



# TRUFFE, SCIPII E RAGGIRI

UN VADEMECUM PER AGIRE IN SICUREZZA DENTRO E FUORI LA FILIALE



NEI LOCALI DELLA BANCA LA TUA SICUREZZA È GARANTITA DAGLI OPERATORI E DAI SISTEMI DI PREVENZIONE A DIFESA DELLA CLIENTELA E DEI VALORI. TUTTAVIA, ALL'ESTERNO DELLA BANCA, POSSONO VERIFICARSI EPISODI DI MICROCRIMINALITÀ AI DANNI DELLE PERSONE PIÙ FRAGILI, COME AD ESEMPIO GLI ANZIANI. INOLTRE, RISPETTANDO LE REGOLE DI SICUREZZA ANCHE LA BANCA DIGITALE PUO' ESSERE UN VALIDO STRUMENTO PER EFFETTUARE MOLTE OPERAZIONI BANCARIE

## ECCO I COMPORTAMENTI DA SEGUIRE DENTRO E FUORI LA FILIALE

### Andando in banca...



Non essere "abitudinari", ad esempio andando in filiale sempre al medesimo giorno e ora o facendo sempre lo stesso percorso.



Non lasciarti avvicinare da sconosciuti mentre vai o torni dalla banca.



Fatti accompagnare in banca, se possibile, da un familiare quando devi versare o prelevare una somma rilevante di denaro.



Porta le borse o borsellini dal lato interno della strada, verso il muro, per scoraggiare eventuali scippatori. Meglio tenere la borsa sotto il braccio e possibilmente con l'apertura verso il corpo.



Attenzione ai borseggiatori che cercano di distrarti con un pretesto, per esempio sporcandoti la giacca, con una spinta o con qualsiasi altro espediente finalizzato a distrarti.

Non fidarti assolutamente di richieste insolite da parte di estranei. Spesso i truffatori si fingono agenti assicurativi e, facendo riferimento a polizze di figli o di persone care, chiedono ingenti somme di denaro per la riparazione di danni a cose e a persone.

Nessuna assicurazione, nessuna banca e in generale nessun ente vi fermerà mai per strada per chiedervi soldi in contanti. Quindi di fronte a questi casi non esitate a chiedere l'intervento delle Forze dell'ordine e ad allertare un familiare.



Ricordati che nessun cassiere di banca o di ufficio postale ti inseguirà per rilevare un errore nel conteggio del denaro che ti ha consegnato.



Se sospetti di essere seguito, entra nel negozio più vicino.



Se utilizzi l'automobile, anche se ti allontani per pochi istanti, chiudi sempre lo sportello a chiave; non lasciare mai incustoditi o in vista denaro, borse o oggetti di valore.

## Quando utilizzi lo Sportello Automatico che eroga denaro (Terminale ATM)



Se effettui un prelievo allo sportello automatico, assicurati di non essere visto durante la digitazione del PIN (Numero di Identificazione Personale) e di non avere estranei troppo vicini. Preleva solo il denaro necessario e riponilo subito al sicuro.

Evita di prelevare o di versare somme ingenti di denaro. In ogni caso, prediligi le aree self della banca (per operazioni automatiche), dove sono sempre presenti delle telecamere collegate con centrali operative.

Con riferimento alla moneta elettronica, custodisci sempre le credenziali in un luogo sicuro, mai nel portafogli o nella memoria del cellulare. Le carte sono facili, veloci e sicure da usare per pagare in negozio e ti consentono di effettuare spese senza portare con te grosse somme di contanti.

Controlla che la fessura in cui inserisci la carta di debito o di credito sia ben fissata; se si muovesse potrebbe essere stata coperta con un dispositivo in grado di leggere la banda magnetica.

Verifica che l'apparecchio non presenti anomalie, che non vi siano nella parte superiore piccoli fori che possono nascondere microtelecamere e che la tastiera non presenti irregolarità (ad es. doppia tastiera sovrapposta che consente di memorizzare il PIN). Ti consigliamo di coprire la tastiera quando digiti il pin della tua carta.

Se sospetti di essere stato "spiato" allo sportello automatico di erogazione del denaro o durante un pagamento con carta in un esercizio commerciale, puoi allertare la tua banca e puoi rivolgerti al servizio clienti della tua carta.



