

Carte di credito e servizi annessi Ecco come usarli

La tecnologia ha cambiato il settore. E ora gli italiani usano di più questi strumenti di pagamento rispetto al passato

Vittorio D'Angerio
Marzia Redaelli

La carta di credito è uno strumento di pagamento molto diffuso ma poco conosciuto per le sue potenzialità, così come per le insidie che può presentare a chi non la utilizza in modo corretto. Nel 2017, considerando le transazioni digitali e quelle effettuate con carte di credito, prepagate e bancomat, sono stati registrati in Italia movimenti per 210 miliardi di euro (+10% rispetto al 2016). Un volume di transazioni realizzato a fronte di circa 24 milioni di carte di credito in circolazione, 53 milioni di carte di debito e 26 milioni di prepagate (fonte Bankitalia e Osservatorio Politecnico di Milano).

PRO E CONTRO

Il vantaggio principale percepito da chi preferisce la carta di credito rispetto ad altri strumenti di pagamento come il bancomat, per esempio, è quello di posticipare l'addebito sul conto corrente, che avviene 15-20 giorni dopo per un unico importo. Ma proprio il rinvio del saldo a una data futura (vedi intervista in pagina 6), può far perdere di vista le proprie uscite. Per questo motivo, alcune società emittenti delle carte iniziano a fornire il dettaglio delle

spese su applicazioni dedicate scaricabili sul telefono.

LA SCELTA DEL CONSUMATORE

La concessione del credito comporta un rischio per l'emittente, che per tale ragione applica un canone annuo di possesso più alto rispetto a bancomat o prepagate. «La scelta del consumatore - afferma Ettore Pastore, partner della società di consulenza A.T. Kearney - in primis deve essere tra le carte offerte dalle banche che funzionano su circuiti internazionali quali Visa o Mastercard e le carte degli emittenti come American Express o Diners, che danno più servizi ma hanno anche un costo superiore. Però al di là del costo annuo, che talvolta è contenuto in un pacchetto più completo, l'utilizzatore non ha altre spese».

I SERVIZI ACCESSORI

Alla carta di credito, poi, sono collegati servizi che l'utilizzatore tende a trascurare, ma che possono fare la differenza soprattutto quando si è in difficoltà. Per esempio, l'estensione degli orari del call center per avere assistenza quando la carta non funziona o se si vogliono avere informazioni sul credito a disposizione; oppure la copertura assicurativa in caso di furti dei beni acquistati; o ancora, per le carte più complete - e costose - l'assistenza sanitaria all'estero o quella stradale in viaggio con l'auto. «Le carte di credito a saldo in Italia propongono una serie di benefici aggiuntivi ai clienti, che possono aumentare il valore - conferma Alessandro Voci, responsabile studi e indagini di SosTariffe.it -». In particolare, la maggior

parte delle carte analizzate (vedi tabella in pagina, ndr), includono polizze assicurative gratuite a protezione degli acquisti e prelievi o, nel caso delle carte gold, assicurazioni per viaggi, assistenza stradale e perfino per la casa. Inoltre, sono quasi spariti alcuni costi che in passato gravavano sul consumatore come la commissione per il rifornimento carburanti».

TECNOLOGIA E SEMPLICITÀ

La tecnologia è un acceleratore dell'utilizzo delle carte. Un utilizzo che aumenta, anche per operazioni di piccolo importo grazie alla semplificazione dei pagamenti, e nonostante il consumatore italiano sia tuttora legato al contante. A dare l'abbrivio a una maggiore disinvoltura nell'utilizzo delle carte, sono in particolare i sistemi che permettono la registrazione istantanea delle transazioni, tramite la semplice apposizione della carta stessa o del telefono sul Pos dell'esercente (Point of sale), il registratore che accredita le somme direttamente sul suo conto corrente. Questa modalità è chiamata «contactless». «L'utilizzo delle carte con la modalità contactless - evidenzia Pastore - l'anno scorso è cresciuto del 150% perché è un sistema di pagamento veloce ed efficiente». L'importo medio per transazione è passato in Italia da 64,5 euro a 62,6 euro, a testimonianza che i pagamenti digitali cominciano a essere utilizzati anche per importi di minore entità. Secondo i dati del Politecnico, le transazioni contactless saranno tra i 50 e i 90 miliardi di euro nel 2020. Della serie: anche gli italiani cominciano ad abbandonare il contante.

