



Lezione 3

Come utilizzare l'home banking in sicurezza

***Un mini-corso della Banca d'Italia
per l'Università della Terza Età di Trieste***

15 aprile 2025

Francesco Francioso

Paolo Montagner



Lezione 3

Come utilizzare l'home banking in sicurezza

Imparerai:

1. Le regole da seguire online
2. A riconoscere le principali truffe
3. Cosa fare in caso di problemi



Mi posso fidare dell'home banking?

La risposta in breve è sì,
ma con qualche accortezza che vedremo
nelle prossime slide!

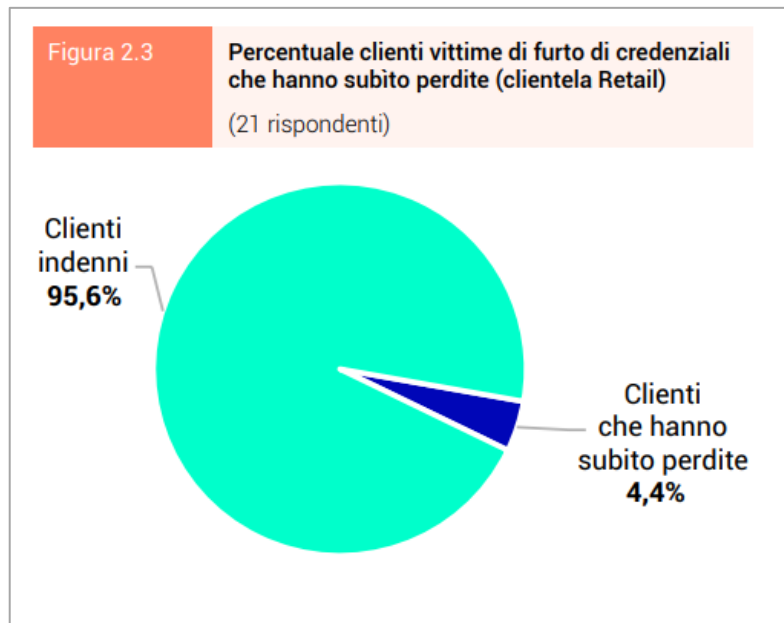


In un anno i clienti a cui vengono rubate le
credenziali sono meno di 1 su 100 (0,27%)

Rapporto Certfin, 2022



.. e di questi solo il 4,4 % subiscono delle perdite

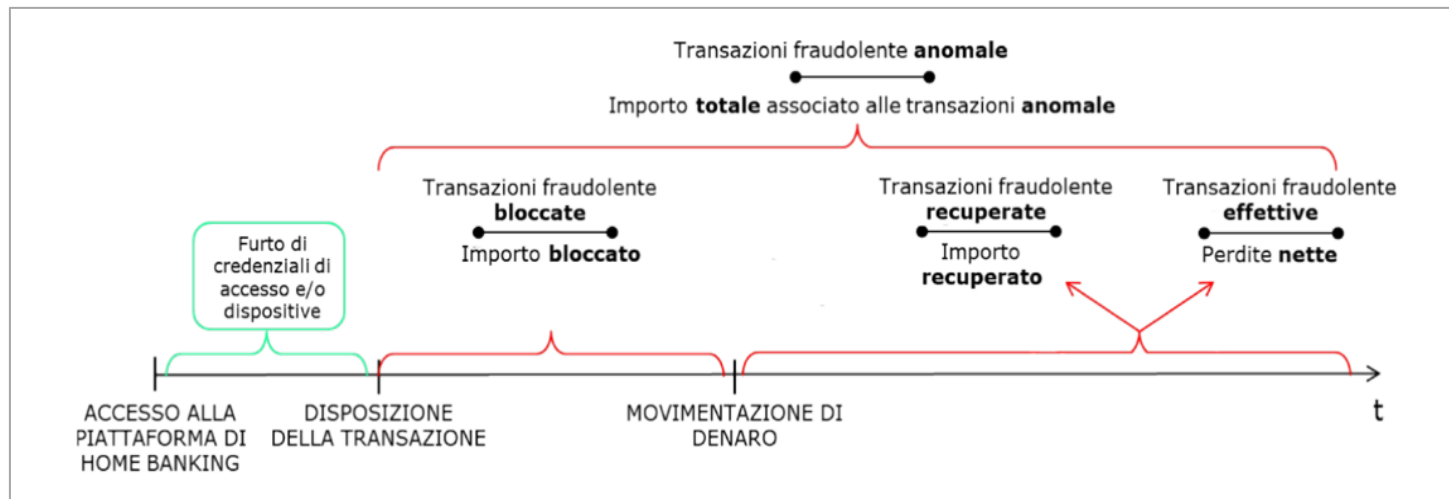


Quindi solo 1 su 10.000 clienti bancari è vittima di truffa e subisce un danno economico

**Il sistema è molto sicuro.
Cosa ci protegge dai rischi?**



1. I controlli interni delle banche e degli altri intermediari



2. L'«autenticazione forte» o a due fattori



QUALCOSA CHE
SAI

Domanda segreta
Password
Pin



QUALCOSA CHE
HAI

Smartphone
Smart card
Token



QUALCOSA CHE
SEI

Impronta digitale
Riconoscimento facciale
Scansione iride



I rischi sono pochi, ma esistono. Quali sono i principali pericoli in cui possiamo incappare on line?

