

# Le basi dell'educazione finanziaria (terza parte)

---

## Introduzione

L'epoca che stiamo vivendo è caratterizzata dalla circolazione frenetica di informazioni che promettono di migliorare la nostra vita, semplificare le nostre decisioni e moltiplicare i nostri successi. Tuttavia, dietro questa apparente abbondanza di opportunità, si nasconde un mondo oscuro fatto di inganni, insidie e manipolazioni. Dietro i messaggi che giungono ogni giorno dalle varie piattaforme e sui nostri dispositivi digitali vi sono tattiche subdole ideate per sfruttare le nostre vulnerabilità.

Certo, la manipolazione è sempre esistita. È un'arte antica. Si potrebbe affermare, senza ombra di smentita, che è nata con l'uomo. Oggi, però, è affinata e adattata alle esigenze ed alle tecnologie del mondo moderno. Pervade ogni aspetto della nostra vita, dalle interazioni quotidiane alle strategie di marketing, dai mercati finanziari, alle truffe online. Pertanto, per scrivere di tutto ciò, occorrerebbe realizzare un vero e proprio trattato. Incompatibile con lo spazio destinato a questo articolo. E allora, che fare? Più che descrivere una serie di tecniche manipolative, che comunque abbiamo cercato di fare, pensiamo sia altresì importante capire l'idea che è alla base di un meccanismo di truffa, online o meno. Insomma, l'obiettivo è quello di dotarci degli anticorpi necessari per individuare e diffidare di pratiche manipolatorie che non sono state ancora inventate. O, almeno, questa è la speranza dell'autore!

## La manipolazione finanziaria e ... non solo!

La società in cui viviamo diviene ogni giorno sempre più complessa. La globalizzazione, l'avanzamento tecnologico e l'alterazione dei mercati – non solo quelli finanziari – offrono un fertile terreno per truffatori che sfruttano le vulnerabilità e la mancanza di conoscenze specifiche per mettere in atto pratiche manipolative. Comprendere i nessi tra questi elementi è cruciale per sviluppare strategie efficaci di prevenzione e protezione.

Il consumismo, che permea tutta la società occidentale, ha messo a punto tecniche sempre più sofisticate per indurci all'acquisto di beni e servizi anche quando questi non rispondono alle nostre reali necessità.

### Una visita al centro commerciale? Sì, ma, attenzione ...

I centri commerciali, ad esempio, sono progettati per massimizzare le vendite per mezzo di strategie di marketing e manipolazione psicologica. Si tratta di pratiche sottili ed invisibili che influenzano il comportamento del consumatore spingendolo a spendere più del previsto. Ecco una lista, non esaustiva, di tecniche ormai consolidate.

- Il percorso, ad esempio, è studiato per incoraggiare i clienti ad esplorare più negozi. I supermercati (come i *negozi ancora*<sup>1</sup>) sono collocati in posizioni tali da costringere i clienti a passare davanti a numerosi altri negozi per poterli raggiungere.
- Anche la musica di sottofondo, e l'illuminazione, sono scelti attentamente per creare un ambiente piacevole e rilassante che riduce le inibizioni ed incoraggia gli acquisti.

---

<sup>1</sup> Un negozio ancora, o anchor store, è un negozio monomarca con ampia superficie. Il suo brand è commercialmente molto forte e, pertanto, attorno ad esso sorgono altri negozi che sfruttano la sua notorietà e l'afflusso di consumatori che genera. Nei centri commerciali, gli anchor store sono posizionati in modo strategico.

- E non viene trascurato nemmeno il senso dell'olfatto: fragranze piacevoli possono indurci a determinati acquisti: l'odore del pane appena sfornato, ad esempio, può aumentare le vendite di una panetteria.
- Il senso della vista è ulteriormente sollecitato con vetrine accattivanti, progettate per catturare l'attenzione dei passanti. I prodotti che generano maggior reddito per il negoziante sono ben esposti e posizionati all'altezza degli occhi.
- Per non parlare degli sconti che, spesso, sono a tempo limitato per creare un senso di urgenza e spingere il cliente ad effettuare l'acquisto nell'immediato per evitare di perdere l'opportunità. Oppure, l'ormai noto "compra uno e prendi il secondo a metà prezzo", per incoraggiare il consumatore ad acquistare quantità superiori a quelle inizialmente previste.
- Anche la formulazione del prezzo è frutto di un attento esame psicologico: € 9,99 in luogo di € 10 determina nel cliente poco attento una percezione di prezzo più basso di ciò che in realtà è.
- I servizi aggiuntivi, inoltre, come aree di ristoro, zone relax e servizi per bambini tendono a migliorare l'esperienza complessiva facendo sentire i clienti più a loro agio e predisposti a spendere di più.
- I programmi fedeltà, che offrono punti, sconti o premi per gli acquisti ripetuti, incentivano i clienti a tornare e fare acquisti più frequentemente.
- I prodotti vicino alle casse inducono il consumatore all'acquisto impulsivo mentre è in fila in attesa del proprio turno.