Amex, i costi dell'«alternativa»

I prezzi delle carte sono alti ma contro le frodi si fa appello alla blockchain

Lucilla Incorvati

Amex, pioniere nel settore dei pagamenti, è il più grande emittente di carte di credito al mondo per volumi (oltre 1 trilione di dollari di transato con 120 milioni di carte emesse). E difende il territorio, forte dell'unicità del suo circuito. Come spiega Carlo Liotti, a capo della divisione business di Amex: «Abbiamo un sistema a tre parti, incentrato sulla relazione diretta con chi riceve il pagamento e chi pa-

ga. Questo ci porta a essere proprietari di alcuni dati sulla consumer experience e non solo a trattarli. Siamo gli unici a poter abilitare pagamenti anche senza limiti di spesa quando il cliente dimostra un comportamento virtuoso. Così, chi si trova dall'altra parte del mondo e ha finito il plafond della sua carta bancaria, se possiede una carta Amex con una telefonata può ottenere credito».

L'analisi dettagliata del comportamento del cliente si rivela utilissima per proporre e spingere alcune abitudini di consumo, magari a vantaggio dell'esercente. Ma anche per offrire servizi accessori unici (dalle coperture assicurative all'accesso a club e sistemi di membership). Insomma, è un potente strumento di marketing.

Per esempio la Carta Oro Business, pensata per le Pmi e i liberi professionisti, riduce gli anticipi di cassa e ottimizza la gestione delle spese aziendali o professionali.

Tutto però ha un prezzo. Le carte Amex dalla soluzione base fino all'esclusiva Centurion, ottenibile solo «by invitation», hanno prezzi medio-alti (per la verde si parte da 75 euro/anno, per la carta platinum da 700 euro). E sul fronte della sicurezza: «Usiamo una tecnologia all'avanguardia che passa addirittura dalla blockchain - conclude Liotti - dalla sostituzione della firma con pin personalizzati, all'intervento sulle frodi mettendo in salvo la transazione "genuine". A tutto vantaggio del cliente e dell'esercente».

Le carte delle banche: quanto costano e cosa offrono

CLASSIC	Canone annuo €	Tan Taeg*	Commissione per prelievo in Italia	Plafond €
Hello - bankHello Card	0		4% min. 2,58 € anche in Europa 1,7% fuori Europa	5.000
Webank - Cartaimpronta One	0		3% min. 3 € anche in Europa e fuori Europa	7.800
Fineco Card Credit Multifunzione	19,95	13,9% 14,94%	0-2,9 € su circuito internazionale	1.600
Widiba Carta Classic	20		4% min. 2,5 €	1.500
Carta di Credito CheBanca!	24		4% min. 2,5 € anche in Europa e fuori Europa	20.000
IW Bank - IW Credit	30	10,7% 20,13%	3% min. 3 €	5.000
Ubi Banca - Hybrid Classic	36	11,85%	4% min. 3 €	7.000
BancoPosta Classica	37		4%	1.500
UniCredit Card Flexia Classic	38	max 13,9% max 14,82%	4% min. 2,5 €	5.000
Carta BNL Classic	40		4% min. 2,58 € in Europa e fuori Europa	5.000
Deutsche Bank - Classic VISA	40	14,4% 23,39%	1,4 € commissione aggiuntiva per pagamenti con modalità diversa dall'addebito Sepa	1.600
Carta Montepaschi Classic	40,5		4% min. 0,5 € (area Euro) 4% min. 5 € (area no Euro)	nd
Bpm - Cartaimpronta Classic	50		3% min. 3 € anche in Europa e fuori Europa	5.200
Carta Blu	60		4% min. 2,5 € anche in Europa 1% fuori Europa	3.000
Ing Direct - Carta Di Credito Visa Oro	0		4% min. 3 € per operazione anche in Europa	1.500
Webank - Cartaimpronta Gold Plus	49		4% min. 3 € anche in Europa e fuori Europa	30.000
Fineco Gold	49,95		0-2,9 € su circuito internazionale	5.000
Widiba Carta Gold	50		4% min. 2,5 € anche in Europa e fuori Europa	3.000
BancoPosta Oro	55		4%	5.200
Carta BNL Gold World Mastercard	60		4% min. 7,5 €	10.000
IW Bank - IW Gold	70	10,73% 15,62%	3% min. 3 €	10.000
UniCredit Card Flexia Gold	73	13,90% 14,82%	4% min. 2,5 €	15.000
Deutsche Bank - Gold VISA	80	14,4% 19,55%	4%	5.200
Ubi Banca - Hybrid Gold	80	11,85%	4% min. 3 €	100.000
Intesa Sanpaolo - Carta Oro	90		4% min. 2,5 € anche in Europa 1% fuori Europa	25.000
Carta Montepaschi Gold	90		4% min. 0,5 € (area Euro) 4% min. 5 € (area no Euro)	
Bpm - Cartaimpronta Gold Plus	130		3% min. 3 € anche in Europa e fuori Europa	30.000

