

## VADEMECUM ANTI TRUFFE PER ALBERGATORI

In Numia crediamo nel potere dell'informazione come strumento utile alla prevenzione delle frodi e la progressiva diminuzione del rischio di incorrere in tentativi di truffa, evitando che in fase di prenotazione a distanza vengano impropriamente utilizzati i dati delle carte di pagamento. Per questo motivo condividiamo con i nostri clienti una serie di suggerimenti e buone pratiche da seguire come precauzioni per un corretto utilizzo dello strumento POS.

### Transazioni POS effettuate in assenza di carta di pagamento

Le transazioni effettuate senza la presenza del titolare e della carta fisica sono comunemente denominate transazioni "Card Not Present - CNP". I commercianti che accettano transazioni CNP si assumono il rischio delle frodi secondo le regole previste dai Circuiti Internazionali. Per questo motivo è importante che vengano ben compresi i rischi di queste transazioni e mettere in atto tutte le possibili procedure di maggior tutela.

**Di seguito una serie di "Best Practices" volte a mitigare i fenomeni fraudolenti.**

#### **Prenotazioni a distanza**

Rispetto alla digitazione manuale dei dati della carta sul Pos, è disponibile per gli albergatori una soluzione di incasso meno rischiosa in quanto consente l'incasso a distanza eliminando la digitazione manuale dei dati, spesso oggetto di dispute: questa soluzione consente al commerciante l'invio della richiesta di pagamento al titolare della carta tramite e-mail o SMS. Le transazioni verranno in tal modo autenticate in modalità sicura (3DS, SCA). È possibile chiedere maggiori informazioni sul servizio "PayWayMail" presso la filiale di riferimento. La digitazione manuale del pan sul POS deve essere utilizzata per la sola Pre-autorizzazione ovvero Guaranteed Reservation (acconto per garantire la prenotazione) e non per il pagamento dell'intero soggiorno. Nella successiva fase del check-out si potrà incassare l'intero l'ammontare del soggiorno, ovvero l'importo al netto della Pre-autorizzazione, utilizzando fisicamente la stessa carta (modalità CHIP/ C/LESS) utilizzata per la Pre-autorizzazione.

## **Prenotazione tramite portali OTA (Online Travel Agency)**

Se la prenotazione avviene tramite portali di prenotazione online come Booking, Expedia, Agoda, Trivago ecc.. è consigliabile che l'albergatore richieda la carta in fase di check-in al fine di verificare i dati, poiché spesso l'eventuale cliente frodatore è in possesso del solo PAN.

## **Prenotazione a titolo di un'altra persona**

In caso di prenotazioni effettuate a nome di una persona diversa da chi usufruirà del servizio, è consigliabile non accettare la prenotazione o in alternativa richiedere il nominativo e la copia del documento dell'effettivo fruitore del servizio.

## **Ricezione di una prenotazione – Cosa fare**

L'albergatore dovrà:

- Richiedere il numero della carta di pagamento, il nome della banca emittente, la data di scadenza, nome e cognome completo, indirizzo e-mail e un numero telefonico di contatto;
- ricevere le copie dei documenti di identità dei clienti che alloggeranno presso la struttura;
- confermare la prenotazione preferibilmente inviando la conferma all'indirizzo e-mail conservando le mail inviate e ricevute;
- in caso di rifiuto dell'autorizzazione per mancanza di plafond sulla carta, non suddividere l'importo in diversi importi più piccoli;

## **Prenotazioni sospette**

Consigliamo di prestare attenzione nei seguenti casi:

- se viene richiesto di dividere l'importo della transazione su più carte diverse;
- se a fronte di transazioni rifiutate vengono presentate più carte diverse, in alcuni casi queste pur avendo le prime sei cifre uguali (BIN) differiscono nella numerazione o possono sembrare sequenziali;
- se vengono effettuate prenotazioni di elevato importo e comprensivi di molti servizi aggiuntivi a pagamento;
- se vengono effettuate prenotazioni dove il richiedente afferma di non essere il proprietario della carta (nominativo della carta non corrispondente);

- se si registrano prenotazioni annullate e richiesta di un rimborso attraverso altro mezzo diverso dalla carta utilizzata (es. bonifico);  
In caso di sospetti informare tempestivamente la propria banca per maggiori controlli.

## **Rimborsi**

- È consentito effettuare il rimborso della transazione solo ed unicamente sulla stessa carta utilizzata per la prenotazione e mai per un importo superiore alla transazione originale.
- Sconsigliamo vivamente il rimborso tramite bonifico o altri strumenti come contanti e assegni, in quanto non utilizzabili come prova in caso di disconoscimento e contestazione.

**Sperando che il presente vademecum possa essere un valido strumento di supporto, auguriamo buon lavoro e invitiamo a visitare il sito [stopfrodi.gruppobcciccrea.it](http://stopfrodi.gruppobcciccrea.it) dove sono riportate le più importanti informazioni per la sicurezza in ambito frodi.**