ABI Associazione Bancaria Italiana

Dalla telefonata sospetta all'email ingannevole:

scopri come difenderti

In un'epoca in cui l'uso dei canali digitali e delle interazioni a distanza è sempre più diffuso, adottare misure adeguate per navigare online in sicurezza è fondamentale. Proteggere i propri dati, riconoscere le minacce e adottare comportamenti prudenti è essenziale per evitare rischi. Ad attuare i tentativi di truffe sono persone molto esperte che sfruttano emozioni come la paura e il senso di urgenza delle potenziali vittime per manipolarle, ottenere la loro fiducia e indurle a effettuare pagamenti per trarne un guadagno illecito o cedere informazioni personali.

In questa guida esploriamo come possono avvenire, fornendo consigli chiari e pratici per navigare online in sicurezza.

Come si può manifestare una truffa al telefono o on line?

BANK CARD
Username
Login

Si tratta sostanzialmente di un inganno con cui il truffatore, mediante **trucchi** o **trappole opportunamente predisposte, ti induce ad effettuare un pagamento, un bonifico bancario** o **a condividere informazioni riservate.**

Ad esempio, potrebbe proporti un investimento, anche piccolo, o l'acquisto, apparentemente molto vantaggioso, di beni o servizi che poi non vengono consegnati o risultano comunque molto diversi da quanto pubblicizzato. Questo può accadere perché sotto la pressione di una notizia non verificata, vieni spinto a eseguire un pagamento ad un soggetto sconosciuto. Quasi sempre, il truffatore cerca di strumentalizzare e manipolarti, sfruttando la tua buona fede per indurti a compiere azioni che normalmente non faresti, agendo sui tuoi punti deboli per avvantaggiarsene.

CLI Spoofing: attenzione al numero falsificato

+0938281003
RISPONDI...

Il CLI Spoofing è una tecnica utilizzata dai truffatori **per falsificare il numero di una chiamata in entrata che appare sul display del telefono**, facendolo sembrare quello di una fonte affidabile, come una banca, un ente pubblico o un familiare. In questo modo, la vittima è portata a fidarsi e a condividere dati personali, codici di sicurezza o autorizzare operazioni finanziarie. Il **rischio principale** è quello di agire in buona fede credendo di interagire con un soggetto legittimo, con conseguenze economiche e di sicurezza gravi. Inoltre, **identificare il truffatore è difficile**, poiché il numero è camuffato.

Come difendersi: non fidarti del numero visualizzato sul display e in caso di dubbio, **interrompi la chiamata e richiama tramite un numero ufficiale reperito da fonti sicure** (sito web, documenti ufficiali).

Quali sono le truffe più comuni?

Le truffe possono avere diverse forme.

Trovi di seguito le tipologie più comuni di truffa e alcuni consigli su come puoi evitarle:

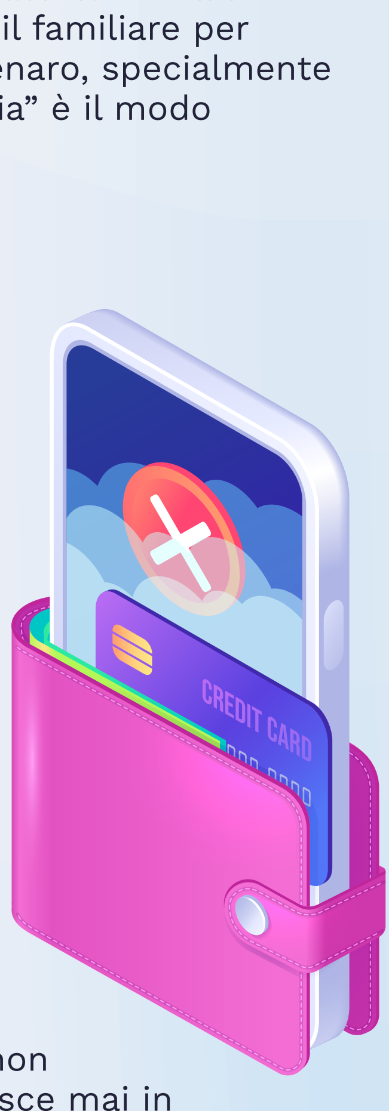
La truffa dell'urgenza familiare (Family Emergency Scam): quando la paura prende il sopravvento

