

Guida alla Sicurezza dei Pagamenti

Indicazioni operative per i merchant convenzionati

Questo documento raccoglie le indicazioni operative che ZPAY mette a disposizione dei propri merchant per ridurre il rischio di frodi sui pagamenti elettronici e proteggere i dati sensibili dei clienti. Seguire queste indicazioni contribuisce a mantenere un ambiente di accettazione sicuro e a preservare la fiducia dei tuoi clienti.

1. Dati da proteggere

Ogni operazione di pagamento coinvolge dati personali e finanziari del cliente che devono essere trattati con la massima attenzione. I dati sensibili associati a una carta di pagamento sono:

- Nome e cognome del titolare della carta
- PAN (Primary Account Number): il codice numerico di 16 cifre riportato sulla carta
- Data di scadenza della carta
- Codice CVV/CVC: il codice di sicurezza stampato sul retro della carta, richiesto nelle transazioni online
- PIN: il codice segreto inserito dal cliente sul terminale POS durante il pagamento
- Dati contenuti nel chip o nella banda magnetica della carta

Questi dati non devono mai essere annotati, fotografati, trasmessi o conservati in forma non protetta. In caso di dubbi su come trattarli, contatta il tuo referente ZPAY.

2. Gestione sicura dei terminali POS

Il terminale POS è il punto di contatto tra il tuo cliente e il circuito di pagamento. Mantenerlo integro e sotto controllo è il primo passo per prevenire frodi e violazioni dei dati.

2.1 Inventario e tracciamento

- Tieni un registro aggiornato di tutti i POS presenti nel punto vendita, indicando per ciascuno: marca, modello, numero di serie e data di installazione.
- Fotografa i terminali al momento della prima installazione e conserva le immagini: ti serviranno come riferimento per confrontare lo stato del dispositivo nel tempo.

ZPay Srl

Piazzale Mino Zucchetti 1 | 26900 Lodi
pec zpay@gruppozucchetti.it
www.zpay.it

R.I. / C.F. e P.IVA n. 11865370966
R.E.A. n. LO-2671136
Capitale Sociale € 1.500.000,00 i.v.
Società con socio unico

2.2 Accesso e configurazione

- Proteggi l'accesso alle funzioni di configurazione e amministrazione del POS con password sicure. Non utilizzare mai le credenziali predefinite di fabbrica né password deboli come 0000 o 1234.
- Cambia le password periodicamente e non condividerle con personale non autorizzato.

2.3 Controlli di integrità

- Ispeziona regolarmente i terminali POS: verifica che non vi siano graffi, segni di manomissione o alterazioni delle plastiche, in particolare vicino alle giunture e agli slot per la carta.
- Controlla l'integrità e la posizione dei sigilli di sicurezza. Se un sigillo risulta mancante, danneggiato o spostato, segnalalo immediatamente a ZPAY.
- Verifica periodicamente che i cavi di connessione e i connettori corrispondano a quelli installati originariamente, confrontandoli con le fotografie di riferimento.

2.4 Custodia fisica

- Quando il POS non è in uso, riponilo in un luogo sicuro e controllato. Assicurati che l'area di custodia sia chiusa a chiave durante gli orari di chiusura del negozio.
- Non lasciare mai il terminale incustodito in aree accessibili al pubblico.

2.5 Manutenzione e interventi esterni

- Verifica sempre l'identità di chiunque si presenti spontaneamente per effettuare manutenzione o assistenza sui POS, anche se indossa uniformi o mostra documenti aziendali. In caso di dubbio, contatta direttamente il servizio clienti ZPAY prima di consentire qualsiasi intervento.

2.6 Dispositivi fraudolenti (skimmer)

- Ispeziona periodicamente il POS e i componenti ad esso collegati alla ricerca di dispositivi anomali applicati fraudolentemente, come lettori di banda magnetica aggiuntivi (skimmer) o membrane installate sulla tastiera per rilevare il PIN.
- Verifica regolarmente anche gli altri componenti connessi alla rete del punto vendita, come registratori di cassa, router, punti di accesso WiFi, per escludere la presenza di dispositivi in grado di intercettare dati delle carte.

2.7 Videosorveglianza

ZPay Srl

Piazzale Mino Zucchetti 1 | 26900 Lodi
pec zpay@gruppozucchetti.it
www.zpay.it

R.I. / C.F. e P.IVA n. 11865370966
R.E.A. n. LO-2671136
Capitale Sociale € 1.500.000,00 i.v.
Società con socio unico

- Se il tuo punto vendita dispone di un sistema di videosorveglianza, assicurati che le telecamere non inquadrino il tastierino del POS nel momento in cui i clienti inseriscono il PIN. La privacy del cliente durante l'inserimento del PIN è un requisito obbligatorio.

3. Sicurezza nelle transazioni online

Se utilizzi la piattaforma di e-commerce integrata con i servizi ZPAY per accettare pagamenti a distanza, adotta le seguenti precauzioni.

- Accedi alla piattaforma di gestione e ai pannelli di back-office solo da dispositivi di tua proprietà, aggiornati e protetti da antivirus attivo.
- Utilizza password complesse e uniche per accedere ai sistemi di gestione dei pagamenti. Abilita l'autenticazione a due fattori dove disponibile.
- Non condividere le tue credenziali di accesso con terze parti e non memorizzarle in browser condivisi o su dispositivi non sicuri.
- Diffida di email, messaggi o telefonate che richiedono dati di accesso o informazioni riservate, anche se apparentemente provenienti da ZPAY o da istituti bancari. ZPAY non richiede mai credenziali tramite email o messaggio.
- Aggiorna regolarmente il sistema operativo e i software del tuo dispositivo per ridurre il rischio di vulnerabilità informatiche.

4. Cosa fare in caso di anomalia o incidente

Se riscontri una situazione sospetta o un possibile incidente di sicurezza, agisci tempestivamente seguendo questi passi.

- Non tentare di riparare o modificare il terminale POS in autonomia.
- Isola il terminale sospetto: evita di utilizzarlo per ulteriori transazioni fino al completamento della verifica.
- Documenta l'anomalia con fotografie e annota data, ora e descrizione di quanto osservato.
- Contatta immediatamente il servizio clienti ZPAY per segnalare l'incidente e ricevere assistenza.

Per segnalazioni urgenti scrivi a supporto@zpay.it o apri un ticket

5. Riepilogo delle buone pratiche

Di seguito un riepilogo rapido delle azioni più importanti da adottare nel quotidiano.

ZPay Srl

Piazzale Mino Zucchetti 1 | 26900 Lodi
pec zpay@gruppозucchetti.it
www.zpay.it

R.I. / C.F. e P.IVA n. 11865370966
R.E.A. n. LO-2671136
Capitale Sociale € 1.500.000,00 i.v.
Società con socio unico

- Mantieni un registro aggiornato dei POS e fotografali all'installazione
- Usa password sicure e non condividerle
- Ispeziona regolarmente terminali, cavi e componenti collegati
- Non consentire interventi di soggetti non verificati sui POS
- Custodisci i terminali in luoghi sicuri quando il negozio è chiuso
- Segnala subito qualsiasi anomalia a ZPAY
- Non annotare, fotografare o conservare dati delle carte dei clienti
- Usa solo dispositivi sicuri e aggiornati per accedere ai sistemi online

ZPay Srl

Piazzale Mino Zucchetti 1 | 26900 Lodi
pec zpay@gruppозucchetti.it
www.zpay.it

R.I. / C.F. e P.IVA n. 11865370966
R.E.A. n. LO-2671136
Capitale Sociale € 1.500.000,00 i.v.
Società con socio unico