



Webinar “#truffainvista?”

26 marzo 2021, ore 11:00-13:00 – piattaforma Webex

Il webinar è disponibile sul [canale Youtube](#) della Banca d'Italia

Intervengono:

- Federica **Sciarelli**, giornalista RAI,
- Magda **Bianco**, Capa del Dipartimento Tutela dei clienti ed educazione finanziaria
- Antonella **Magliocco**, Capa del Servizio tutela individuale dei clienti
- Margherita **Cartechini**, Vice Capa del Servizio Tutela individuale dei clienti
- Ravenio **Parrini**, Servizio Strumenti e servizi di pagamento al dettaglio
- Silvia **Cambi**, Titolare della Divisione Arbitro bancario Finanziario

Per le Associazioni dei consumatori aderenti al Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti

- Carlo **Piarulli**, Adiconsum
- Laura **Pulcini**, Adocnazionale
- Antonio **Tanza**, Adusbef
- Anna **Vizzari**, Altroconsumo
- Marco **Grisotto**, Assoconsum
- Mario **Finzi**, Assoutenti
- Gunde **Bauhofer**, Centroconsumatori
- Gianluca **Di Ascenzo**, Codacons
- Mara **Colla**, Confconsumatori
- Emilio **Viafora**, Federconsumatori
- Giovanni **Ferrari**, La casa del consumatore
- Paolo **Fiorio**, Movimento Consumatori
- Ottaviano **Colosimo**, Movimento difesa del cittadino
- Dario **Giordano**, Udicon
- Stefano **Cherti**, Unione Nazionale Consumatori

I contenuti dell'evento

Il webinar è stata un'occasione per approfondire le caratteristiche delle truffe on line più diffuse, il phishing, il vishing e la sim swap fraud e le accortezze da adottare e gli strumenti da attivare per tutelarsi. In apertura **Federica Sciarelli**, moderatrice dell'incontro, ha sottolineato che il fenomeno delle truffe digitali è purtroppo cresciuto molto negli ultimi tempi, legato anche al maggior ricorso alle operazioni online a causa della emergenza epidemiologica.

Magda Bianco, Capa del Dipartimento Tutela della clientela ed educazione finanziaria della Banca d'Italia, ha sottolineato la novità di un evento congiunto con le Associazioni e gli obiettivi dell'iniziativa: fare informazione, accrescere la consapevolezza di tutti sui rischi e sugli strumenti di tutela messi a disposizione dalla Banca d'Italia, come ad esempio l'Arbitro Bancario Finanziario. Magda Bianco ha poi illustrato i risultati di un questionario, condotto in collaborazione con le Associazioni, sui temi dell'evento. Le risposte degli oltre 1.800 intervistati

mostrano un quadro con luci e ombre da cui emergono una sufficiente conoscenza dei pericoli legati alle truffe online ma ancora una scarsa padronanza degli strumenti di tutela attivabili.

I **Rappresentanti delle associazioni dei consumatori** hanno illustrato le diverse iniziative da loro messe in campo per contribuire alla diffusione della conoscenza su queste tematiche: vademecum, pillole video, uso dei canali social, eventi dedicati al mondo della scuola, ai giovani e agli adulti, numeri verdi di assistenza agli associati. Emerge una crescente attenzione delle Associazioni ai profili comportamentali degli utenti dei servizi di pagamento. Le testimonianze dei tre utenti, Marco, Sara e Giulia, che sono stati intervistati da Federica Sciarelli e purtroppo vittime di truffe, dimostrano che spesso i truffatori con strumenti sempre più sofisticati ci rendono vulnerabili anche se siamo informati e ci inducono a comportamenti che razionalmente non adatteremmo. Unanimemente riconosciuta l'importanza della collaborazione fra Associazioni, Istituzioni e Industria per amplificare la diffusione dell'impegno profuso.

Margherita **Cartechini**, Vice Capa del Servizio Tutela individuale dei clienti di Banca d'Italia è scesa più nel dettaglio degli strumenti di tutela che Banca d'Italia mette a disposizione di tutti i cittadini: il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario e la presentazione di un esposto, strumenti entrambi facilmente accessibili online. Per informazioni i clienti possono rivolgersi al numero verde 800-196969, attivo 24 ore su 24, sette giorni su sette. Completano il quadro le diverse iniziative di educazione finanziaria messe in campo dalla Banca d'Italia per accrescere la cultura finanziaria della clientela.

Per potersi difendere in maniera adeguata dalle insidie delle truffe sul web e poterle riconoscere in anticipo, bisogna innanzitutto essere consapevoli dei meccanismi con cui esse operano. L'ing. Ravenio **Parrini** del Servizio Sorveglianza sul sistema dei pagamenti, ha fatto chiarezza sulle modalità con cui i falsi operatori carpiscono i dati di accesso ai conti correnti e alle piattaforme di gestione online e ha fornito consigli utili per evitare le truffe più comuni: il phishing, il vishing e la sim swap fraud.

Silvia **Cambi**, Titolare della Divisione Arbitro Bancario Finanziario del Servizio Tutela individuale dei clienti, ha illustrato i principali orientamenti dei Collegi dell'ABF nei ricorsi decisi sulle tre specifiche tipologie di truffe.

Antonella **Magliocco**, Capa del Servizio Tutela individuale dei clienti di Banca d'Italia, in conclusione, ha posto l'accento sull'importanza della collaborazione tra la Banca e le associazioni dei consumatori. Iniziative congiunte, come questa, rafforzano il dialogo con gli utenti, contribuiscono alla diffusione della conoscenza e rinsaldano il legame con i cittadini. Con l'auspicio da parte di tutti i partecipanti che a questo evento seguano nuove iniziative congiunte su altre tematiche di attualità e di interesse per il pubblico, Federica Sciarelli ha concluso l'incontro.