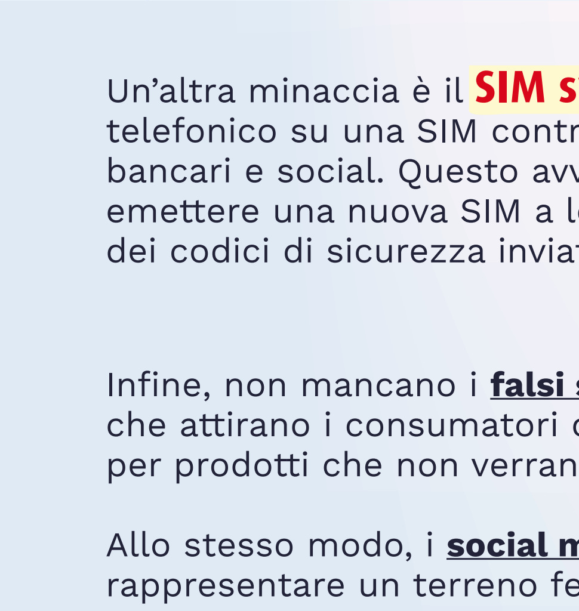
Questa truffa sfrutta il senso di responsabilità e preoccupazione verso i propri cari. I truffatori chiamano la vittima e si fingono un familiare in difficoltà o si spacciano per figure autorevoli, come avvocati o poliziotti, sostenendo di voler aiutare un tuo parente nei guai, ad esempio un figlio o un nipote coinvolto in un grave incidente. Sfruttando il panico del momento, i truffatori ti chiedono di inviare urgentemente del denaro per risolvere la presunta emergenza. Le vittime, colte alla sprovvista, tendono a reagire senza riflettere, trasferendo denaro o condividendo informazioni sensibili. **Per evitare** di cadere in questa trappola, è fondamentale non **cedere alla pressione emotiva e valutare con razionalità**, analizzando la veridicità dei contenuti riportati dal manipolatore. **Prima di agire**, interrompi la conversazione e contatta direttamente il familiare per verificare la situazione. **Diffida** di richieste improvvise di denaro, specialmente se arrivano da numeri sconosciuti. Evitare di agire "di pancia" è il modo migliore per tutelarsi.

La truffa del blocco del pagamento (Blocking Payment Scam)

Un'altra truffa molto diffusa consiste nel segnalare alla vittima un presunto blocco su un pagamento o su un conto bancario. I truffatori, fingendosi operatori del servizio clienti o comunque un operatore di banca – molto spesso proprio della tua! – di un fornitore di servizi finanziari o di un ente istituzionale, inviano messaggi sms - o email o chiamano le vittime per chiedere dati personali o finanziari con l'obiettivo di "sbloccare" la situazione e ripristinare il corretto funzionamento. La minaccia di conseguenze immediate, come penali o la sospensione del conto, ha l'obiettivo di spingerti ad agire in fretta.

La difesa migliore è ignorare questi messaggi e **non fornire mai** informazioni personali tramite canali non verificati. **Se hai dubbi**, contatta direttamente la tua banca attraverso i numeri ufficiali, **ma non cliccare mai** su link e non aprire allegati sospetti. **Ricorda** infatti che la banca non agisce mai in questo modo nella relazione con la sua clientela.

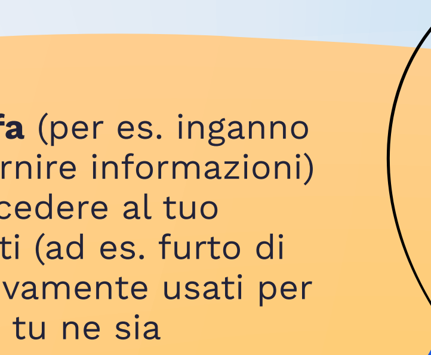




La truffa del falso investimento (Fake Investment Scam): il miraggio dei guadagni facili

Questa truffa consiste nel promettere investimenti molto vantaggiosi, con rendimenti straordinari e senza rischi, attirando le persone con l'inganno. I truffatori inviano e-mail o messaggi sui social media, oppure effettuano chiamate, presentando offerte apparentemente legittime. Tuttavia, una volta che la vittima versa i soldi, il denaro scompare e i responsabili diventano irraggiungibili. **Se ricevi offerte di questo tipo, fai attenzione.** Gli investimenti sicuri e redditizi non arrivano mai attraverso messaggi non richiesti. **Prima di agire, verifica** sempre l'**affidabilità** della controparte e **rivolgiti** a un consulente finanziario di fiducia.

