INDICE

Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni

CHI SIAMO

ADICONSUM

Adiconsum è un'associazione di consumatori riconosciuta per legge ai sensi dell'art. 137 del Codice del Consumo (Dlgs. 206/2005), con oltre 149.000 iscritti e 134 sportelli di informazione ed assistenza, costituita nel 1987 su iniziativa della CISL. L'attività svolta dall'associazione riguarda tutti i settori del consumo: assicurazioni e sicurezza stradale, risparmio energetico, trasporti, credito e risparmio, telecomunicazioni e nuove tecnologie (tv digitale, banda larga, internet), turismo, commercio, alimentazione, fisco e tributi, auto.

A livello nazionale Adiconsum è membro del CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori ed Utenti), Forum del Terzo Settore, Consumer's Forum ed è socio ordinario di IMQ (Istituto per il marchio di qualità).

Adiconsum è anche l'unica associazione consumatori ad aver ottenuto il riconoscimento del Ministero del Tesoro per la gestione del **Fondo prevenzione usura per le famiglie** (prevenzioneusura@adiconsum.it). Adiconsum è inoltre iscritta nel Registro Nazionale delle Associazioni di Promozione Sociale.

A livello internazionale Adiconsum è coordinatore per l'Italia del Centro europeo del consumatore (ECC-NET Italia); collabora con le Direzioni Generali dell'Unione europea; coopera con le maggiori associazioni consumatori europee ed extraeuropee.

A.N.P.C.P.P.S Romania - InfoCons

L'Associazione A.N.P.C.P.P.S. Romania - InfoCons per la tutela e la promozione dei consumatori è un'associazione indipendente, basata su principi democratici, che difende i diritti dei consumatori.
L'A.N.P.C.P.P.S. è stata fondata nel 2003 per soddisfare le esigenze dei consumatori in Romania, e ancora oggi gode di un riconoscimento nazionale ed internazionale, è membro di varie autorità, comitati consultivi, gruppi di lavoro sia a livello nazionale che internazionale.

Gli obiettivi dell'Associazione sono :

- Proteggere i diritti e gli interessi dei consumatori,
- Informare i consumatori dei propri diritti sviluppando programmi e progetti,
- Tutelare i consumatori contro il rischio di acquisire e utilizzare prodotti di scarsa qualità che possono mettere in pericolo la salute,

ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL

Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni

InfoCons
protectia-consumatorilor.ro

- Incoraggiare i consumatori ad avere il diritto di scelta, per favorire una concorrenza leale,
- Aiutare i consumatori nella gestione dei reclami.

I compiti principali dell'organizzazione sono :

1. Partecipare attivamente allo sviluppo di strategie e programmi in materia di protezione dei consumatori a livello nazionale, monitorando l'attuazione della legislazione e contribuendone all'aggiornamento;
2. Supportare la creazione di reti orizzontali e verticali, con altri attori interessati alla difesa e alla rappresentanza dei diritti dei consumatori;
3. Istituire centri locali di informazione, consulenza ed educazione dei consumatori;
Svolgere attività di ricerca, indagini e prove comparative.

IL PROGRAMMA EUROPEO di PREVENZIONE E LOTTA CONTRO LA CRIMINALITÀ

Il programma europeo "Prevenzione e lotta contro la criminalità" (ISEC) è diretto a prevenire e combattere la criminalità, in particolare il terrorismo, la tratta degli esseri umani i reati a danno dei bambini, il traffico illecito di droga e di armi, la corruzione e la frode.
Si articola in quattro temi:

- Prevenzione della criminalità e criminologia;
- Attività di contrasto della criminalità;
- Protezione e sostegno ai testimoni;
- Protezione delle vittime.

Nell'ambito di queste linee d'azione principali il programma prevede soprattutto di:

- Organizzare azioni di coordinamento e cooperazione tra le autorità di contrasto, le altre autorità nazionali e gli organi dell'Unione europea (UE);
- Favorire le migliori prassi per la protezione delle vittime di reati e dei testimoni;
- Incoraggiare i metodi necessari per una strategia di prevenzione e lotta contro la criminalità e per il mantenimento della sicurezza, per esempio i lavori della rete europea di prevenzione della criminalità e i partenariati tra settore pubblico e privato.

ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

Il progetto ME IS MINE

Nell'ambito del Programma ISEC, ADICONSUM in collaborazione con l'associazione di consumatori rumena A.N.P.C.P.P.S, coordina il progetto "ME IS MINE - Identity theft Observatory model". Il progetto nasce con l'obiettivo di incrementare notevolmente la conoscenza del furto di identità in Europa, sia da parte dei consumatori/utenti che da parte degli altri attori chiave che possono incidere favorevolmente sull'evolversi del fenomeno, stimolando e sviluppando strumenti e metodi concertati atti a delineare linee guida strategiche per l'adozione di azioni e misure di prevenzione e di contrasto, nonché di protezione delle vittime di frode.

Obiettivi

- Monitorare costantemente il fenomeno del furto di identità;
- Offrire agli esperti del settore e agli *stakeholder,* sia a livello pubblico che privato, un luogo di confronto e dialogo;
- Informare e sensibilizzare i consumatori/utenti riguardo le modalità attraverso cui viene attuato il furto di identità e su come è possibile difendersi e prevenirlo;
- Creare un modello di osservatorio permanente del fenomeno del furto di identità che possa essere replicato ed esportato in altri paesi EU e paesi candidati per creare una rete di osservatori del fenomeno.

Attività

1. Istituzione di 2 Osservatori permanenti del furto di identità in Italia e Romania con l'obiettivo di monitorare costantemente il fenomeno; rappresentare uno strumento di contatto e concertazione tra i diversi soggetti chiave; formare ed informare i cittadini e gli operatori del settore attraverso strumenti e metodologie idonee.

2. Realizzazione di 1 ricerca, sia in Italia che in Romania con l'obiettivo di indagare il fenomeno, il suo evolversi e le maggiori problematiche riscontrate, il comportamento dei consumatori e il loro livello di conoscenza e preoccupazione sociale ed infine, dare una panoramica delle misure, normative e tecniche in vigore per prevenire e contrastare il fenomeno, da parte delle aziende e delle istituzioni competenti.

3. Creazione di Tavoli di confronto a livello nazionale, sia in Italia che Romania, per

ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL

Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni

InfoCons
protectia-consumatorilor.ro

promuovere e facilitare la comunicazione, il confronto e la condivisione tra i principali attori chiave, sia nel pubblico che nel privato, nonché sviluppare azioni concrete di tutela e pianificare strategie comuni.

4. Realizzazione di una campagna di informazione e sensibilizzazione rivolta ai consumatori attraverso la creazione e distribuzione di strumenti e metodi informativi e formativi offline ed online, in particolare:
   - Una guida sul furto di identità per i consumatori adulti e un opuscolo per i giovani, brochure tematiche, flyer sul servizio di Infopoint per fornire informazioni sul fenomeno.
   - INFOPOINT sul fenomeno del furto di identità rivolta ai consumatori/utenti attraverso uno sportello aperto al pubblico, nonché un numero telefonico dedicato (0644170252) e una casella di posta elettronica apposita (infopoint.meismine@adiconsum.it)
   - Sito internet dedicato al fenomeno in italiano, inglese e rumeno con informazioni utili per tutelarsi e tutelare: www.identitytheftobservatory.eu, www.furtodidentita.it, www.furtdeidentitate.ro
   - Diffusione attraverso i canali di comunicazione a disposizione online e offline.

5. Attività di presentazione e comunicazione delle attività e dei risultati del progetto attraverso conferenze stampe nazionali ed europee, convegni e seminari.

ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL

Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni

InfoCons
protectia-consumatorilor.ro

IL FENOMENTO DEL FURTO D'IDENTITÀ

IL FURTO DI IDENTITÀ E L'OSSERVATORIO

La materia è ampia ed ampiamente dibattuta, da qualche anno ormai, sia a livello comunitario che nazionale, in sede istituzionale come nel mondo degli operatori economici, ma anche fra coloro che si occupano di tecnologie e sui mass-media.
Il fenomeno (ma sarebbe meglio parlare al plurale) del furto di identità ha dimensioni tali (nei numeri che descrivono la frequenza e il valore delle frodi) da non rappresentare, realisticamente, una minaccia grave per il mercato o per i cittadini, ma tuttavia colpisce la sensibilità delle persone e sollecita nell'immaginario collettivo un sentimento di allarme molto superiore alla sua (realisticamente stimata) pericolosità ed incidenza. Questo è dovuto alla natura stessa del fatto, alla sua portata simbolica, alle sue conseguenze psico-sociali: la vittima del furto di identità subisce, prima e più del pregiudizio economico, una serie di pregiudizi moralmente rilevanti come il danno reputazionale, limitazioni della libertà personale, violazioni della privacy, spesso accuse ingiuste anche di rilievo penale rispetto ai quali il sentimento prevalente è, oltre all'indignazione, l'impotenza.
Nel novero delle attività criminali finalizzate a colpire gli individui, il furto di identità va certamente classificato fra quelli suscettibili di generare maggiore insicurezza e preoccupazione, essendo l'esposizione al rischio in qualche misura ineliminabile (o almeno è percepita come tale), essendo molteplici e subdole le forme che esso assume ed essendo, cosa ancor più grave, frequentemente tardivo il manifestarsi dei segnali di allarme o delle prime conseguenze, che fanno scattare le misure di protezione. Difficile dunque fare prevenzione completa, difficile fare diagnosi precoce, raramente indolore la cura: elementi, questi, che lo rendono assimilabile alle più insidiose patologie.
Adiconsum ha raccolto negli anni numerosissime segnalazioni e richieste di assistenza; ha diffuso informazioni e consigli di prevenzione in casi specifici ed in forma di campagne informative rivolte al grande pubblico, divenendo un solido punto di riferimento per le famiglie in questo campo. È un'esperienza che ci ha fatto maturare grande sensibilità al problema ed ha rappresentato l'occasione per una serie di approfondimenti sugli aspetti giuridici, tecnologici, politici e sociali che esso presenta.
È di fondamentale importanza che il furto di identità, percepito dall'opinione pubblica, come si è già accennato, come più frequente e più grave di quanto realmente sia, non rappresenti un ulteriore ed inopportuno ostacolo all'attuazione dell'Agenda Digitale del nostro Paese: la connessione tra Internet e nuove tecnologie e le sottrazioni di dati personali potrebbero scoraggiarne la penetrazione, con potenziali gravi danni economici diretti a livello nazionale e ritardo culturale, che a sua volta mina la competitività.

ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

La scarsa propensione alla moneta elettronica da parte dei consumatori già costa ogni anno 15 miliardi di euro al nostro sistema economico nel suo complesso (pari a circa l'1% del PIL). Di questi, 8 miliardi sono legati all'uso del contante. Si tratta di costi in prima battuta sostenuti dal sistema bancario e dalle imprese, ma poi ovviamente scaricati sui consumatori attraverso il corrispettivo per beni e servizi.

Parte non indifferente delle transazioni in contanti alimenta l'economia sommersa: secondo una ricerca dell'Abi, (Temi di Economia e Finanza Aprile 2011 - Numero 3 (Working Papers) Diffusione della moneta di plastica e riflessi sull'economia sommersa: un'analisi empirica sulle famiglie italiane) l'Associazione Bancaria Italiana, attraverso il maggiore utilizzo delle carte di pagamento si potrebbero recuperare fino a 40 miliardi di euro, sottraendoli all'economia sommersa.

Una diffusa preoccupazione sulla sicurezza dei pagamenti elettronici è certamente fra le cause della maggiore resistenza da parte di alcune fasce di consumatori, soprattutto gli anziani, le persone meno scolarizzate e quelle meno abbienti, contestualmente identificabili come le più esposte al digital divide. Non estranee a questa preoccupazione sulla sicurezza sono le notizie, di grande rilievo mediatico, sulle frodi (carte clonate, rubate, uso fraudolento su Internet ecc.), che presentano un'incidenza dello 0,0184% in valore (dati II semestre 2013, che mostrano un trend negativo), obiettivamente molto inferiore all'incidenza delle sottrazioni di contante (fonte: Dipartimento del Tesoro MEF, "Rapporto statistico sulle frodi nei mezzi di pagamento n. 4/2014").

Un graduale e costante incremento della tutela percepita e dei sistemi di sicurezza messi a disposizione dell'utenza, può rappresentare il principale mezzo di incoraggiamento dei consumatori a superare la resistenza culturale che fa dell'Italia un paese arretrato nei pagamenti elettronici, nell'e-commerce e nella digitalizzazione dei servizi pubblici e privati.

Adiconsum è molto attiva sul versante della sensibilizzazione e concertazione rivolte alle istituzioni competenti, ai decision makers a tutti i livelli, ma soprattutto agli operatori economici del settore e loro organizzazioni, vero ago della bilancia nell'orientamento delle scelte normative. Ricordiamo che al momento sono numerosi i soggetti impegnati nella messa in esecuzione delle decisioni regolatorie, di cui al DM n. 95/2014 del MEF, uscito il 19 maggio scorso (in G.U. n. 150 del 1 luglio 2014) in attuazione del D.lgs. n. 64/2011, per la partecipazione al funzionamento del sistema pubblico di prevenzione delle frodi con archivio centrale informatizzato.

Siamo tutti consapevoli che occorrono diversi strumenti, procedure e forme di collaborazione ed interconnessione cha garantiscano:

- l'identificazione certa delle persone, in linea con quanto previsto dal sistema di prevenzione istituito dal Ministero dell'Economia e delle Finanze con il Decreto Legislativo 64/2011 e sulla scia del nuovo Regolamento europeo sull'identità digitale, n. 910, adottato dal Consiglio Europeo il 23 luglio 2014 e pubblicato sulla Gazzetta dell'Unione Europea il 28 agosto 2014"

- il servizio SMS alert gratuito e universalmente disponibile su tutti i mezzi di pagamento elettronico (solo per fare un esempio il bancomat di Poste Italiane, in mano a milioni di correntisti, non ne dispone neanche su richiesta)

- l'invio tempestivo e riservato dell'estratto conto ai titolari di rapporti

ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL

Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni

InfoCons
protectia-consumatorilor.ro

- sistemi di one-time password estesi a tutti i mezzi di pagamento elettronici
- procedure agevolate per chi si trova a subire il furto di identità e deve contestare numerosi debiti, richiedere la cancellazione di segnalazioni negative al CRIF ecc.
- il ricorso ad un Fondo di Garanzia per i casi più difficili

Per il tramite di esperienze di dialogo e condivisione, osservazione e sperimentazione, ma anche elaborazione di proposte e posizioni comuni, come quella dei tavoli di lavoro inaugurati con il progetto MeisMine, Adiconsum ritiene di poter dare un contributo significativo al corretto orientamento del percorso di normazione ed all'adozione di buone prassi, che garantiscano maggior tutela dei consumatori contro il furto di identità.
E nostra intenzione anche favorire l'attivazione delle le sinergie, ad oggi carenti, a tutela delle vittime, che rendano più agevole il rapporto con i vari interlocutori e meno ostili le controparti, alleviando almeno in parte una difficoltà che, come si è visto, da meramente materiale e pragmatica può divenire anche psicologica.
Auspichiamo infine che, da una conoscenza sempre più completa e dettagliata dei fenomeni e del profilo delle vittime, possano scaturire campagne informative e forme di prevenzione specificamente mirate ai vari target, per una maggiore efficacia e penetrazione. E' per questo che Adiconsum ringrazia tutti i partecipanti ai tavoli di concertazione per la disponibilità e l'impegno, esprimendo soddisfazione per il sereno e proficuo dibattito svolto in seno ai gruppi di lavoro.

