



Osservatorio permanente sul furto di identità report 2009

“Il furto di identità
nell’esperienza dei
consumatori”



Ricerca a cura di
Silvia Landi
Responsabile settore scuola e ricerca Adiconsum

Il fenomeno del furto di identità è in notevole crescita negli ultimi anni, non solo nei paesi USA ma anche in Europa. La necessità di sondare la situazione italiana, rispetto a questa problematica, nasce dal fatto che ad oggi, i dati relativi al nostro paese sono estremamente frammentati e non riescono a fornire una fotografia sufficientemente nitida del fenomeno. In quest'ottica, la presente ricerca, parte integrante di una campagna di sensibilizzazione e prevenzione condotta a livello nazionale sul furto d'identità promossa da Adiconsum in collaborazione con Fellowes Leonardi, ha inteso stimolare l'interesse dell'opinione pubblica su un fenomeno ancora poco conosciuto, andando a sollecitare l'intervento degli interlocutori istituzionali, delle Forze dell'Ordine e di tutti gli stakeholder, sia sul fronte della prevenzione che su quello del supporto alle vittime.



Il gap normativo presente nel nostro paese, il basso livello di informazione dei consumatori riguardo le modalità attraverso cui viene attuato il furto di identità e su come è possibile difendersi e prevenirlo, ha resa necessaria la creazione di un “**osservatorio permanente sul furto di identità**” in grado di monitorare costantemente l'evolversi del fenomeno attraverso un'indagine che verrà condotta annualmente e che diventerà un importante punto di osservazione per gli esperti del settore, tracciando le linee guida per le azioni di prevenzione.

Con la presente ricerca, l'Osservatorio 2009 ha contribuito a scattare una prima “fotografia”, in grado di mettere a fuoco le dimensioni di questo fenomeno nel nostro paese, fornendo informazioni sui comportamenti dei consumatori, sul loro livello di conoscenza e preoccupazione sociale. Informazioni assolutamente preziose che saranno utilizzate ed arricchite nel corso del tempo allo scopo di produrre materiale informativo per i consumatori.

Dando il via alle attività dell'Osservatorio permanente, si apre la possibilità per gli esperti del settore, per gli stakeholder di contribuire fattivamente alla messa a fuoco del problema nonché la possibilità di aprire un tavolo di confronto per la definizione di una proposta di legge da presentare al legislatore, in grado di colmare i vuoti normativi e di tutelare al meglio i consumatori.

Definizione

Si ha un furto di identità ogni qualvolta un'informazione individuale, relativa ad una persona fisica o ad un'azienda è ottenuta in modo fraudolento da un criminale con l'intento di assumerne l'identità per compiere atti illeciti. Tali comportamenti sono da annoverare giuridicamente sotto il nome di "frode".

La frode di identità comprende reati quali l'apertura di conti correnti bancari, la richiesta di una nuova carta di credito o l'utilizzo dei dettagli personali della vittima nell'acquisto di beni, servizi o altri vantaggi finanziari.

Tipologie di furto di identità

Il furto di identità può avvenire attraverso diverse modalità. In particolar modo, le informazioni personali delle vittime possono essere recuperate attraverso:

Bin raiding: attraverso estratti conto, bollette, vecchi contratti assicurativi, lettere personali, involucri di giornali spediti a casa, informazioni fiscali ecc. che sono state buttati nel cestino della spazzatura.

Inoltro della posta: i successivamente ad un trasferimento di residenza, quando non si comunica la variazione dell'indirizzo alle Poste Italiane.

Skimming: nella clonazione di una carta di credito durante l'uso, attraverso un'apparecchiatura elettronica in un esercizio commerciale; può essere sufficiente per reperire i dati necessari ad utilizzare una carta senza rubare interamente l'identità della vittima.

Furto della borsa o del portafoglio: generalmente i portafogli e le borse contengono bancomat, carte di credito e documenti di identità come la patente di guida e le tessere di iscrizione a determinate associazioni.

Contatti indesiderati: attraverso chiamate telefoniche alla vittima, durante le quali i malviventi si spacciano per dipendenti della banca o dell'azienda con cui il soggetto intrattiene rapporti commerciali.

Telefonino: mediante la ricezione di messaggi (SMS, Email) che comunicano ad es. la vincita di un telefonino di ultima generazione seguendo un link che porta ad una azione di phishing finalizzata ad acquisire i dati personali.

Noi stessi: noi stessi possiamo fornire incautamente delle informazioni che ci riguardano ad esempio conversando con un estraneo, dettando al telefono gli estremi della carta di credito per un acquisto effettuato telefonicamente ecc.

Siti internet: a tutti coloro che navigano in internet viene regolarmente richiesto di fornire informazioni personali per poter accedere a determinati siti e per poter acquistare beni. In molti casi queste informazioni viaggiano sulla rete in chiaro e non in modalità protetta.

Salvando le password sul pc: Le password e le username utilizzate per accedere ai conti correnti online o ad altri siti che contengono informazioni personali possono essere memorizzate sul pc. In questi casi, chiunque abbia accesso al computer può entrare senza difficoltà nei siti protetti utilizzando le password salvate.

Phishing: questo termine identifica il furto via posta elettronica. Il malvivente invia un'e-mail dichiarando di essere un incaricato di una banca o di una compagnia di carte di credito o di appartenere ad altre organizzazioni con cui si possono avere rapporti inducendo a fornire informazioni personali con le più svariate motivazioni (per riscuotere premi in denaro, beni tecnologici, ripristinare password scadute, etc.). Generalmente l'e-mail chiede di utilizzare un link per accedere ai dettagli del conto della vittima presso il sito della compagnia, adducendo motivazioni di sicurezza, link che in realtà conduce in un sito web solo all'apparenza originale.

Blog, social network ecc.: un crescente numero di utenti sta fornendo un'elevata quantità di dati personali nei propri blog, siti chat, nei profili dei social network ecc.

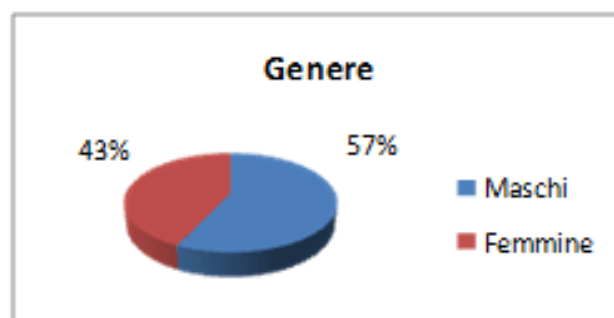
Strumento raccolta dati e campione:

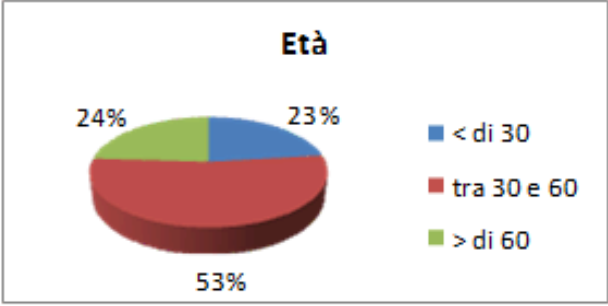
La ricerca ha riguardato l'analisi di 1325 questionari cartacei compilati in forma anonima, costituiti da domande chiuse a scelta multipla principalmente di tipo dicotomico per rilevare le esperienze e i comportamenti degli intervistati e da scale di tipo likert a 5 passi per rilevare gli atteggiamenti e le opinioni. I questionari sono stati somministrati e raccolti su tutto il territorio nazionale ed in percentuale minima (9% sul totale), raccolti tramite somministrazione online.

