

Raccomandazioni per gli esercenti per un utilizzo sicuro e corretto del terminale POS

Informazioni generali sul servizio POS

Il POS, dall'inglese Point of Sale, è lo strumento elettronico che permette agli esercenti convenzionati di accettare operazioni con carte di pagamento elettroniche e di ottenere in tempo reale l'autorizzazione all'accredito dell'importo della vendita.

La Banca Popolare Sant'Angelo Scpa in collaborazione con il "Consorzio Triveneto Spa", società specializzata nella gestione delle apparecchiature POS, offre agli esercenti un'ampia gamma di terminali "fissi" e "mobili", consentendogli di accettare le carte di pagamento elettroniche emesse **sul circuito domestico PagoBANCOMAT®** e, tramite accordo commerciale con "Nexi Payments Spa" ed "American Express Services Europe Ltd", sui principali circuiti internazionali: Visa, Mastercard, Japan Credit Bureau (JCB), Union Pay International (UPI) ed American Express.

Istruzioni generali in materia di utilizzo "sicuro" e "corretto" del POS

Gli esercenti dovrebbero adottare alcune cautele, effettuando semplici controlli, per ridurre le possibilità di frodi o di utilizzo errato del POS.

Prima di iniziare ad utilizzare il terminale POS si consiglia all'esercente di leggere attentamente il relativo "**Manuale d'uso del terminale**" per eseguire correttamente le operazioni di pagamento con carta a "CHIP", a "BANDA MAGNETICA" o con l'innovativa tecnologia "CONTACTLESS", oltre a poter utilizzare le varie funzioni di servizio, quali: apertura e chiusura cassa, storno operazioni, utilizzo del PAN manuale, ecc....

Inoltre:

- **In caso di accettazione di carte di pagamento basate sulla tecnologia "Chip&PIN"** (le più diffuse sono le carte di "debito" o "prepagate" emesse sul circuito nazionale PagoBANCOMAT® o sui circuiti internazionali Maestro, V-PAY, ecc.), l'operazione può considerarsi conclusa quando sullo scontrino rilasciato dal POS risulti la dicitura "**transazione eseguita**".
- **In caso di accettazione di Carte di Credito:**
 - controllare sempre che la firma apposta sulla ricevuta di pagamento sia conforme a quella sul retro della carta e riconsegnare la stessa solo a transazione conclusa. In caso di dubbi chiedere un documento di riconoscimento al fine di verificare l'esatta identità del titolare della carta. Se i dubbi persistono contattare il servizio predisposto alle autorizzazioni di spesa della società emittente;

- controllare almeno **gli ultimi numeri della carta e verificare che coincidano con quelli stampati sulla ricevuta**. In caso di difformità trattenere la carta e non consegnare la merce (potrebbe trattarsi di una carta falsificata);
- non accettare carte senza firma o con evidenti abrasioni. Non effettuare più transazioni con la stessa carta di credito in breve tempo: questa tipologia di operazione è tipica dell'utilizzo di carte "rubate".
- Fai sempre attenzione a persone che spendono somme importanti o che acquistano in modo frettoloso (magari in prossimità degli orari di chiusura), che acquistano più articoli dello stesso tipo o che ti richiedono di frazionare l'importo presentando più carte di credito per uno stesso pagamento o che vogliono fare un ulteriore acquisto subito dopo averne concluso uno.

L'esercente deve conservare e custodire con la massima diligenza i terminali POS e deve astenersi da ogni intervento sulle medesime apparecchiature e sui programmi installati.

Pertanto, si raccomanda all'esercente di:

