

DIALOGANDO

CON I CONSUMATORI

News dal cantiere consumatori

Cyber security e lotta alle frodi online: le nuove iniziative di Poste Italiane

Nella riunione del Cantiere Consumatori del 9 gennaio 2019 sono state presentate alcune novità in tema di cyber security a cura del dott. Nicola Sotira, Responsabile CERT di Poste Italiane; il dott. Raffaele Panico, Responsabile Fraud Management e Security Intelligence di Poste Italiane, ha invece illustrato le nuove iniziative antifrode. Le frodi on line sono sempre più sofisticate e le minacce sempre più presenti. Anni fa il pc veniva protetto da attacchi esterni con un antivirus, oggi pochi hanno un antivirus per lo smartphone e, pur scaricando molte app, non conoscono le condizioni di utilizzo e rilasciano autorizzazioni senza aver letto prima il contenuto. Pertanto, è importante installare sistemi di protezione e sul telefonino e, per le app, leggere con attenzione prima di dare autorizzazioni.

Le attività più importanti dell'antifrode sono la prevenzione, il contrasto ed il monitoraggio, che consentono a Poste Italiane di poter offrire al consumatore un prodotto che risponda a parametri di sicurezza. Le strutture di cybersecurity hanno, inoltre, il compito di verificare la regolarità delle transazioni e dell'identità di chi le sta eseguendo e di portare avanti l'analisi comportamentale sulle abitudini del cliente.



In questo numero:

<u>NEWS DAL CANTIERE CONSUMATORI</u>	pag. 1
<u>FLASH!</u>	pag. 2
<u>MONDO POSTE ITALIANE</u>	pag. 3
<u>INTERVISTA DOPPIA</u>	pag. 4-5
<u>CORRISPONDENZA DALL'ESTERO</u>	pag. 6

Focus On: CYBERSECQUIZ

E' una piattaforma di Poste Italiane che testa il livello di conoscenza sulla sicurezza informatica, ideata come strumento ludico. Presenta all'utente un quiz con domande a risposta multipla, di difficoltà variabile, sul mondo dell'online: l'utilizzo di Internet, Posta Elettronica, Sistemi di Pagamento Online, Social Network e Smartphone. L'utente può accedere a CyberSecQuiz in maniera anonima, oppure tramite login o, in alternativa, compilando il form di registrazione.

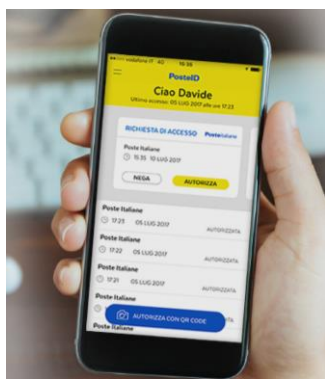
Scaricate il QR Code e testate la vostra preparazione, perché la sicurezza online inizia dalla consapevolezza dei rischi!



>> segue da pag. 1 *News dal cantiere consumatori*

Grazie alle attività di monitoraggio sono stati chiusi, inoltre, numerosi siti clone di Poste Italiane e sono stati gestiti moltissimi casi di **furto di User Id**, una delle più diffuse frodi online, grazie all'analisi delle abitudini dei clienti, tramite cui si può immediatamente notare se c'è qualcosa di sospetto nei movimenti di denaro o spostamenti geografici insoliti e bloccare l'account per sicurezza. Anche negli uffici postali è stato adottato uno degli strumenti più utilizzati per prevenire eventuali truffe, **il sistema di controllo Oracolo**, per il controllo dei documenti e dei codici fiscali, che permette di individuare e bloccare ogni anno 65.000 documenti rubati/smarriti o falsi.

La maggior parte delle nuove frodi riguarda la sottrazione di dati attraverso e-mail o telefono. Al riguardo, è importante ricordare che Poste non chiede mai informazioni al cliente, perché le detiene già. Solo nel caso in cui l'utente stesso stia procedendo con un'operazione di home banking o una transazione online, è previsto l'invio di un codice via sms, e tale codice non andrà comunicato telefonicamente a nessuno. Pertanto, al di fuori di una propria operazione, questi sms sono pericolosi tentativi di phishing e non devono essere presi in considerazione.