Un'altra minaccia è il **SIM swap**, in cui i truffatori trasferiscono il tuo numero telefonico su una SIM controllata da loro, ottenendo così accesso ai tuoi account bancari e social. Questo avviene convincendo il tuo operatore telefonico a emettere una nuova SIM a loro favore, bloccando la tua e prendendo il controllo dei codici di sicurezza inviati via SMS.



Infine, non mancano i **falsi siti di e-commerce**, che attirano i consumatori con prezzi stracciati per prodotti che non verranno mai consegnati.

Allo stesso modo, i **social media** possono rappresentare un terreno fertile per i malintenzionati, che usano le informazioni pubbliche per personalizzare i loro attacchi.

Le minacce possono determinare sia reati di truffa (per es. inganno diretto per convincerti a cliccare su un link o a fornire informazioni) **come di frode digitale**, cioè tentativi diretti ad accedere al tuo denaro attraverso i canali bancari a fini fraudolenti (ad es. furto di credenziali o dati personali che vengono successivamente usati per accedere ai tuoi conti bancari o social, senza che tu ne sia consapevole).

Vediamo qualche **esempio**:

Lo **smishing** è un tipo di phishing[1] che utilizza messaggi di testo e servizi di messaggistica per appropriarsi di dati personali. In pratica, ricevi un SMS che sembra provenire da una fonte affidabile, come la tua banca, e che ti invita a cliccare su un link per risolvere un problema.

Il **vishing** è una forma di truffa telefonica che combina le parole "voice" e "phishing". Consiste in una tecnica usata dai truffatori per ottenere informazioni sensibili, come dati bancari, codici di accesso o credenziali personali. Attraverso una chiamata vocale, spesso fingendosi operatori di banca, enti pubblici o aziende affidabili, cercano di indurre le vittime a compiere azioni contro il loro interesse.

Anche le app di **messaggistica istantanea**, come **Whatsapp, Telegram o Instagram**, possono talvolta essere utilizzate dai criminali per veicolare messaggi di phishing, messaggi che riproducono via chat schemi di truffa già citati in precedenza come il family emergency scam o il job scam (proposti offerte di lavoro fasulle per ottenere dati personali o denaro).

---

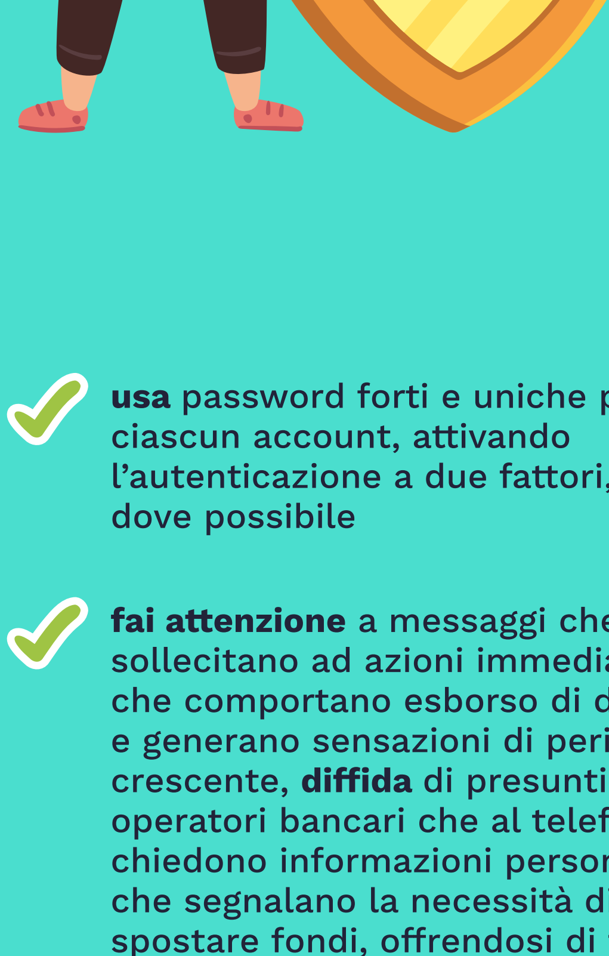
[1] Il phishing è una truffa informatica che mira a ottenere dati sensibili, come password o informazioni bancarie, fingendosi un'entità affidabile tramite e-mail, messaggi o siti web fraudolenti.