Il questionario appositamente costruito per la rilevazione, approfondiva le seguenti principali aree tematiche:

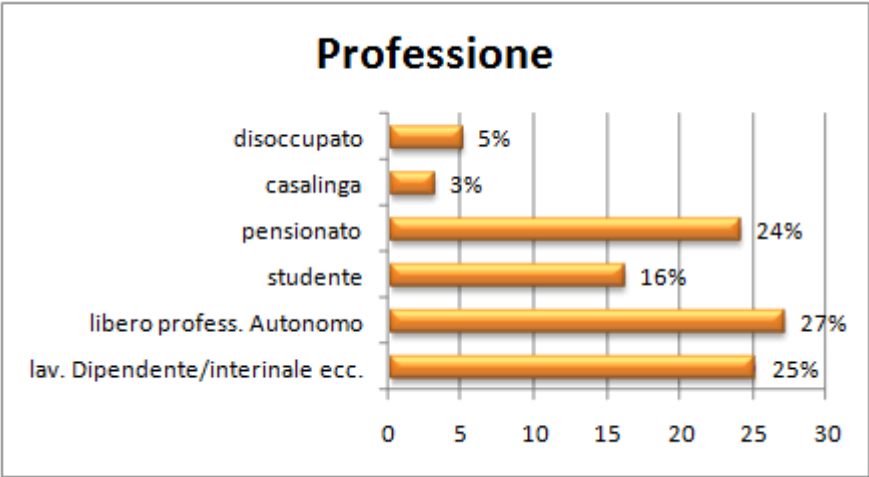
- Dati dell'intervistato
- Esperienze dirette ed indirette di frodi e di furto di identità
- Comportamenti auto-protettivi per diminuire il rischio di frodi e di furto di identità
- Uso del pc e comportamenti auto-protettivi per diminuire il rischio di frodi e di furto di identità online
- Agenzie di informazione
- Motivazioni alla base della mancata attuazione di comportamenti auto-protettivi
- Opinione degli intervistati riguardo alla necessità di informare sul furto di identità i cittadini
- Grado di preoccupazione degli intervistati riguardo al problema.

Il campione esaminato è stato selezionato per ottenere una distribuzione equa tra maschi (57%), e femmine (43%) e una distribuzione normale per classi di età nella quale è possibile rintracciare una preponderanza di soggetti in età lavorativa con età compresa tra i 30 e i 60 anni (53%).

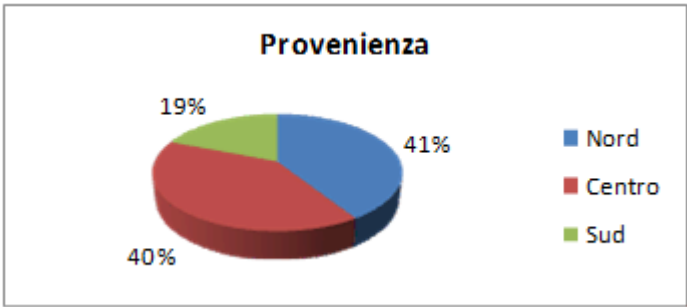




Come mostra il grafico, il campione intervistato in base alla professione esercitata, si caratterizza per la presenza di tutte le categorie lavorative con una maggioranza di soggetti di liberi professionisti e autonomi pari al 27%, seguiti da lavoratori dipendenti, interinali e atipici presenti con il 25%; dai pensionati, presenti nel 24%; ed infine, disoccupati 5% ed casalinghe 3%.



La distribuzione sul territorio nazionale dei soggetti intervistati, mostra un campione caratterizzato da una presenza preponderante del centro e nord dell'Italia, rappresentati rispettivamente dal 40 e 41% dei soggetti, rispetto al sud Italia presente con il 19%.



Analisi dei dati:

Per l'analisi statistica dei dati è stato utilizzato il software statistico S.P.S.S. versione 15.0. Sulla matrice dei dati è stata effettuata l'analisi della distribuzione delle frequenze e delle percentuali allo scopo di evidenziare come questi si differenzino in funzione della modalità di ciascuna variabile (Losito, 1998)¹. Le tabelle prodotte e inserite in appendice mostrano le frequenze grezze, le percentuali, le percentuali valide e cumulative e la presenza di eventuali *missing* per tutte le variabili analizzate. Per alcune variabili, è stato inoltre effettuato il calcolo del chi quadro (X^2), per il calcolo di statistiche di associazione tra variabili (Gallucci, Leone, Perugini, 1996)². Per le correlazioni è stato utilizzato il chi quadro di Pearson, con un livello di significatività corrispondente a una probabilità critica di commettere errore di primo tipo pari allo 0,05 (o 5%).

Risultati della ricerca:

Esperienze dirette ed indirette di frodi e di furto di identità

La tabella seguente, mostra alcune esperienze dirette o indirette (famigliari o conoscenti) di frodi o di furto di identità da parte degli intervistati, a causa di:

- A. Furto o smarrimento di documenti di identità, estratti conto, carte di credito ecc,
- B. Clonazione di carte di credito o bancomat
- C. Sottrazione di documenti cartacei cestinati (trashing)
- D. Acquisti di prodotti online difettati o mai consegnati ecc.
- E. Addebiti per servizi/prodotti non richiesti o non effettuati ecc.
- F. Adesione a contratti online senza saperlo
- G. Rispondendo a false e-mail della banca, posta ecc. (phishing)