IL FURTO DI IDENTITÀ NELL'AMBITO DEL CREDITO AL CONSUMO

Il fenomeno delle frodi creditizie è incentrato proprio sul furto di identità: oltre 26.000 casi nel 2013, secondo l'Osservatorio CRIF sulle frodi creditizie (giugno 2014), per un ammontare di circa 162 milioni di euro. Il fenomeno sembra in aumento, almeno in termini numerici di frequenza (+8,3% di casi rispetto al 2012), mentre in termini di valore è in diminuzione. In altre parole, mentre tutta l'economia italiana rallenta ed i consumi calano, le frodi resistono bene alla crisi e anzi sembrano proliferare. La diminuzione del valore medio della frode creditizia fa pensare ad una crescente preferenza per canali di acquisizione del credito facilmente accessibili, come la vendita rateale nella grande distribuzione organizzata, ad esempio.

La profilazione statistica delle vittime, svolta dall'Osservatorio, conferma la sostanziosa rappresentatività della fascia d'età 18-30 anni (26,1% delle frodi, con un lieve calo rispetto all'anno precedente), la più avvezza all'uso delle nuove tecnologie, la più dedita alla frequentazione dei social network, all'e-commerce ed all'uso dei mobile devices, che sono molto vulnerabili agli attacchi informatici per la sottrazione di dati personali e degli strumenti di pagamento. Per questo gruppo di età è evidentemente necessario progettare campagne di comunicazione mirate, tese ad evidenziare i rischi connessi al download delle APP e di altro materiale da Internet, nonché alla condivisione di dati riservati sui social network ed in generale all'uso disinvolto delle nuove

ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

tecnologie.

Seguono, con analoga consistenza, i due gruppi di età 31-40 anni e 41-50 anni, rispettivamente con il 24,6% e il 23,2% delle frodi. Netto stacco per il gruppo 51-60 anni (14,9%) e quello over 60 (11,2%), probabilmente quelli che si espongono meno su una serie di versanti, ma tuttavia in aumento.

Oltre l'80% delle frodi (81,2% precisamente) interessa prestiti finalizzati erogati da soggetti diversi dalle banche, meno attrezzati per le verifiche di sicurezza (acquisto di rilevante valore come auto o moto presso concessionarie, oppure acquisti di importo medio-basso generalmente finanziati con grande rapidità e controlli sommari presso la Grande Distribuzione Organizzata). Il 10,1% interessa i prestiti personali ed un altro 6,6% le carte di credito (tra rateali e a saldo, ma la tendenza sulle carte rateali è in netta diminuzione). Netto stacco per le categorie residuali dei mutui (0,2%), del leasing (in drastico calo, ora allo 0,4%) e delle ulteriori forme meno consuete (1,5% complessivamente).

Sul piano territoriale, triste primato alla Campania, con il 16,3 % dei casi, seguita dalla Sicilia (14%) e dalla Lombardia (11,3%). Nelle statistiche istituzionali, buona parte dei casi riguarda la clonazione delle carte e in particolare di quelle di debito, che non sono ricomprese nelle statistiche CRIF, oppure l' accesso fraudolento ai conti bancari via Internet: i criminali in azione nel nostro paese sono spesso di provenienza estera, in particolare dall'est europeo, circostanza che rappresenta frequentemente un ostacolo per lo svolgimento delle indagini da parte delle forze dell'ordine, a causa:

- della necessità di avviare rogatorie internazionali, con l'ulteriore incognita della perseguibilità di determinati reati in quei paesi, dato che talora accade che i reati informatici in questione non siano stati ancora codificati e sanzionati.

- degli elevati costi di indagine, a fronte di una situazione che impone la concentrazione di risorse sui casi di gravità assoluta, come il terrorismo

- dei tempi che si dilatano, consentendo spesso ai criminali di organizzarsi per rimuovere prove e tracce dei reati commessi, nonché rendersi irreperibili

In termini numerici, le transazioni non riconosciute con carte di credito/debito sono in aumento, con una diminuzione del valore medio della singola transazione ed un aumento del valore totale (nonché del rapporto tra valore totale delle transazioni e valore di quelle non riconosciute) Il SIPAF, il Sistema Informatizzato per la Prevenzione Amministrativa delle Frodi sulle Carte di Pagamento istituito nel 2005 presso il MEF, raccoglie e analizza in dettaglio le statistiche del comparto.

ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

Transazioni non riconosciute per causale
Carte emesse in Italia

a - Valore	Totale 2009 I sem = 100				Totale 2009 = 100		
	2012 I sem	2012 II sem	2013 I sem	2013 II sem	2012	2013	var %
Carta contraffatta	34,2	38,1	33,2	21,9	33,2	25,3	-23,7%
Carta non ricevuta	2,5	1,6	1,9	2,1	1,9	1,8	-4,8%
Carta rubata	9,5	15,1	12,2	14,1	11,3	12,1	6,9%
Carta smarrita	5,0	5,1	4,2	3,7	4,6	3,6	-21,6%
Carta utilizzata con falsa identità	0,4	0,5	1,0	0,3	0,4	0,6	47,4%
Utilizzo fraudolento del codice carta emessa	6,1	14,1	19,7	21,8	9,2	19,0	105,8%
Utilizzo fraudolento della carta in Internet	24,9	30,5	39,2	45,5	25,4	38,9	52,8%
Totale	**82,6**	**105,0**	**111,3**	**109,5**	**86,1**	**101,3**	**17,7%**

b - Numero	Totale 2009 I sem = 100				Totale 2009 = 100		
	2012 I sem	2012 II sem	2013 I sem	2013 II sem	2012	2013	var %
Carta contraffatta	38,4	39,7	34,7	28,2	36,0	29,0	-19,5%
Carta non ricevuta	1,9	2,4	2,6	2,4	2,0	2,3	19,4%
Carta rubata	7,2	10,4	8,5	9,9	8,1	8,5	4,4%
Carta smarrita	6,3	6,6	5,6	6,0	5,9	5,4	-9,6%
Carta utilizzata con falsa identità	0,5	0,7	1,0	0,6	0,5	0,7	28,2%
Utilizzo fraudolento del codice carta emessa	6,9	13,2	22,5	26,2	9,3	22,5	142,5%
Utilizzo fraudolento della carta in Internet	27,6	33,2	52,1	67,5	28,0	55,2	97,1%
Totale	**88,7**	**106,0**	**127,0**	**140,7**	**89,8**	**123,5**	**37,5%**

Fonte: Rapporto statistico sulle frodi con carte di pagamento n. 4/2014 - MEF

Le forme con cui, tecnicamente, il reato si consuma sono varie, sia nella modalità di illecita acquisizione dei dati personali della vittima, che nella modalità del loro utilizzo tramite impersonificazione totale o parziale. Sempre, il truffatore mira a ottenere somme di denaro o beni/servizi, addebitandone la restituzione o il pagamento differito alla vittima.

Gli oneri che conseguentemente ad esso ricadono sulla collettività, sono relativi ad esempio ai servizi di indagine e di gestione del contenzioso. Vi possono essere a volte anche degli ulteriori oneri a carico direttamente dei consumatori coinvolti, dovuti ad esempio a:

- i costi giudiziari connessi al contenzioso;

- l'allungamento dei tempi per le procedure istruttorie indispensabili all'accesso al credito;

- possibile incremento dei tassi e delle commissioni, dovuti nei casi limite alla richiesta di copertura delle spese assicurative e delle mancate restituzioni".

Per le vittime, il danno è estremamente variabile e dipende dal tipo di truffa, dalle circostanze, dal ritardo con cui le stesse vittime si rendono conto del fatto, dalla corretta esecuzione o meno dei passi di autotutela necessari.

ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

In materia di prevenzione, è chiara e unanime posizione di tutti gli "addetti" al settore, dalle forze dell'ordine agli operatori bancari finanziari, alle associazioni dei consumatori, che sia di fondamentale importanza fare informazione, dando ai cittadini la necessaria consapevolezza del rischio insito in ciascuna specifica circostanza in cui si conferiscono i dati personali, anche sensibili, nonché delle opportune precauzioni caso per caso e delle buone prassi di controllo e monitoraggio al fine di accorgersi tempestivamente se si è stati vittima di frode.

A parere di Adiconsum sarebbe realmente molto opportuno anche che si offrissero servizi di allerta in ogni contesto che rappresenti un potenziale pericolo, in particolare su Internet, tramite banner di avviso che richiamino l'attenzione dell'utente proprio quando si accinge ad effettuare determinate operazioni a rischio, pannelli informativi in prossimità degli sportelli ATM, brochure e box informativi nel materiale che pubblicizza il credito al consumo, o ancora avviso in evidenza di smaltire dopo averle rese illeggibili, apposto su tutti i documenti contenenti dati a rischio, come le fatture delle utenze o gli estratti conto bancari.

Naturalmente, ben oltre le possibilità di prevenzione del singolo cittadino, vi sono gli strumenti istituzionali, di fondamentale importanza, e le buone prassi che ogni operatore deve poter seguire con regolarità e sistematicità, dalla consultazione di banche dati all'effettuazione di altre verifiche e l'invio di comunicazioni di controllo.

Tra i compiti dei tavoli di lavoro è stato considerato prioritario quello di esaminare nel dettaglio le statistiche ed i rapporti pubblicati dai vari soggetti, per comprendere a fondo le varie dimensioni del fenomeno, le tipologie e modalità con cui si consumano le frodi creditizie, con l'auspicabile risultato di evidenziare le vulnerabilità del sistema con dettaglio e supportare utilmente la pianificazione degli strumenti di prevenzione operativi.

Le tante e diverse problematiche connesse con i casi di furto di identità nel credito al consumo sono sostanzialmente riconducibili a due grossi gruppi: quelle afferenti il sistema istituzionale e gli operatori economici e quelle afferenti il singolo, in quanto vittima del furto di identità e principale/primo destinatario delle conseguenze dirette.
Sul versante istituzionale ed imprenditoriale, si è accennato nell'introduzione ai costi sociali in termini di danno economico, risorse necessarie per la repressione e le prevenzione nonché per lo studio del fenomeno, costi indiretti dovuti al connesso rallentamento nella penetrazione dei pagamenti elettronici e dell'e-commerce nel Paese. Certamente il sistema bancario e creditizio riversano sui consumatori questi costi, ma anche i costi sostenuti dal livello istituzionale ricadono sulla collettività e rappresentano risorse sottratte ad altri impieghi socialmente ed economicamente rilevanti.
Sul piano individuale le problematiche sono più delicate. La vicenda del furto di identità si traduce per il cittadino, nel migliore dei casi, in una gigantesca "grana" da gestire su più fronti:

- il rapporto con la finanziaria o società di recupero crediti che ha erogato somme al truffatore e le chiede indietro alla vittima
- la querela contro ignoti,

ADICONSUM Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

- la cancellazione delle posizioni di insolvenza ingiustamente addebitate nei SIC,
- la chiusura e nuova apertura di strumenti di pagamento e/o finanziari, conti correnti, accounts su Internet che si presumono violati
- talvolta la vicenda giudiziaria per reati commessi dal truffatore e/o ingiunzioni di pagamento e precetti ingiustamente subiti

Spesso però, oltre alla lunga e complicata serie di azioni necessarie alla propria tutela, la vittima è sottoposta ad una forte sofferenza psicologica, legata al sentirsi espropriata dell'identità, accusata di insolvenza, diffamata, esposta ad ulteriori ed imprevedibili implicazioni magari differite nel tempo, riconosciuta in parte colpevole per insufficiente cautela nella protezione dei propri dati personali, finanche considerata inaffidabile per il futuro per essere "in qualche modo" collegata ad una seconda identità fraudolenta. Può risentirne il lavoro, possono risentirne i rapporti familiari, possono risentirne le scelte di vita, dalla città di residenza, all'imprenditorialità, alla propensione verso l'uso delle tecnologie dell'informazione.
Le storie di identità rubata, in cui si imbatte con facilità un osservatore del fenomeno, sono storie grande frustrazione, ma anche di burocrazia sorda che si oppone, come un muro di gomma, alle ragioni evidenti del consumatore. Pur nella generale consapevolezza della fragilità che caratterizza il sistema di gestione dei dati, degli strumenti di pagamento e del credito, che non può contare su buone interconnessioni, archivi informatici, prassi specifiche e consolidate, l'utente viene comunque lasciato solo a gestire il problema come se fosse, in fondo, un problema "suo". E' così che se la vittima di un furto di identità si avvede dell'accaduto in occasione di una richiesta di finanziamento, certamente non potrà ottenerlo fin quando non sia stata completata la procedura di contestazione dell'addebito e cancellazione dai SIC con ogni singolo creditore, senza alcun "canale preferenziale" o forma di assistenza trasversale che lo accompagni nei vari passi da intraprendere con i diversi interlocutori. Le segnalazioni raccolte fanno emergere situazioni limite che richiedono anche tempi molto lunghi per la loro soluzione, nelle quali il consumatore si ritrova a dover gestire situazioni critiche come precetti e pignoramenti immobiliari, blocco dello stipendio, eseguite anche dopo avere effettuato la denuncia del furto d'identità, che è tanto maggiore quanto più l'evento è inaspettato e incomprensibile.
Occorre d'altra parte segnalare i notevoli investimenti fatti in questi anni dal mondo bancario per la tempestiva e puntuale verifica dell'identità in fase di accesso al credito e per garantire la massima attenzione verso il cliente convolto in caso di furto.
La vastità e la complessità della rete di rapporti che ciascun consumatore intrattiene con enti, imprese ecc, rende realmente difficile mantenere il controllo e garantire la sicurezza dei dati personali più diffusamente utilizzati, quali ad esempio i dati anagrafici e di residenza, il codice fiscale, il numero di conto corrente o di carta di credito. Essi vengono conferiti innumerevoli volte ad altrettanti soggetti, per le più svariate occasioni di necessità, incluse le attivazioni di carte Sim o servizi di Pay TV, o ancora nei contratti di energia del libero mercato e sono pertanto esposti a sottrazione a prescindere dagli incauti conferimenti via Internet. Tali dati sono poi frequentemente riportati nelle fatture ed in numerose altre comunicazioni postali che il cittadino riceve. Risulta pertanto evidente che siano dati di facile reperibilità per i malintenzionati e che sia inopportuno considerarli sufficienti, in assenza di sistemi di identificazione certa, ad ottenere finanziamenti o ad aprire conti correnti.

ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

Non si tratta di “iperburocratizzare” i rapporti per migliorare la sicurezza, ma almeno di studiare, caso per caso e procedura per procedura, i vulnus più significativi e più frequentemente sfruttati dai ladri di identità.
Per contrastare l’uso fraudolento delle carte di credito, sia online che tramite clonazione, solo per fare un esempio, è opportuno proseguire con decisione sulla strada già ampiamente avviata nel settore, dell’introduzione generalizzata dei servizi di SMS alert e di onetime password, come già in altri paesi europei.
E’ chiaro che i costi della prevenzione, per quanto significativi, sono inferiori al costo delle frodi nel medio-lungo periodo, considerato anche l’effetto di deterrenza generalizzata che sortiscono.
In alcuni ambiti vi è già sostanziale consenso, da parte degli esperti, sulle strategie e sugli strumenti da adottare, ma risulta difficile concordare in concreto i tempi di attuazione, la titolarità dei compiti, la ripartizione degli inevitabili oneri e delle responsabilità.
Nel frattempo si diffondono - con buone performance di vendita - servizi di protezione e prevenzione individuale delle frodi e della captazione di dati, a pagamento, che scaricano interamente sul consumatore costi e responsabilità di una tutela che dovrebbe essere invece preoccupazione dello Stato e del sistema economico nel suo complesso.

