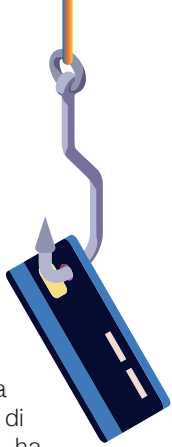
LE FRODI ONLINE HOME-BANKING NELL'ERA DEL COVID-19

I consigli utili di MDC

Ente Terzo Settore

MOVIMENTO DIFESA del Cittadino

Banche e consumatori tra home banking e garanzie della PSD2



Stando agli ultimi dati, anche a causa della pandemia in Italia il 51% degli italiani ha intensificato il proprio rapporto con la banca di riferimento sul canale online, mentre il 54% ha aumentato l'uso del mobile.

Le truffe

L'implementazione della Direttiva PSD2 (Payment Services Directive 2) rafforza le tutele dei consumatorii.
In primo luogo, le transazioni con carta di pagamento vanno presidiate dall'adozione di due fra tre fattori di autenticazione *(cd. strong customer authentication* – SCA): un fattore di "conoscenza" che solo l'utente conosce (es.: password), un fattore di "possesso", che solo l'utente possiede (es.: dispositivo *token*), un fattore di "inerenza" che solo l'utente è (es. impronta digitale). Inoltre, per i pagamenti online è prevista l'aggiunta di un codice dinamico.

Attenzione allo *Smishing*

Purtroppo attraverso SMS truffa, accade spesso che malintenzionati trasmettano link di accesso ad internet dirottando i malcapitati su siti falsi della propria banca in cui viene chiesto di inserire informazioni personali sensibili che i cybercriminali possono usare per rubare l'ID delle vittime.

Il messaggio in genere chiederà (di solito con un senso di urgenza) di fare clic su un collegamento a un sito Web o di chiamare un numero di telefono per verificare, aggiornare o riattivare l'account.

Uno dei messaggi più utilizzati durante questa emergenza COVID-19 è Il seguente: ***"A causa del virus Covid 19*** *la Banca X impone nuove restrizioni che determinano il blocco del conto, si prega di sbloccarlo tramite il link www.sitodellabancax.com con l'inserimento dell'acronimo dell'Istituto bancario".*

Come tutelarsi

Qualora si sia caduti nella trappola fornendo i propri dati, contattare immediatamente il numero verde della propria banca e bloccare l'accesso al conto ed eventuali pagamenti fraudolenti già effettuati. In autonomia si può procedere immediatamente al cambio della password per accedere al conto.

Nel caso si siano forniti codici dispositivi necessari per utilizzare l'applicazione della banca installata sul proprio telefono, riutilizzare immediatamente l'applicazione: in questo modo verrà inibita la possibilità al truffatore di utilizzarla.

MDC è impegnato da tempo in campagne informative sui digital payments per contrastare le truffe e l'argomento principale è sempre lo stesso: **"Nessun istituto bancario invierà mai un SMS per aggiornare le informazioni del conto corrente o confermare il PIN della propria carta di credito, Bancomat o Bancoposta e non bisogna mai cliccare sui link presenti nei messaggi".**

I clienti sono salvaguardati da specifiche previsioni di legge

– contenute principalmente nella PSD2 – che riconoscono il diritto al rimborso degli importi indebitamente addebitati; il cliente ha, in via generale, 13 mesi di tempo dall'addebito per chiedere il rimborso di un'operazione che non ritiene sia stata da lui autorizzata o correttamente eseguita dall'intermediario. In caso di rifiuto al rimborso il cliente potrà ricorrere all'Arbitro Bancario e Finanziario.

Come chiarito dalla Banca d'Italia una volta ricevuta la richiesta di rimborso, **l'intermediario è tenuto a restituire** la somma entro la fine della giornata operativa successiva alla richiesta, a meno che non vi sia il sospetto che il frodatore sia lo stesso cliente che ha sporto denuncia. Spetta comunque all'intermediario dimostrare che l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e non ha subìto le conseguenze di guasti tecnici o altri inconvenienti. Se non è stata richiesta la SCA al momento del pagamento online, la banca **può rifiutare il rimborso solo se ritiene che il cliente abbia agito con frode**; negli altri casi la banca deve dimostrare che vi sia stato dolo o grave negligenza del cliente per rifiutare il rimborso.

Il Movimento Difesa del Cittadino con i propri sportelli territoriale ed on line continuerà a supportare i consumatori, soprattutto se anziani, al fine di tutelarli da Smishing ed altre tipologie di raggiri bancari.

Attività di interesse generale ETS finanziate ai sensi art. 67/DL 19.5.2020 n.34 - Avviso n.3/2020