L'attività di monitoraggio del CERT (Computer Emergency Response Team, accreditato a livello internazionale) rientra nella funzione di Tutela Aziendale di Poste Italiane ed è finalizzata a bloccare i tentativi di truffa, a gestire le emergenze informatiche e a tutelare la sicurezza dei dati. È attivo 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno e si interfaccia con altri enti di sicurezza in tutta Europa.

All'interno dell'intervento di Sotira, è stata fatta una panoramica dei sistemi digitali nel mondo: 7,8 miliardi di SIM, su 7,5 miliardi di persone, questo significa che le SIM sono anche negli oggetti e l'Internet delle Cose è il presente. Grazie all'utilizzo preponderante di smartphone rispetto all'uso del PC, siamo connessi 24 ore su 24. Per garantire la sicurezza dell'enorme numero di dati che transitano in rete, il

CERT si è dotato di macchine e di intelligenze artificiali per aggregare tutti i dati possibili, anche comportamentali, in modo da ottenere risultati predittivi e scongiurare possibili crisi. La riunione si conclude con la visione della puntata pilota di una nuova serie di documentari, basati su casi di cybersecurity.

Flash!

Poste Italiane in Hyperledger: diverse ipotesi sotto il segno della blockchain

Poste Italiane accelera sulla blockchain aderendo alla community Hyperledger, il consorzio globale guidato da Linux Foundation, che raggruppa 260 operatori mondiali per lo sviluppo di uno standard open source per l'applicazione della tecnologia. Si tratta della prima azienda italiana a entrare nel consorzio in cui sono presenti società globali di diversi comparti, dal finanziario al manifatturiero, dall'hi-tech alla logistica.



Mondo Poste Italiane

Nell'App BancoPosta arriva l'assistente finanziario personale. Una nuova funzione per gestire al meglio le spese

Arriva «Le tue spese», una nuova funzione per tenere i propri conti sotto controllo, si trova sull'App BancoPosta ed è un vero e proprio assistente finanziario personale e digitale. La nuova applicazione si aggiunge agli altri servizi offerti dal conto di Poste italiane, come la Carta di debito BancoPosta, una per ciascun intestatario, che permette di prelevare contante in tutti gli Uffici Postali senza commissione ed eseguire pagamenti sui siti internet e nei punti vendita convenzionati Mastercard, più ovviamente il carnet di assegni incluso, il servizio di Internet e Mobile Banking, le Notifiche Informative e Alert.



“Le tue spese” coniuga le opportunità offerte dallo smartphone alle potenzialità di una piattaforma di Personal Financial Management all'avanguardia nel mercato europeo, permettendo di impostare obiettivi di spesa e gestire il proprio budget in modo efficace, anche grazie alle notifiche personalizzate e ai report mensili sulle spese. Con il Conto si accede anche al programma Sconti BancoPosta.

Come funziona?

L'applicazione divide automaticamente ogni uscita per categoria merceologica (per esempio: cibo e spesa, motori e trasporti, tempo libero e viaggi), permettendo all'utente di personalizzare le diverse categorie e fissare per ognuna un obiettivo di spesa, con notifiche automatiche che segnalano eventuali sforamenti.

Le operazioni non ancora contabilizzate vengono visualizzate in modo chiaro, mentre l'impostazione grafica, semplice e intuitiva, utilizza nel modo più efficace lo spazio limitato disponibile sullo schermo dello smartphone, consentendo al correntista di tenere sotto controllo in tempo reale i movimenti in entrata, quelli in uscita e il saldo.



