

**DIALOGANDO****CON I CONSUMATORI**

## News dal cantiere consumatori

### Al via la conciliazione paritetica Fondo Europa Immobiliare 1

Poste Italiane ha definito un'iniziativa di tutela a favore di tutti i clienti che hanno sottoscritto nel 2004 quote del Fondo Europa Immobiliare 1 e che ne erano ancora in possesso alla data del 31/12/2017.

L'iniziativa di tutela ha lo scopo di far recuperare la perdita realizzata su ciascuna quota del Fondo Europa Immobiliare 1, ovvero la differenza tra investimento iniziale e i proventi e rimborsi distribuiti dal Fondo.

Per i clienti che al 31/12/2017 hanno compiuto 80 anni, Poste Italiane consentirà il recupero della perdita mediante il pagamento monetario per ogni quota posseduta; per i restanti clienti, si prevede il recupero della perdita mediante la sottoscrizione di una Polizza di Ramo I.

Dal confronto con le Associazioni dei Consumatori, Poste Italiane si è resa inoltre disponibile, come è accaduto per il Fondo Immobiliare IRS, ad istituire un Tavolo paritetico di Conciliazione per valutare i possibili "casi eccezionali" di clientela che, pur non avendo compiuto ottanta anni, può avere accesso ad una particolare tutela, attraverso la liquidazione monetaria della perdita. Per questo motivo il 4 ottobre scorso, durante il Cantiere Consumatori, è stato firmato un protocollo d'intesa che istituisce la procedura di Conciliazione paritetica sul Fondo Europa Immobiliare 1 dedicata ai clienti sottoscrittori di quote del Fondo che versano in comprovate situazioni di particolare disagio economico e/o di salute. A questi Clienti, se in possesso dei requisiti di cui alla tabella del Regolamento,

#### IN QUESTO NUMERO:

##### NEWS DAL CANTIERE CONSUMATORI

Al via la conciliazione paritetica Fondo Europa Immobiliare 1 pag. 1

##### NEWS

Libretti dormienti: le novità pag. 2

##### MONDO POSTE ITALIANE

Buoni Fruttiferi Postali e tassi di interesse: qualche chiarimento pag.3

##### INTERVISTA DOPPIA

Tre domande sulle frodi online pag. 4-5

##### CORRISPONDENZA DALL'ESTERO

Congresso straordinario dell'Unione Postale Universale pag. 6



#### Focus on:



Il 9 ottobre si è celebrata la Giornata Mondiale della Posta, istituita per la prima volta dall'UPU (Unione Postale Universale) nel 1969. Per celebrare questo anniversario, Poste Italiane ha previsto l'emissione di annulli filatelici speciali che saranno disponibili presso gli Spazi Filatelia.

# News dal cantiere consumatori

>> Segue da pag. 1

potrà essere riconosciuto, da parte di Poste Italiane, un importo (c.d. "Bonus Compensativo") pari alla differenza tra il capitale originariamente investito, i proventi e rimborsi effettuati fino al 31 agosto 2018.

Nel Regolamento, disponibile sul sito [www.posteitaliane.it](http://www.posteitaliane.it) nella sezione dedicata alle Associazioni dei Consumatori, sono riportati tutti i dettagli e indicate le Associazioni dei Consumatori che hanno aderito al protocollo. Le domande di conciliazione dovranno essere accettate e prevalutate dalle Associazioni e portate all'esame del Tavolo di Conciliazione che ne curerà la valutazione ed adotterà le relative determinazioni entro il 31/12/2018.



## NEWS

### Libretti dormienti: le novità

A partire dal mese di novembre 2018 inizieranno a scadere i termini per l'esigibilità delle somme relative ai primi "conti dormienti" affluiti al Fondo Rapporto Dormienti nel novembre 2008.

Consap spa, Concessionaria servizi assicurativi pubblici Spa, si sta occupando della gestione delle domande di rimborso di somme affluite al predetto Fondo (c.d. "rapporti dormienti").

Nella categoria dei "conti dormienti" rientrano tutti i titoli non riscossi entro il termine di prescrizione come: depositi di denaro, libretti di risparmio (bancari e postali), conti correnti bancari e postali, azioni, obbligazioni, certificati di deposito, fondi d'investimento e assegni circolari.

