

ESERCENTI, FORNITORI E ISO

La regola di Visa sulle prove nelle contestazioni cambia il 24 ottobre: cosa devono sapere esercenti e fornitori

Pubblicato il 16 ottobre 2026

Dal 24 ottobre 2026 un esercente che si difende da una contestazione per frode con carta non presente può usare gli acquisti precedenti del titolare presso altri esercenti. Cosa cambia, cosa no e cosa verificare prima della data.

Quando un titolare dice di non aver fatto un acquisto online, la perdita resta all'esercente, a meno che non possa dimostrare il contrario. Visa ha una regola per questo, nota come Compelling Evidence 3.0, e il 24 ottobre 2026 si amplia. La prova può ora includere gli acquisti precedenti del titolare presso altri esercenti, non solo presso quello contestato.

È una modifica che riguarda un solo tipo di contestazione ed è più circoscritta di quanto lascino pensare i titoli. Vale comunque la pena conoscerla prima della data, perché cambia ciò che un esercente può dimostrare e ciò che un acquirer può presentare.

Che cos'è la regola

La regola si applica alla condizione di contestazione 10.4 di Visa, altra frode in ambiente con carta non presente. È l'affermazione che il titolare non ha fatto o autorizzato un acquisto online o telefonico. Alcune di queste affermazioni sono ciò che il settore chiama friendly fraud: il titolare ha fatto l'acquisto e lo dimentica, o lo contesta comunque.

Compelling Evidence 3.0 permette all'esercente di rispondere con lo storico. Se lo stesso titolare ha fatto due acquisti precedenti che l'emittente non ha mai segnalato come frode e abbastanza dati coincidono con quello contestato, le regole considerano la richiesta non valida, e un acquirer può usare lo stesso tipo di prova per rispondere a una contestazione in prearbitrato.

Cosa cambia il 24 ottobre

Per le contestazioni elaborate da quella data in poi, la regola cambia in tre punti.

	FINO AL 23 OTTOBRE	DAL 24 OTTOBRE
Di chi sono gli acquisti precedenti	La stessa credenziale di pagamento, come il numero di carta o un token	La stessa carta, o una credenziale collegata come un token, presso uno o più esercenti
Sostituto della descrizione del prodotto	Un numero d'ordine, solo per le transazioni Visa Secure	Un numero d'ordine, per le transazioni ECI 7 con un CAVV valido, un TAVV valido del Visa Token Service o una Match Key valida di Visa Intelligent Data Exchange
ID di accesso come dato coincidente	L'accesso al sito o all'app dell'esercente	Anche gli accessi presso un fornitore di pagamenti agentic

In prearbitrato c'è un nuovo limite. Un acquirer può presentare solo dati di transazione che ha accettato ed elaborato direttamente.

Cosa resta uguale

- **I due acquisti precedenti.** Servono ancora due acquisti precedenti idonei. Un acquirente senza uno storico precedente che soddisfi questi criteri, presso questo esercente o un altro, non si può difendere in questo modo.
- **L'età degli acquisti.** Ciascuno deve risalire a più di 120 giorni di calendario prima della presentazione della contestazione e a non oltre 365 giorni prima della sua data di elaborazione. Il minimo di 120 giorni non vale per le transazioni di credito originale.
- **Nessuna frode segnalata.** L'emittente non deve aver segnalato come frode nessuno dei due acquisti precedenti prima dell'elaborazione di quello contestato.
- **I dati coincidenti.** Devono coincidere l'ID o l'impronta del dispositivo, oppure l'indirizzo IP, insieme ad almeno un altro dato dell'elenco: l'ID di accesso, l'indirizzo di consegna completo, l'ID o l'impronta del dispositivo, oppure l'indirizzo IP. L'ID del dispositivo deve avere almeno 15 caratteri ed essere in chiaro. L'impronta del dispositivo deve avere almeno 20 caratteri e può essere sottoposta a hash. L'indirizzo IP deve essere pubblico e in chiaro.
- **La descrizione.** Serve una descrizione dettagliata di ciò che è stato acquistato per l'acquisto contestato e per i due precedenti.

Cosa la regola non fa

- **Non copre le altre contestazioni.** Merce non ricevuta, non conforme alla descrizione e abbonamenti annullati sono condizioni diverse, con prove proprie.

