

Nuovo successo del CTCU davanti all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

Mar 12/08/2025 - 10:20

Il fornitore di servizi di pagamento irlandese SumUp ha rimborsato ad un cliente l'importo di 6.358,00 Euro a seguito dell'intervento del Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU).

Il ricorso vinto dal CTCU davanti all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) ha riguardato un classico caso di "phishing": il cliente aveva seguito al telefono le "istruzioni" di un truffatore, che si era spacciato per un dipendente del fornitore di servizi di pagamento SumUp, autorizzando un bonifico istantaneo.

La particolarità di questo caso risiede nel fatto che SumUp, in quanto fornitore di servizi di pagamento estero, non è soggetto alla vigilanza della Banca d'Italia, bensì a quella della Banca Centrale Irlandese (Central Bank of Ireland). Ciò ha reso più difficile l'elaborazione del reclamo.

Sebbene i clienti italiani possano presentare presso l'ABF anche ricorsi contro fornitori di servizi di pagamento o banche estere, la procedura in questi casi è molto più complessa e lunga, poiché non avviene tramite la piattaforma online, ma esclusivamente per iscritto.

Nel caso in questione, l'ABF ha deciso a favore del cliente, poiché SumUp non aveva partecipato attivamente alla procedura di conciliazione; non si era presentata alla stessa e non aveva fornito alcuna controdeduzione al ricorso del cliente. Il fornitore di servizi di pagamento ha ottemperato alla decisione dell'ABF e il cliente ha ricevuto il rimborso completo della somma che gli era stata sottratta. Il ricorso ha avuto, pertanto, esito positivo.

Vi è da dire però che non tutti i casi di ricorso all'ABF si concludono in modo così positivo: non è raro infatti che le banche riescano a dimostrare che i pagamenti siano stati autorizzati correttamente dal cliente; in questi casi, il rimborso degli importi sottratti non è sempre possibile.

Importante avviso per i consumatori:

non comunicate mai i vostri dati di accesso e non effettuate mai l'accesso al vostro online banking se vi viene richiesto telefonicamente, nemmeno se la chiamata sembra provenire dalla vostra banca. Non

aprite link da e-mail o messaggi che presumibilmente provengono dalla vostra banca. La migliore protezione contro il “phishing” è ancora una sana dose di diffidenza e quella di evitare azioni avventate riguardanti transazioni finanziarie.