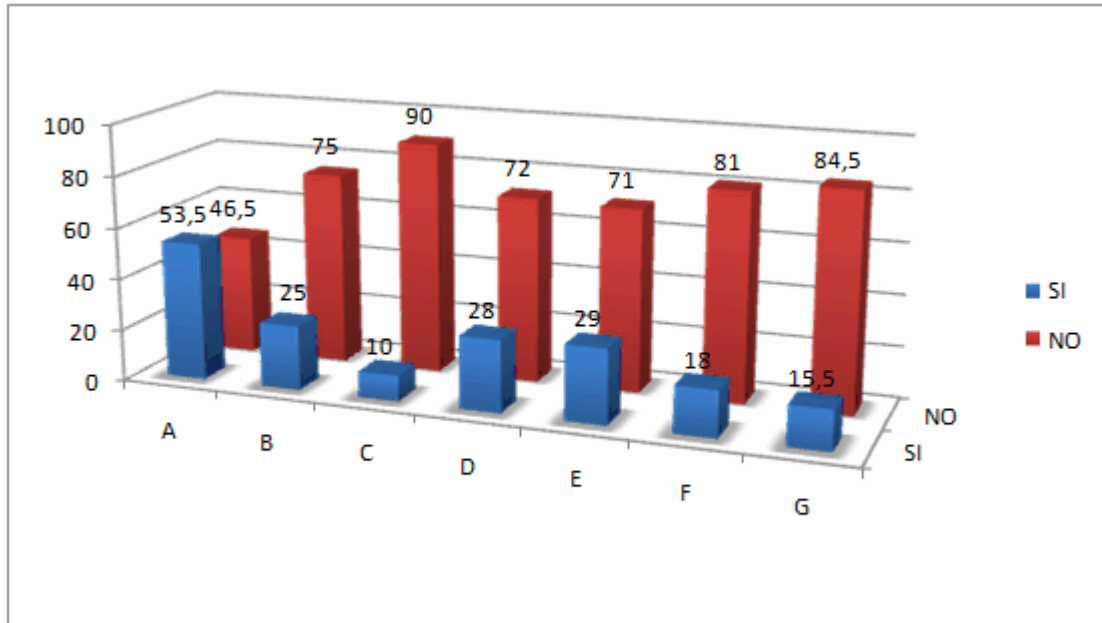
Le percentuali segnalano che il furto di identità e le frodi, nell'esperienza Italiana sono abbastanza diffuse, tant'è che in media nel campione intervistato, il 26% delle persone hanno dichiarato di aver vissuto almeno una delle sopracitate esperienze (circa una persona su quattro). Tra le più frequenti (53,5%) vi sono le frodi e il furto di identità derivanti dal furto o smarrimento di documenti di identità, estratti conto, carte di credito ecc, le quali dopo essere state sottratte, vengo in genere utilizzate per fare acquisti, sottoscrivere contratti ecc.

Meno frequente nel campione analizzato, ma non meno pericolosa, la clonazione di carte di credito 25%. Il furto di codici può essere effettuato attraverso diversi stratagemmi: copiando

¹ Losito G. (1998), *Sociologia, un'introduzione alla teoria e alla ricerca sociale*, Carocci Editore, Roma.

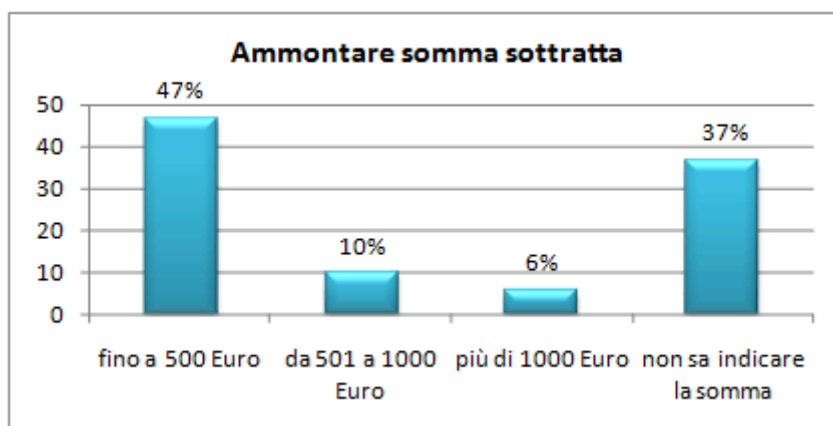
² Gallucci M., Leone L., Perugini M. (1996), *Navigare in SPSS per Windows*, Kappa, Roma.

la banda magnetica della carta di credito (skimming); riproducendo più copie della carta ed utilizzandole per fare acquisti; usando la copia carbone della ricevuta di acquisto effettuato con carta di credito si può creare una nuova carta con la numerazione di quella strisciata; ed ancora, la clonazione può avvenire attraverso sistemi di lettura delle banda magnetica installati insieme a telecamere per la lettura dei Pin su ATM ecc.

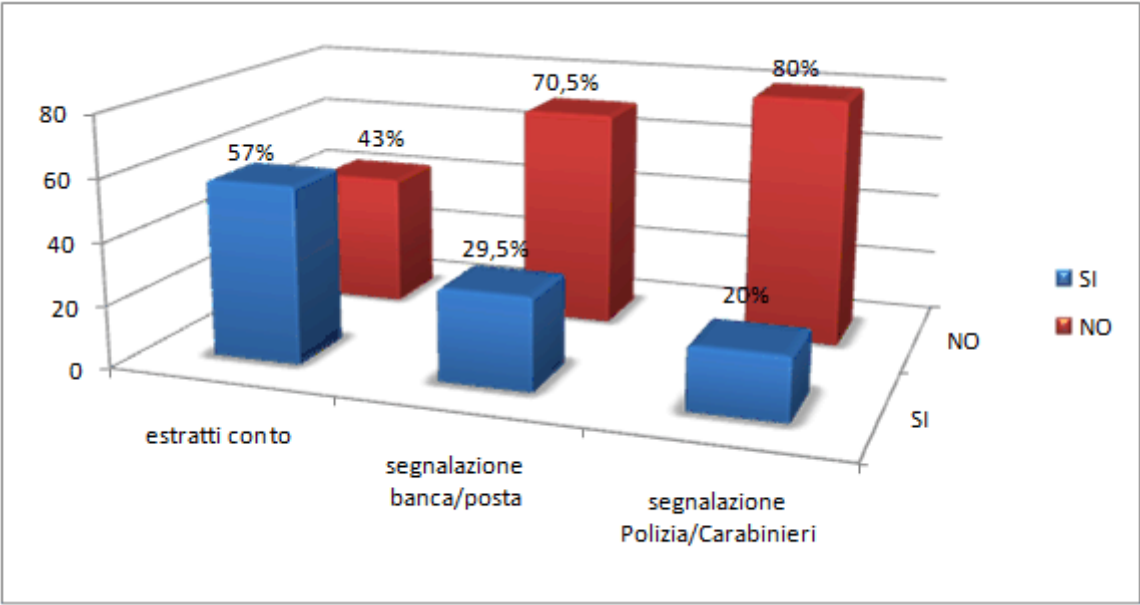


Abbastanza frequenti sono le frodi nelle quali la persona ha sottoscritto contratti online senza accorgersene (18%), ha acquistato servizi o beni mai recapitati (28%), o si è visto addebitare somme per l'acquisto di servizi o prodotti non richiesti (29%). Solo il 15,5% del campione è caduto nella trappola del phishing, rispondendo a false email di finanziarie, banche ecc. che richiedevano l'aggiornamento dei propri dati sensibili indirizzando la persona a falsi siti.

