



GUIDA SUI PAGAMENTI VIA INTERNET CON CARTE (ovvero carte di credito, debito e prepagate)

Le carte di credito, debito e prepagate emesse da Deutsche Bank S.p.A. (Banca) sono utilizzabili anche per effettuare pagamenti via internet.

Al fine di poter effettuare tali pagamenti, i requisiti minimi richiesti sono di disporre di:

- uno smartphone, un tablet o un PC;
- una connessione internet attiva.

Per proteggere i propri dispositivi da attacchi informatici, si consiglia vivamente di scaricare e installare dei programmi di antivirus e personal firewall e di mantenerli aggiornati.

Inoltre, si consiglia un aggiornamento regolare del sistema operativo, dei programmi e delle applicazioni.

Per aumentare la sicurezza del proprio dispositivo è di importanza fondamentale il corretto e consapevole comportamento del Titolare. A tale scopo, si consiglia, per esempio, di scegliere delle password sicure (ossia, contenenti, ad esempio: lettere e numeri, maiuscole e minuscole, caratteri speciali, di lunghezza minimo di 6 caratteri, massimo di 8) e di adottare prudenza nella gestione delle e-mail e nella navigazione in internet. È opportuno, inoltre, evitare il salvataggio automatico delle password – questa funzione si può disabilitare direttamente dal browser che si utilizza.

Si raccomanda anche di scaricare file solo da fonti attendibili, al fine di impedire a particolari software, denominati spyware, di accedere con facilità alle informazioni personali.

Limiti di utilizzo

I limiti di utilizzo per gli acquisti online coincidono con i limiti di utilizzo del tipo di carta, ovvero:

- per le carte di credito, con il fido mensile concesso;
- per le carte prepagate ricaricabili, con la disponibilità della carta;
- per le carte di debito, con i limiti di utilizzo, salvo la disponibilità sul conto corrente.

È, inoltre, disponibile una funzionalità, accessibile tramite i siti internet della Banca, che riconosce al Titolare la facoltà sia di disabilitare la carta all'utilizzo online sia di impostare dei limiti diversi, rispetto a quelli sopra elencati, per i pagamenti online effettuati con carta.

Servizio 3D Secure

Il Servizio 3D Secure (Servizio) consente ai Titolari di effettuare transazioni sui siti Internet di Esercenti convenzionati con il Servizio medesimo, utilizzando una procedura di Autenticazione Forte del Titolare chiamata Strong Customer Authentication (SCA) che garantisce una maggiore tutela in caso di utilizzi fraudolenti della propria Carta come previsto dalla Direttiva Europea 2015/2366 Payment Service Directive 2 (PSD2) sui servizi di pagamento.

Il Servizio viene attivato di iniziativa e gratuitamente da Deutsche Bank S.p.A. in fase di emissione/attivazione della carta al Titolare che ha comunicato il numero di cellulare. Il Titolare mantiene in ogni caso la possibilità di attivare il Servizio successivamente ovvero di modificare il numero di cellulare accedendo all'Area Personale del Sito DB Le Mie Carte (www.selfpointonline.it), all'App DB Le Mie Carte oppure all'Online Banking La Mia Banca.

Funzionamento del servizio

Una volta attivato il Servizio, il Titolare che intenda effettuare una transazione su un sito Internet di un Esercente che aderisce al Servizio medesimo, deve effettuare la "Strong Customer Authentication (SCA)". Attraverso la SCA Deutsche Bank S.p.A. verifica due tra i seguenti tre fattori:

- Conoscenza (un codice personale specifico per gli acquisti online con Carta)
- Possesso (es. smartphone registrato in cui è stata scaricata apposita App),
- Inerenza (fattori biometrici come l'impronta digitale o il riconoscimento facciale),

In fase di pagamento, il Titolare deve:

- inserire, dove richiesto, il numero, la data di scadenza della Carta e il CVV2;
- confermare il pagamento con una delle seguenti modalità di SCA messe a disposizione dalla Banca:
 1. se il Titolare è registrato all'App DB Le Mie Carte, a fronte della ricezione della notifica autorizzativa, tramite impronta digitale o riconoscimento facciale sul proprio smartphone abilitato
 2. se il Titolare non è registrato all'App DB Le Mie Carte - o se l'APP DB Le Mie Carte non supporta, anche momentaneamente, il riconoscimento biometrico - inserendo sul sito dell'Esercente:
 - a. il codice di sicurezza OTP (One Time Password), ricevuto via SMS sul proprio cellulare o notifica push sul device abilitato
 - b. il codice sicurezza DB e-code. Il codice DB e-code è il codice numerico associato ad ogni carta che il Titolare ha definito in fase di attivazione della carta, o successivamente tramite il Sito DB Le Mie Carte (www.selfpointonline.it) o tramite l'Online Banking La Mia Banca.

Il Titolare può autenticare il pagamento entro un tempo predefinito allo scadere del quale la procedura di autenticazione termina automaticamente e il Titolare dovrà ripetere la procedura. È previsto un numero massimo di tentativi errati consecutivi in caso di

autenticazione tramite OTP e codice di sicurezza DB e-code superati i quali il Servizio viene temporaneamente bloccato. Il Titolare potrà sbloccare il servizio tramite i canali digitali di Deutsche Bank S.p.A. o chiamando il call center.