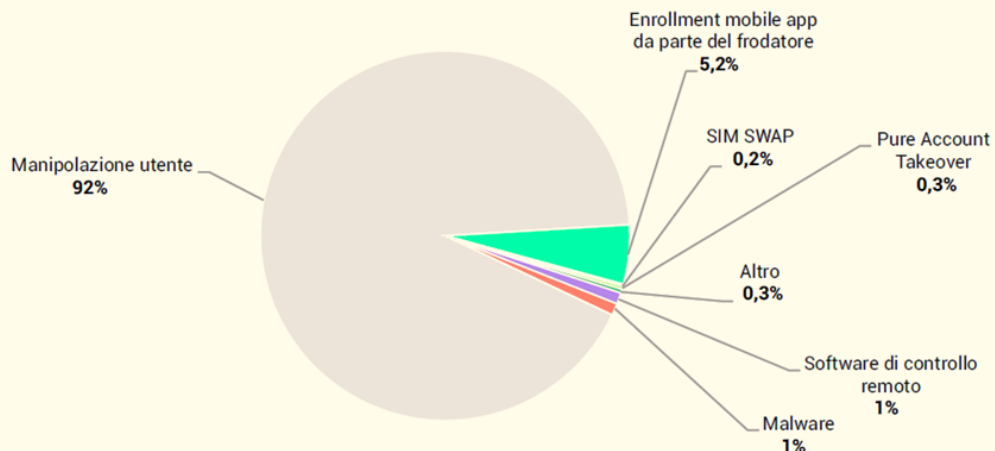
1. Gli attacchi informatici
2. Le truffe di manipolazione psicologica



Figura 3.5

Tecnica utilizzata per finalizzare la frode – Clientela Retail

(18 rispondenti)



Più di 9 volte su 10 è manipolazione dell'utente, 1 su 10 sono attacchi informatici. In ogni caso siamo sempre noi ad aprire la porta ai truffatori

Consideriamo dei casi concreti ...

Collegatevi a:

www.menti.com

inserite il codice
1751 0668 (da aggiornare
prima del corso)
oppure usate il QR code
(da aggiornare e incollare
prima del corso)



In caso di pagamento non autorizzato

Puoi rivolgerti alla tua banca presentando la richiesta di rimborso (disconoscimento delle somme), in filiale o online.

Vediamo in quali casi...



Caso 1: la telefonata dell'operatore

Un operatore della tua banca ti chiama da un **numero sconosciuto** e ti chiede le credenziali per risolvere urgentemente un problema sul tuo conto

... il giorno dopo trovi un addebito di 500 euro sul tuo conto!

Pensi di riuscire a ottenere il rimborso della somma rubata?



Caso 1: la telefonata dell'operatore

In caso di frode è possibile chiedere un rimborso!

Ma se sei stato **vittima di una truffa molto nota o facilmente riconoscibile** potresti **non averne diritto** perché non hai correttamente custodito le credenziali del tuo conto.



Caso 2: l'SMS e la telefonata dalla tua banca

Vieni contattato via SMS da un operatore che ti avverte di un'operazione sospetta sul tuo conto.

L'SMS proviene **proprio dalla tua banca.**



Caso 2: l'SMS e la telefonata dalla tua banca

Ricevi anche una chiamata **proprio dal numero verde della tua banca**, in cui un addetto alla sicurezza ti chiede di consegnargli dei codici ricevuti sul cellulare per risolvere un problema con il tuo conto...

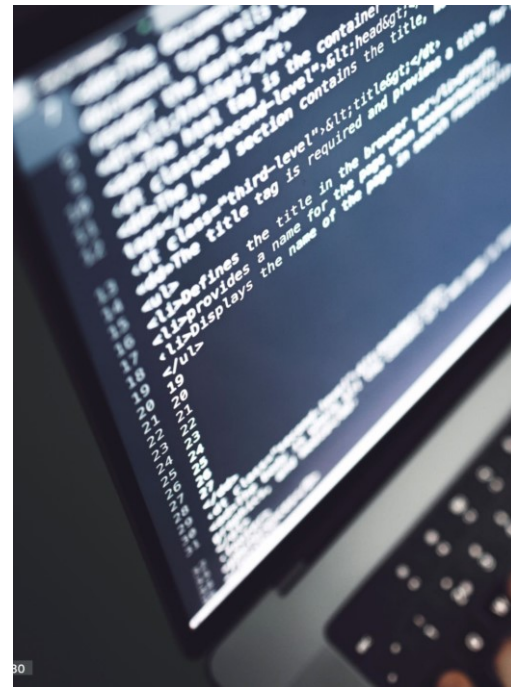
... il giorno dopo trovi un addebito di 1.000 euro sul tuo conto!