Non è previsto il rimborso: ai beneficiari degli importi relativi ai contratti di assicurazione sulla vita (polizze vita); ai beneficiari dei buoni fruttiferi postali non riscossi entro il termine di prescrizione decennale; ai beneficiari degli assegni circolari, una volta decorso il termine di prescrizione triennale di cui all'art. 84, comma 2 del Regio Decreto 21.12.1933, n. 1736; agli ordinanti degli assegni circolari, una volta decorso il termine di prescrizione decennale dalla data di emissione del titolo di cui all'art. 2946 c.c..

**È importante** verificare se ci sono rapporti intestati o posseduti, le richieste di rimborso devono essere corredate dalla relativa attestazione di devoluzione delle somme al Fondo rilasciata dagli intermediari.

Accedendo alla banca dati di Consap è possibile trovare il proprio rapporto dormiente ([www.consap.it/servizi-economia/fondo-rapporti-dormienti](http://www.consap.it/servizi-economia/fondo-rapporti-dormienti)), selezionando l'opzione "cerca rapporto dormiente". Le domande di rimborso possono essere presentate a Consap Spa per via telematica tramite Portale Unico (<http://portale.consap.it/>), oppure a mezzo Raccomandata a/r ovvero Raccomandata a mano presso la sede della società.

**I titolari dei Libretti Postali** presenti nell'ultimo elenco pubblicato consultabile sul sito di Cassa Depositi e Prestiti, ordinati in base al numero identificativo dell'ufficio postale presso cui sono stati aperti, sono invitati a recarsi entro il 24 marzo 2019 presso qualsiasi ufficio postale per dare disposizioni e consentire il censimento anagrafico del proprio libretto.

# Mondo Poste Italiane

## Buoni Fruttiferi Postali e tassi di interesse: qualche chiarimento

Con ordinanza interlocutoria n.21543 del 31 agosto 2018, la prima sezione della Corte di Cassazione ha rimesso alle Sezioni Unite una questione di massima importanza relativa alla variazione unilateralmente dei tassi dei buoni fruttiferi postali operata tramite decreto ministeriale.



Sulla questione, sono intervenuti alcuni giornali con alcune notizie inesatte, per cui è importante fare alcune precisazioni. L'art. 173 del D.P.R. 29 marzo 1973 n.156, aveva previsto che le variazioni del saggio d'interesse dei buoni postali fruttiferi fossero disposte con decreto ministeriale e che potessero essere estese ad una o più delle precedenti serie. Tale possibilità di variazione dei tassi di interesse è stata effettivamente utilizzata dalla Cassa Depositi

e Prestiti e dal Ministero del Tesoro solo in quattro circostanze, attraverso appositi decreti interministeriali, di cui solo una negativa: il D.M. Tesoro 13 giugno 1986, che ha istituito la serie "Q", ha modificato negativamente i tassi delle serie L, M, N, O e P.

In conseguenza di ciò, oggi ai risparmiatori è stata preclusa la possibilità di ridiscutere il valore di questi Buoni e, con l'abrogazione del Codice Postale, intervenuta il 28/12/2000, è stata definitivamente cancellata la norma che consentiva le variazioni del tasso di interesse sui Buoni Fruttiferi Postali.

**Fatte queste dovute premesse, l'ordinanza n. 21543 del 31 agosto 2018 ha voluto rimettere alle sezioni Unite della Cassazione la decisione se la riduzione del tasso di interesse sui Buoni Postali fruttiferi possa essere disposta in via unilaterale mediante pubblicazione in Gazzetta Ufficiale del decreto ministeriale che la dispone oppure, affinché l'applicazione del nuovo tasso sia efficace, occorra che il risparmiatore sia informato mettendo a sua disposizione presso gli uffici postali le tabelle riportanti i nuovi tassi.**

Più precisamente, la Cassazione dovrà decidere se la variazione dei tassi di interesse possa essere fatta senza preventiva informazione agli investitori o se dare l'informazione tramite contratto e rendere poi disponibili le relative tabelle.

