



UNC  
CONSUMATORI.IT

## Vishing: la truffa del finto operatore bancario

01 Giugno 2021



La **nuova truffa** ai danni dei consumatori si chiama **vishing**. Una telefonata, apparentemente proveniente dal numero genuino della propria banca, invita l'utente a fornire i **codici operativi del conto corrente**. Una volta ottenuti, i truffatori sottraggono alla vittima migliaia di euro fino ad arrivare addirittura a svuotare il conto

I **nostri esperti risolvono centinaia di casi come questo quindi qualora vi trovaste in questa situazione non esitate a contattarci**, ma vediamo intanto nel dettaglio di cosa si tratta.

### Vishing, la truffa del finto operatore: di cosa si tratta

Aumentano le segnalazioni ai nostri sportelli di utenti caduti vittima della **truffa del vishing**. Si tratta della nuova frontiera delle **truffe bancarie già molto diffuse** e prevede si entri in contatto con la vittima attraverso la segnalazione di **una finta emergenza**: operazioni sospette sul proprio conto homebanking o clonazione di carte di

pagamento. I truffatori quindi, spacciandosi per diligenti impiegati bancari intenzionati a sventare finte frodi, chiedono all'utente, ad esempio, **i dati dell'OTP** (la password temporanea per eseguire operazioni bancarie) o i tre numeri indicati sul retro della carta. Una volta ottenute queste preziose informazioni i malintenzionati procedono al **furto di migliaia di euro** ai danni delle ignare vittime.

## Le banche non richiedono questi dati al telefono

Il meccanismo su cui si basa la truffa sfrutta la buona fede degli utenti che, ricevendo una chiamata che pare arrivare dalla **propria banca**, si mettono subito a disposizione per capire cosa stia succedendo e sventare **eventuali frodi**.

È bene ricordare però che per nessuna ragione il vostro **istituto di credito** vi chiederà di fornire **i codici operativi del conto corrente**. Queste informazioni sono **estremamente confidenziali** e qualora la vostra **banca** ve le richieda non lo farà certo attraverso una **telefonata o un sms**.

Molti utenti vengono poi tratti in inganno dal fatto che i truffatori, al momento della chiamata, conoscessero il loro nome e cognome oltre al proprio **istituto bancario**. Queste informazioni, purtroppo, sono facilmente accessibili nel **dark web** o accedendo dall'androne condominiale alla posta, quindi, non c'è da sorprendersi se i malviventi conoscono **le vostre credenziali**. Accertatevi invece che il numero dal quale state ricevendo la chiamata sia effettivamente riconducibile alla **vostra banca**, una veloce ricerca su internet può aiutare in questo senso.

## Diritto al rimborso

Negli scorsi anni molti consumatori caduti vittima di questa **truffa** si sono visti **negare un rimborso** da parte della propria **banca**. La motivazione data da parte **dell'istituto di credito** era che l'utente fosse stato informato di non fornire **i propri codici operativi** a nessuno e che, di conseguenza, fosse responsabile della frode. Qualora quindi lo abbia fatto, e i truffatori gli abbiano sottratto del denaro dal conto corrente, la banca ha sempre sostenuto di non avere alcuna responsabilità rifiutando quindi di rimborsare il cliente frodato.

La modalità di frode è abbastanza recente e, **l'Arbitro Bancario e Finanziario**, quale strumento di risoluzione delle controversie tra consumatori e banche, ha deliberato in favore del consumatore, condannando le banche a **rimborsare** gli importi indebitamente sottratti agli utenti rimasti vittima della **truffa del vishing**. Sono diverse le delibere arbitrali che hanno deciso in tal senso.

Secondo l'ABF non può essere sufficiente il **solo il codice OTP inviato tramite token o tramite smart phone**, (per autenticare in modo sicuro l'identità dell'utente e anche laddove l'operazione risultasse correttamente autorizzata, ciò non è sufficiente a dare prova della colpa grave del consumatore, dovendo invero la Banca dimostrare l'elemento soggettivo della colpa grave al fine di rifiutare legittimamente il rimborso).

I consumatori godono ora di una maggiore tutela, ma alcuni **istituti bancari** continuano in prima battuta a **rifiutare i rimborsi** alle vittime del **vishing**.

Se sei tra le vittime di questa truffa contatta **il nostro sportello banche** per ricevere tutta l'assistenza di cui hai bisogno.

**Autore:** Lorenzo Cargnelutti

**Data:** 31 maggio 2021