

ESTRATTO DEL LIBRO: "L'arte dell'inganno" di Kevin D. Mitnick

TESTO PRESO DAL LIBRO COMPLETO PRESENTE SUL SITO:

https://archive.org/stream/KevinD.MitnickLarteDellinganno/Kevin%20D.%20Mitnick%20-%20L%27arte%20dell%27inganno_djvu.txt

4. Costruire la fiducia

Alcune di queste storie potrebbero indurvi a pensare che considero dei perfetti idioti tutti coloro che lavorano, pronti se non addirittura smaniosi di cedere ogni segreto che detengono. L'ingegnere sociale sa che non è vero. Perché i suoi attacchi sono tanto fortunati? Non perché la gente sia stupida o priva di buon senso. Come esseri umani siamo tutti vulnerabili ai raggiri perché tendiamo a fidarci immotivatamente se manipolati in una certa maniera.

L'ingegnere sociale anticipa sospetti e resistenze, ed è sempre pronto a ribaltare la sfiducia in fiducia. Se è in gamba programma l'attacco come se fosse una partita a scacchi, anticipando le domande che il bersaglio può porgli in modo da avere sempre la risposta pronta.

Una delle tecniche più classiche prevede di accattivarsi la fiducia della vittima. Come fa un truffatore a convincervi a fidarvi di lui? Credetemi, ci riesce.

Fiducia: la chiave dell'inganno.

Più l'ingegnere sociale riesce a far sembrare roba di tutti i giorni il suo contatto, più evita sospetti. Quando gli altri non hanno motivo di sospettare, per lui è facile guadagnare la loro fiducia.

Una volta ottenuta il ponte levatoio è abbassato e la porta del castello è spalancata per farlo entrare a prendere le informazioni che cerca.

La prima telefonata: Andrea Lopez.

Andrea Lopez ha risposto al telefono del videonoleggio dove lavora, e un attimo dopo sta sorridendo: è sempre un piacere quando un cliente si prende il disturbo di dirle che è contento del servizio. Questo qua ha appena detto che ha avuto sempre ottime esperienze con questo negozio, tanto che vorrebbe mandare una lettera al titolare.

Quando gli chiede il nome del direttore e l'indirizzo, Andrea dice subito il nome, Tommy Allison, spiegando anche dove abita. Il cliente stava per appendere ma all'ultimo momento ha cambiato idea dicendo: "Vorrei scrivere anche alla sede centrale della vostra rete. Qual è il numero della vostra filiale?". Lei gli dà anche questa informazione, lui la ringrazia, aggiunge qualche complimento su quanto è stata gentile e la saluta.

"Una chiamata come questa fa passare più svelto il turno di lavoro. Come sarebbe bello se la gente fosse tutta così," pensa Andrea.

La seconda telefonata: Ginny.

"Grazie per avere chiamato Studio Video. Sono Ginny, in cosa posso esserle utile?".

"Ciao, Ginny, sono Tommy Allison, titolare di Forest Park, negozio 863. Abbiamo qui un cliente che vorrebbe noleggiare Rocky 5 ma abbiamo finito le copie. Puoi controllare se ne avete?" le domanda pimpante colui che chiama, con il tono di chi conosce Ginny da una vita.

Lei torna in linea dopo qualche secondo dicendo che ne hanno tre copie.

"Bene, adesso vedo se ha voglia di passare a prenderla. Grazie. Se hai bisogno di un favore basta che chiami e chiedi di Tommy, sarò lieto di fare il possibile."

Nelle due settimane seguenti Ginny riceve tre o quattro chiamate da Tommy per richieste varie. Sembrano domande legittime e lui suona sempre molto amichevole senza apparire assillante, aggiungendo ogni tanto due chiacchiere tipo "Hai sentito dell'incendio a Oak Park? Hanno chiuso un sacco di strade" eccetera. Quelle telefonate sono un piccolo diversivo dalla routine, e Ginny è sempre lieta di riceverle.

Un giorno Tommy telefona con l'aria sconvolta. "Avete per caso problemi con i computer?".

"No, perché?" ribatte Ginny.

"Un tipo è andato a sbattere contro un palo del telefono e il tecnico dice che fino a quando non l'avranno sistemato un bel pezzo di città rimarrà senza telefono e Internet.

"Oh, no. Si è fatto male quel tipo?".

"L'hanno portato via in ambulanza. A proposito, avrei bisogno di una mano. C'è qui un vostro cliente che vorrebbe noleggiare "Il padrino" ma non ha la tessera dietro. Potete controllare i dati?".

"Certo."

Tommy fornisce nome e indirizzo del cliente, che Ginny trova nel computer, dandogli il numero della tessera.

"Ha qualche pagamento in sospeso o in ritardo?" domanda Tommy.

"Non vedo nulla."