Note: (*) per le carte a rate
(A) rifornimento carburante oltre i 100.079€ (B) rifornimento carburante: € 5.
Fonte: SosTariffe.it

«Solo vantaggi con le carte ma serve chiarezza su costi, polizze e servizi»



INTERVISTA
Davide Steffanini
General manager Italia di Visa

■ Troppa opacità su servizi e costi delle carte di pagamento. Plus24 ha chiesto al general manager Italia di Visa, Davide Steffanini, di fare un po' di chiarezza.

Quali consigli dareste a chi deve scegliere una carta di credito? Cosa deve chiedere un consumatore prima di scegliere?

Il cliente deve chiedersi in che modo e dove vorrà usare la sua carta di pagamento e quali sono i servizi connessi di suo interesse. Ci sono molti circuiti ma non tutti operano globalmente in qualsiasi Paese. Alla fine, i consumatori sceglieranno il brand di pagamento che offre loro più convenienza, sicurezza e ubiquità.

I costi di una carta da cosa dipendono?

Visa non è una banca e non emette carte, non concede credito e non impongono commissioni a commercianti o consumatori. Le innovazioni di società come Visa consentono alle istituzioni finanziarie clienti di offrire ai consumatori più scelte: pagare ora con prodotti di debito, pagare prima con prodotti prepagati o pagare dopo con prodotti di credito.

I titolari di una vostra carta sono sempre al corrente dei servizi offerti e dei costi applicati?

L'aspetto delle informazioni è

centrale. Dipende dalle comunicazioni fatte al riguardo dalle banche e dalle istituzioni finanziarie cui appartiene la relazione con i consumatori e gli esercenti.

Può entrare più in dettaglio su quello che spesso il consumatore non sa?

Ci sono alcune misure già adottate dal Governo italiano che incentivano l'uso delle carte. Inoltre, ci sono molti servizi relativi alle carte di cui i consumatori non sono necessariamente a conoscenza come: gli esborzi prepagati sul carburante in caso di pagamento con carta di credito sono stati eliminati dal Governo italiano; ogni costo addizionale applicato dai commercianti in Italia è illegale; qualsiasi tentativo da parte del commerciante di limitare l'utilizzo della carta di pagamento oltre un determinato valore non è legale; le transazioni di e-commerce possono essere contestate dal consumatore senza alcun costo.

Interessante. E sui costi?

I consumatori dovrebbero sapere che: l'utilizzo di carte come quelle Visa non genera costi legati alle ulteriori transazioni. Significa che più la usi e meno paghi; tutte le transazioni sono gratuite in Eurozona e per i Paesi extraeuropei viene applicata solo una commissione di cambio; il tasso di cambio applicato alle transazioni estere è il migliore possibile. Altre alternative (agenzie di cambio, hotel) sono molto più costose; il titolare della carta deve essere a conoscenza del pin della carta di credito per l'utilizzo su sportelli bancomat all'estero.