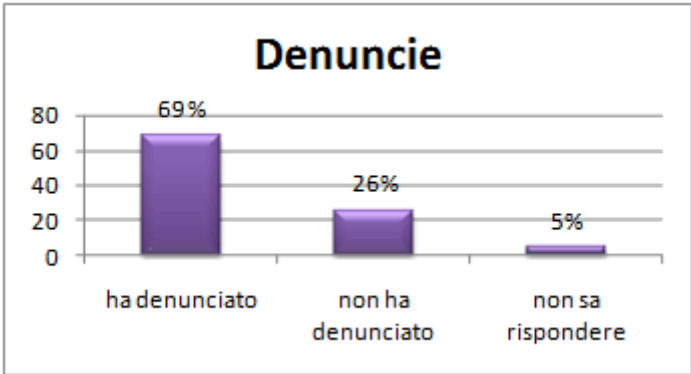
In genere, le cifre sottratte indebitamente sono contenute (fino a 500 Euro nel 47% dei casi), ma è presente anche un 10% di soggetti che si è visto sottrarre cifre fino a 1000 Euro. Alto è il numero di intervistati che non ha saputo quantificare la cifra (37%).



Il questionario ha approfondito la modalità attraverso la quale gli intervistati hanno scoperto di essere stati soggetti a frode o a furto di identità. La tabella mostra come nella maggioranza dei casi il danno è stato scoperto tramite il controllo degli estratti di conto corrente o controllando le documentazioni contabili (57%). Pochi gli intervistati che sono stati avvisati del furto di identità o della frode direttamente dalle forze dell'ordine (20%) o dalla propria banca (29,5%).



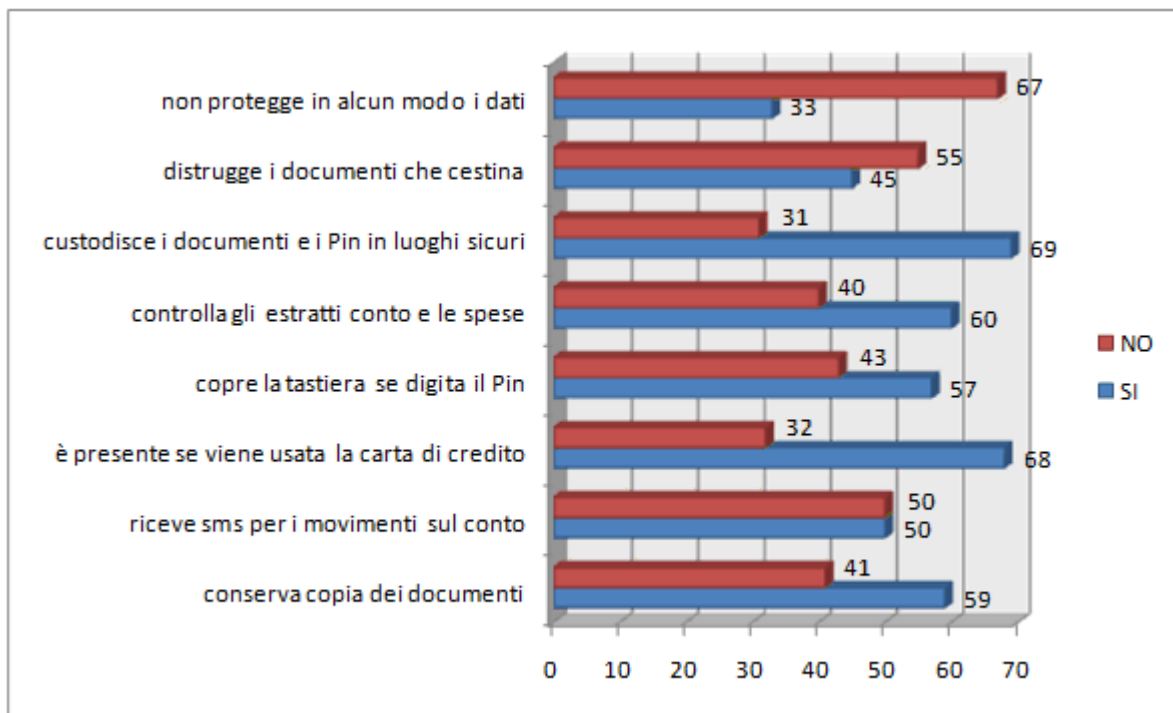
Le denunce effettuate a fronte della scoperta di essere state vittime di frodi o di furto di identità sono alte 69%, a fronte di un 26% che non ha denunciato e di un 5% che non sa rispondere.



Comportamenti auto-protettivi per diminuire il rischio di frodi e di furto di identità

Sono stati approfonditi i comportamenti messi in atto autonomamente dagli intervistati per proteggere i propri dati sensibili contenuti nei documenti cartacei, negli strumenti di pagamento elettronico ecc.

Come evidenzia la tabella riassuntiva, solo il 33% ritiene di non mettere in atto nessuna precauzione a riguardo, ma se si scorrono le percentuali inerenti gli esempi sottoposti agli intervistati, i dati sono più variegati. Ben il 69% ritiene di custodire i propri documenti e i codici Pin in luoghi sicuri e poco accessibili e il 59% conserva copia di tutte le documentazioni. Solo il 50% usa il distruggi documenti prima di cestinare i propri estratti conto ecc. anche se il reperimento dei dati sensibili tramite il trashing è più diffusa di quanto si credi. Il 60% degli intervistati controlla tutte le spese presenti sull'estratto conto e il 68% afferma di essere sempre presente quando viene strisciata la propria carta di credito per un pagamento, ma solo il 50% del campione utilizza l'avviso tramite sms per sapere quando viene utilizzata la carta di credito per un prelievamento o un acquisto.