Questa volta pensi di riuscire a ottenere il rimborso della somma rubata?



Caso 2: l'SMS e la telefonata dalla tua banca

Quando c'è lo *spoofing*, una **tecnica di truffa più sofisticata e meno nota**, di norma viene riconosciuto **un rimborso almeno parziale**



Il principio fondamentale del rimborso

Se il cliente è stato diligente, si comporta con la dovuta attenzione e non ha agito con colpa grave ha diritto a essere rimborsato



**E se la banca non restituisse le somme
sottratte (ma ho ragione)?**



Puoi rivolgerti all'Arbitro Bancario Finanziario

ITAENGArea riservata



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

NotizieDecisioni dei CollegiIntermediari InadempientiPresentare un ricorsoCos'è l'ABF

Home > Cos'è l'ABF

Cos'è l'ABF

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) è un sistema di risoluzione alternativa delle controversie (in inglese ADR - Alternative Dispute Resolution) che possono sorgere tra i clienti e le banche e gli altri intermediari in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari.

Rappresenta un'opportunità di tutela più semplice, rapida ed economica rispetto a quella offerta dal giudice ordinario.

Il nuovo Portale per i ricorsi online all'Arbitro Bancario Finanziario

SEMPLICE

INTERATTIVO

EFFICIENTE

GUIDATO

VELOCE

Guarda su YouTube

> COS'È L'ABF

I Collegi territoriali

Il Collegio di Coordinamento

Intermediari aderenti

Rete Fin-Net

L'Arbitro per le Controversie Finanziarie

Altri sistemi stragiudiziali

Normativa

Relazione annuale

Contatti

Puoi fare un esposto alla Banca d'Italia

[Home](#) > [Presenta un esposto](#)



Presenta un esposto

La presentazione di un esposto ti permette di segnalarci eventuali scorrettezze nel rapporto tra banca (o altro intermediario vigilato) e cliente oppure la presenza di eventuali informazioni inesatte negli archivi della Centrale di allarme interbancaria (CAI) o della Centrale dei Rischi (CR).

Ricordati che se hai un problema con una banca o un intermediario finanziario, puoi presentare un reclamo direttamente all'intermediario, ricorrere ad un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie, come l'Arbitro Bancario Finanziario, o rivolgerti al giudice ordinario.

La Banca d'Italia non interviene con una propria decisione nel merito dei rapporti contrattuali tra intermediari e clienti: gli esposti rappresentano una fonte di informazioni per l'esercizio delle attività di vigilanza. Quando la Banca d'Italia riceve un esposto ne trasmette, di norma, copia all'intermediario. Per approfondire puoi consultare la sezione relativa agli esposti del sito Banca d'Italia.

Qual è il problema?

☐ Ho riscontrato un **comportamento non corretto** di una banca o di un intermediario vigilato nei miei confronti in merito ad un servizio o un prodotto bancario o finanziario.

☐ Ritengo che siano presenti **informazioni inesatte nella Centrale dei Rischi (CR)** in merito a finanziamenti e garanzie.

☐ Ritengo che siano presenti **informazioni inesatte nella Centrale di allarme interbancaria (CAI)** in merito al mancato pagamento di un assegno o alla revoca di una carta di pagamento.

[<](#) **INDIETRO**

AVANTI [>](#)

Servizi online

**BANCA D'ITALIA**
ALTERNATIVE

Siti Correlati

[Servizi al cittadino](#)
[Unità di Informazione Finanziaria \(UIF\)](#)
[Arbitro Bancario Finanziario \(ABF\)](#)
[IUCOS](#)
[Consob](#)
[Siti delle banche centrali](#)

Informazioni legali

[Servizio di certificazione delle chiavi pubbliche](#)
[Privacy](#)
[Disclaimer](#)
[Copyright](#)

Contatti

via Nazionale 91, 00184 Roma
Tel. +39 06 47921
[PEC: bancaitalia@pec.bancaitalia.it](mailto:bancaitalia@pec.bancaitalia.it)
[e-mail: email@bancaitalia.it](mailto:email@bancaitalia.it)
Per informazioni sull'utilizzo del servizio chiama il numero verde
800 19 69 69

economyapertutti.bancaditalia.it



Domande?





I NAVIGATI - LA SERIE - Ep.1 SMISHING



Copia link



I NAVIGATI

LA SERIE

ALTRI VIDEO



0:02 / 3:09



YouTube



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

**L'ECONOMIA
PER TUTTI**
BANCA D'ITALIA PER LA CULTURA FINANZIARIA