Non sufficienti ma sicuramente utili, ad esempio, risultano i servizi di CRIF denominati IDENTIKIT e SICURNET, ma ve ne sono altri dedicati alla protezione online (ad esempio quello offerto dalla Norton). Il nodo è che questi sistemi di fatto danno soluzione individuale e contrattuale ad un problema che è e deve rimanere della collettività. Peraltro nel credito al consumo, più che in altre fattispecie di frode creditizia, è l’operatore finanziario che subisce l’inganno ed eroga credito al truffatore, senza alcun coinvolgimento o colpa del consumatore vittima del furto di identità. Tuttavia non è raro che il consumatore debba sostenere costi per la risolutiva chiusura dell’addebito in tutte le sedi.
È in ogni caso dovere professionale e normale diligenza degli operatori, dotarsi di sistemi di prevenzione e fare specifica formazione al personale addetto alle erogazioni di credito.
Sarà certamente necessario contemperare il diritto alla privacy dei richiedenti il credito, con la inevitabile dovizia di controlli (basata su banche dati condivise) in un contesto di crescente rischio di truffe. In questo senso, il tavolo posto in discussione i provvedimenti normativi di primo e secondo livello, inerenti la prevenzione delle frodi nel settore del credito al consumo, nonché il Parere dell’Autorità Garante per i Dati Personali. Auspicabile, naturalmente, che fra i operatori, soggetti istituzionali e consumatori si giunga ad una posizione condivisa di un certo equilibrio, in grado di offrire soddisfacente tutela a tutti gli interessi in campo meritevoli di protezione.

IL FURTO D’IDENTITÀ NEL COMMERCIO ELETTRONICO

La convenienza e l’efficacia dei pagamenti online sono state da subito chiare ai consumatori, così come i vantaggi dell’e-commerce, che consente una maggiore possibilità di scelta e di risparmio economico, dando accesso ad un mercato più competitivo di quello “reale”.

ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

Tuttavia, le notizie sul rapido diffondersi, di pari passo con i progressi delle funzionalità e dei servizi disponibili online, di truffe e di insidie per la privacy, ne hanno rallentato lo sviluppo, nel nostro Paese più che in altri.
I consumatori italiani ancora manifestano diffidenza nel commercio elettronico: secondo i dati rilevati nel 2014 dal Consorzio Netcomm, in collaborazione con la School of Management del Politecnico di Milano, si registra finalmente un buon andamento di questo settore, che nel 2013 ha fatturato 12 miliardi di euro, con un tasso di crescita annuo che si attesta sul 20%, sia per la domanda che per l'offerta. Numeri più che discreti, ma ancora modesti se rapportati a quelli europei.
Questo non perché in Italia ci siano pericoli maggiori che altrove, ma soprattutto perché, unitamente ad altri fattori di carattere squisitamente culturale, che interessano sia il consumatore che l'imprenditore nostrani, in Italia la percezione del rischio di frodi, violazioni dei dati e furti di identità è amplificata dalla risonanza mediatica e non è confortata da sufficienti iniziative di prevenzione e contrasto, di carattere istituzionale e non, che diano il senso di una protezione crescente.
Le truffe colpiscono principalmente gli acquirenti, con varie modalità:

- il cosiddetto "negozio fantasma", sul quale si acquista senza però ricevere la merce e il cui titolare è irreperibile
- false offerte di servizi/download gratuito, che celano abbonamenti onerosi fatturati in seguito
- addebiti per importi superiori a quanto pattuito o addebiti successivamente effettuati sulla stessa carta, sempre da parte di esercenti disonesti postisi in condizione di non reperibilità
- intercettazione da parte di terzi dei dati della carta di credito, nel corso di un acquisto "regolare" effettuato dall'utente su un normale e-shop, per successivo uso fraudolento della stessa
- sostituzione durante la navigazione in Internet, ad opera di un malware che reindirizza il browser dell'utente, del sito di commercio elettronico o del sito di home banking originale con sito clone, allo scopo di captare le credenziali di accesso durante la digitazione effettuata dall'utente
- keylogging: registrazione e trasmissione ai criminali dei dati di accesso all'home banking o dei dati della carta di pagamento digitati dall'utente, eseguite da un'apparecchiatura hardware o da un malware
- Phishing: si basa sull'utilizzo delle comunicazioni elettroniche, specie messaggi di posta elettronica falsi, che hanno lo scopo di reperire credenziali dell'utente direttamente o attraverso link di siti fittizi (a volte anche telefonicamente)
- Attacchi hacher ai siti e ai database degli esercenti online con sottrazione dei dati dei clienti

ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

- Furto di dati attraverso i social network come Facebook e Twitter, ma anche attraverso la pubblicazione di curriculum vitae o la registrazione effettuata dall'utente su siti che offrono magari servizi e risorse gratuite
- Utilizzo fraudolento online di carte clonate o di dati personali della vittima sottratti "nella vita reale" (es con l'intercettazione della corrispondenza)

I più comuni mezzi di prevenzione a disposizione dei singoli utenti sono abbastanza noti al grande pubblico degli internauti, ma è raro che un utente li adotti tutti e segua sempre rigorosamente le prescrizioni. Inoltre, questi sistemi non possono garantire una protezione a 360 gradi. Firewall, antivirus e spyware, cautele nel conferimento dei propri dati, uso di carte prepagate e di carte munite di sistemi di sicurezza come l'SMS alert e le one-time password, accesso solo ai payment gateway sicuri, uso di servizi e piattaforme di pagamento online come Pay-Pal e My-Bank, sono e restano buone prassi di prevenzione da raccomandare ai consumatori. E' auspicabile, fra l'altro, un uso più ampio della firma digitale, che rende certa l'autenticazione di mittente e destinatario nelle comunicazioni elettroniche. Tuttavia i pericoli sono molti e diversificati, oltre che in continua evoluzione con il progresso tecnologico.

Vi sono anche, come già accennato, sistemi di messa in sicurezza dei dati online come quelli forniti, a pagamento, da Norton o da CRIF (ma ce ne sono diversi altri). A nostro avviso, però, non è condivisibile che ciascuno debba provvedere da sé (a sua cura e spese) alla sicurezza, che è invece un prezioso bene comune da perseguire con costanza e mezzi adeguati. In assenza di barriere "di sistema", la protezione individuale, quando efficace, non fa che spostare il rischio sugli altri utenti che non ne sono dotati, rendendo di fatto obbligatorio per tutti servirsene, ma senza rappresentare un deterrente concreto per la criminalità.

E' dal confronto serrato e costantemente aggiornato con le novità introdotte dalla tecnologia, fra tecnici, operatori economici e forze dell'ordine, che deve sortire un livello di sicurezza della rete almeno accettabile, tale da consentire ai consumatori una più generosa concessione di fiducia al sistema dell'e-commerce. Perché senza fiducia non può esserci sviluppo, ma il nostro Paese ne ha davvero bisogno.

IL FURTO DI IDENTITÀ E LE NUOVE TECNOLOGIE

Il sistema dei pagamenti è in continua evoluzione per lo sviluppo di sempre nuove tecnologie e possibilità, tra cui i pagamenti attraverso il telefono cellulare.

Il mobile banking solo cinque anni fa era del tutto inesistente in Italia. Oggi è uno strumento già utilizzato e pronto per uno sviluppo ampio.
Un'opportunità sostenuta anche dalla Commissione Europea perché stimola la concorrenza tra operatori e l'innovazione dei prodotti.
Lo sviluppo dei mezzi di pagamento elettronici dipende da alcuni fattori fondamentali: trasparenza, tracciabilità dei pagamenti, riduzione dei costi. Fattori che i consumatori non hanno ancora,

ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

quanto meno, percepito fino in fondo, anche se esiste tutto un mondo da scoprire a partire proprio dal mobile payment. Una possibilità quasi scontata, tenuto conto di cosa fanno oggi i telefoni, da navigatore a lettore, musicale o di film, da macchina fotografica a mini PC.
Il Mobile payment si basa sulla possibilità di integrare in un telefono cellulare o in un tablet molte applicazioni, peraltro continuamente aggiornabili; in particolare la possibilità di pagare o trasferire denaro.
L'attivazione dello smartphone o del tablet per i pagamenti è molto semplice e si può riassumere in pochi passi:

- Scaricare il programma (download dell'app) sul cellulare.
- Registrare, inserendo i dati personali e scegliendo il codice segreto che verrà utilizzato per effettuare il pagamento.

Svolte queste operazioni, si entra liberamente nel mondo dei pagamenti attraverso smartphone.
I pagamenti, nel caso di utilizzo dello smartphone, possono essere effettuati con addebito su conto corrente bancario, su carta di credito o prepagata, sulla bolletta della compagnia telefonica, su borsellino elettronico, con alcune differenze nelle modalità di addebito al consumatore e di accredito al venditore.
I costi del servizio sono diversi secondo l'intermediario che li offre; tralasciando quelli dello smartphone che variano secondo le tariffe applicate, si può dire che l'app da scaricare per avere il servizio è gratuita, anche se in alcuni casi - particolarmente di istituti di pagamento - è prevista una spesa fissa. Per il conto corrente vanno considerati i costi di gestione, per la carta prepagata quelli di ricarica, mentre per la carta di credito ordinaria quelli del canone annuale.
Da ricordare che i pagamenti "mobile" hanno anche il vantaggio di essere utilizzabili da chi non ha un rapporto stabile con una banca o con un altro intermediario.
Il mobile payment è anche un mezzo per la tracciabilità dei pagamenti e per combattere l'evasione fiscale. Secondo alcune analisi una crescita dei pagamenti elettronici porterebbe benefici in termini di maggiori entrate fiscali per lo Stato e un aumento dei consumi (10-15 miliardi).
Il mobile payment può essere un "gancio" per sviluppare l'e commerce che ancora non ha raggiunto lo sviluppo desiderato e programmato.
L'utilizzo dello smartphone è estremamente semplice, grazie all'intesa che le principali compagnie telefoniche (Telecom Italia, Vodafone, Wind, H3g e Poste Mobile) per l'utilizzo della Sim con tecnologia NFC (Near field communication) che fa "parlare" i due strumenti (smartphone e POS) che hanno dato vita alla piattaforma Mobile payment (www:/mobilepay.it).
È sufficiente passare l'apparecchio vicino a un POS abilitato. Fino a 25 euro (spese per autobus, parcheggi, musei, bar, ecc.) non è necessario neppure digitare il PIN. Oltre, basterà digitare il PIN e il codice della carta. Effettuato il pagamento, sullo smartphone sarà visualizzata la ricevuta del pagamento stesso e la merce potrà essere consegnata.
Nell'utilizzo è necessaria una distinzione tra Mobile Remote Payment & Commerce, usato come tecnologia di trasferimento dei dati e pagamento "a distanza" e Mobile Proximity Payment &

ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

Commerce, che utilizza tecnologie a corto raggio quali la citata NFC (Near Field Communication) per iniziare il pagamento e scambiare le credenziali di autenticazione.
I pagamenti con smartphone sono già possibili in varie città grazie alle iniziative di vari operatori telefonici, in accordo con banche e con circuiti di pagamento.
Le sperimentazioni sin qui effettuate hanno tutte dato risultati positivi e gli operatori telefonici, le banche, gli istituti di pagamento, circuiti di carte di credito, i cosiddetti "over the top" (Google, Apple, ecc.), E-bay, le grandi catene commerciali, Poste Italiane stanno sviluppando velocemente la possibilità di fornire al cliente, insieme a vari mezzi di pagamento alternativi al contante, anche quello attraverso mobile.
Nel 2012 sono state effettuate transazioni per circa 900 milioni di euro, anche se più della metà per l'acquisto di app e di contenuti digitali per gli stessi smartphone.
A livello mondiale, si immagina che nel 2014 il mercato mobile sarà di circa mille miliardi di dollari.
Di aiuto per lo sviluppo dei pagamenti alternativi al contante, quindi anche dello smartphone, la normativa introdotta con i decreti Salva Italia e Sviluppo-bis che prevedono la riduzione delle commissioni a carico degli esercenti e una maggiore trasparenza sulle transazioni effettuate e l'introduzione dei pagamenti elettronici nella pubblica amministrazione e con l'obbligo per i commercianti di accettare i pagamenti con carte di debito. La Direttiva sui Servizi di Pagamento (Psd - Payment services directive) recepita con il Decreto Legislativo n. 11/2010 e il successivo provvedimento della Banca d'Italia con i diritti e i doveri degli operatori mobili, ha stabilito in particolare che il telefono cellulare o il tablet possono essere utilizzati come una carta di credito solo per gli acquisti di materiale digitale (canzoni, film, suonerie, ecc.) mentre se se sono utilizzati per acquistare beni o servizi fisici come il biglietto dell'autobus, di musei, piuttosto che acquisti per importi più elevati, per cui è necessario il Pin, l'operazione è possibile se l'operatore telefonico diventa anche un istituto di pagamento riconosciuto da Banca d'Italia, così da sottoporlo al rispetto degli obblighi, vincoli e presidi di sicurezza di un operatore bancario.
I vantaggi dell'utilizzo dei mezzi elettronici di pagamento non può far dimenticare i rischi che questi pagamenti incorporano.
Le frodi sui pagamenti elettronici attraverso la carta di credito e Internet sono da qualche anno la nuova frontiera della criminalità nazionale e internazionale. Le modalità di attuazione dei reati sono le più diverse e le tecniche criminali si aggiornano sempre di più.
Il phishing è solo una delle forme, mai superata, affiancata ormai da altre più subdole, come i malware che causano danni anche irreparabili ai computer o le tecniche di scripting usate dagli hacker per reindirizzare su siti "fantasma" normali transazioni.
Questo è uno dei motivi per cui i consumatori non fanno un utilizzo più ampio dei pagamenti "mobile": temono per la loro sicurezza e per la loro privacy.
La prima è fondamentale fin dal momento in cui si decide di utilizzare un telefono cellulare per effettuare i pagamenti. L'autenticazione quindi non deve solo avvenire in maniera assolutamente sicura, ma deve convincere l'utente di esserlo. Altrettanto importante è la sicurezza nel momento dell'effettivo pagamento, attraverso le tecniche più avanzate.

ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

Le imprese fornitrici dei vari servizi dovranno anche prevedere il monitoraggio dei livelli di rischio personalizzati, al fine di poter fornire al consumatore eventuali alert.
In tema di privacy bisogna sottolineare che si è ancora alla fase iniziale e lo stesso Garante ha solo da circa un anno avviato una propria specifica attività ispettiva. Senza accorgercene o per motivi anche futili le informazioni personali che quotidianamente facciamo transitare dai nostri smartphones (posizione, indirizzo, lavoro, stato civile, ecc.), unitamente a un indubbio difetto di trasparenza in merito ai dati raccolti dai diversi soggetti, sono certamente motivo di preoccupazione per il consumatore.
Involontariamente (o meno) lasciamo tante tracce (impronte tecnologiche) che possono rendere più facili gli abusi.