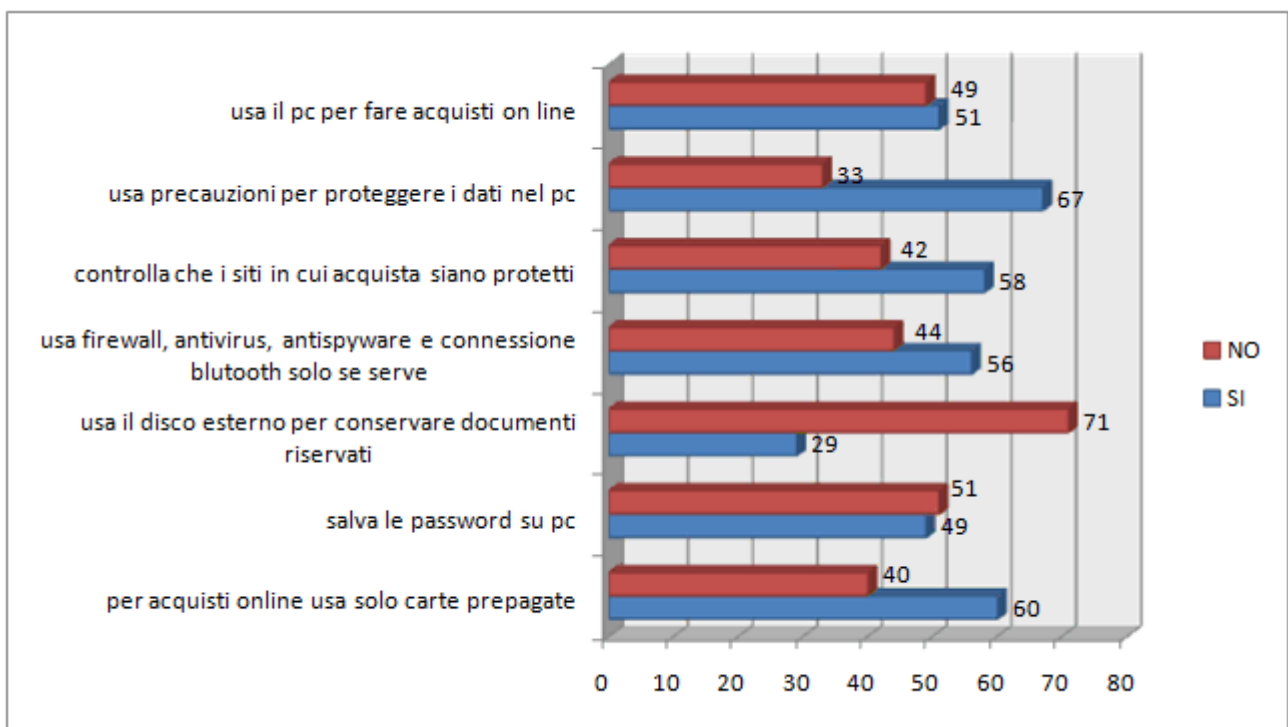
Uso del pc e comportamenti auto-protettivi per diminuire il rischio di frodi e di furto di identità online

La tabella riassuntiva evidenzia che solo la metà del campione intervistato 51%, utilizza internet per fare acquisti online. Tra questi, solo il 33% dichiara di non usare alcuna precauzione nell'acquistare su internet, ma i dati evidenziano come in realtà gli intervistati facciano uso di alcune precauzioni che sembrano essere ormai entrate nelle abitudini d'uso.

Il 58% dichiara di controllare che i siti nei quali acquista siano protetti da sistemi informatici che impediscano il furto dei dati personali e dei codici delle carte di credito; il 56% usa firewall, antivirus, antispyware per proteggere il proprio computer e attiva la connessione bluetooth solo se necessario. Una delle modalità attraverso la quale vengono sottratte informazioni dai pc sfrutta la tecnica di virus (worm, trojan) che infettano il pc tramite siti o file scaricati da internet e che installano un programma in grado di acquisire i dati digitati sulla tastiera e trasmessi in rete, ritrasmettendoli all'hacker.

Solo il 29% usa una memoria esterna per conservare documenti sensibili e riservati e solo la metà del campione 51% salva le password, gli indirizzi email e le username che permettono l'accesso ai conti online, ai propri profili in internet ecc., esponendosi in questo modo, all'uso improprio da parte di terze persone dei propri codici.

Il 60% dei soggetti, dichiara di utilizzare per gli acquisti online solo carte prepagate con importi limitati.



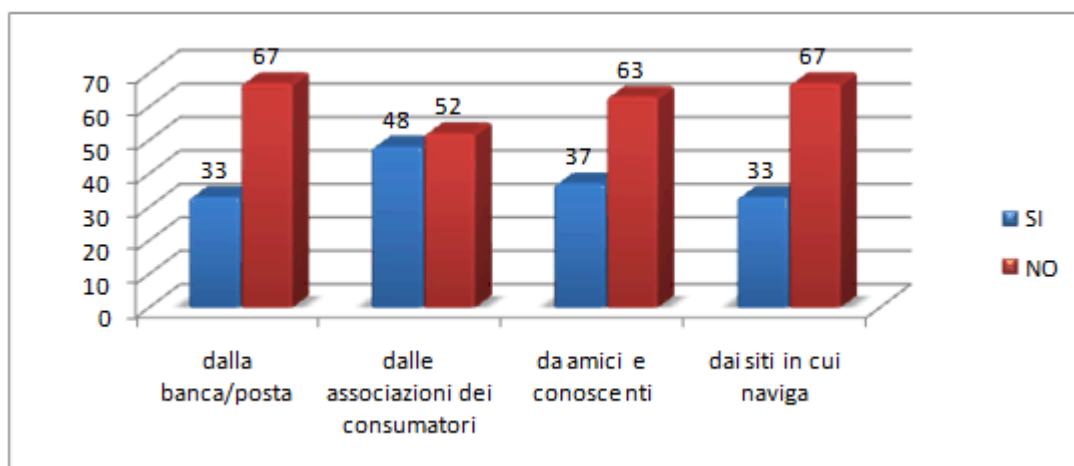
Agenzie di informazione

Il furto di identità e le frodi ad esso connesse sono un problema emergente da tempo. I dati emersi evidenziano come la metà del campione intervistato ritenga di non aver mai ricevuto informazioni dettagliate su come proteggersi 55%.



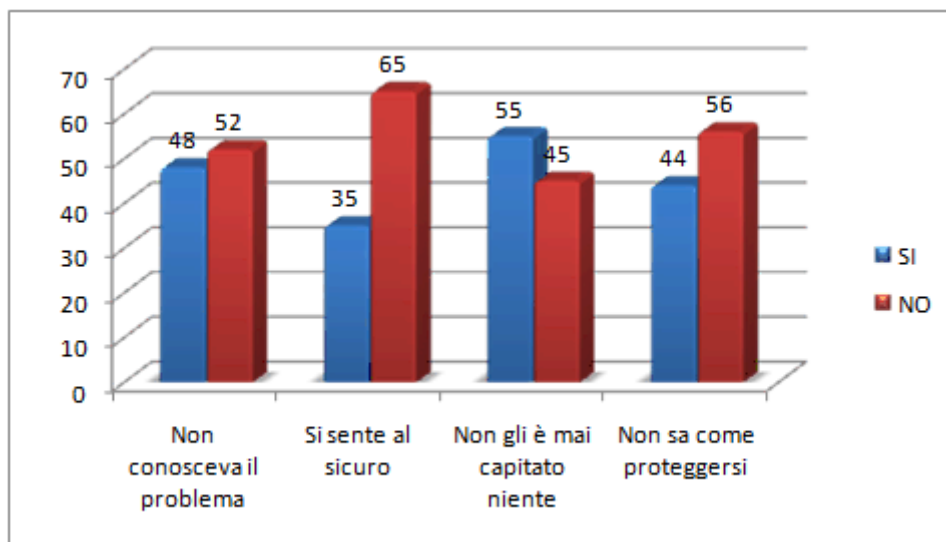
Tra chi ha dichiarato di aver ricevuto informazioni riguardo al furto di identità e su come proteggersi da esso, solo il 33% ha ricevuto informazioni dai siti in cui naviga o dalla propria banca posta ecc. dove ha depositati i propri conto correnti. Maggiore la percentuale di intervistati che è stata informata dalle associazioni di consumatori 48%, le quali negli ultimi anni stanno sostenendo campagne di informazione e azioni di tutela nei confronti di quanti non conoscono questi fenomeni o ne sono stati vittime.