Deutsche Bank S.p.A. o l'Esercente possono applicare delle esenzioni alla SCA per tipologie specifiche di operazioni di pagamento a basso rischio, come previsto dalla Direttiva Europea 2015/2366 Payment Service Directive 2 (PSD2) sui servizi di pagamento: in questi casi, per confermare il pagamento, non sarà richiesta la SCA.

In assenza del numero di cellulare o in mancanza di almeno una modalità di SCA, non sarà possibile per il Titolare effettuare pagamenti sui siti degli esercenti abilitati al Servizio 3D Secure.

Obblighi del titolare

Per attivare la SCA il Titolare è tenuto a fornire alla Banca il proprio numero di cellulare nelle modalità sopra descritte. Il Titolare ha l'obbligo di mantenere segreti i fattori di autenticazione (ad es. "codice di sicurezza DB e-code"), avendo cura di custodirli e di modificarli immediatamente in caso di furto, smarrimento, appropriazione indebita o utilizzo non autorizzato degli stessi.

Utilizzando la SCA il Titolare conferma irrevocabilmente la volontà di concludere l'operazione di pagamento e di accettarne il relativo addebito.

Il Titolare ha l'obbligo di seguire le norme in merito al corretto uso del servizio di pagamento via internet e degli strumenti ad esso correlati come indicato nella sezione trasparenza al sito www.deutsche-bank.it/trasparenza-bancaria.html.

Durata del servizio 3D Secure

L'adesione al Servizio è valida per tutto il periodo di validità della Carta. In caso di rinnovo della Carta, non modificandosi il numero della stessa, il Servizio resta valido anche sulla Carta rinnovata.

Limitazione di responsabilità

La Banca non è responsabile della mancata o difettosa erogazione del Servizio, ove questa sia dovuta a cause di forza maggiore (quali – a titolo esemplificativo – sospensione, rallentamento o cattivo funzionamento della rete Internet), ad impedimenti o ostacoli determinati da cause imputabili a terzi, ovvero a disservizi dei siti convenzionati con il Servizio.

Tutela dei dati personali

La Banca si impegna a trattare i dati e le informazioni dei Titolari aderenti al Servizio in conformità alla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali. La Banca opera in qualità di "Titolare del Trattamento dei dati" e come tale si impegna a trattare i dati e le informazioni di cui verrà a conoscenza limitatamente alle finalità connesse all'erogazione del Servizio ed in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza. La Banca infine precisa che, per monitorare il rischio di frodi collegato alle transazioni effettuate con la carta di pagamento su siti internet di Esercenti convenzionati con il medesimo Servizio, utilizza meccanismi di analisi basati sui cookies al fine di garantire i più alti standard di sicurezza.

Informazioni sul servizio

Per qualsiasi controversia relativa a forniture di merci e/o a prestazioni di servizi acquistati via internet, il Titolare deve rivolgersi esclusivamente agli esercenti convenzionati. Resta fermo l'obbligo del Titolare di corrispondere gli importi autenticati con l'utilizzo della carta.

In caso di abuso riscontrato o di sospetto di frode della propria carta di pagamento, il Titolare deve darne immediata comunicazione alla Banca chiamando i numeri dedicati **800.851.166** e **0039 0432 744.109**, cui farà seguire, entro due giorni, conferma scritta a mezzo lettera raccomandata A/R da inviarsi a Deutsche Bank S.p.A. oppure da presentare al proprio sportello, allegando copia della denuncia presentata all'Autorità di Pubblica Sicurezza.

Nel caso di smarrimento e/o sottrazione della carta e dei codici di autenticazione, il Titolare deve darne immediata comunicazione alla Banca.

La Banca aggiorna i Titolari sulle procedure di sicurezza in relazione ai servizi di pagamento via internet e/o su potenziali rischi di frode mediante:

- l'Area Personale del Sito DB Le Mie Carte (www.selfpointonline.it), l'App DB Le Mie Carte oppure l'Online Banking La Mia Banca che costituiscono il canale sicuro per la comunicazione periodica con i clienti per quanto riguarda l'uso corretto e sicuro del servizio di pagamento via internet con carta;
- messaggi generici pubblicati sui siti internet di Deutsche Bank S.p.A.;
- comunicazioni nell'ambito della lista movimenti mensile e/o del rendiconto annuale;
- comunicazioni specifiche, inviate via posta tradizionale o telex, allo scopo di raggiungere il Titolare in modo mirato e tempestivo.

La Banca non invia mai ai propri Clienti e-mail o sms riguardanti la sicurezza dei servizi di pagamento via internet, nè chiede di fornire credenziali e/o codici personali.

In caso di operazioni sospette, la Banca può contattare i propri Titolari telefonicamente chiedendo conferma che l'operazione sia stata effettuata dal Titolare.

La Banca può sospendere l'utilizzo della carta, in presenza di situazioni di rischio di frode.

In tal caso, il Titolare sarà avvisato tramite telegramma o lettera raccomandata A/R, preceduti da una telefonata. Con il blocco, la carta non può più essere utilizzata ed è pertanto necessario che il Titolare ne richieda una nuova.

Modifiche della presente guida

La Banca comunicherà ai titolari ogni integrazione e modifica dovesse apportare alla seguente Guida, nel rispetto della normativa di riferimento. La Guida aggiornata con le modifiche o le integrazioni necessarie è sempre consultabile e scaricabile nell'apposita sezione www.deutsche-bank.it/trasparenza-bancaria.html.