

INDICAZIONI ATTE AD EVITARE TRUFFE TELEFONICHE PER PRENOTAZIONI

Gentilissimo albergatore,

come senz'altro avrà sentito, in questi giorni si sono verificate alcune truffe legate alle prenotazioni in vari hotel italiani tramite l'utilizzo di carte di credito.

A questo proposito riteniamo possa essere utile il seguente vademecum contenente alcune precauzioni per evitare di incorrere in episodi simili:

Prenotazione effettuata tramite MO/TO (Mail Order/Telephone Order)

Le transazioni (MO/TO) sono comunemente denominate come transazioni "Card Not Present - CNP", i commercianti che accettano transazioni CNP si assumono il rischio delle frodi rivenienti secondo le regole previste dai Circuiti Internazionali.

Per questo motivo è importante che vengano ben compresi i rischi di queste transazioni al fine di avviare tutte le possibili procedure di maggior tutela.

Qualora la prenotazione avvenga tramite "No-show" e la carta successivamente risulti compromessa, l'esercente è **OBBLIGATO** secondo policy dettate dai Circuiti Internazionali stessi a risarcire il titolare della carta tramite procedura di Chargeback.

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

● **Prenotazione tramite portale**

Se la prenotazione avviene tramite portale (Booking, Expedia, Trivago ecc.) farsi dare al check in la carta per la verifica dei dati, poiché spesso si è in possesso del solo PAN

● **Prenotazione a titolo personale**

Se la prenotazione avviene da Mario Rossi (cliente ipotetico) e lo stesso ci comunica che ne usufruirà altra persona, non accettare oppure farsi comunicare prima il nominativo e la copia del documento

● **Ricezione di un ordine/prenotazione.**

- Farsi rilasciare il numero della carta di credito di pagamento, il nome della banca emittente, la data di scadenza, nome e cognome completo, indirizzo e-mail e tutti i numeri telefonici di contatto (se possibile anche un numero di rete fissa);
- Se possibile, farsi inviare copie dei documenti di identità;
- Effettuare un controllo sui dettagli forniti, in caso di sospetti informare tempestivamente la propria banca per maggiori controlli;
- Confermare l'ordine/prenotazione chiamando preferibilmente il numero di rete fissa fornito e/o inviare la conferma dell'ordine/prenotazione all'indirizzo e-mail conservando le mail inviate e ricevute;
- In caso di mancata autorizzazione per la carta fornita, non suddividere l'importo in diversi importi più piccoli;
- Diffidare se, a fronte della mancata autorizzazione di una o più carte, vengono fornite altre carte in successione e informare tempestivamente la propria banca.

- **Ordini sospetti – a cosa prestare attenzione**

- Viene richiesto di dividere l'importo della transazione su più carte diverse;
- a fronte di transazioni rifiutate vengono presentate più carte diverse, in alcuni casi queste pur avendo le prime 6 cifre uguali (BIN) differiscono nella numerazione o possono sembrare sequenziali;
- prenotazioni di elevato importo e comprensivi di molti servizi aggiuntivi a pagamento;
- prenotazioni dove il richiedente afferma di non essere il proprietario della carta (nominativo della carta non corrispondente);
- prenotazioni annullate e richiesta di un rimborso attraverso altro mezzo diverso dalla carta utilizzata (es. bonifico su un conto diverso dalla carta di acquisto originale).

- **Rimborsi**

- È consentito effettuare il rimborso della transazione solo ed unicamente sulla stessa carta utilizzata per la prenotazione.
- Durante l'elaborazione delle transazioni di rimborso:
- È necessario verificare che il rimborso avvenga sulla stessa carta utilizzata per la prenotazione;
- Non si deve mai effettuare un rimborso con altri mezzi (bonifico, contanti o assegno);
- Non si deve mai effettuare un rimborso per importi superiori alla transazione originale.

- **Addebito**

Per evitare di essere addebitati bisogna essere in possesso dello scontrino firmato e della policy firmata oppure accettata tramite email, altrimenti si è passibili di denuncia penale per appropriazione indebita di denaro

- **Commissioni**

Non riconoscere in anticipo le commissioni richieste, ma solo dopo che i clienti hanno soggiornato e pagato

- **Scontrini**

Gli scontrini in chiusura pre-autorizzazione debbono essere obbligatoriamente firmati per poter essere ritenuti validi

In caso di dubbi o sospetti durante un rimborso avisare tempestivamente la propria banca.

Cordiali saluti
Ufficio Dispute/Frodi