Messaggi, email e chiamate sospette: riconoscere phishing, smishing e vishing su ogni canale

- **Mittenti sconosciuti**: i truffatori spesso utilizzano numeri di telefono non salvati in rubrica o con prefissi internazionali insoliti
- **Messaggi allarmistici**: questi messaggi solitamente minacciano la chiusura di un account o richiedono azioni immediate per risolvere un problema falso
- **Errori ortografici e grammaticali**: i messaggi di phishing possono contenere errori di scrittura o traduzioni approssimative
- **Richieste di informazioni personali**: i truffatori chiedono spesso di condividere dati sensibili come password, OTP o informazioni finanziarie
- **Link sospetti**: i link forniti possono sembrare legittimi ma sono in realtà falsi e progettati per rubare dati sensibili. WhatsApp può contrassegnare alcuni link come sospetti
- **Attenzione**: controlla scrupolosamente l'URL per individuare se l'indirizzo del sito web online presenta caratteri apparentemente simili ai siti web ufficiali. Ricorda che se la URL inizia con https non significa che il sito sia legittimo, significa solo che è una connessione sicura. In caso di dubbi, verifica l'affidabilità del sito tramite recensioni online o app specifiche. Anche app come WhatsApp possono segnalare automaticamente i link sospetti. **Meglio evitare di cliccare se non sei sicuro**
- **Tono urgente**: i messaggi cercano di creare un senso di urgenza per spingere a rispondere senza riflettere
- **Richiesta di pagamenti su canali non convenzionali**: i truffatori, al fine di rendere più difficile la loro identificazione, spesso richiedono il pagamento attraverso canali non convenzionali, anziché tramite mezzi tracciabili come bonifici bancari o carte di credito. Tra i metodi preferiti figurano il prelievo di contanti, l'effettuazione di acquisti che non lasciano tracce evidenti, trasferimenti di denaro o bonifici verso conti terzi, dai quali è poi possibile prelevare fondi, effettuare ulteriori acquisti o trasferimenti. Gli acquisti "non tracciabili" possono includere, ad esempio, l'acquisto di criptovalute, crediti per il gioco d'azzardo online o beni facilmente monetizzabili su internet. Tra questi beni figurano spesso biglietti aerei, buoni acquisto o carte regalo di vario tipo

Cosa fare in caso di messaggi sospetti

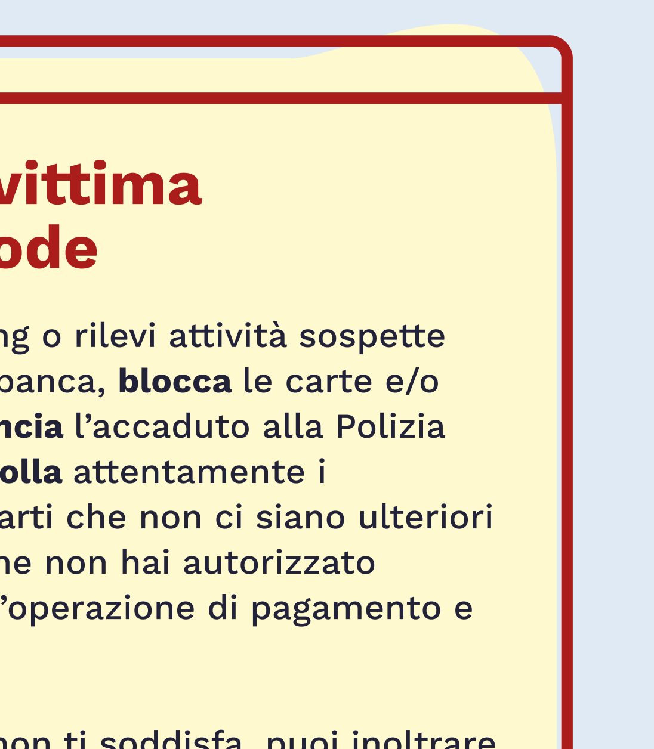
- **Ignora e blocca: non rispondere** ai messaggi sospetti e **blocca immediatamente** i contatti sconosciuti
- **Non cliccare link non verificati: verifica sempre l'autenticità** di un link prima di aprirlo
- **Mantieni l'App aggiornata:** gli **aggiornamenti contengono correzioni** per vulnerabilità note
- **Proteggi i tuoi dati: evita di condividere** documenti sensibili o informazioni bancarie tramite WhatsApp



Come fare per proteggersi?

