

# Trust Centre

## La tua fiducia è la nostra priorità

Al giorno d'oggi la fiducia è più importante che mai, e noi di Trustpilot crediamo che le recensioni abbiano un ruolo cruciale nell'avvicinare aziende e consumatori.

Oltre ad aiutare i consumatori a prendere decisioni basate su dati più concreti, lavoriamo costantemente anche per supportare le aziende nel generare fiducia, crescere e migliorare ciò che offrono.

Forniamo uno strumento che consente di far prosperare la fiducia nelle recensioni. Grazie alla nostra piattaforma le persone possono condividere feedback, mentre le aziende possono trarre vantaggio dalle esperienze autentiche dei clienti.

Il nostro obiettivo è quello di diventare il simbolo universale della fiducia. Nel nostro Trust Centre mettiamo a disposizione le risorse per spiegare in che modo stiamo realizzando questo obiettivo.

### Fidati dei dati concreti, non delle parole

**301 milioni**

Numero totale di recensioni attive su Trustpilot a dicembre 2024

**100%**

Tutte le recensioni inviate sono controllate dai sistemi automatizzati di rilevamento delle recensioni false.

**4,5 milioni**

Recensioni false rilevate e rimosse nel 2024

### I nostri principi di fiducia

Noi di Trustpilot ci ispiriamo a cinque principi che orientano quotidianamente le nostre operazioni. E non si tratta solo di parole. Il nostro impegno per la neutralità, l'equità, la trasparenza, l'apertura e la pertinenza guida tutto ciò che facciamo.



#### Neutrale

La nostra piattaforma consente a consumatori e aziende di aiutarsi a vicenda, rimanendo comunque indipendente.



#### Aperta

I consumatori possono avere la libertà di condividere le proprie esperienze autentiche quando e come vogliono e le aziende possono invitare i consumatori a lasciare feedback e rispondere in qualsiasi momento.



#### Equa

Le linee guida che disciplinano la piattaforma vengono applicate in modo equo sia ai consumatori sia alle aziende, indipendentemente dal fatto che si tratti di clienti paganti o no.



#### Trasparente

Comunichiamo sempre in modo chiaro e coerente ciò che facciamo e perché lo facciamo.



#### Rilevante

Ci impegniamo a essere rilevanti e utili a consumatori e aziende.

### I nostri principi in azione

Offrendo una piattaforma aperta e indipendente, svolgiamo un ruolo cruciale nel creare fiducia tra consumatori e aziende. Il modo in cui operiamo è importante.

Le recensioni consentono alle persone di aiutare gli altri guidando i consumatori a prendere decisioni più informate o fornendo alle aziende gli strumenti per generare fiducia, crescere e migliorare. Crediamo che tutti meritino di avere voce in capitolo su Trustpilot, motivo per cui i consumatori decidono quali aziende recensire. Noi ci limitiamo semplicemente a ospitare le recensioni.

Tutti possono condividere le proprie esperienze su Trustpilot ogni volta che lo desiderano. Le aziende possono interagire in modo costruttivo attraverso i feedback ricevuti, ma non possono mai pagare per far rimuovere le recensioni.

A differenza delle piattaforme di recensioni chiuse o a pagamento, dove è possibile pubblicare recensioni solo su invito dopo aver effettuato un acquisto, crediamo nel fornire ai consumatori un quadro completo e alle aziende gli approfondimenti reali di cui hanno bisogno. Ecco perché è possibile scrivere le recensioni in qualsiasi momento su esperienze autentiche, e non solo per gli acquisti.

Lavoriamo duramente per garantire l'integrità delle nostre recensioni e adottiamo un approccio responsabile all'uso della tecnologia. Investiamo continuamente nella privacy e nella sicurezza della nostra piattaforma e puntiamo sull'innovazione per proteggere i nostri utenti. Oltre ai nostri sistemi di rilevamento delle frodi, tutte le recensioni sono vagliate dalla nostra tecnologia automatizzata per identificare e rimuovere eventuali violazioni. Consentiamo inoltre ai consumatori e alle aziende di segnalare le recensioni che ritengono sospette.



Trustpilot è una piattaforma gratuita per tutti. Tutti i consumatori possono accedere alla nostra piattaforma per leggere, scrivere e segnalare recensioni gratuitamente. Le aziende possono imparare e migliorare accedendo gratuitamente ai nostri servizi di base, come leggere, rispondere, invitare e segnalare recensioni. Generiamo entrate dalle aziende che scelgono di abbonarsi ai nostri servizi software aggiuntivi, oltre a quelli gratuiti. Questi servizi aiutano le aziende a ottenere informazioni rapide e assimilabili dalle loro recensioni per migliorare le prestazioni, aumentare la visibilità dei feedback sui loro siti web, confrontare i commenti sui negozi in diverse località e accedere a strumenti e funzionalità avanzati come Recensioni dei prodotti.

Che si tratti di un account gratuito o a pagamento, ogni azienda trae vantaggio dal nostro investimento nelle tecnologie avanzate e dal nostro continuo impegno a salvaguardare la piattaforma e proteggere i nostri utenti.