Secondo un primo orientamento, infatti, la pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale sarebbe condizione sufficiente per l'applicazione della riduzione del tasso stabilita dal decreto ministeriale. Mentre esiste un secondo orientamento, in base al comma 3 dell'art. 173 cod. postale, per il quale gli interessi vengono corrisposti sulla base della tabella riportata a tergo dei buoni; tale tabella, per i titoli i cui tassi siano stati modificati dopo la loro emissione, è integrata con quella che è a disposizione dei titolari dei buoni stessi presso gli uffici postali.

**Per quanto riguarda le notizie inesatte di alcuni giornali, Poste è intervenuta con una puntualizzazione.**

Tali notizie facevano riferimento ai buoni ordinari della serie O e P, da cui erano esclusi quelli della serie L, M, N. In particolare, invitavano i risparmiatori bergamaschi, ad attendere l'esito della rimessione alle Sezioni Unite con ordinanza interlocutoria n. 21543 del 31 agosto 2018, ed a non fare affidamento alla sentenza della Cassazione n°4761 del 28/2/2018 che non riguarda la tematica fin qui esposta, ma si riferisce a una diversa tipologia di Buoni fruttiferi (a termine e non ordinari trentennali) per i quali al momento dell'emissione erano stati indicati tassi d'interesse maggiori, a seguito dell'errore di un operatore di sportello; la sentenza inoltre dichiara che i buoni postali fruttiferi non hanno natura di titoli di credito ma vanno considerati titoli di legittimazione e, nondimeno, il vincolo contrattuale tra emittente e sottoscrittore dei titoli è destinato a formarsi proprio sulla base dei dati risultanti dal testo dei buoni di volta in volta sottoscritti.



## Tre domande sulle frodi online

### Intervista doppia ad Alessia Zittignani, avvocato di MDC e Raffaele Panico, Responsabile Fraud Management e Security Intelligence di Poste Italiane



Raffaele Panico, Poste Italiane



Alessia Zittignani, MdC

#### Quali sono i casi più frequenti?

L'evoluzione di prodotti innovativi comporta anche nuovi rischi legati alla cyber criminalità. Fin dalla progettazione, valutiamo come prevenire e ridurre i rischi connessi all'accesso ai servizi finanziari in multicanalità. I pericoli per i consumatori vengono per lo più da organizzazioni criminali, tecnologicamente organizzate per inviare migliaia di mail ed sms contenenti dei messaggi accattivanti o minacciosi in modo da indurre la clientela a collegarsi a siti internet, falsi ma identici a quelli reali, dove vengono raccolti dati, password e codici di autenticazione e disposizione di operazioni. Ultimamente si sono aggiunti anche i falsi profili Facebook di Poste Italiane. Questi fenomeni, noti come Phishing, Smishing, così come APP fasulle, possono essere considerati un fattore endemico della vita digitale.

#### Quali sono i soggetti più esposti?

I social network e gli smartphone nella nostra vita quotidiana consentono agli utenti di affacciarsi nel mondo del banking e dell'e-commerce con assoluta naturalezza. Questo ci espone sempre di più al furto di dati personali e codici di carte di pagamento. Vittime prescelte dai Cybercriminali sono gli utenti meno inclini all'uso della tecnologia, coloro che per la prima volta si affacciano al mondo dei pagamenti digitali e che, proprio per la loro inesperienza, individuano con più difficoltà quei segnali tipici delle truffe informatiche, cedendo più facilmente ai raggiri di cui sono vittime. Ciò non significa che non vi siano rischi anche per gli utenti più "smart" in quanto si tratta di un fenomeno che sfrutta tecniche di vera e propria "ingegneria sociale". Le tecniche, insomma, sono le più varie ma l'obiettivo resta lo stesso: indurre l'internauta all'errore ed acquisire fraudolentemente i suoi dati sensibili.