Il pin appunto. E se un cliente lo dimentica?

Se un cliente dimentica il pin, può sempre richiederlo all'emittente della

carta prima del viaggio. Inoltre ogni emittente ha un servizio di call center da chiamare per qualsiasi problema relativo alla carta. Il consumatore dovrebbe esserne consapevole.

Ci sono poi le carte premium...

Le carte premium hanno normalmente numerosi servizi associati come l'assicurazione di viaggio o l'assistenza legale, che il titolare della carta non deve dimenticare.

E quali sono le responsabilità del consumatore?

La responsabilità del consumatore riguardo a transazioni non autorizzate è di 50 euro come stabilito dalla direttiva Psd2. Visa e le sue emittenti hanno introdotto un concetto di "zero liability" per eliminare anche quanto al punto sopra. Inoltre i consumatori che contestano una transazione devono essere rimborsati immediatamente dall'emittente, entro 2 giorni, in anticipo rispetto all'esito della procedura di rimborso.

Le aperture nei sistemi di pagamento previste dalla direttiva europea Psd2 vi impensieriscono?

La Psd2 è un punto di svolta per l'industria dei pagamenti, è certamente un catalizzatore per il cambiamento ma, in realtà, la trasformazione digitale era già in corso da tempo. Questa trasformazione porta inevitabilmente una rinnovata pressione competitiva per tutti i player. Le storie di successo arriveranno da coloro che si adatteranno rapidamente al cambiamento e saranno capaci di servire i loro clienti con le migliori offerte possibili.

Temete la concorrenza del fin-tech e dei colossi del web come Amazon, Apple e altri?

Il nostro principale concorrente è il cash. — Ch.Ma.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Circuito	Polizze ass. SI / NO**	Orari assistenza telefonica	Promozione/eventuali costi di transazione (A-B)
Mastercard	SI	Lun-Sab 8.00-22.00	
Mastercard Visa	NO	Lun-Ven 8.00-22.00 Sab 9.00-17.00	
Mastercard Visa	NO	Lun-Ven 8.00-22.00 Sab-Dom 9.00-20.00	I clienti Apex e Private riceveranno un riaccredito della quota annuale, pro quota mensile, in relazione ai mesi in cui saranno classificati come tali
Mastercard Visa	NO	Lun-Ven 8.30-22.00 Sab 9.00-17.00	
Mastercard	NO	Lun-Ven 8.00-22.00 Sab 8.00-14.00	0 con spesa annua superiore ai 5.000 euro
Mastercard Visa	SI	Lun-Ven 8.00-20.30 Sab 9.00-13.00	
Mastercard Visa	NO	Tutti i giorni 24 ore su 24 compresa la domenica	(A)
Mastercard	SI	Lun-Sab 8.00-20.00	(A)
Mastercard	SI	Numero verde attivo 24 ore su 24	
Mastercard Visa	SI	Lun-Sab 8.00-22.00	
Visa	NO	Lun-Ven 8.00-22.00 Sab 8.00-14.00	(A)
Mastercard Visa	SI	Lun-Ven 8.00-20.00 con operatore	Se per ogni tipologia di carta, il transato è pari o superiore a 6.000 euro, la quota annua sarà decurtata di 750 euro (A)
Mastercard Visa	NO	Lun-Ven 8.00-22.00	
Mastercard	SI	Lun-Ven 7.00-22.00 Sab-Dom 9.00-19.00	Canone gratuito per i primi 12 mesi, poi sconto del 20% se fai operazioni mensili fino a 500 euro (40% per operazioni superiori a 500 euro)
Visa	NO	Lun-Ven 8.00-22.00 Sab 8.00-18.00	(B)
Mastercard Visa	NO	Lun-Ven 8.00-22.00 Sab 9.00-17.00	
Mastercard	SI	Lun-Ven 8.00-22.00 Sab-Dom 9.00-20.00	Canone azzerabile con spesa annua superiore a 7.000 euro
Mastercard Visa	NO	Lun-Ven 8.30-22.00 Sab 9.00-17.00	
Mastercard	SI	Lun-Sab 8.00-20.00	(A)
Mastercard	SI	Lun-Sab 8.00-22.00	Canone primo anno gratis
Mastercard Visa	SI	Lun-Ven 8.00-20.30 Sab 9.00-13.00	
Mastercard	SI	Numero verde attivo 24 ore su 24	
Visa	SI	Lun-Ven 8.00-22.00 Sabato 8.00-14.00	(A)
Mastercard Visa	NO	Tutti i giorni 24 ore su 24 compresa la domenica	(A)
Mastercard	SI	Lun-Ven 7.00-22.00 Sab-Dom 9.00-19.00	Canone gratuito per i primi 12 mesi, poi sconto del 20% con operazioni mensili fino a 850 euro (40% per operazioni superiori a 850 euro)
Mastercard Visa	SI	24 ore con operatore	(A)
Mastercard Visa	SI	Lun-Ven 8.00-22.00	

