

Truffe informatiche e strumenti di tutela

16 maggio 2024

Strong Customer Authentication (SCA)



**QUALCOSA CHE
HAI**

(Smartphone, token)



**QUALCOSA CHE
SAI**

(Password, PIN)



**QUALCOSA CHE
SEI**

(Impronta digitale,
riconoscimento facciale)

Occhio alle truffe...

ma quante ce ne sono?



Phishing

Banca
A me 21.30
bkwebmail91778@hotmail.com

Gentile cliente,
Il suo conto sta per essere bloccato per movimenti anomali e non potrà effettuare pagamenti per i prossimi mesi.
Per evitare clicca subito qui e reinserisci le tue credenziali di accesso: <http://sblocchioconti.it>

Occhio ai mittenti!

Occhio al protocollo del sito web!

Occhio agli errori grammaticali...e ai link sospetti!

Http **Https**

The image shows a simulated phishing email. At the top, the sender is identified as 'Banca' with a mouse cursor icon, and the time is 21.30. The sender's email address is 'bkwebmail91778@hotmail.com'. The body of the email contains a warning about account suspension and a link to 'http://sblocchioconti.it'. Three red callouts highlight suspicious elements: 'Occhio ai mittenti!' points to the sender's name; 'Occhio al protocollo del sito web!' points to the 'http' protocol in the link; 'Occhio agli errori grammaticali...e ai link sospetti!' points to the link itself. Below the callouts are icons for 'Http' (an open padlock) and 'Https' (a closed padlock with 'SSL' written on it).

Ma anche SMISHING...



...e VISHING!



E poi c'è lo SPOOFING...

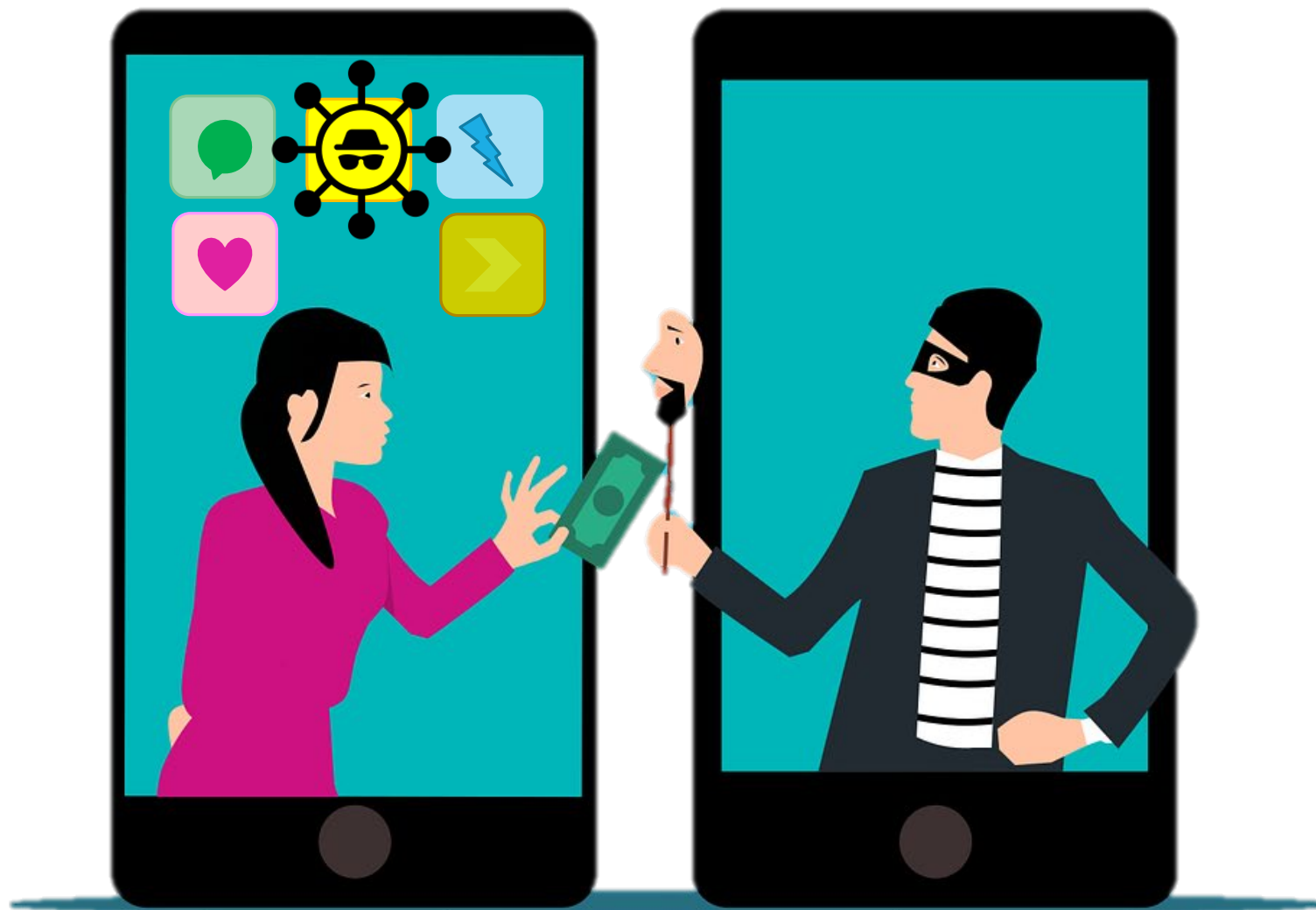
una truffa più sofisticata!