I rischi possono essere ridotti grazie alla sempre più attenta gestione da parte dei consumatori, alla tecnologia, ai maggiori controlli delle imprese, all'informazione e all'attività delle associazioni dei consumatori.
E' necessario fornire educazione e informazione, che deve riguardare ogni momento del mobile payment: dal momento dal momento della registrazione a quello di utilizzo, a quello eventuale di assistenza.
Gli strumenti di pagamento informatici sono certamente utili, ma possono essere però "pericolosi" se non utilizzati in maniera corretta. Un rischio da non sottovalutare è quello di un indebitamento eccessivo.
Infine, è necessario ragionare anche su un eventuale contenzioso. Nel caso il consumatore ritenga di avere subito un torto, prima di tutto deve presentare reclamo verso l'intermediario. In caso di mancata o insufficiente risposta, il consumatore può passare al secondo livello di contenzioso: l'arbitro bancario finanziario.
Ulteriori regole per la risoluzione del contenzioso sono previste dal D.lgs. 11/2010 che disciplina gli obblighi e diritti dell'utilizzatore (cliente) stabilendo, tra l'altro che il prestatore di servizi di pagamento è tenuto a rimborsare al pagatore l'importo dell'operazione non autorizzata e che l'utilizzatore non sopporta alcuna perdita derivante dall'utilizzo di uno strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente.
Infine, l'art. 56 del Codice del consumo prevede con riferimento ai contratti a distanza, conclusi con professionisti, per cui il pagamento sia stato effettuato mediante carta, che "l'istituto di emissione della carta di pagamento deve riaccreditare al consumatore i pagamenti dei quali questi dimostri l'eccedenza rispetto al prezzo pattuito ovvero l'effettuazione mediante l'uso fraudolento della propria carta di pagamento da parte del professionista o di un terzo".

Concludendo, per chi compra i vantaggi possono riassumersi nell'immediatezza e nella semplicità dell'operazione, nell'utilità per i micro-pagamenti senza dover ricorrere a monete o a banconote o a alla stessa carta di credito/debito fisica, nella sicurezza e trasparenza dell'operazione. Per chi vende, il vantaggio è di avere un sistema integrato di pagamento, di avere una platea di potenziali clienti molto più ampia, di ridurre i costi legati all'utilizzo del contante, i tempi di attesa alle casse,

ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

la personalizzazione dei prodotti/servizi in vendita, forme avanzate di loyality (fidelizzazione) e couponing (carte fedeltà digitali).

Una seconda conclusione, il fatto che con il tempo e con la crescita dei "nativi digitali" la carta moneta diverrà sempre meno utilizzata, ma questo al momento non è la norma.
Per questo sono necessarie ora verifiche di costi, di tutele, di sicurezza. Scelte che non possono essere solo delle imprese bancarie o di quelle telefoniche, ma che per avere veramente successo devono avere un percorso concertativo con le rappresentanze della clientela.
Fondamentali saranno attività di education e d'informazione, per spiegare le potenzialità dei pagamenti con smartphone o con altri strumenti elettronici.

Adiconsum è da sempre impegnata anche in questo ambito: fondamentale è agire con una logica dove le contrapposizioni possono essere superate operando in un contesto paritario, riconoscendo alla rappresentanza dei consumatori, o almeno ad una parte di essa, il ruolo che ha saputo conquistarsi.

ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL

Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni

InfoCons
protectia-consumatorilor.ro

IL FUNZIONAMENTO DELL'OSSERVATORIO SUL FURTO D'IDENTITÀ

L'OSSERVATORIO ED IL COMITATO SCIENTIFICO

Nell'ambito del progetto "ME IS MINE – Osservatorio sul furto di identità", l'Osservatorio ha portato avanti una serie di attività, volte a:

- monitorare costantemente il fenomeno. A tal fine è stata anche realizzata una ricerca sul fenomeno del c.d. "furto di identità", condotta a livello nazionale attraverso distribuzione di questionari;
- creare uno strumento di contatto e concertazione tra diversi soggetti chiave, realizzando un luogo di confronto e dialogo attraverso l'istituzione di 4 Tavoli di concertazione, su 4 diversi aspetti del fenomeno;
- promuovere attività e strumenti di informazione e sensibilizzazione verso i cittadini, frutto della concertazione avviata dai diversi Tavoli.

I 4 Tavoli di concertazione si sono occupati di differenti tematiche relative a diversi profili del fenomeno del furto di identità. Ciascun Tavolo ha avviato un percorso di confronto al termine del quale si è prodotto un documento conclusivo condiviso. Gli incontri dei 4 Tavoli si sono svolti in presenza e a distanza, attraverso l'utilizzo di strumenti tecnologici concordati tra i partecipanti (ad esempio, google group, skype, wiki, email, ecc.), con la redazione, durante ciascun incontro, di un apposito verbale.

Il progetto ha previsto inoltre l'istituzione di un Comitato Scientifico (CS) con lo scopo di coordinare le diverse attività previste nell'Osservatorio stesso.

Il Comitato Scientifico è l'Organo che ha svolto le funzioni di coordinamento e facilitazione delle attività previste dall'Osservatorio e di verifica rispetto agli obiettivi complessivi previsti dal progetto, a tal fine:

1. Ha supportato il lavoro dell'Osservatorio offrendo spunti di riflessione, proponendo linee di contenuto e strategiche da condividere o sulle quali stimolare una discussione da parte dei partecipanti ai Tavoli di concertazione, al fine di favorirne i lavori.

2. Ha contribuito all'organizzazione delle attività previste nell'Osservatorio, per garantirne piena operabilità e massimo sviluppo.

ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

3. Ha coordinato e favorito il lavoro dei 4 Tavoli tematici di concertazione, proponendo iniziative e strategie.

Il Comitato Scientifico, si è riunito tre volte e ha coinvolto Autorità, Istituzioni, esperti del fenomeno e rappresentanti di tutte le diverse Parti coinvolte. Di seguito la composizione del comitato:

1. un Presidente

2. un rappresentante nominato da ciascuno dei 4 Tavoli di concertazione, concordemente individuato tra i componenti dello stesso nel primo incontro del Tavolo

3. un Rappresentante nominato da Adiconsum con funzioni di Coordinatore

TAVOLI TEMATICI DI CONCERTAZIONE

Obiettivo: I Tavoli di confronto rappresentano un momento di scambio di esperienze e di condivisione sulle tematiche della informazione e della prevenzione, nonché di studio delle criticità al fine di individuare ed attivare strumenti condivisi di lotta al fenomeno, attraverso la concertazione tra i diversi soggetti chiave, anche attraverso proposte da sottoporre al legislatore.

Tematiche: I Tavoli di concertazione previsti all'interno delle attività dell'Osservatorio sono formati da gruppi di lavoro selezionati in funzione delle seguenti tematiche da approfondire:

- Prevenzione delle frodi nel furto di identità nell'ambito del credito al consumo;
- Risoluzione delle problematiche relative al furto di identità nel settore del credito al consumo;
- E-Commerce;
- Mobile Payment.

Strumenti: Per facilitare il lavoro dei 4 gruppi che danno vita ai Tavoli di concertazione, sono stati proposte una serie di azioni e "regole" da tenere in considerazione nello svolgimento dei lavori:

1. **Condivisione di ruoli:** ogni Tavolo ha eletto un proprio rappresentante come membro del Comitato Scientifico.
2. **Condivisione degli obiettivi:** ogni Tavolo ha operato condividendo gli obiettivi specifici, indicati di seguito, per il raggiungimento dell'obiettivo complessivo del Tavolo, in linea con la mission del progetto: 1) avviare un lavoro di riflessione, analisi e confronto di esperienze in riferimento al tema, partendo dallo stato attuale dell'arte; 2) individuare criticità e problematiche nonché possibili strategie e interventi prioritari concreti; 3) individuare best

ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

practices da promuovere sia a livello nazionale che europeo, a partire dalla condivisione con la Romania, Paese partner del progetto.

3. **Condivisione delle regole:** ogni Tavolo ha stabilito, in relazione alle specifiche esigenze, modalità e tempistica necessarie per raggiungere gli obiettivi individuati, ad esempio gli strumenti utilizzati per avviare la comunicazione interna (es.: riunioni; mail; call conference ecc…), i tempi previsti per la redazione e/o lo scambio di eventuali documenti, verbale, ecc..
4. **Condivisione della metodologia di lavoro:** ciascun Tavolo ha condiviso con gli altri Tavoli i risultati intermedi raggiunti. A questo proposito i componenti del Comitato Scientifico hanno riportato durante le riunioni del Comitato stesso i risultati raggiunti all'interno dei propri gruppi di lavoro/Tavoli.

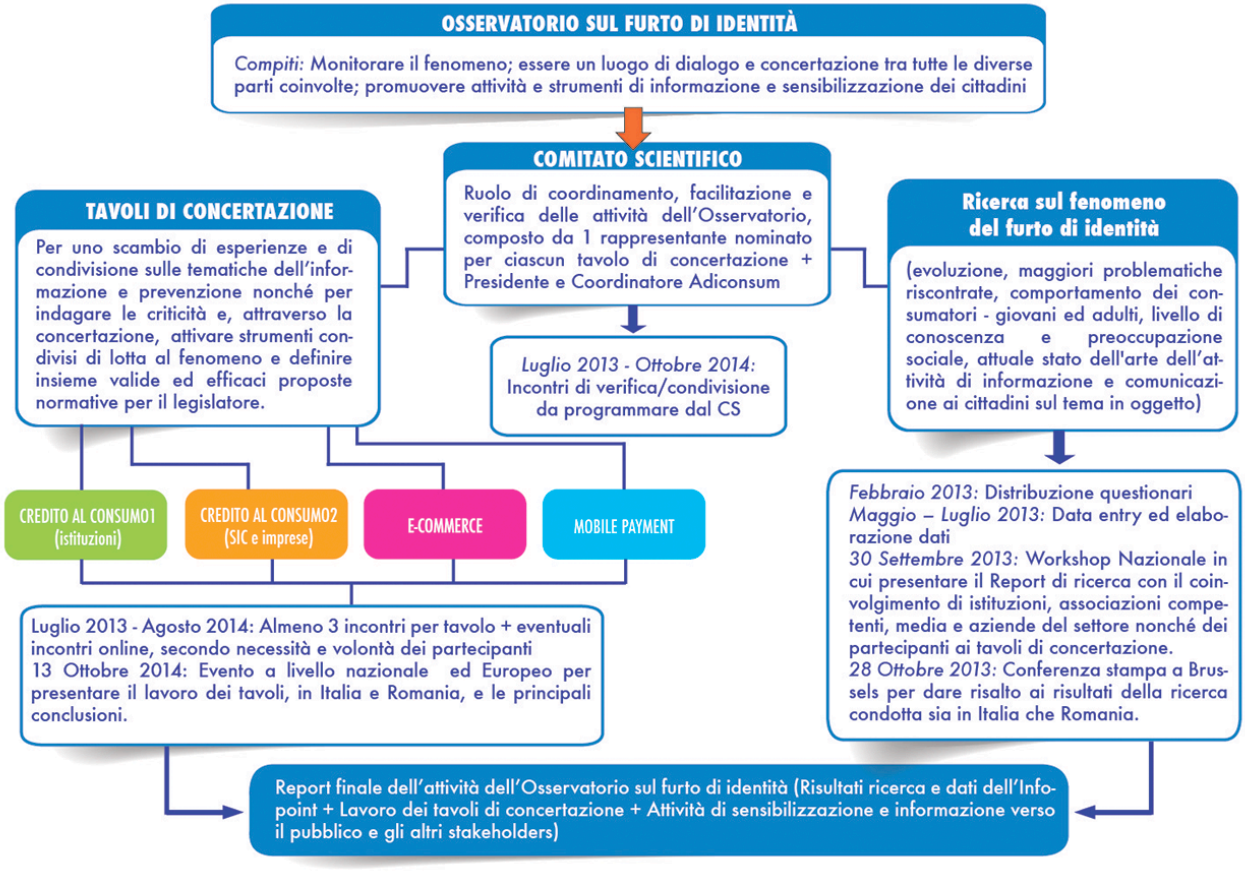
Tempistica: Ciascun Tavolo tematico si è riunito una media di 3 volte. Eventuali ulteriori incontri potevano svolgersi anche online, secondo necessità e con accordo fra i partecipanti.

Risultati: Il lavoro svolto dai diversi Tavoli e le principali conclusioni emerse sono raccolte nel presente documento (sezione "CONCLUSIONI & BEST PRACTICES")

ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL

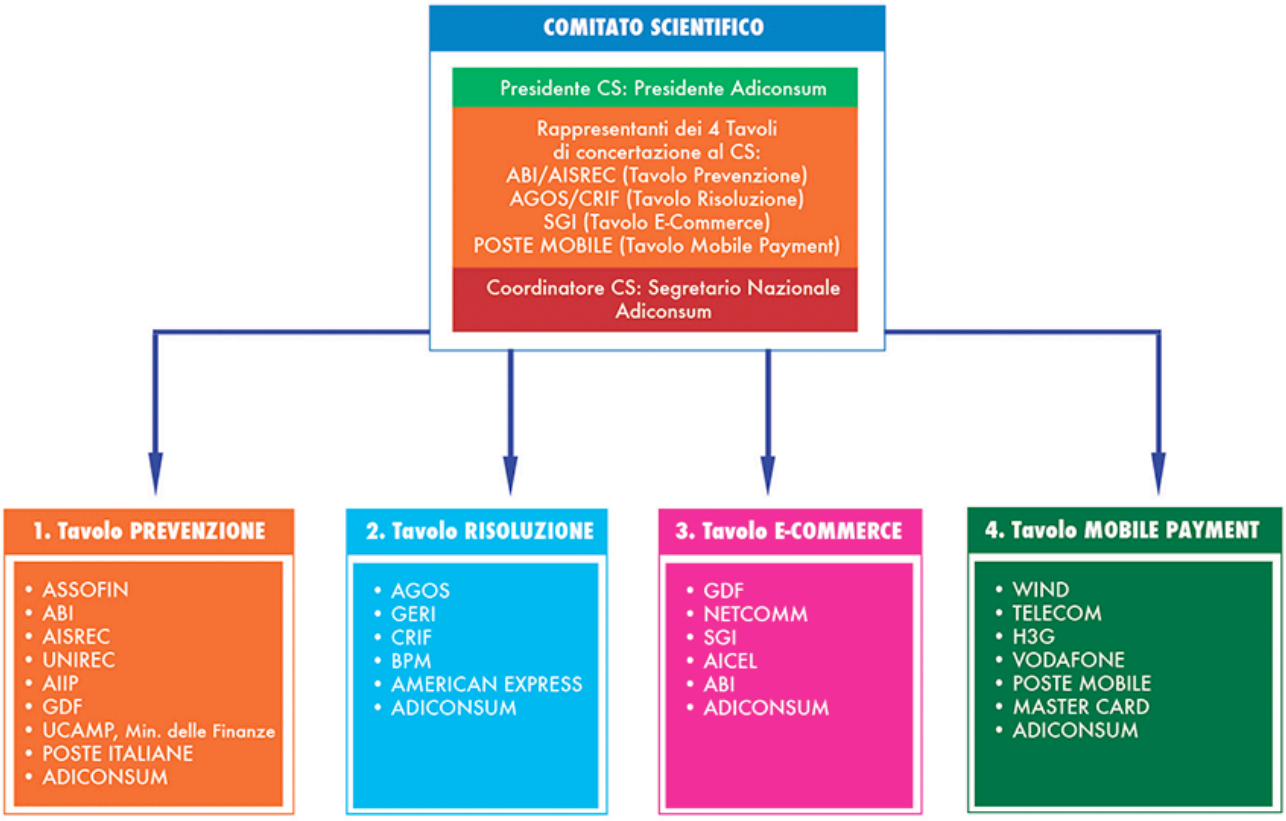
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni

InfoCons
protectia-consumatorilor.ro



ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

CHI SONO I MEMBRI DELL'OSSERVATORIO?



ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL

Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni

InfoCons
protectia-consumatorilor.ro

CONCLUSIONI & BEST PRACTICES

IN ITALIA

Tavolo "Prevenzione delle Frodi nel Furto di Identità nell'ambito del credito al consumo"

Al Tavolo Prevenzione delle Frodi nel Furto di Identità nell'ambito del credito al consumo hanno partecipato, oltre ad Adiconsum, ABI – Associazione Bancaria Italiana, AIIP Associazione italiana Istituti di Pagamento e moneta elettronica, AISReC Associazione Italiana delle società di referenza creditizia, ASSOFIN Associazione delle società finanziarie, GAT - Gruppo Anticrimine Tecnologico - della GDF (reparto Nucleo Speciale Frodi Telematiche), Poste Italiane, UCAMP, L'Ufficio Centrale Antifrode dei Mezzi di Pagamento presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze e UNIREC Associazione nazionale delle società di recupero credito.
L'attività del Tavolo si è svolta attraverso un confronto costante tra i diversi partecipanti ed ha portato a condividere e realizzare in maniera congiunta le seguenti attività:

- definizione dell'ambito di azione, in particolare con riferimento alla nozione di Furto di identità ai sensi dell'art. 30 bis del d.lgs. 141/2010: il furto di identità consiste nell'utilizzo indebito di dati relativi all'identità e/o al reddito di un'altra persona, in vita o deceduta, impersonificandola totalmente o parzialmente;
- analisi del fenomeno dal punto di vista della prevenzione, partendo dallo studio dall'attività svolta dal Ministero dell'Economia e delle Finanze in attuazione del d.lgs d.lgs. 141/2010 e dalle successive modifiche e integrazioni di cui al d. lgs. 64/2011, che ha istituito il Sistema Pubblico di Prevenzione, sul piano amministrativo,, che ha istituito il Sistema Pubblico di Prevenzione delle Frodi nel settore del credito al consumo e dei pagamenti dilazionati o differiti, con specifico riferimento al Furto di identità;
- analisi delle esperienze e delle problematiche dei diversi settori coinvolti, rappresentate di volta in volta dai diversi partecipanti al Tavolo ed oggetto di osservazioni e proposte congiunte;
- osservazione della percezione del fenomeno Furto di identità nei diversi soggetti coinvolti nel Tavolo, attraverso ideazione e realizzazione condivisa di un questionario sul fenomeno, al quale ogni partecipante ha in seguito risposto;
- analisi congiunta da parte di tutti i partecipanti al Tavolo di lavoro dei risultati del questionario, al fine di formulare proposte operative sul fenomeno oggetto della ricerca;
- individuazione condivisa di tre profili principali di attenzione:

ADICONSUM Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

1. promuovere una maggiore e capillare informazione verso i consumatori;
2. dare impulso a programmi di formazione specifici per gli operatori;
3. migliorare la capacità di fornire assistenza ai consumatori, attraverso l'individuazione di *best practices* condivise tra i diversi soggetti partecipanti al Tavolo.

Best practices

Obiettivi

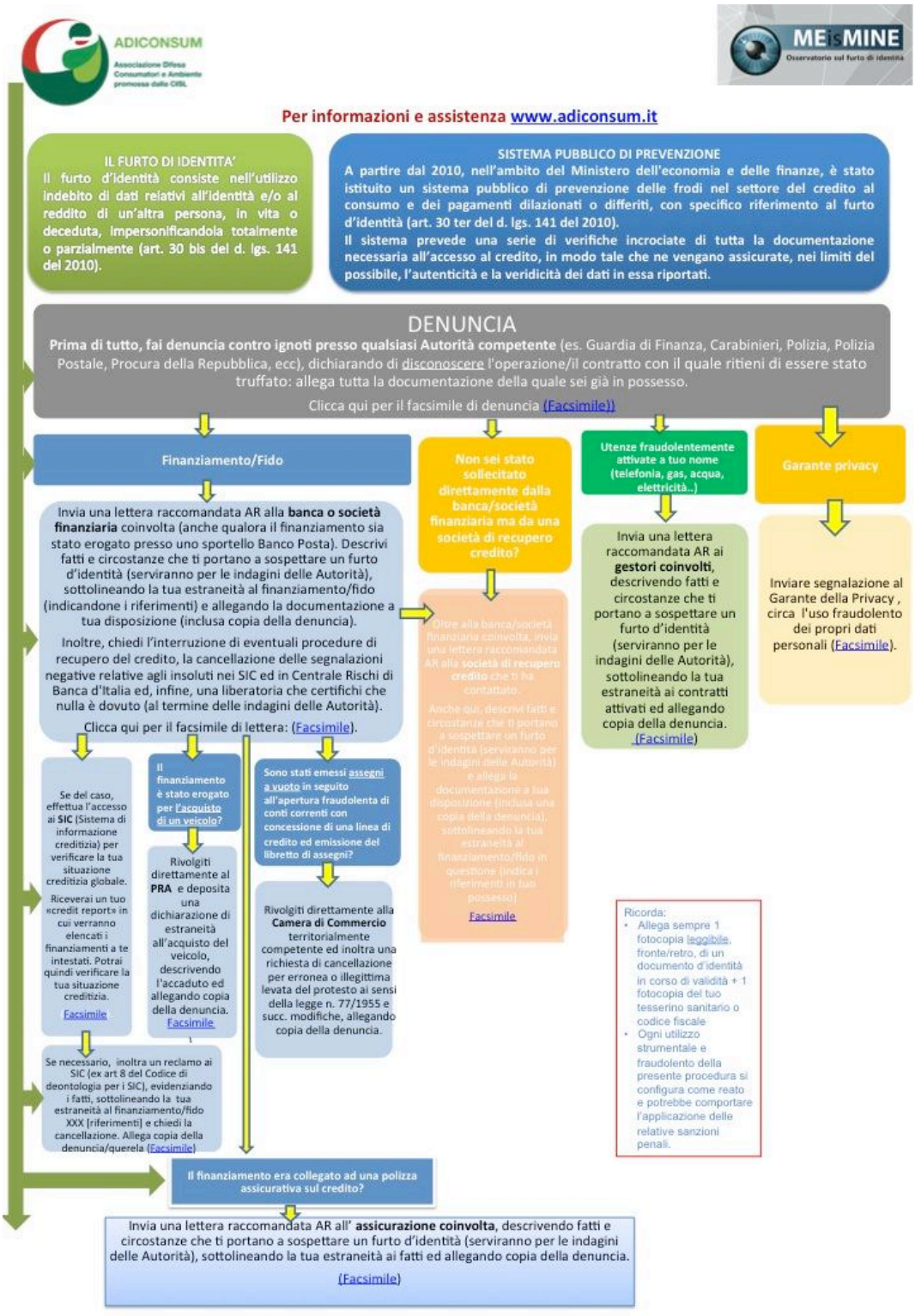
Attraverso l'individuazione di best practices, il Tavolo ha inteso tracciare dei percorsi di gestione e risoluzione dei molteplici aspetti e delle problematiche connesse ai furti di identità, che possano essere standardizzati e condivisi da tutti i soggetti coinvolti, rendendone così più agevole e veloce l'interazione, sia per le vittime che per le aziende coinvolte.

1. necessità di standardizzare l'informazione;
2. necessità di agevolare i consumatori nell'assistenza;
3. necessità di rilevare il fenomeno con dati statistici più approfonditi sia per monitorare il fenomeno, sia per realizzare programmi formativi specifici ed efficaci.

Si è quindi proceduto a realizzare in maniera congiunta e condivisa:

- una proposta di workflow in grado di dare evidenza in maniera grafica dell'iter da seguire in caso di furto di identità;
- modelli standard (si veda in appendice), inseriti nei diversi passaggi del workflow, volti ad agevolare l'assistenza ai consumatori in caso di furto di identità;
- due distinti questionari (si veda in appendice) da sottoporre sia ai consumatori che alle aziende (Banche e Finanziarie), volti a rilevare il fenomeno e fornirne approfonditi dati statistici attraverso la distribuzione degli stessi ad un campione significativo di consumatori ed aziende. Scopo dei questionari è in via principale rendere possibile un costante monitoraggio del fenomeno inoltre, in particolare:
  a. rispetto ai consumatori rilevarne percezione e livello di informazione sul furto di identità;
  b. rispetto alle aziende individuare sia specifiche istanze formative e sia valutare l'impatto e la gestione del fenomeno furto di identità sulla governance posta in essere da ciascuna azienda rispetto alla gestione interna del fenomeno.

ADICONSUM Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro



ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

La proposta di schema appena illustrata e riportata qui di seguito per punti, sintetizza l'iter da seguire (cosa fare e a chi rivolgersi) qualora si cada vittima di un furto di identità, che per chiarezza:

- inoltrare denuncia/querela verso ignoti alle Autorità competenti (Carabinieri, Polizia, Procura della repubblica, Polizia Postale ecc), dichiarando la propria estraneità ai rapporti di credito in parola e disconoscendo le firme apposte sui contratti (si veda in appendice);

- inviare lettera AR alle banche/società finanziarie coinvolte – cioè quelle che abbiano segnalato gli insoluti nei SIC -, evidenziando i fatti, sottolineando la propria estraneità ed allegando copia della denuncia/querela, oltre a copia leggibile fronte – retro del documento di identità nonché del codice fiscale. Si chieda inoltre l'interruzione di eventuali procedure di recupero del credito, la cancellazione delle relative posizioni/segnalazioni negative nei SIC, una liberatoria che certifichi che nulla è dovuto da parte della vittima in relazione al/i suddetto/i rapporto/i di credito (si veda in appendice).

- se del caso, si consiglia di effettuare l'accesso ai Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC) per verificare la propria situazione creditizia globale, soprattutto in relazione ai rapporti di credito eventualmente già disconosciuti;

- a tutte le società, le istituzioni, gli enti eventualmente coinvolti, inviare tramite A/R - o depositare – una dichiarazione di estraneità ai rapporti/utenze che siano stati attivati fraudolentemente a nome della vittima, allegando copia della denuncia/querela, oltre a copia leggibile fronte – retro del documento di identità nonché del codice fiscale (ad esempio, al PRA – qualora fosse stata acquistata un'auto – o ai gestori delle utenze – qualora fosse stata attivata un'utenze telefonica, o di fornitura del gas o elettricità ecc.) (si veda in appendice);

- più specificamente, nei casi in cui la vittima sia inserita nel Registro informatico dei protesti presso la Camera di Commercio – qualora cioè siano stati emessi degli assegni a vuoto in seguito all'apertura fraudolenta di conti correnti con concessione di una linea di credito ed emissione del libretto di assegni - occorrerà inoltrare una richiesta di cancellazione per erronea o illegittima levata del protesto, ai sensi della Legge n. 77/1955 e successive modificazioni, alla Camera di Commercio competente territorialmente, allegando copia della denuncia/querela, oltre a copia leggibile fronte/retro del documento di identità nonché del codice fiscale e qualsiasi altro documento.

ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL

Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni

InfoCons
protectia-consumatorilor.ro

Tavolo "Risoluzione delle problematiche relative al furto di identità nel settore del credito al consumo"

Durante gli incontri che si sono svolti sono emerse le seguenti criticità

1. C'è confusione da parte dei consumatori su chi rivolgersi nel caso si sia subito un furto di identità;
2. Bisogna trovare degli strumenti che facilitino gli operatori del settore a fronteggiare il fenomeno del furto di identità.
3. Bisogna spingere sui comportamenti delle persone in modo da facilitare l'assunzione di comportamenti preventivi da parte loro.
4. Gli estratti conto richiesti alle banche come prova dalle forze dell'ordine, quando si presenta una denuncia, di solito vengono rilasciati in tempi lunghi e di conseguenza rendono meno tempestiva la possibilità di poter riconoscere eventuali furti di identità. Si può ipotizzare una velocizzazione di questo processo in modo da facilitare il riconoscimento di eventuali frodi.
5. La diversità delle politiche delle società finanziarie, non favorisce lo sviluppo di prassi comuni che potrebbero facilitare il riconoscimento di eventuali furti di identità.
6. Le procedure di smaltimento di dati personali, che spesso vengono eseguite da terzi, intesi quali soggetti estranei al mondo del credito (ad. Es. scuole, aziende ospedaliere, noleggi auto etc.), possono non essere eseguite correttamente e quindi facilitare il furto dei dati.

Elemento da tenere maggiormente in considerazione:

- Importanza della vigilanza e selezione degli intermediari da parte delle società eroganti credito;
- Maggiorazione delle informazioni da dare ai clienti/utenti come ad esempio specificare che la banca non chiederà mai dati personali in via telematica;

Dopo aver analizzato le criticità riscontrate e preso atto degli elementi che bisogna maggiormente tenere in considerazione, sono state proposte le seguenti *Dimensioni Principali* su cui focalizzare le possibili attività di risoluzione dei problemi:

A) Differenza tra Dati Anagrafici e Dati Finanziari

E' stata esplicitata la necessità di differenziare le diverse tipologie di frode che possano svilupparsi a secondo della tipologia di dato personale interessato, infatti nel caso del furto dei dati anagrafici può succedere che la vittima non venga tempestivamente avvisata e si accorga del reato subito solo nel caso che, avendo bisogno di un prestito, si rivolge agli istituti di credito. Situazione diversa invece nel caso in cui il dato rubato sia un dato di tipo economico (ad esempio il numero di conto corrente), in questo caso invece è molto probabile che il furto sia scoperto molto più velocemente.

ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

B) Progettazione Sistemi di alert

Che facilitino maggiormente la segnalazione dei furti avvenuti tramite utilizzo fraudolento dei dati personali, come ad esempio l'attivazione di finanziamenti. Anche perchè, riguardo alla difesa dei dati personali, è sentore comune che le persone tendano a difendere maggiormente i dati di tipo economico (per prevenire eventuali clonazioni) a scapito di quelli anagrafici, la cui frode invece spesso crea problemi di altra natura ma egualmente "sgradevoli" da risolvere. Per affrontare questo problema, come soluzione possibile, è stato ipotizzato un sistema di "Alert" che avverti il consumatore anche quando viene agganciato un pagamento RID al conto corrente dell'interessato.

C) Omologazione format di denuncia

Sarebbe utile acquisire maggiori informazioni tecniche (n° carta d'identità, eventuale luogo di clonazione ecc..) in modo da procedere ad una mappatura più completa del fenomeno che permetta a tutti gli operatori del settore di facilitare la protezione dei consumatori rispetto a queste problematiche. Ad esempio si potrebbe ipotizzare di integrare i moduli di denuncia che vengono utilizzati dalle forze dell'ordine con domande che permettano di acquisire queste informazioni, in modo da creare dei moduli standard che siano efficaci sia per le piccole che per le grandi frodi. Inoltre è emersa la necessità di implementare la conoscenza del processo di lavorazione della pratica (denuncia) da parte del consumatore che ad oggi una volta intentata la denuncia non riceve informazioni sull'esito delle indagini (neanche in caso di archiviazione delle indagini) o delle procedure di risarcimento.
Questa standardizzazione, inoltre, faciliterebbe di molto anche gli operatori del settore in quanto avendo un dato "corretto" sulla quantità delle frodi, sarebbero in grado di fare una distinzione più precisa tra i cattivi pagatori e coloro che invece sono vittime di frodi (operazione che faciliterebbe anche la stesure dei bilanci delle società che emettono credito al consumo).
Sempre in un ottica di standardizzazione delle procedure di denuncia, si potrebbe provare a creare una "Task Force" tra le forze dell'ordine (Polizia postale, Carabinieri, GDF) che creando una centrale rischi comune, possa aumentare la qualità della lotta a questi fenomeni.

D) Produzione materiale informativo

Partendo da queste riflessioni si è valutata l'opportunità di creare delle brochure informative, pagine dedicate sui siti e sui social network su queste tematiche da distribuire anche nei negozi, durante la discussione è emersa la necessità di coinvolgere anche i commercianti in quanto anche loro possono giocare un ruolo attivo nel combattere il fenomeno.

ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

Tavolo "E-Commerce"

Di seguito, gli argomenti discussi nel corso degli incontri del tavolo:

1- Alert di Sistema
E' stata condivisa la proposta - partita dal Tavolo "prevenzione ecc" di creare un sistema di allarme, che dovrà ricalcare quello già esistente nel settore agroalimentare (RASF) in grado di fare da raccordo rispetto ai casi di furto di identità. Gli alert dovranno avere una valutazione basata su credenziali della fonte.

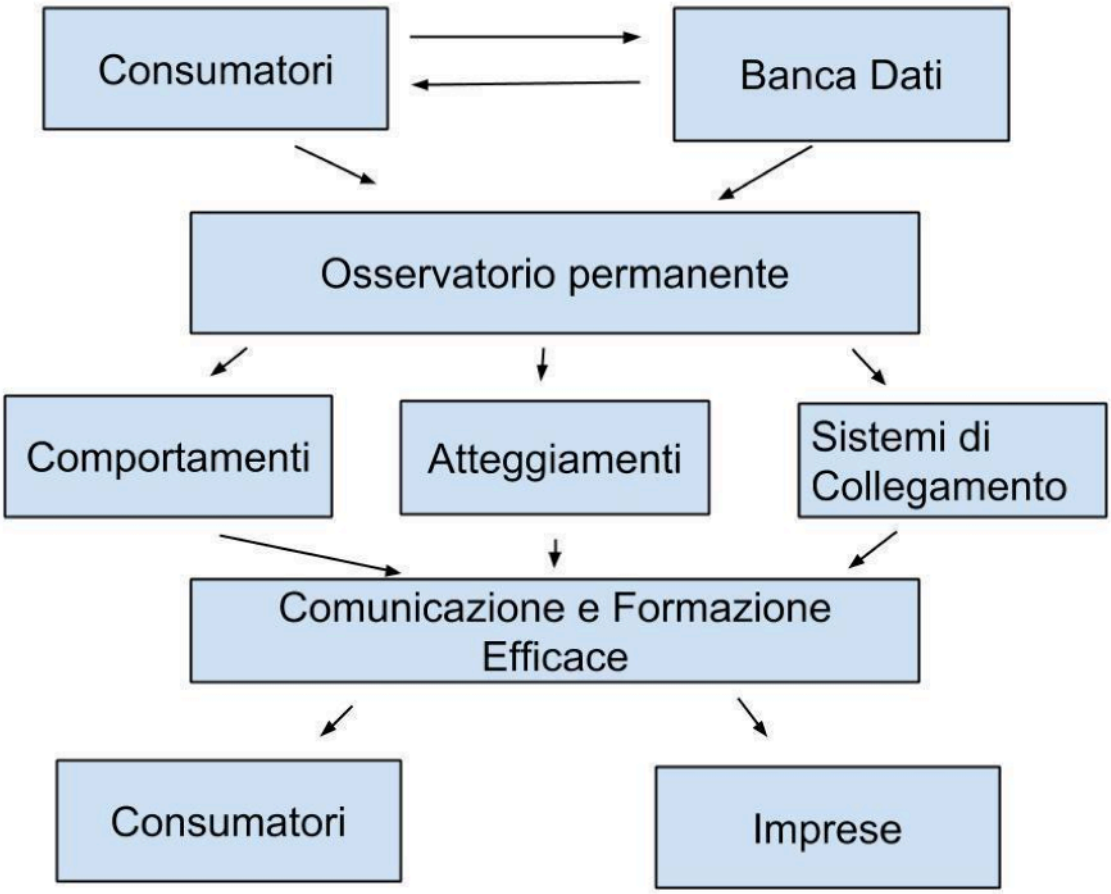
2- Comunicazione
E' stata condivisa l'opportunità che ciascun Tavolo ponga attenzione anche all'aspetto della comunicazione, immaginando azioni specifiche per Tavolo o con un taglio più trasversali, che possano quindi riguardare il fenomeno in generale, da proporre al Comitato Scientifico per poi essere portate avanti in maniera condivisa da tutti i Tavoli ed i partecipanti al progetto. Il sistema d'informazione deve portare a delle casistiche evidenziate utili ad eventuali indagini. La comunicazione preventiva all'utente dovrà essere più chiara per migliorare la coscienza delle azioni che vengono compiute on-line.

3- Rapidità del sistema di denuncia
Si condivide la possibilità di creare report che velocizzino le operazioni di denuncia, facilitino l'avvio e le attività di indagini, agevolino il consumatore nella gestione del caso e supportino tutti i soggetti coinvolti a creare una Rete informativa, volta sia alla prevenzione che alla risoluzione degli episodi di furto di identità.

4- Proposte di Best-Practices
Lavorare in maniera congiunta su idee che permettano di migliorare la normativa vigente in relazione al reato del furto di identità. Standardizzazione per il reato di furto d'identità e linea omogenea almeno in Europa delle normative per questa fattispecie. Creazione diffusione di disciplinari di garanzia dei siti eventualmente da promuovere e far conoscere. Sensibilizzazione delle aziende attraverso formazione specifica dell'operatore aziendale ai pagamenti. Creazione di white lists attraverso i service provider. Sarà importante ridefinire un documento europeo sul trattamento dei dati personali.

5- Suggerimenti Futuri
Proseguire il lavoro di contatto tra gli stakeholders, oltre la chiusura del progetto, per proseguire un lavoro proficuo sviluppato dal confronto stimolato da questo progetto.

ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro



ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

Tavolo "Mobile Payment"

ATTUALE UTILIZZO

L'ecosistema dei mobile payments è in fermento. Molti player si stanno affacciando su questo mondo: ad esempio, nel corso del 2013, i principali operatori di telefonia mobile e alcune tra le più importanti banche e issuer italiani, con la collaborazione dei circuiti internazionali (Visa e MasterCard in primis), hanno deciso di definire delle Linee Guida condivise per lo sviluppo dei sistemi di pagamento elettronico in mobilità attraverso smartphone basati su tecnologia NFC - *Near Field Communication* (i cosiddetti *Mobile Proximity Payments NFC SIM-based*).

L'obiettivo comune è quello di favorire e accelerare la diffusione e la fruibilità dei servizi di pagamento in modalità contactless tramite smartphone, attraverso la diffusione di servizi sviluppati garantendo la piena interoperabilità degli standard tecnologici dell'intero mercato mobile. Contestualmente, banche e issuer sono al lavoro per realizzare la virtualizzazione su smartphone delle carte di pagamento e per lo sviluppo della rete di accettazione dei POS NFC.

Un altro esempio che vede impegnate le Telco sul fronte dei pagamenti mobile è il Mobile Pos, dove si stanno realizzando accordi con gli istituti bancari per trasformare gli smarthphone in POS che permettono ai liberi professionisti e alla PMI di accettare pagamenti in mobilità con carte di pagamento.

Anche **i gestori dei sistemi operativi (Apple, Google e Microsoft) si stanno muovendo sul fronte tecnologico per proporre sistemi che rendano l'utilizzo degli smatphone (sia da un punto di vista tecnico che di servizio) adeguato a servizi di mobile payment** avendo già in gestione milioni di clienti ed offrendo già, in alcuni casi, servizi di pagamento tramite carte di pagamento per gli acquisti online nei loro store.

Gli utenti, attualmente, attraverso cellulari e smartphone possono:

- effettuare micropagamenti di servizi digitali con piattaforme realizzate in collaborazione con le Telco che utilizzano il credito telefonico;
- acquistare App e servizi presenti negli store, attraverso borsellini virtuali collegati alle carte di pagamento , realizzati dai fornitori dei sistemi operativi o da player internazionali;
- fare acquisti on line con piattaforme realizzate da istituti bancari che attraverso l'uso di specifiche App permettono il pagamento con varie carte di credito collegate al proprio borsellino virtuale.
- fare acquisti on line su qualsiasi sito di eCommerce utilizzando la carta di credito per

ADICONSUM Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

ogni singolo pagamento utilizzando un normale browser par la navigazione in internet;

- pagare in modalità contactless con tecnologia NFC presso i punti vendita abilitati e attraverso carte di pagamento virtualizzate nelle Applicazioni mobili di Banche e Telco

I SISTEMI TECNOLOGICI

L'NFC, Near Field Communication, è una tecnologia "contactless" che permette la comunicazione e lo scambio di informazioni tra due apparecchi, semplicemente sfruttando la loro vicinanza fisica (max 1-2 cm). La tecnologia NFC può essere sfruttata per smaterializzare ed utilizzare direttamente dal cellulare carte di pagamento, abbonamenti o titoli di viaggio, badge aziendali, carte fedeltà e altro ancora.

L'NFC richiede la presenza di un'area di memoria protetta (Secure Element) nella quale memorizzare i dati delle singole applicazioni. La strategia di tutti gli Operatori Mobili è di utilizzare la SIM come Secure Element, mentre player internet (Over the top, OTT) come Google lo hanno inserito nel telefono.

In ogni caso, per lo sviluppo dell'NFC è indispensabile la diffusione di nuove SIM e telefoni con tecnologia adeguata. Inoltre la rete di accettazione delle singole applicazioni deve supportare l'NFC (es. POS bancari, tornelli di accesso, obliteratrici dei mezzi pubblici).

In questo modo la SIM telefonica si trasforma in una carta di pagamento. Una volta collegata la propria carta al sistema si possono effettuare pagamenti in prossimità (in un tap) ponendo il cellulare nelle vicinanze del POS.

- Le principali banche issuer sono attive in trial di tipo one-to-one con gli operatori mobili (es. TIM con –IntesaSanPaolo , Vodafone e BNL, PosteMobile e BancoPosta)
- SIM NFC e soluzioni di gestione delle applicazioni (TSM) sono in fase di test presso i principali operatori mobili (Mediolanum commercializza un sistema con Telecom)
- Smartphone abilitati alla tecnologia NFC sono sempre più diffusi sul mercato
- La rete di accettazione NFC in sviluppo (ad oggi 3000 POS), ma sempre più merchant di grandi dimensioni stanno attivando l'NFC (es. Decathlon, McDonalds, Esselunga, Limoni, etc) e su Milano in preparazione dell'EXPO si prevede un'importante diffusione
- I circuiti sono pronti e sponsorizzano fortemente l'adozione dell'NFC

ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

Borsellino elettronico. *Normalmente realizzato con specifiche App legate al fornitore del servizio.* ***I maggiori store*** *presenti nel mercato per offrire App usano tale metodo* che permette di gestire diversi sistemi di pagamento (con login e password) in possesso del consumatore registrandoli nel borsellino messo a disposizione dall'operatore. Anche alcune **banche** mettono a disposizione del consumatore un proprio *borsellino elettronico*, permettendo di pagare on line o da remoto(anche in mobilità) sui siti che riconoscono tali borsellini.

PROBLEMATICHE FURTO IDENTITÀ

L'utilizzo dei sistemi per i pagamenti in mobilità non incrementa il rischio di furto d'identità perché sono sempre legati alle carte di credito che possiedono propri alti sistemi di tutela. Per di più molti sistemi e applicazioni prevedono l'inserimento di un ulteriore PIN dispositivo a conferma autorizzativa della transazione.

Inoltre, se si utilizzano i sistemi di mobile proximity payment è possibile invece far diminuire i rischi perché:

- è raccomandato da tutti i player l'impostazione di un PIN per l'accesso al proprio terminale.
- per spese superiori a €25 è necessario inserire un PIN.
- il borsellino elettronico è sempre collegato ad una App che per l'uso prevede sempre un PIN personale.

ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL

Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni

InfoCons
protectia-consumatorilor.ro

LE PROPOSTE

ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

Per aumentare la sicurezza nell'utilizzo dei sistemi di pagamento mobili deve aumentare la consapevolezza dei consumatori. In particolare deve aumentare il livello di alfabetizzazione informatica che dovrebbe essere perseguita con campagne informative istituzionali, a scuola, nei mass media….

In tal modo potrà essere facilmente aumentata la sicurezza degli strumenti abilitanti (smarthpne, tablet, etc.), alla stregua di quanto è diventato ormai prassi comune per i PC degli utenti che utilizzino gli stessi per effettuare homebanking.

Per i telefoni abilitati ai pagamenti mobili diventa importante adottare alcuni accorgimenti che si riportano di seguito:

- Cancellare i dati e le APP di pagamento da smartphone e tablet venduti, regalati o buttati, ovvero adottando queste indicazioni tecniche:
  - ✓ ripristinare le impostazioni di fabbrica,
  - ✓ rimuovere la scheda SIM e la scheda di memoria,
  - ✓ eliminare tutti i backup contenuti nella memoria.
- Impostare PIN che risulti abbastanza complesso e non facilmente riconducibile al proprietario (es.data di nascita).
- Impostare codice di blocco che richiede il PIN dopo un certo tempo di inutilizzo del telefono.
- Installare e mantenere aggiornati antivirus e software di sicurezza per la protezione del telefono (es. software per la cancellazione remota dei dati).
- Aggiornare il software del proprio smartphone (es. gli aggiornamenti di iOS, Android, contengono spesso anche componenti di sicurezza che sanano vulnerabilità presenti in versioni precedenti).
- Non effettuare operazioni di modifica del sistema operativo (es.: rooting, jailbraking, cambio firmware).
- Evitare le fonti sconosciute e utilizzare sempre i market ufficiali, quando si installano le APP.
- Prestare attenzione a SPAM, phishing, anche propagato tramite social network, evitando di cliccare su link sospetti o presenti in messaggi provenienti da soggetti sconosciuti.
- Evitare l'utilizzo di reti wifi aperte e/o non sicure.
- Denunciare tempestivamente furto/smarrimento del dispositivo sia a Operatore TLC(che istituisce appositi servizi), sia a Istituti finanziari dei relativi strumenti di pagamento compromessi.

ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

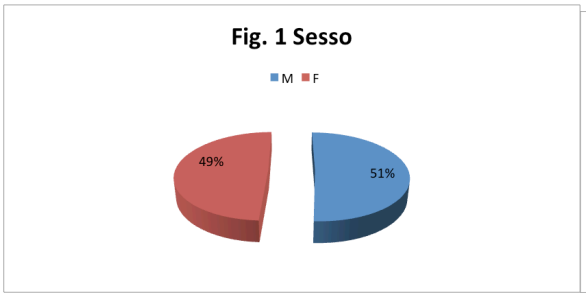
INFOPOINT

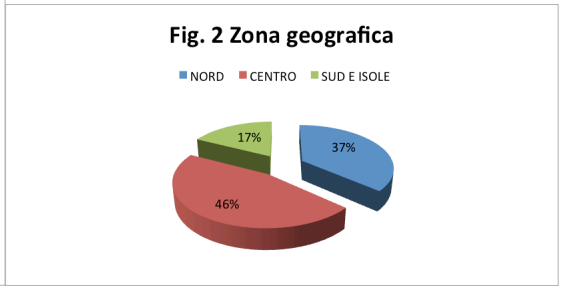
Il servizio di INFOPOINT è dedicato alla ricezione e gestione di richieste di informazioni e assistenza relative al fenomeno del furto di identità. Più in particolare, la gestione si riferisce ad un primo livello di supporto al chiamante fornendo le informazioni più appropriate sull'argomento in generale. La finalità dell'Infopoint è quella di favorire e stimolare la conoscenza sul fenomeno in oggetto, prevenire eventi e situazioni fraudolente nonché coadiuvare ed orientare il consumatore nel caso fosse necessario e utile rivolgersi alle istituzioni competenti.