"Perfetto. Adesso segno a mano e inserisco dopo i dati appena i computer riprendono a marciare. Ah, vorrebbe addebitare sulla Visa che usa da voi, solo che non l'ha con sé. Mi dai il numero e la data di scadenza?".

Lei acconsente. Allora Tommy dice: "Grazie per l'aiuto. Ci sentiamo," e appende.

La versione di Doyle Lonnegan

Lonnegan non è il giovanotto che vorreste trovarvi davanti quando andate ad aprire la porta. È un museo ambulante di debiti di gioco, e fa anche qualche lavoretto di riscossione finché non lo sbilancia troppo. In questo caso gli hanno offerto una cifra considerevole per poco più di qualche telefonata a un video nolo. Si direbbe una passeggiata, solo che nessuno dei suoi "clienti" sa come condurre la truffa e gli serve uno con l'esperienza e il talento di Lonnegan.

La gente normale non firma assegni per coprire le puntate quando è sfortunata o incapace al tavolo da gioco. Lo fanno tutti. Allora perché questi miei amici continuavano a giocare con un imbroglione che non aveva il contante sul tavolo? Non chiedetelo a me. Forse erano a casa malati quando hanno distribuito il sale in zucca. Però sono amici, cosa posso farci?

Questo signore non aveva contante, così hanno accettato un assegno. Che roba. Dovevano portarlo al bancomat più vicino, ecco cosa. E invece no, un assegno. Per 3230 dollari.

Naturalmente è rimbalzato indietro. Che cosa vi aspettavate? Quindi mi hanno chiamato per sentire se potessi aiutarli. Di questi tempi non schiaccio più le dita della gente nella porta, del resto adesso ci sono metodi più raffinati. Gli ho detto: commissione 30%, vedo cosa posso fare. Loro mi danno nome e indirizzo, e io vado al computer a controllare qual è il video nolo più vicino all'amico.

Non avevo una gran fretta. Quattro telefonate per lasciarmi la titolare e poi tombola, ho il suo numero di Visa.

Un altro amico mio possiede un topless bar. Per cinquanta verdoni può addebitare la perdita a carte del tizio sulla sua Visa come conto al bar. Che ci pensi l'imbroglione a spiegarlo a sua moglie. Credete che protesterà dicendo che non ha mai speso quei soldi? Pensateci un attimo. Sa che sappiamo chi è lui. E se riusciamo a ottenere il suo numero di carta di credito forse siamo capaci di peggio. Insomma, non c'è da stare in pensiero.

Analizziamo l'attacco

Le prime chiamate di Tommy a Ginny servivano solo per ottenere la sua fiducia. Quando è arrivato il momento dell'attacco vero e proprio lei aveva la guardia abbassata e ha accettato. Tommy per quel che diceva di essere, il titolare di un altro negozio della catena.

E perché no? Lo conosceva. Solo per telefono, è ovvio, però la loro era un'amicizia di lavoro, la base della fiducia. Una volta che lei l'ha accettato come figura credibile, come un negoziante della loro rete, la fiducia c'era già e il resto è stato una passeggiata.

VARIAZIONE SUL TEMA: CATTURA DELLA CARTA DI CREDITO

La tecnica dell'accattivarsi la fiducia è una delle tattiche più efficaci dell'ingegneria sociale. Dovete sempre domandarvi se conoscete sul serio la persona con cui state parlando. In certi rari casi potrebbe non rivelarsi chi sostiene di essere. Quindi dobbiamo imparare a osservare, a riflettere e a verificare l'identità. L'ottenimento della fiducia non richiede per forza una serie di telefonate alla vittima, come suggerito dall'aneddoto precedente. Mi ricordo un caso di cui sono stato testimone oculare dove sono bastati cinque minuti.

Papà, sorpresa.

Un giorno ero seduto al tavolo di un ristorante con Henry e suo padre. Mentre conversavamo Henry ha iniziato a sgridare il padre perché diffondeva il numero di carta di credito come se fosse quello del telefono. "Capisco che devi darlo quando compri qualcosa, però darlo a un negozio che lo infila nei suoi schedari, be', questo è davvero stupido."

"Lo faccio solo allo Studio Video," ha risposto il signor Conklin, citando l'ormai nota catena di videonoleggio. "Però controllo la Visa tutti i mesi e se ci fossero addebiti falsi me ne accorgerei."

"Certo, ma quando hanno il tuo numero è facile rubarlo."

"Intendi un dipendente disonesto?".

"No, tutti, non solo un dipendente."

"Che fesseria."

"Adesso chiamo e li convinco a darmi il tuo numero di Visa," ha ribattuto Henry.

"Non ce la farai mai."

"In cinque minuti, qui, senza nemmeno alzarmi dal tavolo."