Per proteggerti dalle truffe e anche dalle frodi online ci sono alcune semplici regole da seguire:

- ✓ **non condividere mai** informazioni personali o finanziarie tramite SMS, e-mail o chiamate non richieste
- ✓ **evita** di cliccare su link o aprire allegati in messaggi sospetti
- ✓ **mantieni** i tuoi dispositivi aggiornati e **utilizza** software antivirus affidabili, **custodisci con cura** le credenziali di accesso ai conti online e i codici delle carte di pagamento
- ✓ **monitora** regolarmente i movimenti bancari e **segnala** immediatamente qualsiasi attività sospetta alla tua banca
- ✓ **diffida** di persone che si presentano come "amici" e segnalano situazioni di pericolo di familiari o conoscenti. **Verifica** sempre personalmente la situazione senza dar corso a richieste di invio di denaro
- ✓ **usa** password forti e uniche per ciascun account, attivando l'autenticazione a due fattori, dove possibile
- ✓ **fai attenzione** a messaggi che sollecitano ad azioni immediate che comportano esborso di denaro e generano sensazioni di pericolo crescente, **diffida** di presunti operatori bancari che al telefono chiedono informazioni personali o che segnalano la necessità di spostare fondi, offrendosi di farlo direttamente
- ✓ qualora il tuo cellulare non sia più in grado di effettuare/ricevere chiamate, **verifica** i motivi contattando il tuo operatore telefonico.



Cosa fare se sei vittima di truffa o frode

Se sei stato vittima di un tentativo di phishing o rilevi attività sospette sul tuo conto, **agisci subito. Contatta** la tua banca, **blocca** le carte e/o l'operatività sul tuo internet banking e **denuncia** l'accaduto alla Polizia postale e delle comunicazioni. Inoltre, **controlla** attentamente i movimenti sui tuoi conti bancari per assicurarti che non ci siano ulteriori operazioni sospette. Nel caso un addebito che non hai autorizzato comunica alla banca il disconoscimento dell'operazione di pagamento e chiedi il rimborso della somma addebitata.

Se l'interlocuzione con l'istituto finanziario non ti soddisfa, puoi inoltrare un reclamo allo stesso che deve rispondere nel termine di 15 giorni lavorativi.

Se il reclamo non è stato accolto o la risposta non ti convince puoi presentare un esposto alla Banca d'Italia. Inoltre, puoi presentare un ricorso all' Arbitro Bancario Finanziario (ABF) per contestare il comportamento ritenuto irregolare o scorretto.

Ricorda: la tua banca non ti chiederà mai dati sensibili via SMS, e-mail o telefono. Se ricevi una richiesta sospetta, verifica sempre prima di agire.

Vuoi saperne di più?
Scopri di più sulla sicurezza online visitando il sito https://inavigati.certfin.it/. Troverai video, guide pratiche, documenti pensati per aiutarti a riconoscere e prevenire le truffe digitali.

I Navigati è una campagna di cybersecurity awareness realizzata dal CERTFin in collaborazione con Banca d'Italia, ABI, IVASS, Polizia di Stato e il settore Bancario italiano. L'obiettivo è fornire strumenti e informazioni utili per affrontare le minacce informatiche in modo consapevole, proteggendo i tuoi dati e le tue transazioni.

© Copyright ABISERVIZI S.p.A. - Settembre 2025

ossif
CERTFin
ASSOCIAZIONE CONSUMATORI ACP
ACU
ADICONSUM
ADOC
ALTROCONSUMO
ASSOUTENTI
Casa del Consumatore
CITTADINANZATTIVA
CODACONS
CONFCONSUMATORI APS
Federconsumatori
LEGA CONSUMATORI
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO
MOVIMENTO CONSUMATORI
U.Di.Con.
UNC