
L'ABF: la banca deve risarcire 10.000 euro al cliente vittima di phishing

Mer 18/12/2024 - 09:44

Il Centro Tutela Consumatori Utenti di Bolzano (CTCU) dà notizia di aver recentemente vinto un ricorso davanti all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF): il consumatore coinvolto riceverà un rimborso di 10.300 euro da parte di un grande fornitore di servizi di pagamento, nazionale.

Le truffe online sono gestite da reti criminali organizzate, e causano ad oggi danni cinque volte maggiori rispetto a quelli causati dai furti "fisici".

I clienti bancari, vittime di truffe online, hanno la possibilità di contestare alla propria banca le transazioni bancarie non autorizzate entro 13 mesi dalla data della transazione, e di richiedere il rimborso degli importi sottratti.

Nel caso specifico, un cliente era stato vittima di una truffa, attuata con la modalità del "phishing", e attraverso la quale terzi non autorizzati avevano ottenuto l'accesso al suo conto, sottraendogli, tramite bonifico bancario, una somma pari a 10.300 euro.

Il reclamo invitato alla banca in merito alla transazione non autorizzata non aveva avuto esito positivo; di conseguenza l'interessato aveva presentato ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) con l'aiuto del Centro Tutela Consumatori Utenti. Nel procedimento la banca non è stata in grado di dimostrare in maniera chiara in che modo fosse avvenuto il "login" da parte dei terzi truffatori, che aveva poi portato alla transazione contestata. Per tale motivo, l'ABF ha deciso in favore del cliente, costringendo il fornitore di servizi di pagamento a risarcire l'intero importo che era stato sottratto al cliente.

La decisione dell'ABF sottolinea chiaramente che, nel caso specifico, il fornitore di servizi di pagamento non è stato in grado di dimostrare che il login del cliente era avvenuto correttamente e che la transazione in questione era stata autorizzata tramite una cd. "autenticazione forte", come prevede la legge (cioè un'autenticazione a più fattori di colui che dispone il pagamento).

"Questo caso si è concluso positivamente per il cliente. Tuttavia, non tutte le vittime di truffe online possono aspettarsi una sempre, altrettanto favorevole decisione", afferma Gunde Bauhofer, direttrice del CTCU. "Nel caso in cui la banca sia in grado di dimostrare che è stata effettuata una cosiddetta autenticazione forte, cioè a due fattori, l'ABF potrebbe prendere, infatti, anche una decisione diversa".

Nel caso abbiate il sospetto di essere stati vittime di una truffa online contattate immediatamente la vostra banca, chiedete i chiarimenti necessari e fate bloccare immediatamente il conto. È inoltre consigliabile sporgere denuncia-querela presso le autorità competenti e chiedere alla propria banca il rimborso della somma rubata. Se la risposta della banca risultasse non soddisfacente, è possibile presentare un ricorso all'ABF.

I consulenti del Centro Tutela Consumatori Utenti sono a disposizione dei consumatori per fornire loro informazioni e consigli utili in merito (tel. 0471-975597).