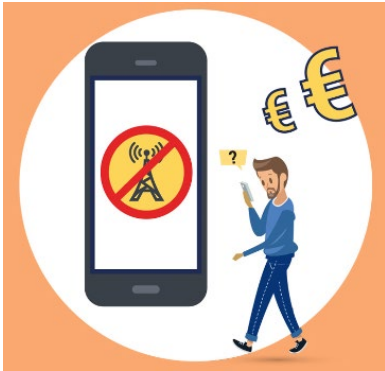
Messaggio REALE della banca

Messaggio CIVETTA!!!

Attenzione anche alle APP!



SIM Swap



E se poi è il truffato che collabora...

Se conosce tutti questi dati, sicuramente sarà un vero operatore della banca....

Lei è Anna Rossi,
Codice Fiscale ANN....
Numero di Conto ...
Vero?

Abbiamo bloccato la sua carta, qualcuno stava per accedere al conto e rubarle tutto!

Per mettere i soldi al sicuro, si rechi all'ATM e faccia un bonifico verso la sua nuova carta: la ritirerà domani in filiale.

FACCIA PRESTO!



Come evitare le truffe

- ✓ **Custodisci con diligenza** le tue credenziali
- ✓ **Non cliccare su link** che ricevi via sms o da un'altra fonte; digita sempre manualmente l'indirizzo internet della banca
- ✓ Scarica App solo dallo store ufficiale
- ✓ Tieni i tuoi dispositivi **aggiornati e protetti**



...e ricorda:

la Banca non chiederà **mai** per telefono di comunicare **codici** ricevuti via sms, o le tue **password** o altri dati di accesso al conto!

Se sospetti qualcosa, **interrompi la telefonata** e digita il numero verde della banca!

Ma se capita...che fare?

1. Blocca **immediatamente** la carta o il conto
2. Segnala **tempestivamente** eventuali addebiti non autorizzati e sporgi denuncia alle Autorità competenti
3. Presenta un **reclamo scritto** alla tua banca, spiegando cosa è successo
4. Se non sei soddisfatto, puoi presentare un ricorso all'**Arbitro Bancario Finanziario**



Che cos'è l'ABF? A cosa serve?



Che cosa è l'ABF?

L'ABF è un sistema di risoluzione stragiudiziale per le controversie in materia bancaria e finanziaria

Su quali questioni decide?

Decide su questioni che riguardano servizi bancari, finanziari o di pagamento



Ci sono limiti sugli importi?

- Fino a 200.000 euro se si chiede una somma di denaro
- Nessun limite di importo, se si chiede l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà



È necessario un avvocato o un altro professionista?
No, il ricorso può essere presentato in totale autonomia, attraverso il portale online

Quanto costa?

Solo 20 euro che vengono restituiti in caso di accoglimento del ricorso



Come funziona l'ABF? Un po' di «geografia»...

COLLEGIO		REGIONI
Milano		Friuli-Venezia Giulia, Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto
Torino		Liguria, Piemonte, Valle d'Aosta
Bologna		Emilia-Romagna, Toscana
Roma		Abruzzo, Lazio, Marche, Umbria, Stato estero
Napoli		Campania, Molise
Bari		Basilicata, Calabria, Puglia
Palermo		Sardegna, Sicilia

L'ABF: le decisioni

- ✓ Non sono giuridicamente vincolanti
- ✓ Alto tasso di rispetto da parte del sistema
- ✓ Pubblicate sul sito dell'Arbitro: trasparenza e innalzamento del livello di educazione finanziaria

Per approfondire...

<https://www.arbitrobancariofinanziario.it/>



- ✓ **Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario**
- ✓ **Guida «ABF in parole semplici»**
- ✓ **Ricerca avanzata delle decisioni ABF**

Grazie!

L'economia per tutti

<https://economiepertutti.bancaditalia.it/>

Contatti

Edufin.bologna@bancaditalia.it

Edufin.bari@bancaditalia.it