Google Pay arriva nell'App Postepay

I clienti Postepay Evolution (anche Business) possono ora pagare gli acquisti direttamente con lo smartphone, in tutti i negozi che accettano pagamenti contactless, grazie alla recente introduzione in App del servizio Google Pay, che abilita anche i pagamenti on line. Con Google Pay il pagamento da smartphone è semplice e sicuro: nei negozi basta avvicinare il dispositivo compatibile con la tecnologia NFC al POS contactless. Gli utenti dell'App Postepay possono abilitare il servizio in pochi click tramite i “Servizi di gestione carta” disponibili in App. *L'App Postepay si conferma tra gli “e-wallet” più utilizzati dagli italiani: sono circa 8 milioni i download finora eseguiti e sono oltre 2,7 milioni i clienti che già la utilizzano come portafoglio digitale.*

Tre domande su... L'Internet delle Cose

Intervista doppia a Massimiliano Dona, presidente di Unione Nazionale Consumatori e Nicola Sotira, Responsabile CERT di Poste Italiane



N. Sotira, Responsabile CERT



M. Dona, Unione Nazionale Consumatori

Se da un guasto di un dispositivo dell'IOT derivassero conseguenze dannose per il consumatore, chi dovrebbe risponderne? Il venditore del prodotto, il produttore che ha installato il software o il progettista dell'IOT?

Su questo tema il problema è sempre l'attribuzione della responsabilità. Se un attaccante attraverso una vulnerabilità di un software riesce ad entrare nel sistema, la responsabilità ricade sull'azienda o sull'utente, che avvisato dall'azienda, non ha aggiornato le componenti critiche? I dispositivi IoT vengono inseriti in reti complesse dove sono diverse le componenti gestiscono la sicurezza. Occorre quindi, in caso di attacco, capire su quale strato si è reso possibile l'attacco per poter successivamente attribuire una responsabilità e quindi procedere con l'azione legale. Ad oggi molti dispositivi IoT hanno evidenziato falle rilevanti sul tema della sicurezza pertanto l'adozione di questi dispositivi, oggi, richiede una attenta valutazione e una seria analisi del rischio.

L'algoritmo è finalizzato a calcolare e valutare i dati che raccoglie, per migliorare se stesso fino ad arrivare a valutazioni predittive. Il consumatore ha diritto di conoscere gli scopi in base ai quali l'IOT opera le sue scelte di calcolo?

La nostra società attiva algoritmi tutti i giorni e tutte le tracce digitali da noi lasciate nella rete costituiscono la materia prima su cui si trarranno le informazioni per rispondere ai nostri bisogni. Sul tema consiglio il libro «L'Algoritmo Definitivo» di Pedro Domingos, dove si tratta anche il tema dell'algoritmo in grado di

Se da un guasto di un dispositivo dell'IOT derivassero conseguenze dannose per il consumatore, chi dovrebbe risponderne? Il venditore del prodotto, il produttore che ha installato il software o il progettista dell'IOT?

Dovendoci affidare alle categorie giuridiche tradizionali, la risposta è senz'altro il produttore: infatti il Codice del Consumo ascrive a questo soggetto la responsabilità per danno da prodotto salvo il caso che non sia individuabile (in questo caso risponde il venditore).

Naturalmente tali norme risalgono agli anni '80 e non c'è bisogno di altre parole per notare come si adattino con qualche fatica ai fenomeni della modernità. Se invece il prodotto è semplicemente difettoso e quindi il consumatore lamenta un malfunzionamento, valgono le norme (anche queste un po' datate) in termini di garanzie post-vendita, per le quali è il venditore a rispondere essendo tenuto a riparare o a sostituire il bene non funzionante.

L'algoritmo è finalizzato a calcolare e valutare i dati che raccoglie, per migliorare se stesso fino ad arrivare a valutazioni predittive. Il consumatore ha diritto di conoscere gli scopi in base ai quali l'IOT opera le sue scelte di calcolo?