Si attesta al 37% la percentuale di intervistati che si è rivolto ad amici o conoscenti per ottenere le informazioni necessarie a proteggersi dal furto di identità.



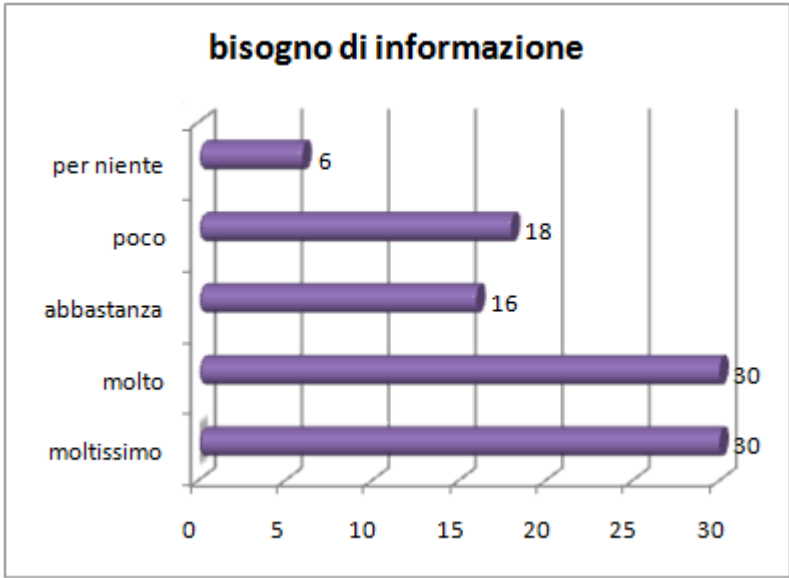
Motivazioni alla base della mancata attuazione di comportamenti auto-protettivi

A fronte di un 52% degli intervistati che non aveva mai sentito parlare di questo problema prima dell'intervista, sono state approfondite le motivazioni alla base della mancanza di attuazione di comportamenti auto-protettivi in grado di diminuire il rischio di frodi o di furto di identità. Come evidenzia la tabella, solo il 35% non adotta nessuna precauzione perché si sente pienamente sicuro, a fronte di un 55% di soggetti che dichiara di non essere preoccupato in quanto, fino ad oggi non gli è mai capitato nulla. E' presente nel campione una quota piuttosto rilevante, ben il 44%, che ha dichiarato di non aver preso precauzioni in quanto non sa cosa fare per proteggersi da questi fenomeni.



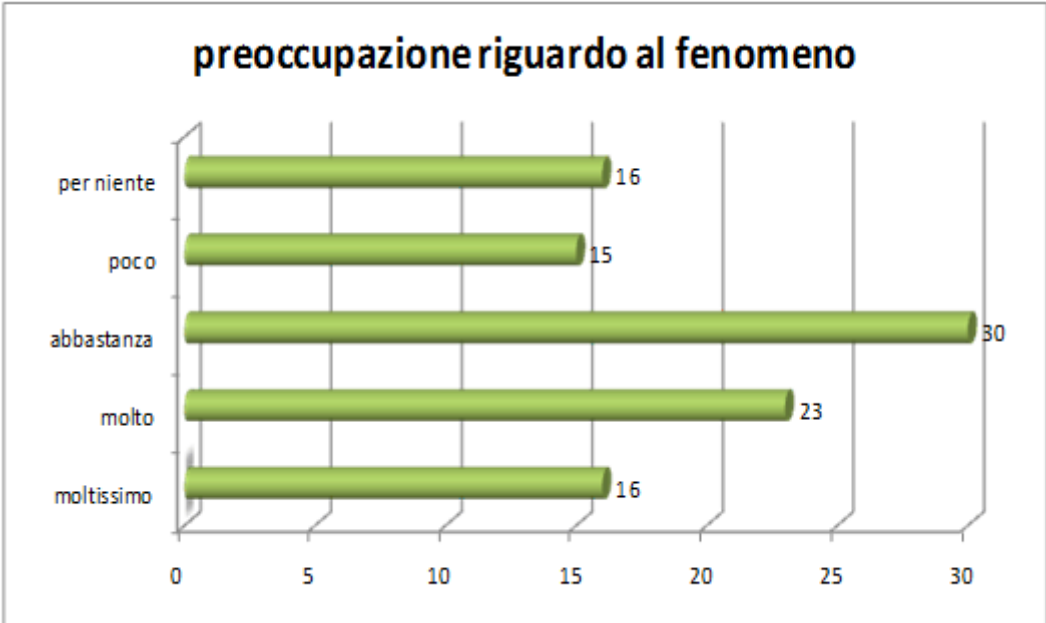
Opinione degli intervistati riguardo alla necessità di informare i cittadini sul furto di identità

Il bisogno di informazione è molto alto, lo evidenziano anche le percentuali riportate nella tabella seguente la quale evidenzia come il 60% del campione intervistato si attesta su livelli che vanno dal molto al moltissimo. Solo una netta minoranza 24%, ritiene che la necessità di informazione dei cittadini riguardo al furto di identità e su come difendersi da esso siano molto basse.



Grado di preoccupazione degli intervistati riguardo al problema

E' stato chiesto agli intervistati di esprimere il proprio livello di preoccupazione riguardo i fenomeni approfonditi. I dati evidenziano come a fronte di un alto numero di soggetti che richiedono di essere informati meglio riguardo il furto di identità, vi sia un numero altrettanto elevato di persone che si ritiene abbastanza se non molto preoccupato (53% in tot.). Solo il 31% dei soggetti si dichiara per nulla o poco preoccupato, mentre il 16% mostra alti livelli di preoccupazione.



ANALISI DELLE CORRELAZIONI TRA VARIABILI

I dati relativi alle frequenze e percentuali sono stati ulteriormente analizzati con l'analisi del chi-quadro (d'ora in poi indicato con la sigla matematica χ^2), con l'obiettivo di evidenziare eventuali correlazioni positive o meno, tra le variabili risultate di maggiore interesse. In questo modo è stato possibile evidenziare alcuni indicatori presenti nel campione allo scopo di contribuire alla delineazione di profili-sensibili. Il rilevamento di queste correlazioni potrebbe fornire dati utili per definire possibili strategie di intervento ed indicatori di rischio. Qui di seguito riportiamo analiticamente tali correlazioni, cercando per quanto possibile, di darne interpretazione alla luce di dati statistici generali che possano supportare le ipotesi che man mano si proporranno come chiave di lettura del problema.