** In alcune assicurazioni incluse nell'attivazione della carta generalista coprono furto, rapina, scippo del bene assicurato. Per le carte più avanzate assistenza auto (siccorso stradale, recupero veicoli, auto sostitutiva), assistenza casa (idraulico, elettricista, fabbro per emergenze), assistenza sanitaria e infortuni in viaggio, servizio medico 24h, assistenza tutela legale.

Assicurati? In pochi lo sanno

A corredo della card spesso ci sono coperture originali ma poco note

Federica Pezzatti

■ In pochi lo sanno ma spesso attaccate alle carte di credito ci sono anche delle coperture assicurative talvolta del tutto originali. Il catalogo è molto vario si arriva fino alla cyber security. «Il problema è che queste coperture vengono comunicate poco e male», spiega Lodovico Agnoli, responsabile del settore carte di credito di Facile.it. Lo avevamo rilevato tempo fa anche un'indagine dell'Ypass condotta sulle polizze accessorie ai servizi di natura non assicurativa, rilevando tra l'altro, una scarsa conoscenza delle stesse da parte degli assicurati che quindi spesso non chiedono i risarcimenti in caso di sinistro, non sapendoci essere coperti. A tutto vantaggio

dei conti delle compagnie.

È possibile dividere le polizze sulle carte di credito in due categorie. La copertura per indebito uso della carta (quando qualcuno la usa al posto nostro in caso di furto, smarrimento, clonazione) e le protezioni per sinistri di vario genere (il decesso, l'invalidità permanente totale, malattia grave, inabilità temporanea all' lavoro, perdita impiego e così via).

Alcune coperture sono già incluse alla sottoscrizione della carta. È a discrezione della banca assicurare altri rischi o porre eventuali franchigie (previste per esempio per l'uso fraudolento). Va ricordato che la card va comunque bloccata immediatamente e il furto va denunciato alle forze dell'ordine. Si dovrà poi presentare richiesta di rimborso al proprio istituto di credito che, una volta effettuata le dovute verifiche, restituirà eventualmente gli addebiti.

«I vari circuiti coprono grosso modo gli stessi rischi. Più la carta di credito diventa premium, maggiori sono le

coperture incluse (anche in termini di massimali)», spiega Agnoli. Tra le protezioni più originali c'è l'assistenza stradale, la copertura per le telefonate fraudolente (in caso di furto della sim del cellulare), l'assicurazione sulla restituzione di merci e persino la copertura del cyber security. Tra le protezioni più utili vanno segnalate quelle sugli inconvenienti che possono capitare in viaggio: infortuni, volo annullato, valigia persa, smarrimento portafoglio, chiavi e così via.

Alcune coperture sono già inserite nel contratto con cui si sottoscrive la carta e bene dunque andare a ripassare le condizioni contrattuali o chiedere in banca se ci si è assicurati. Altre protezioni si possono acquistare a discrezione del cliente talvolta anche con un altro soggetto non legato all'emissione della card. Per esempio la polizza offerta da Findomestic fornisce assistenza in caso di furto e blocco carta con garanzie che vanno a rimborsare anche i danni subiti.

© RIPRODUZIONE RISERVATA