

GUIDA **CONTRO** **TRUFFE E FRODI**

Come **difendersi** in maniera
consapevole dai tentativi di raggio
online



CDCCR

CITTADINO DIGITALE CRITICO E RESPONSABILE

DOVE SI ANNIDA LA FRODE?

Le truffe informatiche sono molto diffuse oggi giorno e per questo è importante sapere in quali ambiti si possono presentare

Settore Bancario

- Addebiti non autorizzati
- Phishing

E-commerce

- Mancata trasparenza

Telefonia

- SIM Swap

Settore energetico

- Aggressività commerciale

LE TECNICHE DEI TRUFFATORI

PHISHING

Tramite comunicazioni e-mail, messaggi WhatsApp, siti internet o anche telefonate come se fossero state inviate ufficialmente dalle banche, il truffatore invita l'utente a fornire i suoi dati sensibili e le sue password per utilizzarli a proprio piacimento

Dall'inglese «pescare»: come nella pesca, l'utente 'abbocca' alla frode senza rendersene conto

- **DECEPTIVE PHISHING** = mediante una mail di posta elettronica credibile, l'utente viene invitato a cliccare su un *link* che porta a un sito molto simile a quello della banca e far inserire i dati e le password necessari alla truffa
- **SMISHING** (o anche **SMS SPOOFING**) = la comunicazione avviene tramite chat di messaggistica SMS ufficiale della banca, con l'invito a cliccare su un link o a rispondere inserendo dati e password
- **VISHING** = la truffa avviene con una chiamata che sembra arrivare dal numero telefonico ufficiale della banca per ottenere i codici di sicurezza dell'utente

ATTENZIONE: con l'avvento della INTELLIGENZA ARTIFICIALE, i messaggi e soprattutto le telefonate con *deep fake* sono diventate sempre più difficili da identificare e distinguere da quelle ufficiali

LE TECNICHE DEI TRUFFATORI

SIM SWAP

Clonazione della SIM per avere accesso *all'home banking* e procedere in autonomia facendosi inviare i codici di sicurezza per ciascuna operazione fraudolenta

FURTO DI IDENTITÀ

Col furto di identità, il truffatore agisce per conto della vittima, arrivando addirittura a concludere contratti di ogni genere, in particolare di finanziamento, che la vittima si ritrova a dover pagare a sua insaputa e con il rischio di segnalazione

ATTENZIONE: i truffatori molto spesso combinano tutte le tecniche espone fra di loro, in modo da rendere le operazioni più credibili e con l'obiettivo di passare sotto traccia per quanto più tempo possibile

COME POSSO DIFENDERMI?



RICHIESTA DI RIMBORSO

Quando ci si accorge degli addebiti non autorizzati, è possibile fare richiesta di rimborso dell'intera somma alla propria banca.

La banca non può rifiutarsi o sospendere il riaccredito, a meno che non venga dimostrata una colpa grave o un dolo e tale prova deve essere fornita dalla banca.

AUTENTICAZIONE FORTE – SCA (STRONG CUSTOMER AUTHENTICATION)

Per evitare le truffe, le banche devono garantire un sistema di autorizzazione delle operazioni sicuro, che si basa su almeno 2 fattori tra i seguenti:

- **CONOSCENZA** = informazione che solo l'utente sa (password o pin)
- **POSSESSO** = dispositivo che solo l'utente possiede (cellulare, token o app dove ricevere l'autorizzazione)
- **INERENZA** = caratteristica che solo l'utente ha (impronta digitale, sblocco tramite viso o altro dato biometrico)



COME POSSO DIFENDERMI?



RICHIESTA DI RECESSO

Nel caso in cui si sia concluso un contratto di servizi o un acquisto online o tramite *telemarket* senza la giusta consapevolezza o in mancanza di tutte le informazioni, è possibile chiedere il recesso entro 14 giorni, che diventano 30 giorni nel caso di contratti di fornitura di energia elettrica e gas. Questo è il [DIRITTO AL RIPENSAMENTO](#).

Recentemente la normativa ha ampliato gli obblighi di trasparenza che il venditore di beni o servizi deve offrire sul proprio sito. In mancanza di chiare e complete informazioni, il tempo per recedere si estende a 12 mesi e 14 giorni.

PREVENIRE È MEGLIO CHE CURARE

- Tra i nuovi obblighi per i venditori c'è l'esposizione sul sito dell'**AVVISO ARMONIZZATO** contenente tutte le informazioni sulla garanzia del prodotto e come fare per attivarla e l'apposizione dell'**ETICHETTA GARAN**.
- Per rimanere aggiornati e imparare tutti i modi per proteggersi dalle frodi online, è possibile consultare delle guide approfondite ed esplicative, come quella realizzata dall'ABI e CERTFin e i consigli per difendersi dalle truffe del Ministero delle Imprese e del Made in Italy, consultabili tramite i loro siti.