#### Quali sono i casi più frequenti?

Dalla mia esperienza quale conciliatrice BancoPosta per il Movimento Difesa del Cittadino, posso indicare senz'altro il phishing, che consiste nell'ingannare l'utente convincendolo a fornire i propri codici e le proprie password personali attraverso e-mail o messaggi sul cellulare, solo apparentemente riconducibili alla Banca o all'istituto di Credito presso cui si è clienti. Ultimamente il phishing si sta verificando anche attraverso l'invio sulla propria casella di posta elettronica di fatture false che si invitano ad aprire. E' poi ancora presente il discorso della clonazione delle carte di credito o delle carte bancomat, effettuata sia attraverso il furto dei codici segreti direttamente allo sportello dell'operatore, che attraverso frodi e hackeraggio, finalizzati all'impossessamento dei dati attraverso la rete.

#### Quali sono i soggetti più esposti?

Sarebbe facile pensare ai soggetti più anziani, soprattutto in considerazione del fattore età e magari della poca dimestichezza con il mezzo informatico. La realtà presenta però aspetti che smentiscono tale ipotesi iniziale. In verità, siccome il mezzo più utilizzato per l'effettuazione di tali frodi è appunto la rete, molto frequenti, e addirittura direi in forte predominanza, sono i casi in cui rimangono vittima di frodi informatiche i soggetti più giovani, nella fascia che va dai 20 ai 30 anni, ed i soggetti più adulti, nella fascia che va dai 40 ai 50 anni. I più giovani a causa di un utilizzo massiccio del commercio elettronico, che rappresenta il luogo ideale per il furto o la captazione di dati personali. Per l'altra fascia di età potrei indicare, per esempio, il non completo discernimento in ordine ad e-mail o a messaggi esca, magari a causa di una lettura frettolosa.

# Tre domande sulle frodi online

>> Segue da pag. 4



Raffaele Panico  
Poste Italiane



Alessia Zittignani  
MdC

## Cosa fare e cosa non fare per tutelarsi?

Poste Italiane garantisce la protezione dei dati e dei risparmi di ciascun cliente mettendo in campo procedure di sicurezza e soluzioni tecnologiche sempre all'avanguardia e al passo con i tempi.

Oltre a questo, Poste Italiane ha creato una organizzazione di esperti della sicurezza che lavorano per prevedere tutti i possibili scenari fraudolenti e mitigare al massimo possibile gli attacchi della criminalità. I consumatori devono invece prestare attenzione ai segnali sospetti, mantenendo la riservatezza dei codici segreti ed utilizzando le password solamente nelle fasi di autenticazione e autorizzazione da loro stessi richieste. Bisogna sempre diffidare da richieste di codici segreti, informazioni personali e foto di titoli bancari. Sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it), tutti i consigli utili a proteggersi e tenersi informati sui rischi della Cybercriminalità, come non aprire mai email o scaricare allegati provenienti da mittenti di dubbia natura, rilasciare su siti o al telefono username e password o codici segreti. Utile anche abituarsi a collegarsi al sito di Poste Italiane digitando direttamente l'indirizzo internet nella barra degli indirizzi del proprio browser e non rispondere mai ad SMS o chiamate minatori.

## Cosa fare e cosa non fare per tutelarsi?

In ordine al cosa fare: cercare di assicurarsi che il sito online ove si vogliono utilizzare i metodi di pagamento elettronico venga segnalato come sicuro. Aderire eventualmente a sistemi di pagamento che riescano a criptare in modo efficace le informazioni sensibili o i propri codici contabili, oppure che riescano, per quanto possibile, a garantire l'intera tracciabilità del pagamento effettuato. Ma anche l'aggiornamento degli antivirus sul proprio computer è una prassi importante.

Per quanto invece riguarda il non fare: sicuramente in primo luogo non rispondere ad e-mail che, pur avendo all'interno del testo loghi ufficiali di Banche o di altri istituti di Credito o di operatori finanziari, nell'indirizzo del mittente abbiano invece strani nominativi o strani suffissi di provenienza.

Non fornire ovviamente ad alcuno i codici di accesso ed eventuali password segrete e cercare di non smarrire le stesse.

Non tenere il promemoria dei propri codici e/o password di accesso sul cellulare o sul computer.

# Corrispondenza dall'estero

## Congresso straordinario dell'Unione Postale Universale

Con una rete globale di oltre 600mila uffici postali, 5,3 milioni di dipendenti e una presenza in 192 Paesi, il settore postale contribuisce in modo determinante alle infrastrutture nazionali e internazionali. E il suo è un ruolo cardine anche nel raggiungimento dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite per lo sviluppo sostenibile.



