

Indice

Prefazione dell'Avv. Antonio Tanza, Presidente ADUSBEF 13

Introduzione dell'Ing. Alfonso Scarano, Analista Finanziario Indipendente 15

PARTE I:

Il *phishing* e le sue possibili varianti..... 17

CAPITOLO 1: I nuovi rischi legati alla evoluzione dei servizi di pagamento

1.1. Pagamenti elettronici e rischi legati alla loro evoluzione 19

1.2. Attacchi informatici e ingegneria sociale:
dalla raccolta del dato al suo impiego 27

1.3. Alcune differenze operative negli attacchi informatici 32

CAPITOLO 2: Il fenomeno del *phishing*

2.1. Il *deceptive phishing* 39

2.2. Il *vishing* e lo *smishing* 59

2.3. L'*sms spoofing* 61

2.4. L'evoluzione del *phishing*: lo *spear phishing* 65

CAPITOLO 3: Il nuovo *phishing*

3.1. L'affermarsi di nuove forme "ibride" di *phishing* 69

3.2. Il nuovo *spear phishing*: modalità di attacco e schemi esecutivi 75

3.3. Il successo del nuovo *spear phishing*: il fattore umano 78

3.4. Il fattore umano nel *cybercrime*:
tecniche di persuasione e induzione all'azione richiesta dall'*hacker* 87

PARTE II:

Attacchi informatici, operazioni non autorizzate e possibile rimborso 91

CAPITOLO 4: La normativa sulla disciplina dei pagamenti con modalità elettronica

4.1. L'evoluzione normativa sulla prestazione di servizi di pagamento 93

4.2. Gli obblighi del prestatore di servizi di pagamento.....	99
4.3. Gli obblighi dell’utente di servizi di pagamento	104
4.4. Autorizzazione dell’operazione e corretta esecuzione.....	108
4.5. La <i>strong customer authentication</i>	116

CAPITOLO 5: Temi e argomentazioni difensive sul nuovo attacco *spear phishing*

5.1. Impercettibilità dell’attacco e colpa grave dell’utente di strumenti di pagamento.....	125
5.2. Obblighi di protezione e responsabilità contrattuale del prestatore di servizi di pagamento.....	146
5.3. L’onere della prova nel contenzioso per il rimborso delle operazioni disconosciute	153
5.4. La questione dei dati personali nei servizi di pagamento	166
5.5. L’operatività di conto corrente quale indice di anomalia dell’operazione fraudolenta.....	176
5.6. Il reclamo e la richiesta documentale	184
5.7. Le possibili <i>alternative dispute resolution</i>	193

PARTE III:

Interventi dell’Avv. Giovanni Piazza e del Dr. Francesco Zorzi.....	199
--	------------

CAPITOLO 6: La difesa delle vittime di frodi e la prova digitale

6.1. La difesa delle vittime di frodi informatiche (a cura dell’Avv. Giovanni Piazza, Delegato ADUSBEL Lombardia)	201
6.2. La prova digitale: l’importanza dei dati tecnici informatici nella gestione e ricostruzione delle frodi (a cura del Dr. Francesco Zorzi, Specialista in <i>IT Security e Cyber Intelligence</i>) ..	205

PARTE IV:

Modelli	213
----------------------	------------

CAPITOLO 7: Reclamo e Ricorso ABF

7.1. Modello di reclamo per nuovo attacco *spear phishing*215
7.2. Modello ricorso ABF per nuovo attacco *spear phishing*217

PARTE V:

Appendice giurisprudenziale225
 Estratto sentenze di legittimità e decisioni ABF di maggiore rilievo.....227
Ringraziamenti..... 305