## E allora me ne vado al supermercato!



Vi è mai capitato di entrare in un supermercato ed uscire con prodotti che non avevate pianificato di acquistare? Oppure, aver comprato tre etti di formaggio invece dei 100 grammi che ci occorreivano? Anche per i supermercati, come per i centri commerciali, vengono utilizzate una serie di sofisticate strategie che mirano ad influenzare il comportamento del cliente. Il percorso, come per i centri commerciali, è studiato per costringere il consumatore a girare l'intero negozio. Gli articoli di prima necessità, come acqua, pane e latte, sono posti in fondo alla struttura di vendita obbligando i clienti a passare davanti a numerosi altri prodotti.

Anche la collocazione dei prodotti sugli scaffali è disciplinata da regole di marketing psicologico decisamente aggressive: i prodotti più redditizi sono posizionati all'altezza degli occhi degli adulti mentre i prodotti destinati ai bambini, come cereali per la prima colazione e dolci sono collocati all'altezza degli occhi dei più piccoli. I marchi più noti e i prodotti di prezzo più alto si trovano in posizioni privilegiate e facilmente accessibili; mentre i marchi generici ed i prodotti a basso costo sono sullo scaffale più basso o su quello più alto (è per questo che quando una signora anziana mi chiede di prenderle un prodotto che si trova in alto, la cosa mi rende felice: "meno male che c'è ancora qualcuno che usa la propria testa" mi dico tra me e me). E, a questo proposito, forse non tutti sanno che alcune delle aziende produttrici pagano il supermercato per una precisa collocazione dei propri prodotti sugli scaffali del negozio.

Vi sono poi le esperienze interattive che hanno lo scopo di attirare i clienti cercando di intrattenerli nel negozio per un tempo più lungo di quello previsto. Le degustazioni e le dimostrazioni offrono assaggi gratuiti consentendo al consumatore di provare prima di acquistare: i risultati di molte ricerche hanno messo in luce che, così facendo, aumentano significativamente le probabilità di vendita di quel determinato prodotto.

Vi sono poi altri modi che i gestori dei supermercati usano per incrementare le vendite della propria merce. Tra questi vi è la differenziazione delle remunerazioni delle diverse figure lavorative. È un discorso che meriterebbe di essere affrontato in modo più esteso perché, in effetti, riguarda tutte le aziende a prescindere dal settore merceologico a cui afferiscono. I banchisti di un supermercato, per esempio quelli che lavorano al banco salumeria, sono tra i commessi più pagati. Perché? Perché un bravo banchista riesce a far sì che i propri clienti spendano molto di più di quanto preventivato. Non vi è mai capitato che si rivolgesse a voi invitandovi ad assaggiare quel taglio di prosciutto appena giunto dall'Umbria o dalla Toscana? "... un prosciutto davvero squisito, diceva ...".

## E in campo finanziario?

Il mondo finanziario, rispetto agli esempi fatti in precedenza, non solo è molto più complesso ma, spesso, anche più opaco. E, ancora una volta, solo una solida conoscenza dei mercati e dei rischi ad essi connessi, ci può aiutare sia a prendere decisioni informate che a difenderci da eventuali manipolazioni.

Comprendere i mercati significa conoscere le dinamiche dei prezzi delle diverse attività finanziarie e delle transazioni che avvengono quando due parti, la parte acquirente e quella venditrice, si accordano firmando un contratto di compravendita che, principalmente, regola tipologia del bene o del servizio, prezzo, quantità e data di consegna.

Ma non basta. Occorre conoscere i diversi tipi di rischio che caratterizzano i vari investimenti. Conoscenze che, da un lato, accrescono la nostra consapevolezza suggerendoci se e quando fare un certo investimento

e, dall'altro, ci fanno capire se un'opportunità è davvero tale o ... "è troppo bella per essere vera!". Si tratta di dotarci di capacità di valutazione critica per identificare potenziali esagerazioni o, peggio, falsità.

A questo proposito è importante saper distinguere tra fatti ed opinioni. I primi, sono dati oggettivi ed inconfutabili. Le seconde, sono argomentazioni soggettive che potrebbero esporci a tentativi di manipolazione.