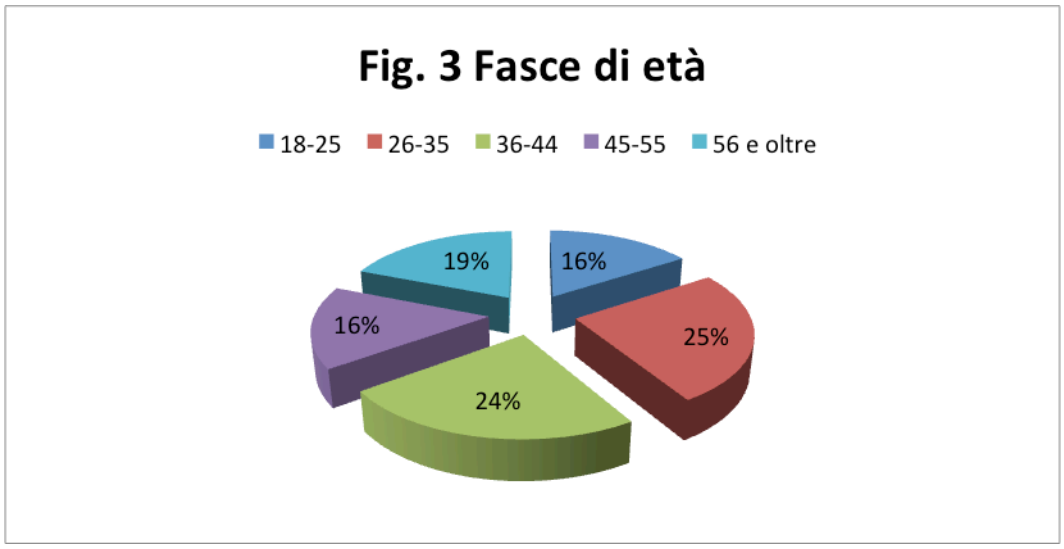
REPORT ATTIVITÀ del servizio di INFOPOINT

ANAGRAFICHE DEI SOGGETTI

L'Infopoint attivo da marzo 2013, ha ricevuto fino a settembre 2014 quasi 200 chiamate. Il 49% delle persone che hanno contattato il nostro centro è di sesso femminile mentre il 51% è di sesso maschile, così come indicato nella figura 1. Per quanto riguarda invece la zona geografica di provenienza, il 46% delle chiamate ricevute proviene dal Centro Italia, il 37% proviene dal Nord mentre il restante 17% dichiara di essere residente al Sud o nelle grandi isole (figura 2). Il 16% dei chiamanti dichiara di avere un'età compresa tra i 18 e i 25 anni, il 25% tra i 26 e i 35 anni, il 24% tra i 36 e i 44 anni, il 16% ha un'età compresa tra i 45 e i 55 anni ed infine il 19% delle persone dichiara di avere oltre i 56 anni (figura 3).





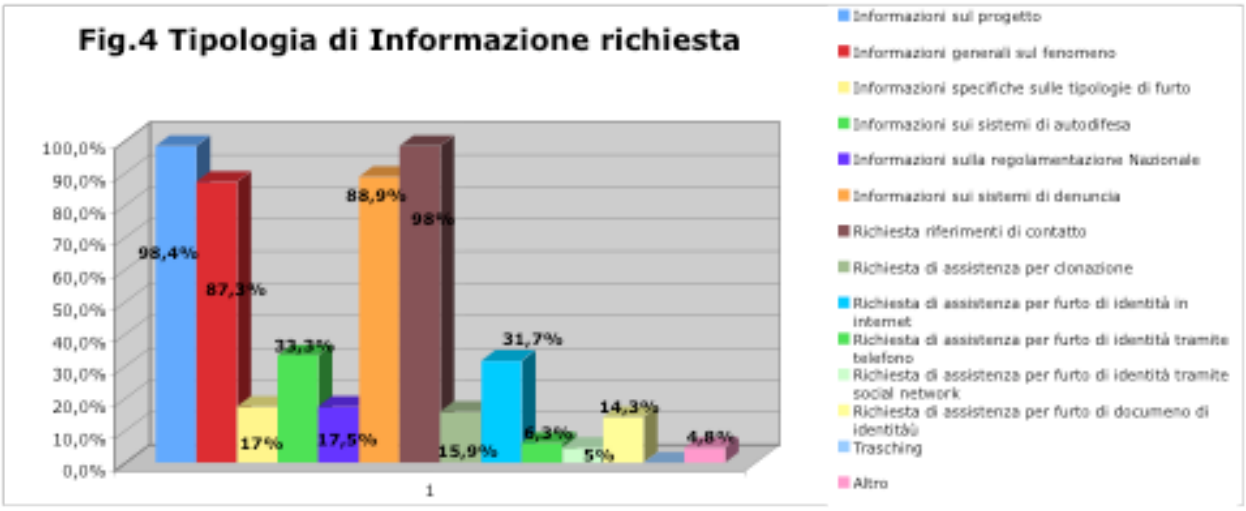


ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

TIPOLOGIA DI INFORMAZIONI RICHIESTE

Per quanto riguarda la tipologia di informazioni richieste agli operatori, come si può notare dal grafico riportato in figura 4, il 98% delle persone ha richiesto sia informazioni di carattere generale sul progetto ME IS MINE , sia riferimenti di contatto di istituzioni / organizzazioni/ uffici competenti a cui rivolgersi nel caso di furto di identità.
L' 89% delle persone che ci hanno contattato invece hanno richiesto informazioni sui sistemi di denuncia, mentre l' 87% ha richiesto informazioni generali sul fenomeno del furto di identità. Poche sono state le richieste di informazioni sia riguardo alle diverse tipologie di furto di identità (17%), sia riguardo alla regolamentazione nazionale (17,5%). Il 33,3% delle persone che si sono rivolte all'infopoint hanno richiesto informazioni sui sistemi di autodifesa, mentre il 31,7% hanno richiesto assistenza per un furto di identità avvenuto tramite l'utilizzo di internet. Il 15,9% ha subito la clonazione della carta di credito e il 14,3% ha subito, invece, il furto di un documento di identità. Poche sono state, invece, le richieste di assistenza per furto di identità avvenuto tramite telefono (6,3%) o social network (5%).

Si riscontra inoltre che il 100% delle problematiche e delle richieste di assistenza ricevute dal nostro Infopoint sono state risolte positivamente dagli operatori dello stesso. Dato che è supportato dai livelli di soddisfazione descritti nel paragrafo successivo.



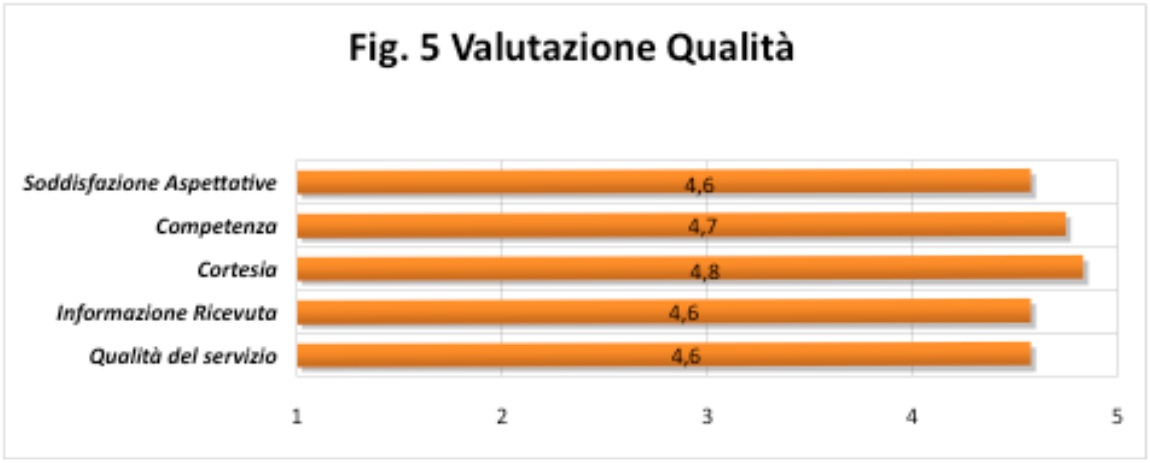
ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

LIVELLO DI SODDISFAZIONE E QUALITA' DEL SERVIZIO OFFERTO

Al fine di monitorare e valutare il lavoro svolto e la qualità del servizio offerto dall'Infopoint, al termine di ogni chiamata, veniva richiesto al chiamante di valutare il servizio ricevuto attraverso un breve questionario di domande a risposta multipla. Le domande prevedevano una scala di risposta con cinque alternative di scelta dove 1 = Nullo; 2 = Scarso; 3 = Soddisfacente; 4 = Buono; 5 = Eccellente. Le dimensioni analizzate sono state le seguenti:

1. Qualità del servizio offerto
2. Opinione dell'utente sull'informazione ricevuta
3. Livello di cortesia e gentilezza dell'operatore
4. Livello di competenza dell'operatore
5. Grado di soddisfazione rispetto alle aspettative dell'utente

I risultati riportati in figura 5, riportano i punteggi medi per ognuna delle dimensioni prese in considerazione.



ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

MEisMINE
Osservatorio sul furto di identità

APPENDICE

Tavolo di concertazione su “Prevenzione delle frodi nel furto di identità nell'ambito del credito al consumo”

ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL

Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni

InfoCons
protectia-consumatorilor.ro

Indice

ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL

Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni

InfoCons
protectia-consumatorilor.ro

Facsimile di denuncia/querela alle Autorità competenti (Carabinieri, Polizia, Procura della Repubblica, Polizia Postale, Guardia di Finanza, ecc.)

UFFICIO DI POLIZIA GIUDIZIARIA*

Denuncia-Querela

*(in alternativa alla Polizia Postale, ai Carabinieri o alla Guardia di Finanza)

Il sottoscritto nato a_____il_____, , codice fiscale_____ residente in_____ via _____nel procedimento per cui si propone la presente denuncia querela, espone quanto segue:

1) In data l'esponente veniva a conoscenza (indicare come) dell'esistenza di un finanziamento erogato da (nome banca o società finanziaria) a suo nome (specificare la tipologia, il n. e la data di erogazione, se conosciuti), che lo stesso sottoscritto disconosce;
2) Ne consegue che il/i suddetto/i rapporto/i contrattuale/i è stato/sono stati costituito/i a causa di un' illecita condotta di terzi, mediante l'utilizzo indebito di dati relativi all'identità personale e/o reddituale dell'esponente;

3) Nei fatti sopra esposti si ravvisa, pertanto, l'indebita sottrazione dell'identità del querelante ed il conseguente illecito utilizzo dell'identità personale del medesimo.

Per tutto quanto sopra esposto, il sottoscritto sig. propone formale querela nei confronti dei soggetti autori dei fatti sopra esposti affinché venga accertata la loro penale responsabilità in ordine ai reati che l'Autorità competente vorrà ravvisare.

La sottoscritta persona offesa chiede altresì di essere informata, ai sensi dell'art. 408 c.p.p., in caso di richiesta d'archiviazione eventualmente formulata dal Pubblico Ministero.

Si allega:
Con riserva di ulteriore produzione documentale

Roma li Firma

ADICONSUM Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

Facsimile di lettera alla Banca/Società finanziaria

Spett.le Banca /Finanziaria
Indirizzo

Oggetto: nome cognome - furto d'identità - (indicare n. e data di erogazione dei rapporti di credito)

Il sottoscritto_____ nato a _____ il _____ e residente in _____ codice fiscale _____
premesso che

- In data_____ (o "recentemente", se non è possibile individuare una data precisa) il sottoscritto veniva a conoscenza del fatto che terzi ignoti avevano ottenuto a suo nome l'erogazione di un (o più) finanziamento/i (specificare quale tipologia, numero e data di erogazione, se conosciuti);
- tale circostanza è già oggetto di denuncia/querela del (data___), nella quale il/i suddetti rapporto/i (indicare n. e data di erogazione) sono stati disconosciuti dal sottoscritto (all.1) - ;

Chiede

- l'interruzione di eventuali procedure di recupero del credito nei confronti del sottoscritto;
- la cancellazione delle posizioni relative al/i suddetto/i rapporti di credito censiti nei SIC o, eventualmente, in CR Banca d'Italia;
- all'esito delle indagini del caso, l'invio di una liberatoria che certifichi che nulla Vi è dovuto dal sottoscritto in relazione al/i rapporti di credito di cui all'oggetto.

Si allegano:
1. copia denuncia/querela;
2. copia documento di identità e codice fiscale.

Luogo, data Firma

ADICONSUM Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

Facsimile di lettera alla Società di recupero crediti

Spett.le Societa di recupero crediti
Indirizzo

**Lettera AR dello stesso tenore deve essere inviata anche alla banca/finanziaria che aveva erogato il finanziamento oggetto del recupero*

Oggetto: nome cognome - furto d'identità - (indicare n. pratica di recupero – se nota – o n. rapporto di credito)

Il sottoscritto_____ nato a _____ il _____ e residente in _____ codice fiscale _____
premesso che

- È già stata inoltrata denuncia/querela del (data___), nella quale il/i suddetti rapporto/i (indicare n. e data di erogazione) per il/i quale/i si sta procedendo al recupero, sono stati disconosciuti dal sottoscritto (all.1) - ;
- in data_____ riceveva lettera di sollecito di pagamento (o eventuale notifica di atto teso al di recupero) della (nome società di recupero),
- data quindi la propria estraneità al/i suddetti rapporto/i di credito,

Chiede

- l'interruzione di eventuali procedure di recupero del credito nei confronti del sottoscritto;
- all'esito delle indagini del caso, l'invio di una liberatoria che certifichi che nulla Vi è dovuto dal sottoscritto in relazione al/i rapporti di credito di cui all'oggetto.

Si allegano:
3. copia denuncia/querela;
4. copia documento di identità e codice fiscale.

Luogo, data Firma

ADICONSUM Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

Facsimile di lettera al Gestore utenza

Spett.le (nome gestore utenza)

Oggetto: nome cognome - furto d'identità – disconoscimento contratto di utenza (specificare tipologia di utenza)

Il sottoscritto_____ nato a _____ il _____ e residente in _____ codice fiscale _____
premesso che

- In data_____ (o "recentemente", se non è possibile individuare una data precisa) il sottoscritto veniva a conoscenza del fatto che terzi ignoti avevano ottenuto dalla Vostra società l'attivazione di un'utenza utilizzando fraudolentemente i dati personali e/o reddituali del sottoscritto;

- tale circostanza è già oggetto di denuncia/querela del (data___), nella quale la suddetta utenza è stata disconosciuta dal sottoscritto (all.1), che non l'ha mai né richiesta né utilizzata ;

Chiede

che venga preso atto della totale estraneità del sottoscritto all'attivazione dell'utenza di cui all'oggetto e che non si proceda né ora né in futuro ad eventuali richieste di pagamento alla stessa afferenti.

Si allegano:
5. copia denuncia/querela;
6. copia documento di identità e codice fiscale.