## Attenzione alle truffe telefoniche!!!



**Non prendere assolutamente in considerazione la richiesta telefonica di effettuare bonifici per pagare servizi o utenze.** Nel caso di fornitori di servizi, verifica sempre l'identità dell'operatore chiedendogli la serie alfa numerica relativa al tuo codice cliente. I tuoi reali fornitori sono già in possesso delle informazioni relative alla tua utenza, quindi diffida di chi ti chiede informazioni anagrafiche. In ogni caso, **non fornire alcun tipo di informazione finanziaria ad operatori telefonici.**

Ricordati che **nessuna banca o altro soggetto di natura finanziaria può contattarti telefonicamente chiedendoti le tue credenziali di accesso al conto corrente online o le tue coordinate bancarie.** I truffatori spesso si fingono operatori di una banca oppure rappresentanti delle forze dell'ordine o di enti pubblici, segnalando operazioni sospette sul conto corrente e, con la scusa di bloccare l'abuso, chiedono i codici di accesso e quelli utilizzati per autorizzare le operazioni come i bonifici o i pagamenti.

Stessa cautela la devi riservare ai messaggi sms che ricevi sul tuo cellulare. Anche in questo caso ricorda che la banca non ti chiederà mai informazioni in questo modo. In caso di dubbi, telefona alla banca e chiedi raggugli.

Ricordati che **nessuna compagnia di assicurazione può contattarti con la richiesta di bonifici a suo favore e, soprattutto, nessuna compagnia può rivolgersi a un utente diverso dall'intestatario della polizza alla quale fa riferimento.** Non prendere dunque in considerazione richieste di denaro, neanche in virtù di polizze stipulate da parenti stretti, cui il frodatore potrebbe alludere.

## E se ci si rende conto di aver subito una truffa? Cosa fare?

**Sporgi innanzitutto querela verso ignoti alle Autorità competenti** (Carabinieri, Polizia, ecc.).

In caso di frodi su carte di pagamento, **blocca immediatamente la tua carta** chiamando il servizio clienti della tua banca o emittente.

Nella querela **disconosci esplicitamente** le operazioni finanziarie che ti sono state illecitamente attribuite e/o i contratti di finanziamento o di servizi sottoscritti a tuo nome a scopo fraudolento.

Dopo aver denunciato l'accaduto alle Autorità competenti, invia una raccomandata alla tua banca raccomandando i fatti ed allegando sempre copia della denuncia e di un documento di identità. Ci sono delle regole che stabiliscono l'ammontare dell'addebito al cliente in base al momento in cui viene effettuato il prelievo fraudolento e il blocco della carta.



## In generale ...

Prediligi l'accredito della pensione sul conto corrente e la domiciliazione delle utenze.

Non recarti in banca per il ritiro di grosse somme di denaro richieste da estranei che si presentano come assicuratori o altre figure professionali. Il pagamento di qualsiasi somma di denaro richiesta legittimamente avviene sempre attraverso procedure formali, documentabili e tracciabili. Diffidate sempre da chi vi chiede grosse somme in contanti.

La banca mette a disposizione della clientela prodotti e servizi digitali, che permettono di effettuare moltissime operazioni senza recarsi in filiale; ciò può essere una soluzione efficace per risparmiare tempo se si rispettano le regole di sicurezza. Se non hai esperienza, per le prime volte, per esempio, puoi farti aiutare da un parente o da un amico, ma in seguito è molto importante imparare ad utilizzare autonomamente i canali digitali alternativi della banca per arginare la possibilità di frodi e raggiri.

Tieni costantemente sott'occhio i movimenti sul tuo C/C e conserva con cura i codici di accesso e il PIN delle tue carte.

Modifica periodicamente le tue credenziali di accesso alla banca via internet, nonché il PIN delle carte di debito e/o di credito.

Se ricevi estratti conto cartacei o altra documentazione finanziaria, ricordati, nel caso in cui decidi di destinarla allo smaltimento rifiuti, di distruggerla preventivamente allo scopo di rendere indecifrabili i dati personali a eventuali malintenzionati. In generale, è preferibile ricevere le comunicazioni in formato digitale, ciò serve anche a tutelare l'ambiente!

Per un supporto, puoi rivolgerti anche alle Associazioni dei consumatori.