Alcune pratiche manipolative, data la loro persistenza nel tempo, fanno ormai parte, consolidata, della letteratura del settore. Pratiche che è bene ed opportuno conoscere.

### Pump and Dump

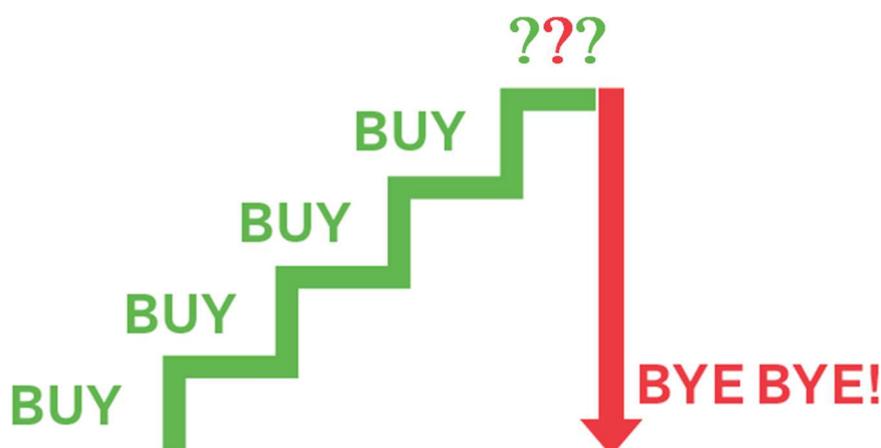
È una tecnica di manipolazione del mercato finanziario, evidentemente illegale, che coinvolge la promozione artificiale del prezzo di un'azione o di un altro titolo, seguita dalla vendita massiccia dello stesso, da parte dei manipolatori, per conseguire un rapido e consistente profitto. È uno schema molto diffuso nell'ambito delle penny stock<sup>2</sup> dove la regolamentazione è meno rigorosa e le informazioni pubblicamente disponibili sono limitate. Vediamo lo schema nel dettaglio.

**Fase del Pump** – I manipolatori acquistano un grande ammontare di azioni di una certa società a basso prezzo. Successivamente utilizzano vari metodi per promuovere artificialmente il titolo attraverso:

- l'invio di molte e-mail con informazioni false, o esagerate, sul potenziale di crescita di quell'azienda;
- pubblicazione di post su vari social media, forum e blog aventi lo scopo di generare entusiasmo ed interesse tra i potenziali investitori;
- comunicati stampa ingannevoli come scoperte rivoluzionarie e/o conclusione di importanti contratti con grandi aziende.

A seguito di tali azioni, gli ignari investitori si gettano sull'acquisto del titolo con conseguente aumento del volume degli scambi e del prezzo (che si impenna, letteralmente!).

**Fase del Dump** – Quando il prezzo delle azioni ha raggiunto il livello fissato dai manipolatori, questi procedono alla liquidazione dei titoli presenti nelle loro mani facendo inevitabilmente crollare il prezzo. Successivamente emergono le informazioni reali sull'azienda e gli investitori che avevano acquistato durante la fase di Pump si ritrovano con titoli che valgono molto meno subendo, conseguentemente, gravi perdite finanziarie.



**Prevenzione e difesa** – Occorre riconoscere i segnali di allarme: le caratteristiche comuni dello schema Pump and Dump sono le promozioni aggressive e la promessa di rendimenti garantiti. Se, talvolta, si nutrono dei dubbi su una certa proposta perché particolarmente raffinata e le caratteristiche del Pump and Dump non

<sup>2</sup> Azioni di piccole aziende con prezzi molto bassi

sono bene evidenti, allora è opportuno effettuare una ricerca approfondita sull'azienda su cui si intende investire verificando le informazioni acquisite e cercando conferme da fonti indipendenti.

Quando si ha il sospetto di un'attività di Pump and Dump occorre subito segnalarla all'autorità di regolamentazione (ad esempio la SEC negli USA o la Consob in Italia) che ha il compito di monitorare i mercati per identificare e perseguire queste pratiche manipolative.

### Lo schema Ponzi

È una truffa di investimento che paga i rendimenti agli investitori esistenti con i fondi raccolti da nuovi investitori, piuttosto che con profitti legittimi. La sopravvivenza del sistema dipende dal continuo afflusso di nuovi investitori e, invece, crolla quando non riesce a reclutarne abbastanza di nuovi.



**Fase iniziale** – Il promotore dello schema promette rendimenti elevati e garantiti in breve tempo attirando i primi investitori. I fondi ricevuti da questi ultimi vengono impiegati per pagare i rendimenti promessi agli investitori iniziali.