Il signor Conklin aveva l'aria di essere estremamente sicuro del fatto suo ma cercava di non darlo troppo a vedere. "Ripeto che non sai cosa dici. Se ci riesci questo è tuo," ha borbottato, piazzando sul tavolo un biglietto da cinquanta dollari".

"Papà, non voglio i tuoi soldi."

Henry ha estratto il cellulare, ha chiesto a suo padre in quale negozio andasse e ha chiamato il servizio informazioni abbonati, anche per avere il telefono del vicino negozio di Sherman Oaks.

Ha poi chiamato in quest'ultimo sfruttando più o meno la tattica descritta nella storia precedente per ottenere nome e numero di telefono del titolare.

Poi ha telefonato alla filiale dove era socio suo padre, usando il vecchio trucco di fingersi titolare di un'altra sede e dando il numero del negozio che aveva appena appreso, per finire con la medesima scusa. "Oggi funzionano i vostri computer? I nostri non vanno tanto bene." Ha ascoltato la risposta e ha detto: "Senti, c'è qui un vostro cliente che vorrebbe noleggiare un video ma abbiamo i computer in tilt. Puoi controllare la sua tessera e verificare che sia vostro cliente?".

Henry ha dato il nome di suo padre poi, con un lieve cambiamento di tattica, ha chiesto di sapere numero di tessera, indirizzo, numero di telefono e data di apertura del conto. Infine: "Senti, ho una gran fila qui alla cassa. Mi dici anche numero e data di scadenza della carta di credito?".

Ha tenuto il telefono accostato all'orecchio con una mano mentre scriveva su un tovagliolo di carta con l'altra. Finita la telefonata, ha fatto scivolare il tovagliolo sotto il naso del padre, che l'ha letto a bocca aperta. Il poveretto era sconvolto, tutto il suo sistema di fiducia era appena finito nelle fognie.

Analizziamo l'attacco

Pensate adesso a come vi comportate quando qualcuno che non conoscete vi chiede qualcosa. Se arriva alla porta un estraneo tutto stracciato non lo fate entrare, se invece è ben vestito, con le scarpe lustre, i capelli in ordine, modi educati e un sorriso sulle labbra sarete meno sospettosi. Forse è un serial killer, però siete disposti a fidarvi di lui perché sembra normale e non brandisce un coltellaccio.

Meno evidente è il fatto che giudichiamo alla stessa stregua la gente al telefono. Questo tipo ha l'aria di volermi vendere qualcosa? È amichevole ed estroverso oppure intuisco ostilità o ansia? Parla come una persona istruita? Noi soppesiamo queste cose e forse una decina d'altre in modo inconscio, in un lampo, spesso nei primissimi istanti di conversazione.

Al lavoro la gente ci pone di continuo delle domande. Hai l'indirizzo e-mail di questo tizio? Dov'è l'ultima versione dell'elenco clienti? Chi è il responsabile di questa parte del progetto? Ti prego, mandami l'ultimo aggiornamento del progetto. Mi servirebbe la nuova versione del codice sorgente.

Guarda un po': certe volte quelli che fanno richieste del genere sono colleghi che non conoscete di persona, gente che lavora in un altro ramo dell'azienda o almeno sostiene di farlo. Ma se l'informazione che danno quadra e sembrano essere al corrente delle procedure ("Marianne ha detto..."; "E nel server K-16..."; "...revisione 26 dei nuovi piani del prodotto") allora allarghiamo la cerchia della fiducia fino a loro e concediamo tutti contenti quel che chiedono.

Certo, possiamo avere un'indecisione, chiederci come mai uno dell'impianto di Dallas ha bisogno di vedere i nuovi piani del prodotto; perciò, gli facciamo un altro paio di domande. Se le risposte sono sensate e i modi rassicuranti, allora abbassiamo la guardia, torniamo alla nostra naturale predisposizione fiduciosa e facciamo (entro certi limiti) il possibile per soddisfarlo.

E non pensate per un solo momento che l'attaccante prenda di mira soltanto quelli che usano il sistema informatico dell'azienda. E quello della posta? "Mi puoi fare un piacerino? Infilami questo nella sacca delle consegne interne." L'addetto alla posta può forse sapere che contiene un dischetto con un programmino speciale per la segretaria dell'amministratore delegato? D'ora in poi l'attaccante avrà una sua copia privata delle e-mail del capo. Uau! Può succedere anche da voi? La risposta è: sì. È naturale ritenere improbabile un inganno in una data transazione, salvo che non abbiate ragione di credere altrimenti. Noi soppesiamo i rischi e poi concediamo spesso alla gente il beneficio del dubbio. Di regola, la gente civile si comporta così... almeno la gente civile che non è mai stata truffata o manipolata o derubata di grosse cifre. Quando eravate piccoli, i vostri genitori vi insegnavano a non fidarsi degli estranei. Forse dovremmo tenere presente questo secolare principio nei posti di lavoro odierni.