Nel momento in cui l'algoritmo compie scelte "significative" in ordine al regolamento contrattuale, queste dinamiche dovrebbero essere trasparenti: qui tuttavia ci inoltriamo in un percorso del tutto inesplorato perché su questo le aziende si difendono invocando segreti industriali (come già oggi fanno i

Tre domande su... L'Internet delle Cose



» Segue da pag. 4



N. Sotira, Responsabile CERT

programmare se stesso. Tema sul quale stanno lavorando anche Google, Amazon e Netflix. Il consumatore deve essere informato, il legislatore con il GDPR ha già marcato la differenza sul tema inserendo il concetto di *security by design* e passando da un approccio formale ad un approccio che responsabilizza il Titolare del Trattamento.

Ritieni che debba essere sempre data al consumatore la possibilità di disattivare o limitare parzialmente, in modo autonomo, uno o più dei funzionamenti "accessori" di una IOT installata in un dispositivo potendo continuare ad usarlo per il suo funzionamento di base?

Già oggi molti dispositivi ci permettono di fare una serie di scelte sul tipo di servizi che ci vengono offerti, ad esempio possiamo disabilitare il tracciamento della posizione, escludere l'utilizzo del cloud per il salvataggio dei nostri dati ecc.. Sicuramente queste opzioni devono essere meglio illustrate al consumatore, oggi molte di queste opzioni non sono facilmente raggiungibili ad un utente che non sia tecnico. Quindi, da un lato ci vuole più trasparenza da parte dei produttori di questi dispositivi dall'altro occorre aumentare la cultura del digitale sugli utenti. Il mercato, in ogni caso, ha sempre premiato la trasparenza e nel contesto digitale sta diventando uno dei criteri di scelta dei consumatori. Poter limitare parzialmente alcune funzionalità a salvaguardia della nostra privacy dimostra una attenzione alla tutela dei dati da parte del produttore e dovrebbe essere una buona prassi da adottare per un uso appropriato di questi dispositivi.



M. Dona, Unione Nazionale Consumatori

motori di ricerca o le piattaforme di acquisti per giustificare alcune dinamiche tipiche degli ecosistemi digitali).

Su questo versante (che poi è quello dell'intelligenza artificiale), il rapporto tra consumatore e algoritmo ancor prima che da regole giuridiche dovrebbe essere ispirato dall'etica.

Ritieni che debba essere sempre data al consumatore la possibilità di disattivare o limitare parzialmente, in modo autonomo, uno o più dei funzionamenti "accessori" di una IOT installata in un dispositivo potendo continuare ad usarlo per il suo funzionamento di base?

Anche questo è un tema fortemente impattato dalla tecnologia ed è facile immaginare che il "progettista" possa opporre al consumatore motivazioni di ordine tecnico per impedirgli di disattivare questo o quel servizio. D'altro canto la customizzazione dei software delle piattaforme (o più semplicemente delle app) è molto apprezzata dai consumatori e quindi immagino che la scelta sarà di natura commerciale: ci sarà l'operatore che preferisce dare questa libertà al consumatore e quello che invece precluderà ogni forma di personalizzazione.

Dal punto di vista del diritto, fatico però a immaginare come configurare a carico del produttore IOT un obbligo di consentire al consumatore di intervenire sul funzionamento del dispositivo, ma temi come questo potranno essere sciolti soltanto con un'analisi caso per caso proprio per soppesare, di volta in volta, gli interessi in gioco.

Corrispondenza dall'estero

UPS lancia l'imballo riciclabile per il commercio elettronico



UPS ha annunciato il 24 gennaio 2019, al World Economic Forum di Davos, la sperimentazione di Loop, un sistema innovativo che sembra destinato a porre fine ai rifiuti da imballaggio.

Loop nasce dalla collaborazione tra **UPS**, leader mondiale della logistica e **TerraCycle**, colosso internazionale nel riciclo dei rifiuti. Si tratta di un packaging riutilizzabile per i beni di consumo, che consente di ridurre l'utilizzo degli imballaggi monouso. Ciò si realizza attraverso un imballaggio durevole e

personalizzabile che, una volta consegnato al cliente verrà ritirato, pulito, riempito e riutilizzato per nuove consegne. Nello specifico, UPS consegna e raccoglie le borse Loop e TerraCycle le pulisce. Si tratta di un prodotto durevole e riutilizzabile, realizzato con materiali quali leghe, vetro e tecnopolimeri, che eliminerà l'esigenza di scatole monouso per offrire ai consumatori una soluzione capace di ridurre la produzione di rifiuti.