**Fase di espansione** – I primi investitori, incoraggiati dall'incasso dei primi rendimenti, tendono a reinvestire i loro profitti invitando, spesso, amici e familiari a prendere parte all'investimento. Il promotore, pertanto, continua ad utilizzare i fondi dei nuovi investitori per pagare i rendimenti ai vecchi investitori, mantenendo l'illusione di redditività.

**Fase del crollo** – Questo schema crolla quando non riesce a reclutare un numero sufficiente di nuovi investitori per remunerare i rendimenti promessi. La conclusione, inevitabile, è che la maggior parte degli investitori perde i propri fondi perché non ci sono profitti reali e i fondi raccolti sono stati spesi o distribuiti.

**Esempio** – Uno tra gli esempi più famosi, ormai entrato nella storia e nella letteratura di questo triste ambito della finanza, è quello di Bernard Madoff<sup>3</sup>. Sono stati migliaia, gli investitori che sono caduti nella rete di Madoff, ed il volume complessivamente truffato è di diversi miliardi di dollari.

Madoff prometteva elevati rendimenti attraverso un fondo di investimento che utilizzava i nuovi fondi per pagare i vecchi investitori. Lo schema crollò nel 2008, dopo essere durato per decine d'anni.

**Prevenzione e difesa** – Occorre diffidare degli investimenti che promettono rendimenti elevati e senza rischi. Una prima domanda da fare al promotore riguarda il modo in cui vengono generati i rendimenti. Se questi non fornisce informazioni dettagliate, potremmo trovarci di fronte ad uno schema Ponzi. Un altro campanello d'allarme è spesso il seguente: il promotore incoraggia l'investitore a reclutare nuovi membri.

---

<sup>3</sup> Banchiere e truffatore statunitense (1938 – 2021), è stata la mente del più grande schema Ponzi del valore di quasi 65 miliardi di dollari. È stato successivamente condannato per quella che è la maggiore tra le frodi in abito finanziario.

Se si hanno dei dubbi bisogna subito controllare le credenziali del promotore attraverso l'autorità di regolamentazione finanziaria. Allo stesso tempo, bisogna mettersi alla ricerca di recensioni e feedback da fonti indipendenti.

### Phishing

Tra le minacce più comuni nel panorama della sicurezza digitale vi è il phishing, una tecnica che mira ad ingannare le persone per ottenere informazioni sensibili (nome utente, password, dettagli della carta di credito, ecc.). Nella forma più comune, l'attacco viene sferrato per mezzo dell'invio di una e-mail fraudolenta che, all'apparenza, sembra provenire da una banca, un ente governativo o un servizio online (*e-mail phishing*).



Una versione più mirata, di questa tecnica, prevede la personalizzazione del messaggio sulla base delle informazioni specifiche del soggetto che è stato attaccato. In tal modo aumentano notevolmente le probabilità di successo (*spear phishing*). Quando il soggetto che viene attaccato è un individuo di alto profilo, come un dirigente aziendale o un funzionario governativo, si fa riferimento al *whaling*.

Un'altra variante del phishing è lo *smishing*, una forma di truffa che utilizza un messaggio di testo SMS per indurre le persone a fornire informazioni personali o a cliccare su link malevoli. Il truffatore invia un SMS che sembra provenire da un ente affidabile. Il testo contenuto è una richiesta urgente o allarmante (notifica di un problema con l'account, vincita a concorso, richiesta di aggiornamento per la sicurezza, ecc.) che, inoltre, include link che reindirizza a siti falsi o a numeri di telefono che conducono a truffatori. Ecco alcuni esempi: falsa notifica bancaria (SMS che informa la vittima di un problema con il proprio conto bancario e richiede di cliccare su un link per verificare le informazioni), finta consegna di pacchi (un SMS che notifica un tentativo di consegna fallito e richiede di visitare un sito per riprogrammare la consegna), offerta promozionale (SMS che offrono sconti esclusivi o premi, richiedendo l'inserimento di informazioni personali per riscattarli).

**Prevenzione e difesa** – Mai cliccare su link sospetti. Contattare direttamente la banca, l'azienda o l'istituzione per verificare la veridicità del messaggio. Installare app di sicurezza che possono rilevare e bloccare messaggi sospetti. Segnalare SMS sospetti al proprio operatore telefonico o all'autorità competente.

### Vishing

Il Vishing (*Voice phishing*) è un attacco portato a termine tramite una telefonata che mira ad ottenere informazioni sensibili o indurre le persone a compiere azioni che compromettono la loro sicurezza.

Il truffatore chiama la vittima fingendosi rappresentante di un'azienda nota o un ente governativo o una banca. Impiega tecniche di manipolazione psicologica per convincere le vittime a rivelare informazioni personali o ad eseguire specifiche azioni (come il trasferimento di denaro).