PREVENIRE È MEGLIO CHE CURARE – la trasparenza negli acquisti

ETICHETTA GARAN



Garanzia legale minima di due anni per i beni venduti nell'Unione europea.

I consumatori possono far valere i loro diritti nell'ambito della garanzia legale di conformità, ad esempio se i beni:

- ☑ non corrispondono alla descrizione;
- ☑ non funzionano come previsto.

I venditori sono responsabili di qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna dei beni e che si manifesta entro il periodo della garanzia legale. In tal caso i venditori sono tenuti a offrire:

- ☑ la **riparazione o sostituzione gratuita**;
- ☑ in alcuni casi, una **riduzione del prezzo** o il **rimborso integrale**.

Alcuni paesi prevedono un periodo di garanzia legale più lungo. Per i beni di seconda mano può valere un periodo più breve, ma non inferiore a un anno.

Per saperne di più sui propri diritti in un determinato paese, scansionare il codice QR qui sotto o chiedere informazioni al venditore.



europa.eu/youreurope/garanzie

Cosa fare

se si ricevono beni non conformi:

- 1 contattare quanto prima il venditore per segnalare il problema;
- 2 fornire la prova dell'acquisto, ad esempio una ricevuta, una fattura o un estratto conto bancario.

I venditori e i produttori possono anche offrire garanzie commerciali, che si applicano indipendentemente dalla garanzia legale. Ad esempio, questa etichetta GARAN rappresenta una **garanzia commerciale di durabilità** offerta dal produttore senza costi aggiuntivi, che copre il bene nel suo complesso.

GARAN

AVVISO ARMONIZZATO



GUIDA ABI e CERTFin

ABI
Associazione
Bancaria
Italiana

CERTFin

GUIDA CONTRO LE TRUFFE DIGITALI

**Fidarsi è un click.
Protegersi, un po' di più.
Come evitare le trappole
del web**



Dall'Intelligenza Artificiale ai grandi classici delle truffe: tutto quello che devi sapere per difendere i tuoi dati e i tuoi soldi

<https://www.abi.it/download/abi-nuova-guida-di-protezione-contro-le-truffe/>



I 9 CONSIGLI DEL MINISTERO DELLE IMPRESE E DEL MADE IN ITALY



Ministero delle Imprese e del Made in Italy

PER IL CITTADINO

PER LE AZIENDE

PER I MEDIA

Cerca



Consumatori

[Diritti del consumatore](#)

[Codice del Consumo](#)

[Controversie di consumo](#)

[Truffe](#)

[Finanziamenti per iniziative a vantaggio dei consumatori](#)

[Class action](#)

[Educazione al consumo](#)

9 consigli per difendersi dalle truffe

Noi siamo la nostra miglior difesa: capire per proteggersi meglio



Condividi



Argomenti:

[Consumatori](#)

[Attenzione alle truffe](#)

<https://www.mimit.gov.it/it/mercato-e-consumatori/tutela-del-consumatore/t>



PER APPROFONDIRE...

ACQUISTI E SERVIZI

<https://www.movimentoconsumatori.it/settori/acquisti-e-servizi/info/697-diritto-di-recesso-negli-acquisti>

BANCHE

<https://www.movimentoconsumatori.it/settori/banche/azioni-mc/448-truffe-bancarie-online#>

<https://www.movimentoconsumatori.it/settori/banche/info/330-addebiti-non-autorizzati>

<https://www.movimentoconsumatori.it/settori/banche/info/252-phishing>

<https://www.movimentoconsumatori.it/settori/banche/info/1292-la-pesca-di-natale-una-storia-a-lieto-fine-di-phishing>

<https://www.movimentoconsumatori.it/settori/banche/info/446-furto-identita>

<https://www.movimentoconsumatori.it/settori/banche/info/632-sms-spoofing>

<https://www.movimentoconsumatori.it/settori/banche/info/447-sim-swap-furto-dell-identita-telefonica>

<https://www.movimentoconsumatori.it/settori/banche/info/602-truffe-consulenti-finanziari>

<https://www.movimentoconsumatori.it/settori/banche/info/449-truffe-bancarie-online-la-normativa>

<https://www.movimentoconsumatori.it/settori/banche/info/1327-truffe-telefoniche-da-numeri-sconosciuti-labf-condanna-la-banca>

ENERGIA E IDRICO

<https://www.movimentoconsumatori.it/settori/energia-e-idrico/info/1425-diritto-di-recesso-o-ripensamento-settore-energia-elettrica-e-gas>