Luogo, data Firma

ADICONSUM Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

Facsimile di lettera di segnalazione al Garante per la protezione dei dati personali

Garante per la protezione dei dati personali
Ufficio Relazioni con il Pubblico
Via di Monte Citorio, 121
00186 Roma
Oppure urp@gpdp.it

Oggetto: segnalazione ex art 141 comma 1 lett b) del Codice in materia di protezione dei dati personali per furto d'identità

Spett. Garante,
il sottoscritto (dati personali), tel_____, e-mail _____,
Segnala a codesta Autorità di essere vittima di un furto d'identità e ne espone i fatti:

- In data ____ (o recentemente, se non nota) il sottoscritto subiva la sottrazione dei propri dati personali (descrivere con quali modalità: es: furto documenti, ma qualora non si sappia come sia avvenuto, non scrivere questo punto)
- In seguito a sottrazione dei dati personali (e/o reddituali) del sottoscritto, terzi ignoti chiedevano ed ottenevano finanziamento (specificare tipologia di rapporto di credito, n e data erogazione, se noti) erogato da (nome banca/soc finanziaria);
- Il sottoscritto inoltrava quindi denuncia/querela del (data), che inviava alla banca/finanziaria, dichiarando la propria estraneità al rapporto di credito
- (ulteriori eventuali vicende o informazioni che si ritenga opportuno fornire)

Il sottoscritto chiede a codesta Autorità, qualora si renda necessario, di adottare i provvedimenti previsti dalla normativa.
Con osservanza

Data Firma

Si allega:

1. Copia documento identità
2. copia denuncia/querela
3. copia lettera alla banca/finanziaria
4. eventuale documentazione utile

ADICONSUM Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

Facsimile di lettera al PRA

Spett.le PRA
Indirizzo

Oggetto: nome cognome - furto d'identità - (indicare tipo del veicolo e targa)

Il sottoscritto_____ nato a _____ il _____ e residente in _____ codice fiscale _____

premesso che

- In data____, terzi ignoti ottenevano l'erogazione di un prestito finalizzato da parte della banca/finanziaria (indicare nome), utilizzando i dati personali e reddituali del sottoscritto;
- Il prestito veniva erogato per l'acquisto del veicolo (tipologia e targa), che risulta a tutt'oggi intestato al sottoscritto;
- Il sottoscritto inoltrava denuncia/querela per denunciare il furto di identità e disconoscere sia il rapporto di credito che il contratto di acquisto del veicolo (all. 1);
- Eventuale: il sottoscritto riceve richieste di pagamento per contravvenzioni o del bollo auto ecc

Chiede

- Che venga accertata e dichiarata la propria estraneità alla titolarità del veicolo (tipologia e targa) e che il PRA provveda a rettificare tutta la documentazione ad esso relativa;
- In ogni caso, si chiede di essere contattati per conoscere modalità e tempi necessari alle suddette rettifiche.

Luogo, data Firma

Si allegano:
7. copia denuncia/querela;
8. copia documento di identità e codice fiscale;
9. ulteriore documentazione utile

ADICONSUM Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

Facsimile di lettera di reclamo ai Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC)

CRIF – Experian – CTC – Assilea*

Reclamo ex art 8 del Codice di deontologia e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti

Il sottoscritto_____ nato a _____ il _____ e residente in _____ codice fiscale _____

premesso che

- In data_____ (o "recentemente", se non è possibile individuare una data precisa) il sottoscritto veniva a conoscenza del fatto che terzi ignoti avevano ottenuto a suo nome l'erogazione di un (o più d'uno) finanziamento (specificare quale tipologia) da parte di (indicare nome della banca o finanziaria, n. e data di erogazione del/i contratto/i se conosciuto/i);
- tale circostanza è già oggetto di denuncia/querela del (data), nella quale il suddetto/i rapporto/i di credito sono stati disconosciuti dal sottoscritto (all.1);

Chiede

La cancellazione delle relative posizioni censite dal SIC.

Si allega:

10. copia denuncia/querela
11. copia documento di identità fronte – retro leggibile e codice fiscale;

**inoltrare ai SIC che censicono i rapporti di credito ai quali ci si dichiara estranei*
*** in alternativa, inoltrare il reclamo anche attraverso le modalità online previste dai siti dei singoli SIC*

ADICONSUM Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

Questionario di raccolta di informazioni sulle frodi tentate/perpetrate nell'esercizio del credito retail

ABI ed Assofin da tempo conducono alcune iniziative in tema di prevenzione delle frodi tentate/perpetrate ai danni delle banche/intermediari finanziari nell'esercizio del credito *retail* (credito al consumo e credito ipotecario).

Al fine di poter procedere ad un'adeguata sensibilizzazione delle Istituzioni circa le dimensioni e le caratteristiche del fenomeno e promuovere l'adozione di soluzioni legislative efficaci, è essenziale disporre di informazioni complete ed aggiornate.

Tanto premesso, si invitano le banche/intermediari finanziari destinatari della presente a rispondere al breve questionario che segue, fornendo descrizioni quanto più complete possibile e seguendo le semplici istruzioni di volta in volta indicate:

1. La vostra banca/intermediario finanziario nel corso del 2007 è stato vittima di frodi tentate/perpetrate per furto di identità?

[] SI

[] NO

2. Per la Vostra banca/intermediario finanziario i tentativi di frode subiti risultano aumentati o diminuiti nel corso del 2007 rispetto all'anno precedente?

[] AUMENTATI

[] DIMINUITI

3. Le frodi conclamate ai danni della Vostra banca/intermediario finanziario risultano aumentate o diminuite nel corso del 2007 rispetto all'anno precedente?

[] AUMENTATE

[] DIMINUITE

ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL

Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni

InfoCons
protectia-consumatorilor.ro

4. Indicare la tipologia di finanziamenti più frequentemente oggetto di frode (indicare in ordine decrescente di importanza, ovvero 1 = principale tipologia di finanziamento oggetto di frode, 2 = seconda tipologia di finanziamento oggetto di frode, etc…)

- Finanziamenti finalizzati mobilità _____
- Finanziamenti finalizzati beni diversi dalla mobilità _____
- Prestiti diretti _____
- Prestiti contro cessione del quinto dello stipendio _____
- Carte di credito revolving _____
- Mutui casa _____
- Altro (specificare) _____ _____

5. Indicare il canale di collocamento del finanziamento che ha generato con maggiore frequenza frodi (indicare in ordine decrescente di importanza, ovvero 1 = canale che genera frodi con maggiore frequenza, 2 = seconda tipologia di canale che genera frodi , etc…)

- Venditori di beni e servizi convenzionati (dealer) _____
- Agenti in attività finanziaria _____
- Mediatori creditizi _____
- Sportello/filiale della banca/intermediario finanziario _____
- Altro (specificare) _____ _____

6. Qual è l'importo medio del finanziamento oggetto di frode? (indicare, in media, l'importo di ciascuna frode per tipologia di finanziamento)

- Finanziamenti finalizzati mobilità _____

ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

- Finanziamenti finalizzati beni diversi dalla mobilità _____
- Prestiti diretti _____
- Prestiti contro cessione del quinto dello stipendio _____
- Carte di credito revolving _____
- Mutui casa _____
- Altro (specificare) _____ _____

7. Indicare la percentuale di frodi/tentativi di frode subiti che si ritiene attribuibili a singoli individui e quella attribuibile ad organizzazioni criminali

Percentuale di frodi/tentativi di frode attribuibili a singoli individui _____

Percentuale di frodi/tentativi di frode attribuibili ad organizzazioni criminali _____

Totale __100%__

8. Indicare le categorie di soggetti (diversi dai clienti) che più frequentemente risultano coinvolti nelle frodi tentate/perpetrate ai danni della banca/intermediario finanziario rispondente (indicare in ordine decrescente di importanza, ovvero 1 = soggetti più frequentemente responsabili delle frodi, 2 = seconda tipologia di soggetti più frequentemente responsabili delle frodi, etc…)

- Venditori di beni e servizi convenzionati (dealer) _____
- Agenti in attività finanziaria _____
- Mediatori creditizi _____
- Dipendenti della banca/intermediario finanziario erogante _____
- Altro (specificare) _____ _____

9. Indicare le fattispecie di frodi riscontrate con maggiore frequenza (indicare in ordine

ADICONSUM Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

decrescente di importanza, ovvero 1 = fattispecie di frode più frequentemente riscontrata, 2 = seconda fattispecie di frode più frequentemente riscontrata, etc…).

- Documenti di identità contraffatti (il richiedente produce documentazione falsificata che fa riferimento ad un soggetto inesistente) _____
- Furto completo di identità di persona esistente (vengono indicati i dati anagrafici, quelli relativi al datore di lavoro, le coordinate bancarie, la documentazione reddituale, etc., di persona realmente esistente, diversa dal richiedente ed ignara) _____
- Documenti relativi al datore di lavoro ed al reddito percepito contraffatti _____
- Utilizzo di documenti rubati o smarriti da altro soggetto _____
- Altro (specificare) _____ _____

_____ _____

10. Indicare le procedure utilizzate che (eventualmente) si sono rivelate più efficaci per sventare frodi (indicare in ordine decrescente di importanza, ovvero 1 = procedura rivelatasi più efficace per sventare frodi; 2 = seconda procedura rivelatasi più efficace per sventare frodi, etc…).

- Esame documentazione, approfondimenti in fase di istruttoria _____
- Verifiche presso banche dati pubbliche _____
- Verifiche tramite sistemi di informazioni creditizie (SIC) _____
- Verifiche presso i datori di lavoro _____
- Controlli sui dealer _____

ADICONSUM Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

- Altro (specificare) _____ _____

_____

11. Indicare gli strumenti di cui sarebbe più utile poter disporre in quanto ritenuti più efficaci per prevenire le frodi (indicare in ordine decrescente di importanza, ovvero 1 = strumento che si ritiene più efficace per sventare frodi; 2 = secondo strumento che si ritiene più efficace per sventare frodi, etc…).

- Accesso ad informazioni detenute in banche dati degli Istituti Previdenziali (INPS, INAIL, INPDAP) per verifica corrispondenza dell'anagrafica cliente, della residenza e della posizione professionale del richiedente il finanziamento _____

- Accesso ad informazioni detenute in banche dati del Ministero degli Interni per verifica corrispondenza dell'anagrafica cliente, della residenza e della validità del documento di identificazione del richiedente il finanziamento _____

- Accesso ad informazioni detenute in banche dati del Poligrafico dello Stato per verifica corrispondenza della validità del documento di identificazione del richiedente il finanziamento _____

- Accesso ad informazioni detenute in banche dati dell'Agenzia delle Entrate per verifica corrispondenza del codice fiscale/partita IVA del richiedente il finanziamento _____

- Possibilità di verificare la corrispondenza dei dati relativi al conto corrente bancario del richiedente il finanziamento _____

- Possibilità di verificare la corrispondenza dei dati relativi alle utenze telefoniche (fisse, mobili) del richiedente il finanziamento _____

- Possibilità di disporre di dati aggiornati e allineati presso i SIC relativi ai nominativi di soggetti (reali o virtuali) che hanno tentato o perpetrato frodi nei confronti di altri operatori _____

- Altro (specificare) _____ _____

ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

12. La Vs. banca/intermediario finanziario ha una struttura dedicata alla prevenzione delle frodi?

[] SI

[] NO

13. Può fornire un'indicazione di massima del valore assoluto del totale delle frodi tentate nei Vs. confronti nel corso del 2007?

[] Fino a 50.000 euro

[] Da 50.000 fino a 100.000 euro

[] Da 100.000 fino a 200.000 euro

[] Da 200.000 fino a 500.000 euro

[] Oltre 500.000 euro

14. Può fornire un'indicazione di massima del valore assoluto del totale delle frodi perpetrate nei Vs. confronti nel corso del 2007?

[] Fino a 50.000 euro

[] Da 50.000 fino a 100.000 euro

[] Da 100.000 fino a 200.000 euro

[] Da 200.000 fino a 500.000 euro

[] Oltre 500.000 euro

NOME[1]_____COGNOME_____

DIPARTIMENTO_____

BANCA/INTERMEDIARIO_____

N. TEL_____FAX_____EMAIL_____

Per eventuali chiarimenti contattare [ASSOFIN – (02/865437 – mailbox@assofin.it)].

[1] Il trattamento dei dati personali del dipendente della banca/intermediario finanziario sarà effettuato con modalità informatiche ed esclusivamente per le finalità connesse all'acquisizione di eventuali chiarimenti circa i dati inviati, nell'ambito del questionario della banca/intermediario. I risultati verranno trattati in forma anonima.

ADICONSUM Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

Questionario per i consumatori vittime di furto di identità nel credito al consumo

1. Quale tipologia di rapporto di credito è stato fraudolentemente erogato a Suo nome?
   a. Prestito finalizzato (acquisto rateale di un bene o servizio)
   b. Prestito personale
   c. Carta di credito
   d. Conto corrente con fido di conto e libretto degli assegni
   e. Altro
2. Come ha scoperto il furto di identità*?
   a. Difficoltà di accesso al credito (segnalazioni negative nei SIC)
   b. Lettere di sollecito di pagamento della banca/finanziaria creditrice
   c. Lettere delle società di recupero crediti per l'insoluto nei confronti della banca/finanziaria
   d. Altro
3. Come pensa di aver subito il furto dei dati personali e/o reddituali**?
   a. Furto dei documenti cartacei
   b. Rilascio di copie dei documenti
   c. Terzi hanno ottenuto i Suoi dati con l'inganno (via e-mail o al telefono…)
   d. Altro
4. Che tipo di conseguenze/problematiche sono conseguite al furto di identità?
   a. Difficoltà di accesso al credito
   b. Richieste di pagamento/solleciti da parte la banca/finanziaria erogatrice
   c. Azioni tese al recupero del credito da parte di società di recupero del credito
   d. Problemi con il bene acquistato fraudolentemente (es: dimostrare che l'auto acquistata tramite finanziamento non è di Sua proprietà)
   e. Protesti di assegni emessi a vuoto (conto corrente aperto fraudolentemente)
   f. Altro

5. A chi si è rivolto subito dopo la scoperta del furto d'identità?
   a. Ad un avvocato
   b. Alla banca/finanziaria coinvolta
   c. Alla Sua banca di fiducia
   d. Al SIC
   e. Ad un'associazione di consumatori

ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro

f. Alle forze dell'ordine/Autorità Giudiziaria
g. Altro

6. Ha avuto difficoltà nel reperire informazioni utili e/o una valida assistenza?
    a. Sì
    b. No
7. Chi l'ha di fatto assistita nell'iter di risoluzione della vicenda?
    a. Un avvocato
    b. La banca/finanziaria coinvolta
    c. La Sua banca di fiducia
    d. I SIC
    e. Un'associazione di consumatori
    f. I Carabinieri/Polizia/Guardia di finanza
    g. Altro
8. Comportamento della banca/finanziaria coinvolta (operatori e/o struttura in generale)
    a. Massima disponibilità, informazioni utili
    b. Difficoltà nell'iter di denuncia/risoluzione
    c. Altro
9. E' riuscito a risolvere tutte le problematiche?
    a. Annullare il debito - si o no?
    b. Cancellazione negatività nei SIC - si o no?
    c. Cancellazione protesti - si o no?
    d. Problemi relativi al bene acquistato (es. auto) - si o no?
10. Quali conseguenze vi sono state nella Sua sfera personale?
    a. Perdite economiche
    b. Spese per l'assistenza (avvocato, altre voci)
    c. Ha subito un forte stress
    d. Altro

* per furto d'identità nel credito al consumo si intende l'utilizzo indebito di dati relativi all'identità e/o al reddito di un'altra persona – precedentemente sottratti -, in vita o deceduta, impersonificandola totalmente o parzialmente (al fine di perpetrare una frode).

** per furto dei dati personali e/o reddituali, invece, si intende l'atto di sottrarre e di appropriarsi fattivamente dei dati della vittima, che verranno utilizzati in seguito per perpetrare il furto di identità.

ADICONSUM Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL
Con il sostegno finanziario del Programma Europeo di Prevenzione e lotta contro la Criminalità
Commissione europea - Direzione generale Affari Interni
InfoCons protectia-consumatorilor.ro