Vediamo qualche esempio. Giunge una chiamata da un presunto funzionario di banca che ci informa di attività sospette sul nostro conto e ci richiede la verifica dei dettagli di sicurezza.

Oppure, una chiamata di un rappresentante del supporto tecnico di un'azienda di informatica segnala un problema con il PC della vittima e richiede l'accesso remoto per poterlo risolvere.

A volte un falso funzionario del fisco minaccia conseguenze legali immediate a meno che non vengano forniti dettagli di pagamento.



**Prevenzione e difesa** – Evitare di fornire informazioni personali o dettagli finanziari al telefono. Contattare direttamente la banca, l'azienda o l'istituzione per verificare la veridicità della telefonata. Utilizzare servizi di registrazione dei numeri di telefono per bloccare chiamate indesiderate e segnalare numeri sospetti. Informarsi sulle tecniche del vishing – ed informare gli altri – sulle loro evoluzioni.

#### Altre frodi informatiche

Non essendoci lo spazio per esaminarle tutte, segnaliamo, almeno, quelle più importanti.

- ✓ Identity Theft: dopo essersi impossessati delle informazioni personali della vittima designata se ne assume l'identità per ottenere credito, prestiti od altri benefici finanziari.
- ✓ Credit Card Fraud: usare numeri di carte di credito rubate per effettuare acquisti non autorizzati.
- ✓ Online Banking Fraud: compromettere gli account bancari online per trasferire denaro e rubare fondi.
- ✓ Ransomware: è un malware che cripta i dati del computer della vittima chiedendo un riscatto per decriptarli.

Queste frodi vengono attuate grazie all'installazione di software dannosi che possono rubare dati, registrare le tastiere o controllare il dispositivo della vittima. Ma anche attraverso tecniche psicologiche aventi lo scopo di indurre le vittime a rivelare informazioni sensibili o mettere in atto comportamenti non sicuri.

**Prevenzione e difesa** – Utilizzare software di sicurezza (antivirus, antispyware, firewall aggiornati, ecc.). Eseguire regolarmente il backup dei dati per proteggerli da attacchi ransomware. Formarsi e, nel caso di un'azienda, formare anche dipendenti e collaboratori, sui rischi delle frodi informatiche e su quali buone pratiche online adottare. Implementare politiche di sicurezza come l'uso di password complesse ed il monitoraggio di attività sospette.

## Conclusioni

La comprensione del rischio di manipolazione è fondamentale nel vivere in una società complessa come è l'attuale. Volutamente non è stato trattato solo l'ambito finanziario poiché le insidie per cittadini, consumatori ed investitori sono all'ordine del giorno ed ogni minuto viene inventata una nuova tecnica. È impossibile, quindi, elencarle tutte e prevedere quelle future. Abbiamo quindi cercato di esaminare solo alcune tra le tecniche più diffuse che vengono quotidianamente messe in atto (come quelle in centri commerciali e supermercati che hanno lo scopo di indurre il consumatore all'acquisto). E, come ormai dovrebbe essere chiaro, se indulgiamo in acquisti impulsivi o che, comunque, non corrispondono a nostri specifici bisogni, andiamo ad intaccare quella parte dei nostri guadagni che, al contrario, potrebbe essere meglio allocata per la nostra salute e libertà finanziaria. Una buona comprensione dei concetti finanziari non solo aiuta a prendere decisioni informate ma fornisce anche le competenze necessarie per riconoscere e difendersi da pratiche manipolative.

Anche le minacce più comuni nel panorama della sicurezza digitale, come il phishing, devono far parte delle nostre conoscenze.

Ancora una volta, è la conoscenza la chiave per affrancarsi da questi rischi.

Ed ora, che siamo giunti al termine di questo percorso, mi piace aggiungere una nota positiva tratta dal pensiero di Simon Sinek<sup>4</sup>:

*le manipolazioni, come mezzo per influenzare le persone, sono tattiche che si rivelano, a lungo termine, inefficaci e capaci di danneggiare la fiducia e le relazioni. È invece importante promuovere l'ispirazione delle persone, attraverso una chiara comprensione e comunicazione del "Perché", creando, così, legami più profondi e duraturi con clienti e dipendenti.*

---

<sup>4</sup> Simon Sinek è un autore, oratore e consulente organizzativo britannico-americano noto per il suo lavoro nel campo della leadership e della motivazione. È noto per il suo libro "Start with Why" e per il suo discorso TED "How Great Leaders Inspire Action" che ha ottenuto milioni di visualizzazioni.