corretto e sicuro dei pagamenti in internet. In particolare, il Cliente è responsabile della Carta, e deve rispondere legalmente delle Operazioni effettuate.

La Carta, il PIN e gli eventuali codici di sicurezza vanno custoditi con cura (mai insieme alla Carta!) e vanno usati correttamente.
In caso di anomalie o problemi riscontrati durante le Operazioni di pagamento in internet, o in caso di abuso o utilizzo sospetto della Carta, è necessario contattare immediatamente il Servizio Blocco Carta Nexi con le modalità indicate in precedenza. E' necessario controllare regolarmente le movimentazioni del Conto, e se vi sono spese che si ritiene di non aver eseguito o per le quali si vogliano maggiori informazioni, il Servizio Clienti avvierà le eventuali verifiche.

Si ricorda al Cliente che dal momento dell'addebito (che in caso di carte di credito coincide con l'addebito in conto corrente, mentre in caso di carte prepagate e di debito coincide con la data dell'operazione), ci sono 13 mesi per l'invio di eventuali contestazioni per operazioni non autorizzate o non correttamente eseguite. E' possibile contestare eventuali Operazioni non autorizzate o non correttamente eseguite nei termini ed alle condizioni previste dalle disposizioni vigenti. I riferimenti del Servizio Clienti si trovano sulla lettera che accompagna la Carta, sul Sito Nexi, nell'Area Personale.

E' messo a disposizione della Clientela un numero dedicato, disponibile 24 ore su 24, per bloccare la Carta.