Loop è in grado di contenere liquidi, prodotti secchi e prodotti per la cura personale; al suo interno è dotato di divisori protettivi per imballare al meglio i prodotti e i materiali utilizzati sono facili da pulire e quindi essere riutilizzati per altre spedizioni. Questo sistema sarà sperimentato e perfezionato con test pilota, nel corso del 2019, a Parigi e New York, grazie ai quali sarà possibile ottenere altre informazioni sulla base dell'esperienza dei consumatori. Successivamente potrà essere introdotto in tutti i mercati dei beni di consumo.

Alibaba avvia voli cargo tra Cina ed Europa

La compagnia area ASL Aviation ha iniziato l'11 novembre 2018 i collegamenti tra Liegi e Hangzhou per trasportare spedizioni parcel del colosso cinese del commercio elettronico.

Secondo il portale Cargo Forwarder, Alibaba ha avviato i voli tra il suo nuovo hub europeo posto nell'aeroporto di Liegi e quello cinese di Hangzhou, che dovrebbe segnare l'inizio delle vendite in grande scala in Europa. Gli aerei sono noleggiati alla branca logistica di Alibaba, Cainiao, dalla compagnia ASL Aviation. Per ora, la società cinese di e-commerce usa le attuali strutture dell'aeroporto belga, ma nelle scorse settimane ha annunciato di volere costruire a Liegi un grande centro di distribuzione di 380mila metri quadrati.

In futuro Alibaba potrebbe realizzare altri hub in Europa e, sempre nell'ambito del trasporto aereo, Cainiao sta costruendo una piattaforma nell'aeroporto di Hong Kong, che avrà una superficie di 380mila metri quadrati e potrà lavorare 1,7 tonnellate di merci l'anno. Sarà operativa dal 2023 e costerà un miliardo e mezzo di dollari.



Chi siamo

La redazione di Dialogando con i consumatori:

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

Se avete domande, dubbi sugli argomenti trattati in questo numero o suggerimenti per il prossimo, scrivete a: consumerismo@posteitaliane.it

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

PIEMONTE, LIGURIA E VALLE D'AOSTA	consumerismonordovest@posteitaliane.it
VENETO, FRIULI VENEZIA GIULIA E TRENINO ALTO ADIGE	consumerismonordest@posteitaliane.it
LOMBARDIA	consumerismolombardia@posteitaliane.it
EMILIA ROMAGNA E MARCHE	consumerismocentronord@posteitaliane.it
CAMPANIA E CALABRIA	consumerismosud@posteitaliane.it
SICILIA	consumerismosicilia@posteitaliane.it
LAZIO, ABRUZZO E SARDEGNA	consumerismocentro@posteitaliane.it
PUGLIA, BASILICATA E MOLISE	consumerismosud1@posteitaliane.it
TOSCANA E UMBRIA	consumerismocentro1@posteitaliane.it

Le Associazioni dei consumatori e Poste Italiane condividono un percorso di dialogo e collaborazione da oltre quindici anni. Da questo confronto sono nate molte iniziative congiunte a favore dei consumatori: dalle carte della Qualità alle procedure di Conciliazione, fino alle varie campagne informative sul corretto utilizzo dei prodotti e servizi.

Con la firma di un Accordo Quadro nel 2011 questi rapporti sono stati formalizzati ed è stato istituito un tavolo di lavoro permanente - il Cantiere Consumatori - che esamina ed approfondisce tutte le principali iniziative del Gruppo Poste Italiane che hanno un impatto diretto sul consumatore.

La Newsletter "Dialogando con i consumatori", rivolta ai rappresentanti territoriali delle Associazioni dei consumatori, nasce per diffondere sempre più le tematiche affrontate nel tavolo e le iniziative promosse, per condividere nuovi spunti e segnalazioni.

Posteitaliane