### Che cos'è il TrustScore

Ogni azienda recensita riceve un TrustScore in base al numero di recensioni ricevute, a quando sono state scritte e a un sistema di ponderazione che include sette recensioni a 3,5 stelle. Questo approccio garantisce che le aziende con meno recensioni inizino con un TrustScore equilibrato. Tutto ciò viene spiegato accanto a ogni punteggio e in dettaglio in un [articolo del Centro assistenza](#).



### Il percorso di una recensione

**1**

**Il consumatore crea un account utente**

**2**

**Il consumatore scrive una recensione**

**3**

**Le recensioni vengono valutate dai sistemi di rilevamento**

**4**

**Le recensioni vengono pubblicate su Trustpilot**

**5**

**Protezione continua**

#### 1. Il consumatore crea un account utente

Ogni recensione scritta su Trustpilot è collegata a un profilo utente. Iscrivendosi, i consumatori accettano di rispettare i nostri termini e linee guida.

#### 2. Il consumatore scrive una recensione

Le aziende possono invitare i clienti a scrivere una recensione oppure i consumatori possono scrivere recensioni su Trustpilot di loro spontanea volontà. Le recensioni devono riguardare un'esperienza autentica.

#### 3. Le recensioni vengono valutate dai sistemi di rilevamento

Tutte le recensioni inviate a Trustpilot vengono valutate dai nostri sistemi di rilevamento automatici in base a milioni di punti dati per individuare eventuali recensioni false; inoltre, viene valutata la conformità delle recensioni alle nostre informative e linee guida. Se i nostri sistemi identificano caratteristiche sospette nella recensione o se questa viola le nostre linee guida, non viene pubblicata sulla nostra piattaforma.

#### 4. Le recensioni vengono pubblicate su Trustpilot

Se la recensione viene considerata attendibile viene pubblicata sulla piattaforma. Consumatori e aziende possono segnalare le recensioni che ritengono sospette o che non sono state identificate dai nostri sistemi di rilevamento. I nostri team Content Integrity e Fraud & Investigations le esamineranno e intraprenderanno le azioni necessarie.

#### 5. Protezione continua

Laddove identifichiamo tentativi di uso improprio della piattaforma, adottiamo misure di contrasto. Ciò include l'inserimento di notifiche in vista sulle pagine del profilo aziendale per informare la community che stiamo indagando o abbiamo adottato misure contro un'azienda, che possono arrivare fino a un'azione legale.

"Essendo la piattaforma di recensioni indipendente più grande al mondo, crediamo che Trustpilot abbia un ruolo unico e vitale nel migliorare il modo in cui persone e aziende interagiscono online, cosa sempre più importante nell'era dell'IA."

- Anoop Joshi, Chief Trust Officer

### Come proteggiamo la nostra piattaforma

Proteggere i consumatori e le aziende da contenuti dannosi o illegali e recensioni false è fondamentale per garantire l'integrità della nostra piattaforma.

Utilizziamo un approccio su tre fronti basato sulla tecnologia, sulla community e sulle persone.



#### Tecnologia

I nostri sistemi di rilevamento delle frodi e i software automatizzati, che verificano la presenza di eventuali violazioni delle linee guida, hanno un ruolo cruciale nella tutela dell'integrità della nostra piattaforma.

Potenziata con l'IA e sviluppata nel corso di molti anni, ogni recensione sul nostro sito è analizzata da questa apposita tecnologia. Si concentra sull'analisi comportamentale e sulla revisione dei contenuti, utilizzando sistemi che analizzano gli indirizzi IP, le caratteristiche del dispositivo, i dati sulla posizione e i timestamp.



#### Community

Chiunque nella nostra community, che si tratti di un'azienda o un consumatore, può segnalare una recensione in qualsiasi momento se ritiene che violi le nostre linee guida. La nostra tecnologia automatizzata esamina le recensioni segnalate per stabilire se possono rimanere online e i nostri team Content Integrity possono intervenire se un'azienda o un consumatore contesta la decisione presa. Altre misure di protezione includono la nostra funzione di denuncia, che consente agli utenti di segnalare comportamenti sospetti che hanno un impatto sulla nostra community. Inoltre, collaboriamo con le forze dell'ordine e gli organismi di regolamentazione per contribuire all'individuazione e alla lotta alle truffe.



#### Persone

Oltre a una potente tecnologia, i nostri specialisti del team Content Integrity e Fraud and Investigations intervengono su questioni complesse. A sostenere il nostro costante impegno per la fiducia e la sicurezza c'è il più ampio team di avvocati, esperti di tecnologia e specialisti della comunicazione e della formazione di Trustpilot.

## Trust Report 2025

★★★★★



Scopri di più su come stiamo lavorando per proteggere e promuovere la fiducia online nel nostro Trust Report 2025.

[Leggi il report](#)

### Protezione dell'integrità: le nostre linee guida e politiche

Come ogni community, la nostra piattaforma funziona meglio quando tutti sono consapevoli del ruolo e delle responsabilità che hanno. Abbiamo linee guida sia per gli autori delle recensioni che per le aziende e la sicurezza della nostra politica Action We Take (in inglese), che mantiene un equilibrio tra apertura ed equità.

Per mantenere Trustpilot una piattaforma collaborativa e affidabile per tutti, attuiamo anche delle politiche che riguardano aspetti come, ad esempio, l'uso corretto e appropriato, la conformità per la privacy, la sicurezza dei dati, l'anticorruzione, la schiavitù moderna e altro ancora.