- **Non è una garanzia.** Stabilisce cosa un esercente può presentare, e l'emittente può ancora rifiutare la responsabilità.
- **Non sostituisce le regole del 3-D Secure.** Il 3-D Secure ha regole proprie di autenticazione e di trasferimento di responsabilità, che questa modifica non sostituisce. Le spieghiamo nel [nostro articolo sul trasferimento di responsabilità](#).
- **Non vale per Mastercard.** È una regola di Visa.
- **Non vale ovunque.** In Cile la disposizione tra esercenti diversi per le contestazioni non valide non si applica.

Un punto non è chiarito dal testo della regola. Non dice come un esercente otterrebbe i dati di acquisto di un altro esercente, e il limite del prearbitrato fa sì che un acquirer possa usare solo i propri. Se la regola ampliata aiuti un dato esercente dipenderà dai servizi di scambio di dati e da ciò che il suo acquirer supporta. Chiedi all'acquirer prima di farci affidamento.

Cosa fare prima del 24 ottobre

Per gli esercenti:

1. **Conserva i dati.** La finestra delle prove arriva a 365 giorni, quindi ti consigliamo di conservare i record d'ordine con l'ID di accesso, l'indirizzo di consegna, i dati del dispositivo e l'IP di ogni pagamento almeno per quel tempo, in una forma che permetta di confrontarli in seguito. La regola di Visa fissa la finestra, non un periodo di conservazione, e i tuoi obblighi in materia di privacy restano validi.
2. **Acquisisci in modo pulito.** I dati di corrispondenza devono essere in chiaro, con una lunghezza minima per gli identificativi del dispositivo. Un valore sottoposto a hash è accettabile solo per l'impronta del dispositivo.
3. **Descrivi ciò che hai venduto.** A parte la via stretta del numero d'ordine indicata nella tabella, un numero d'ordine da solo non è una descrizione dettagliata dei beni o servizi acquistati.
4. **Chiedi al tuo fornitore.** Chiedi se supporta la modifica di ottobre e in quale forma le prove devono arrivargli.

Per acquirer e fornitori:

1. **Verifica il percorso di presentazione.** Assicurati che le prove dei tuoi esercenti rispettino i nuovi formati e che i tuoi sistemi presentino solo dati che hai elaborato tu.
2. **Attenzione ai dati del dispositivo.** La regola considera simili l'ID e l'impronta del dispositivo, quindi un acquirer non può fornirli entrambi e deve offrire un altro dato per il secondo.
3. **Informa gli esercenti.** Chi ha molte contestazioni di frode con carta non presente ha più da guadagnare e più da sbagliare.

Perché conta oltre una singola contestazione

Ogni chargeback pesa sul tasso di un esercente, e i fornitori considerano quel tasso un segnale di rischio. Una regola che permette a un esercente di respingere la friendly fraud con lo storico è quindi anche una regola che tiene basso il tasso. Il nostro articolo sui [chargeback](#) spiega perché il tasso conta, e quello sui [conti esercente ad alto rischio](#) mostra cosa fa un fornitore quando sale.

Come può aiutare Payments Marketplace

Payments Marketplace non elabora pagamenti né contesta controversie, e non può cambiare ciò che Visa consente. Aiuta un'attività a trovare un fornitore adatto prima di fare richiesta. Il suo controllo preliminare gratuito valuta la tua attività rispetto alle regole di valutazione pubblicate di ciascun fornitore ed esamina il tuo sito alla ricerca delle policy e dei dati societari la cui assenza porta spesso a contestazioni, così puoi correggerli prima.

Puoi poi inviare una richiesta anonimizzata al fornitore che scegli. Non vede nome né recapiti finché non accetta, e una corrispondenza è una presentazione, non un'approvazione: il fornitore decide comunque da sé. I fornitori ricevono richieste già selezionate in base ai loro criteri, senza l'identità dell'esercente finché non accettano.

Gli esercenti possono [avviare il controllo preliminare gratuito](#). I fornitori possono leggere [come funziona per i fornitori](#) e gli ISO [come funziona per gli ISO](#).

Fonti

- [Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules, 18 aprile 2026](#): la voce del riepilogo delle modifiche per il 24 ottobre 2026 e le sezioni 11.7.5.3 e 11.7.5.6 sulla condizione di contestazione 10.4
- [Pulse: le modifiche di Visa a Compelling Evidence 3.0 il 24 ottobre](#)

Leggi online: <https://payments-marketplace.com/it-IT/insights/visa-compelling-evidence-october-2026/>

Payments Marketplace Ltd

Registered in England & Wales No. 17424288

Garden Ctg, Dereham Road, Dereham, Norfolk, NR19 2PW, UK

connect@payments-marketplace.com · +44 1366 727140