Variabili: professione dell'intervistato e modalità di furto di identità o frode subita

Dall'incrocio delle variabili professione ed esperienze di furto di identità e frode subite dagli intervistati, emergono numerose correlazioni positive (tabelle in appendice), che ci fanno rifiutare l'ipotesi nulla permettendoci di affermare che le due variabili sono correlate tra loro ($\chi^2 < 0.05$).

Dall'incrocio della variabile professione con la variabile Furto/smarrimento di documenti di identità, carte di credito ecc., i conteggi ottenuti evidenziano che le categorie maggiormente colpite sono i lavoratori dipendenti e i liberi professionisti. Correlazione positiva anche per gli incroci con la variabile clonazione delle carte di credito ecc. dove i dati mostrano una rilevante presenza di liberi professionisti che hanno subito questa tipologia di frode, a differenza di studenti e pensionati e lavoratori dipendenti che presentano un conteggio basso. Viene quindi confermata la particolare esposizione al pericolo di furto di identità e frode di alcune categorie professionali, probabilmente per il frequente uso che fanno di alcune tipologie di strumenti di pagamento elettronico.

Non è possibile rifiutare l'ipotesi nulla (indipendenza tra le variabili), nel caso del trashing. In questo caso la categoria professionale non sembra essere rilevante nell'identificazione delle categorie a rischio. Correlazione positiva ($\chi^2 < 0.5$), per quanto riguarda l'incrocio con la variabile acquisto online di prodotti difettati o non consegnati. Anche in questo caso è la categoria dei liberi professionisti e autonomi ad essere maggiormente esposta. Casalinghe, pensionati e lavoratori dipendenti presentano al contrario, valori più bassi di quelli che ci si aspetterebbe a conferma che in alcune tipologie di frode e di furto di identità, in particolare quelle che prevedono l'uso del pc per acquisti online, queste categorie sono tra le meno

esposte.

Mancanza di correlazione per quanto riguarda l'addebito di costi dovuti a servizi e prodotti mai richiesti e per l'adesione a contratti online senza saperlo.

Per quanto riguarda il Phishing i dati mostrano una correlazione positiva, ed evidenziano che nonostante non siano molti i casi di intervistati caduti in questo tipo di frode, le categorie maggiormente colpite siano i lavoratori dipendenti, i liberi professionisti e gli studenti.

Variabili: residenza e tipologia modalità di furto di identità o frode subita

Le correlazioni tra queste variabili sono risultate positive. E' quindi possibile rifiutare l'ipotesi nulla dell'indipendenza tra le due variabili prese in esame. In particolar modo, le tabelle evidenziano come per il furto di identità dovuto a furto/smarrimento di documenti e clonazione di carte di credito, acquisto di prodotti difettati ecc., addebito per servizi non richiesti e adesione inconsapevole a contratti online, gli intervistati del nord Italia sembrano essere meno esposti rispetto a quelli del centro e del sud del paese dove i conteggi sono inferiori alle aspettative.

Per quanto riguarda il trashing, gli intervistati del nord e centro Italia sembrano essere meno esposti al fenomeno rispetto al sud del paese. Il fenomeno del phishing sembra aver colpito maggiormente gli intervistati del sud del paese, rispetto al nord e al centro dove i conteggi ottenuti sono più bassi rispetto ai conteggi attesi.

Variabili: uso del pc per effettuare acquisti online e messa in atto di precauzioni.

Sono state messe a confronto le variabili riguardanti l'uso del pc e i diversi comportamenti e strategie che gli intervistati sostengono di usare allo scopo di proteggersi dal furto di identità online.

I dati ottenuti evidenziano correlazioni positive che evidenziano che chi usa il pc abitualmente per effettuare acquisti è anche chi pone maggiore attenzione a non cadere nelle trappole delle frodi e nel furto di identità online. I dati mostrano come gli intervistati controllino che i siti siano protetti, che il computer sia protetto con antivirus, firewall ecc. Ancora pochi gli internauti che mettono in atto la precauzione di conservare i documenti riservati e i dati sensibili su disco esterno, mentre la pratica di non salvare le proprie password e ID nel computer è invece praticata dalla maggioranza.

Considerazioni conclusive e confronto con i dati esteri:

I dati esteri sulla diffusione del furto di identità sono preoccupanti ed evidenziano un andamento solo recentemente in controtendenza. In un recente sondaggio condotto da *Experian e Gallup*, un americano su 5 ha dichiarato di avere subito il furto di dati bancari (numero di conto corrente o di carta di credito), e uno su 7 è stato vittima del furto di dati o di documenti personali (certificati, patente, codice fiscale, dati previdenziali). Nel complesso il 26% degli americani ha affermato di aver subito almeno un furto di dati sensibili, 10 punti percentuali in più rispetto a quelli rilevati con un sondaggio analogo del 2006.

Il sondaggio rivela anche che ben il 21% dei furti di dati personali è effettuato da conoscenti, che più della metà degli americani (51%), comincia a temere di subire non solo furti di dati personali, ma anche furti di identità, inoltre, il 70% degli americani non ha ancora adottato misure preventive contro i furti della privacy perché non sa che esistono e sono facilmente accessibili, a ciò si aggiunge la scarsa informazione, visto che il 75% della popolazione crede che le truffe con la carta di credito e il furto d'identità siano la stessa cosa. Accanto ad una crescente preoccupazione, non sembra accompagnarsi oltreoceano un'adeguata informazione e prevenzione.

Nella realtà americana, riferisce *The Economist*, per ogni "sequestro d'identità" il conto si aggira in media intorno ai 17.000 dollari, ma il danno consiste soprattutto, nella fatica spesa a discolparsi e a dimostrare il furto di identità. I dati prodotti dalla Javelin Strategy And Research pubblicati nel febbraio 2007, evidenziano come il numero delle vittime di furto di identità negli USA siano scese dai 10 milioni del 2003, ai 9.3 milioni del 2005, per passare agli 8.4 del 2007. Le cifre sottratte stanno decrescendo, da una media di 6.278 dollari del 2006, si è passati a 5.720 del 2007. La realtà europea non è meno preoccupante di quella americana, nel 2008 una ricerca condotta da Dynamics Markets per conto di Fellowes, ha evidenziato come ben 6,5 milioni di consumatori in 5 stati europei - Gran Bretagna, Irlanda, Germania, Belgio e Olanda - sono stati vittima di un furto di identità. I dati europei non evidenziano differenze nei profili delle vittime dovuti alle differenze di genere, di età, o di tipologia di lavoro. Esisterebbero invece distinzioni da paese a paese, dovute alle differenze di abitudine e ai livelli di conoscenza del problema. Abbastanza alte le percentuali di soggetti che ha dichiarato di non avere idea di quanto il furto di identità possa rappresentare una minaccia (15% UK; 27% Belgio, 25% Olanda).

