

## DOMANDE RICORRENTI (FAQ)

### 1) Perché è stato necessario bloccare le funzionalità della carta?

Abbiamo riscontrato un improvviso incremento delle frodi in alcuni Paesi. Barclays, come molti altri Istituti di Credito, ha optato per bloccare temporaneamente l'operatività in questi Paesi fino al completo sviluppo di ulteriori sistemi di monitoraggio delle transazioni, in modo da tutelare la propria Clientela.

### 2) Ma con il chip la mia carta non dovrebbe essere più sicura?

Corretto, ma purtroppo ad oggi i Paesi della lista non hanno ancora aderito alla normativa che prevede l'utilizzo del chip e quindi non garantiscono un adeguato standard di sicurezza.

### 3) Sono appena stato in uno dei Paesi presenti nella lista. Come posso sapere se la mia carta è stata compromessa?

Barclays ha dei sistemi di monitoraggio delle transazioni sospette e contatta il Cliente in caso di utilizzo sospetto.

Barclays raccomanda comunque di monitorare periodicamente l'estratto conto e di assicurarsi che, al momento del prelievo presso gli sportelli automatici, non ci siano evidenti manomissioni dell'apparecchio.

Inoltre Barclays consiglia di proteggere con una mano la digitazione del codice segreto, durante tutti i prelievi, sia in Italia, sia all'estero.

### 4) Per quanto tempo durerà il blocco?

Stiamo sviluppando ulteriori sistemi di sicurezza. Barclays manderà una comunicazione ai propri Clienti nel momento in cui l'utilizzo dello strumento tornerà alla normalità.

### 5) Tutte le funzionalità della mia carta di debito (Bancomat) sono bloccate?

Temporaneamente sono state bloccate le funzioni di prelievo e pagamento all'estero (circuito Maestro) nei Paesi indicati nella lista. La carta funziona invece correttamente in Italia (circuito domestico e internazionale), nei Paesi della Comunità Europea e in tutti quei Paesi non presenti nella lista.

### 6) Posso chiedere di sbloccare le funzionalità in un determinato Paese per la durata della mia vacanza?

Al momento tale soluzione, per ragione di sicurezza, non è perseguibile.

### 7) Non sono stato informato tempestivamente del blocco

Barclays ha cercato di contattare tutta la clientela attraverso sms, lettera o messaggio in estratto conto. Le chiedo gentilmente di contattare la sua Filiale per verificare ed eventualmente aggiornare i suoi dati.

**8) Perché le altre banche non hanno bloccato le loro carte?**

Molte altre Banche hanno deciso di bloccare temporaneamente l'operatività in questi Paesi in modo da tutelare la propria clientela.

**9) Sono all'estero, in un paese da voi bloccato e non posso prelevare**

Purtroppo non possiamo sbloccare la sua carta.

Lei possiede una carta di credito Barclays o Barclaycard?

Se sì, può prelevare contanti con la Carta di Credito

Barclays/Barclaycard. Le storeremo la commissione prevista per

l'anticipo contante (pari al 4% dell'importo prelevato), mentre le sarà

addebitata la commissione per l'anticipo contante in valuta estera (pari

all'1,75% dell'importo prelevato). Per avere lo storno della

commissione pari al 4% dell'importo prelevato, dovrà contattare il

servizio clienti Carte allo 02 694 30152 immediatamente dopo avere effettuato la transazione di anticipo contante.