- Ispezionare regolarmente i terminali POS e il relativo PIN-entry devices (PEDs) al fine di rilevare eventuali componenti anomale, quali ad esempio un cavo o foro aggiuntivo, ecc;
- Assicurare, se possibile, il terminale POS al bancone (nel caso di soluzioni attended non di tipo mobile o cordless), al fine di evitarne il furto;
- Verificare che il numero di terminali in uso sia lo stesso di quelli regolarmente installati;
- Gestire in modo sicuro la connessione presso il punto vendita: l'esercente deve farsi;
- preparare le porte Ethernet per l'eventuale installazione di nuovi terminali POS (quindi gestendo opportunamente anche le relative attività di logistica, non lasciando ad esempio cavi non inseriti, porte USB a disposizione, ecc.);
- Verificare regolarmente che il terminale POS e il relativo PED siano collocati dove sono abitualmente all'interno del punto vendita;
- Verificare che l'aspetto e le condizioni del terminale POS siano in linea con quanto ci si aspetta/ è descritto dalle linee guida del fornitore: es. che non abbia etichette, righe, graffi, fessure aggiuntive, o anche che non presenti etichette mancanti, che non possenga pannelli sovrapposti alla tastiera del POS (e/o del relativo PED), ecc..;
- Verificare che il terminale POS non presenti dei sigilli anti-manomissione alterati o danneggiati;
- Verificare su base periodica che le connessioni da e verso i terminali POS siano quelle regolarmente previste;
- Verificare su base periodica che i cavi di connessione siano in condizioni sicure (non rotti, ecc.) e che non siano andati persi;
- Gestire in modo sicuro i cavi di connessione (es. quando è possibile proteggendoli utilizzando una canalina, ecc.);
- In caso di apparecchiature contactless, verificare che il terminale sia installato:
 - in modo tale da essere facilmente visibile e raggiungibile per l'utilizzatore, in modo tale da evitare impatti negativi sulle sue performance;
 - ad una distanza minima (di almeno 30 cm) da eventuali altre apparecchiature contactless;
 - in modo che non vi siano interferenze esterne nelle immediate vicinanze, quali: router wi-fi o telefoni mobili, device anti-taccheggio, componenti ad alta tensione;
 - Gestire in modo sicuro i cavi di connessione (es. quando è possibile proteggendoli utilizzando una canalina, ecc.).

- educare i propri dipendenti su come utilizzare i terminali e riconoscere segni di manomissione dei terminali POS;
- istruire il personale affinché non modifichi o sostituisca l'intero terminale POS o alcune delle sue componenti;
- segnalare prontamente al personale addetto alla manutenzione dei terminali l'eventuale difficoltà di inserimento della carta di pagamento nella fessura preposta;
- custodire i terminali POS in scorta in un luogo sicuro (es. magazzino con accesso controllato, con porte allarmate);
- nel caso in cui l'esercente esegua attività stagionali (es. gestione di stabilimenti balneari, attività turistiche limitate a specifici mesi dell'anno), custodire i terminali POS, inutilizzati durante una parte dell'anno, in modo sicuro ad esempio presso magazzini controllati;
- adottare delle procedure di gestione sicura degli interventi di manutenzione, seguendo le istruzioni ricevute dalla Banca Acquirer o dal Gestore Terminali, dove:
 - al manutentore è richiesto di fornire numero di verbale di intervento e di identificarsi con tesserino;
 - richiedere sostituzione e riparazione POS/ componenti del terminale soltanto ai manutentori/ installatori autorizzati.

Principali scenari di frode e le misure da adottare per prevenirli e/o gestirli efficacemente

La tipologia più diffusa di frode tramite POS è lo “**SKIMMING**”

“Skimming” è il termine che identifica il processo mediante il quale **vengono decriptati i dati contenuti nella banda magnetica** e intercettati dai malfattori, senza che il legittimo proprietario ne venga a conoscenza. Deriva dal verbo inglese to **skim** (*strisciare/passare*).

L'acquisizione dei dati tramite “skimmer” avviene nel seguente modo:

Il **POS viene manomesso, generalmente all'insaputa dell'esercente**, attraverso l'inserimento al suo interno di uno **skimmer** con il quale vengono acquisiti e trasmessi al malfattore i dati della carta. Pertanto, è importante che l'esercente verifichi che il POS non abbia etichette, righe, graffi, fessure aggiuntive, o anche che non presenti etichette mancanti, che non posseda pannelli sovrapposti alla tastiera, ecc, e che non presenti i sigilli anti-manomissione alterati o danneggiati.

Nel caso in cui l'esercente abbia la certezza o il minimo sospetto che il POS sia stato manomesso, dovrà contattare prontamente il Gestore Terminali della banca e seguire le istruzioni che gli verranno fornite da quest'ultimo, quali ad esempio: isolare il terminale per evitare che venga utilizzato, informare per tempo le forze dell'ordine, contattare la banca, ecc...

*Per qualunque informazione di natura tecnica sul servizio e per segnalare eventuali guasti, incidenti o sospetti di manomissione dei POS, contattare immediatamente il servizio assistenza del gestore terminali “Consorzio Triveneto Spa” al **NUMERO VERDE: 800 848 022**.*