

risparmio & famiglia

il punto

Carta clonata, ma il peggio è venuto dopo

di **Luigi Guiso**

La nostra disponibilità a usare carte di credito riposa su un principio: deve essere molto difficile che qualcuno se ne appropri e possa svuotarci il conto corrente. I gestori di carte hanno sofisticati sistemi di allerta. Non sempre funzionano e non tutti i gestori sono ugualmente efficienti. Traggio un esempio dalla mia esperienza (vi faccio ricorso perché racconta un caso di generale interesse). All'inizio dello scorso mese ho ricevuto una telefonata dal gestore della mia Mastercard abbinata al programma Miles&More emesso da UniCredit. Mi informa che la carta è stata clonata negli Usa, l'hanno bloccata e ne avrebbero emessa un'altra in sostituzione che mi sarebbe stata recapitata per Dhl in pochi giorni. Dopo alcune settimane, non avendola ricevuta, chiamo il gestore. Ottengo un numero di codice per rintracciare la busta spedita per corriere. La Dhl riconosce il numero, ma a quel numero corrisponde una lettera spedita ad altro nominativo. Richiamo il gestore che mi assicura che avrebbe risolto il problema e mi avrebbe informato per tempo. Non mi richiama, dopo alcuni giorni ricevo un Dhl con una busta all'interno con una nuova carta di credito. Risolto? Niente affatto. Leggo la carta per poi attivarla e non è la mia, ma è intestata ad un altro signore! Lo stesso, in effetti, il cui nominativo appare (me ne rendo conto dopo) nella busta, un signore V.S. di Castelfranco Emilia. Richiamo UniCredit e racconto l'accaduto. L'addetto mi chiede di attendere per mettermi in contatto con l'esperto; aspetto per 15 minuti non succede niente. Richiamo il giorno dopo, racconto tutta la storia ad un altro addetto, chiedo di non essere lasciato appeso al telefono ma di essere ricontattato e di ricevere istruzioni su cosa fare della carta del signore e informazioni sulla mia. Accadeva oltre una settimana fa. A oggi nessuno mi ha richiamato. Posso assicurare il signor V.S. che la sua carta è in buone mani. Mi piacerebbe però sapere in che mani è la mia. Al Ceo di Unicredit un consiglio: dia una occhiata al funzionamento del servizio clienti delle carte di credito (tel. 199 109793).

* *Axa Professor of Household Finance (EIEF)*