

FRODI INFORMATICHE

Durante questi ultimi mesi registriamo una recrudescenza delle frodi informatiche ai danni di aziende di credito e loro clienti, ai quali viene furtivamente sottratta l'**identità digitale** (email).

Gli hackers, con vari sistemi:

1. **“clonano” la email dei clienti** e inviano richieste di bonifico (specialmente verso l'estero);
2. **si inseriscono nei sistemi informatici dei clienti** (tipicamente persone non fisiche) e tramite home banking inviano bonifici oppure cambiano l'iban del beneficiario al quale i clienti stanno inviando un bonifico tramite detto canale. Le email riportano il logo dell'azienda perfettamente imitato e, spesso, l'annotazione che il titolare non è raggiungibile.

Il cliente, a posteriori, solitamente conferma che per alcuni giorni non ha avuto accesso al suo account di posta elettronica.

Nella nostra banca la normativa aziendale sostanzialmente **VIETA** di effettuare bonifici in base a disposizioni via mail e, in estrema sintesi:

1. **non ammette disposizioni via mail** se non per alcuni clienti e comunque a mezzo PEC (cfr. Norma di Processo 2019NP76 *'Bonifici in partenza da Filiale e da Strutture Centrali'*);
2. a fronte di **bonifici disposti tramite web ed intercettati dai sistemi antifrode della Banca**, con generazione di specifico *'alert'*, richiede all'operatore di contattare il cliente, preferibilmente via telefono, verificare con lui tutte le caratteristiche del bonifico, compreso l'iban del beneficiario, e compilare l'apposito campo note (cfr. Norma di Processo 2017NP114 *'Servizi Telematici per le Aziende – Attivazione e Gestione Servizi Remote Banking Aziende'*).

Quindi, pensiamo sia utile ricordare a tutti che **non è ordinaria amministrazione** effettuare bonifici disposti per mail, anzi, ci si espone ad un rischio rilevante che, in caso di mail clonate o false, porta a sanzioni disciplinari e a richieste di risarcimento nei confronti del collega che ha eseguito l'operazione.

Il comprensibile desiderio di andare incontro alle esigenze della clientela (che non è consapevole dei rischi che corriamo nel nostro lavoro) non può portarci ad eludere o a contravvenire alle norme aziendali, perché **di fronte a possibili problemi, la banca scarica la colpa su di noi, ci sanziona e ci chiede anche i danni.**

Per qualsiasi dubbio o necessità possiamo sempre rivolgerci al nostro rappresentante sindacale First Cisl di riferimento.

13 agosto 2019

COORDINAMENTO FIRST CISL GRUPPO BANCO BPM