

Niente rimborso se la truffa è risaputa

LE DECISIONI DELL'ABF

Antonio Criscione

Rimborso totale, parziale o ricorso respinto. Sono queste le soluzioni che l'Arbitro bancario finanziario adotta in caso in cui un cittadino lamenta di aver subito una frode telematica. L'elenco delle truffe è lungo, ma in tutte l'Abf valuta il comportamento di entrambe le parti.

«L'Arbitro ha più volte ricordato che la normativa sui servizi di pagamento prevede una serie di obblighi sia per i clienti sia per gli intermediari - spiega Magda Bianco, capo del dipartimento per la tutela dei consumatori di Bankitalia -. Ai clienti è imposto di usare gli strumenti e i servizi di pagamento in modo diligente, rispettando le previsioni del contratto, adottando misure idonee ad assicurare la segretezza delle pro-

prie credenziali e comunicando tempestivamente alla banca l'esecuzione di operazioni non autorizzate. Gli intermediari devono predisporre sistemi di sicurezza che impediscano a terzi di accedere ai dispositivi personali dei clienti e di utilizzare gli strumenti di pagamento a seguito della comunicazione dell'operazione disconosciuta».

In base a questa ripartizione dei ruoli: «Quando il cliente disconosce un'operazione di pagamento - continua Bianco -, l'intermediario è tenuto a provare: l'autenticazione, la corretta registrazione e contabilizzazione della transazione contestata, l'assenza di malfunzionamenti nelle procedure per la sua esecuzione, nonché i fatti idonei a fare emergere la colpa grave o il dolo dell'utilizzatore dello strumento o del servizio di pagamento. Ad esempio, se l'Arbitro ritiene che il sistema di autorizzazione previsto

dall'intermediario per l'installazione e il successivo utilizzo dell'app per operazioni di pagamento sia conforme ai requisiti di sicurezza stabiliti dalla normativa in tema di autenticazione forte e rileva la grave negligenza del cliente, il ricorso viene di norma respinto».

Venendo ai numeri, il contenzioso davanti all'Abf rappresenta un termometro affidabile di quello che avviene tra intermediari bancari e clienti. Andando a vedere i dati del 2022 (gli ultimi definitivi a fine anno), l'Arbitro ha ricevuto 4.809 ricorsi riguardanti l'uso fraudolento di servizi e strumenti di pagamento. Il dato rappresentava già una flessione del 13 per cento rispetto al 2021 e dai dati provvisori del 2023 sembra che ci sia stata un'ulteriore riduzione di questo contenzioso. Tornando al 2022, il 42 per cento delle frodi segnalate nel 2022 riguardava i fenomeni noti come phishing, spoofing,

smishing e vishing (si vedano le schede in pagina). Queste truffe consistono nell'utilizzo dei canali di comunicazione digitale anche in modo combinato per indurre la vittima a cedere le credenziali di accesso al conto e quelle dispositive. Dei ricorsi relativi a queste truffe circa il 70 per cento riguardava le carte di debito e quelle di credito. Tra le restanti categorie, le principali motivazioni del ricorso evidenziate dall'Abf sono risultate, in ordine di rilevanza, le frodi relative ai pagamenti online (17%) e alle operazioni presso Atm (15%). Sempre secondo la relazione per il 2022 dell'Abf, risulta che il numero delle decisioni assunte dall'Arbitro in materia di utilizzi fraudolenti, pari a 4.898 e che per il 41 per cento dei ricorsi la decisione è stata favorevole ai ricorrenti, mentre il 29 per cento delle istanze è stato respinto (nel 30% la lite era cessata).