In questo contesto altamente cooperativo, l'Unione Postale Universale (UPU) svolge da oltre un secolo la preziosa funzione di coordinamento ed è il forum principale per la cooperazione tra gli operatori del settore.

**Dal 3 al 7 settembre, ad Addis Abeba, si è tenuto il secondo Congresso straordinario dell'UPU nella sua storia.** Cinque giorni da inquadrare nell'ambito di un impegno condiviso, da tutti i Paesi membri, volto a migliorare e accelerare *il processo decisionale all'interno dell'Unione*, a cui si è aggiunto l'obiettivo di *esaminare le nuove strategie postali mondiali*. Presente naturalmente la delegazione tricolore, composta dai rappresentanti del Ministero degli Affari Esteri in loco e da Poste Italiane.

**Diversi i temi in agenda:** dalla riforma degli organi decisionali dell'Unione, al fine di garantire una più equa rappresentanza alle varie regioni del mondo e la sostenibilità del sistema; alla riorganizzazione interna, per rendere più funzionali ed efficienti i processi decisionali, alla definizione delle specifiche tecniche del nuovo prodotto standardizzato dedicato all'e-commerce.



A margine delle sessioni ufficiali, si è tenuta, come di consueto negli ultimi anni, una Conferenza Ministeriale durante la quale alti esponenti dei regolatori di 35 Paesi membri si sono confrontati sul futuro del settore postale e sul ruolo che la rete postale globale, composta da oltre 600mila uffici, 5,3 milioni di impiegati e una infrastruttura fisica capillare nei 192 Paesi, può svolgere al servizio dello sviluppo economico e dei cittadini.

# Chi siamo

## La redazione di "Dialogando con i consumatori" è composta da:

Silvia Castronovi (Altroconsumo), Elvira Cocca (Adoc), Daria Ferrari (Cittadinanzattiva), Mario Finzi (Assoutenti), Carla Pillitu (Codici), Micaela Paciotti (Poste Italiane), Irene Monorchio (Poste Italiane), Romolo Giacani (Poste Italiane).

Se avete domande, dubbi sugli argomenti trattati in questo numero e suggerimenti per il prossimo, scrivete a:

[consumerismo@posteitaliane.it](mailto:consumerismo@posteitaliane.it)

Per informazioni su reclami, domande di conciliazione e iniziative verso i consumatori di Poste Italiane, potete scrivere ai nostri referenti territoriali, ai seguenti indirizzi:

Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta (*Giuseppe Farina*)

[consumerismonordovest@posteitaliane.it](mailto:consumerismonordovest@posteitaliane.it)

Veneto, Friuli Venezia Giulia e Trentino Alto Adige (*Elena La Terza*)

[consumerismonorddest@posteitaliane.it](mailto:consumerismonorddest@posteitaliane.it)

Lombardia (*Irene Monorchio*)

[consumerismolombardia@posteitaliane.it](mailto:consumerismolombardia@posteitaliane.it)

Emilia Romagna e Marche (*Francesca Squadroni*)

[consumerismocentronord@posteitaliane.it](mailto:consumerismocentronord@posteitaliane.it)

Campania e Calabria (*Antonio Siniscalchi*)

[consumerismosud@posteitaliane.it](mailto:consumerismosud@posteitaliane.it)

Sicilia (*Alberto Russo*)

[consumerismosicilia@posteitaliane.it](mailto:consumerismosicilia@posteitaliane.it)

Lazio, Abruzzo e Sardegna (*Mauro Lattanzio*)

[consumerismocentro@posteitaliane.it](mailto:consumerismocentro@posteitaliane.it)

Puglia, Basilicata e Molise (*Eleonora Tosoni*)

[consumerismosud1@posteitaliane.it](mailto:consumerismosud1@posteitaliane.it)

Toscana e Umbria (*Fortunato Iriti*)

[consumerismocentro1@posteitaliane.it](mailto:consumerismocentro1@posteitaliane.it)



## Posteitaliane