Secondo i pochi e frammentati dati disponibili, riguardanti la realtà italiana, nel 2006 sono stati stimati oltre 17.000 tentativi di frode creditizia (+55% rispetto al 2005) per un ammontare complessivo pari a circa 80 milioni di euro (era 46,5 milioni di Euro la stima per il

2005). Nel 93% dei casi le vittime non sono riuscite a denunciare l'autore della frode ma hanno sporto denuncia contro ignoti e l'importo medio dei casi denunciati è stato di 5.301 Euro. Per quanto riguarda i tempi medi di scoperta da parte della vittima, delle frodi creditizie mediante furto della privacy, sono stimati in 206 giorni. Tale media sale a 580 giorni, nel caso in cui il reato consista nell'attivazione di una carta di credito e si attesta invece a circa 103 giorni nel caso di acquisto a rate con contestuale attivazione di una carta di credito (Crif, 2007).

La realtà evidenziata dai dati della ricerca da noi condotta, sottolinea come le percentuali di soggetti che hanno subito almeno un'esperienza di furto di identità sia abbastanza rilevante 26% (circa una persona su quattro).

Le esperienze più frequenti nel campione esaminato sono il furto di identità derivante dal furto/smarrimento di documenti e la clonazione di carte di credito. Nel campione preso in esame sembra essere abbastanza contenuto il numero di soggetti (15%) che è caduto nella trappola del phishing, anche se risulta sempre più in crescita la tecnica del reperimento fra i rifiuti di documenti personali, bancari o d'altro tipo (bollette, modelli fiscali, ecc.) da cui estrarre dati anagrafici, numeri di carte di credito, firme e quant'altro consente di "copiare" il profilo della vittima. A questo proposito, anche una rilevazione fatta in Italia lo scorso anno da Experian ed effettuata in collaborazione con l'Amministrazione Comunale di Schio (Vicenza), ha dimostrato come gli italiani gettino incautamente in pattumiera una gran quantità di documenti personali, bancari e commerciali che facilitano il compito ai ladri d'identità. Nel 43% dei sacchi per la raccolta differenziata della carta presi in esame, erano stati trovati documenti riservati e con firme cestinati incautamente dai cittadini.

Le cifre sottratte indebitamente sembrano essere piuttosto basse rispetto all'esperienza statunitense, attestandosi a somme che non superano i 500 euro nel 47% dei casi.

Nel nostro paese, il furto di identità rimane una scoperta del consumatore, che si accorge di essere stato derubato soprattutto attraverso la lettura degli estratti conto (57%). Molto pochi invece, i consumatori che hanno ricevuto segnalazione dalla propria banca, società finanziaria ecc. dell'avvenuta frode. A differenza di quanto evidenzia l'esperienza della Gran Bretagna (dati Experian), dove su 4000 intervistati, ben più dell'80% dei casi il furto di identità non è stato mai denunciato alla Polizia per vergogna o imbarazzo, anche contando sul fatto che le società di servizi finanziari si accollano, nella maggioranza dei casi, il danno; nel campione italiano preso in esame dalla presente ricerca, ben il 69% ha denunciato il furto di identità o la frode subita. Accanto a questo rilevate numero di soggetti, permane un 26% che ha scelto di non denunciare.

A differenza dei dati USA, il campione italiano sembra essere alquanto cauto e pur lamentando una scarsa informazione riguardo a questi fenomeni, adotta autonomamente delle strategie per tutelarsi: il 60% controlla con regolarità gli estratti conto (meno della percentuale europea emersa dalla ricerca di Dynamics Markets che si attestava al 67%), il 68% è sempre presente quando viene strisciata la propria carta di credito, il 57% copre la tastiera quando digita i pin facendo attenzione di non essere filmato o osservato. Accanto a questi dati confortanti, rimane comunque un 33% di soggetti che ha dichiarato di non prendere alcuna precauzione nei confronti dei rischi derivanti dal furto di identità.

Nella maggioranza dei casi, i soggetti intervistati che hanno dichiarato di essere poco inclini a prendere provvedimenti e precauzioni, lo fanno per ignoranza riguardo al problema 48% o perché pur essendone a conoscenza, non sanno come difendersi 44%. Molto alto anche il numero di consumatori che hanno giustificato l'assenza di comportamenti atti a prevenire questi fenomeni adducendo come motivazione il *sentirsi al sicuro* 35%, o *perché non gli è era mai capitato niente* 55%.

Tra i soggetti che utilizzano abitualmente il pc per fare acquisti, per navigare ecc. i dati hanno evidenziato anche in questo caso, che i comportamenti di autotutela messi in atto dai consumatori intervistati non sono ancora sufficienti a garantire protezione nei confronti del furto di identità.

Solo poco più della metà del campione usa antivirus, antispyware ecc. e solo il 51% evita di salvare le proprie password, gli indirizzi email e le username nel proprio computer.

Anche i dati italiani, così come quelli statunitensi, evidenziano la presenza di categorie maggiormente a rischio, in particolar modo liberi professionisti e commercianti. Anche il luogo di residenza sembra essere particolarmente rilevante, evidenziando come gli abitanti del centro Italia siano tra i più esposti al fenomeno.

I bisogni di informazione e di alfabetizzazione riguardo a queste problematiche rimane alto, lo evidenziano i dati e lo evidenzia anche il bisogno percepito dagli stessi intervistati che lo ritengono, nel 60% dei casi tra il moltissimo e il molto importante.

I livelli di preoccupazione evidenziati dimostrano come questo fenomeno, fino a qualche anno fa poco conosciuto nella realtà del nostro paese, stia crescendo nei consumatori, i quali nella realtà Italiana, sembrano essere ancora poco consapevoli dei danni che il furto di identità può arrecare. Lo stesso Garante della Privacy in una nota del 2003, evidenziava sulla scorta dell'esperienza USA, come l'impatto emotivo provocato dal furto di identità, fosse stato paragonato dagli intervistati a quello di un crimine violento, non a caso, nelle spese sostenute

dalle vittime sono stati calcolati anche i costi derivati dell'assistenza sanitaria, a causa degli stati d'ansia, crisi di panico, collassi nervosi ecc. causati dall'esperienza.

A fronte di un 55% di soggetti che dichiara di non aver mai ricevuto informazioni riguardo ai pericoli che derivano dal furto di identità e su come proteggersi da esso, è utile riflettere sul bisogno di informazione dei consumatori italiani. Le informazioni veicolate dai siti, dagli istituti di credito, dalle associazioni dei consumatori sembrano essere ancora insufficienti e poco diffuse soprattutto nel centro Italia. A questo si aggiunge il peso di quanti, per diversi motivi, non percepiscono come rilevante questo problema sottovalutando i comportamenti a rischio che possono aggravare l'esposizione al fenomeno.



Via G.M. Lancisi, 25 – 00161 – Roma
Tel.: 064417021 Fax: 0644170230
www.adiconsum.it

In collaborazione con

