



Palazzo Koch. L'istituto di vigilanza incontra i consumatori

Banca d'Italia. Per l'Abf si annuncia il ritorno della prescrizione decennale

Con un Arbitro unico si rischia di perdere il legame con la Vigilanza

Antonio Criscone

Novità in arrivo per l'Arbitro bancario finanziario (Abf) soprattutto per quanto riguarda la prescrizione: è quanto emerso in un recente incontro tra Banca d'Italia e le organizzazioni dei consumatori. Con una forte obiezione all'ipotesi dell'arbitro unico per le questioni finanziarie.

L'incontro si è occupato di molti temi: dal funzionamento degli esposti e dei ricorsi all'Abf, alla prevenzione delle frodi nei pagamenti digitali e alla corretta gestione dei disconoscimenti, fino alle iniziative per l'inclusione finanziaria tramite il conto di base e al percorso strategico verso l'introduzione dell'euro digitale.

Per quanto riguarda l'Arbitro bancario finanziario, a breve arriverà una consultazione della Banca d'Italia. «Un'idea che sarà presa in considerazione è se tornare a un termine di prescrizione per i ricorsi all'Abf che si ricollegli alla prescrizione civilistica che è decennale - spiega Magda Bianco, capo del Dipartimento Tutela della clientela ed educazione finanziaria di Banca d'Italia -, mentre adesso per l'Arbitro il termine è di sei anni. Alcune norme europee potrebbero poi avere conseguenze in tema di competenza. Per esempio, con l'applicazione di Micar si potrebbe prospettare la possibilità di ricorrere all'Abf in caso di problemi con gli emittenti di moneta elettronica. Anche per quanto riguarda la normativa AI, ci potrebbe essere qualche riflessione, ma tutto è ancora da valutare».

Sempre a proposito di Arbitro, Bianco commenta l'ipotesi (segnalata da Plus24 dello scorso 8 agosto) per cui si potrebbe arrivare a un arbitro unico per il settore finanziario: «La vera forza degli arbitri risiede nel loro collegamento con l'attività di vigilanza dell'Authority che li ha istituiti. Questo determina l'efficacia delle loro decisioni e l'alto grado di adeguamento degli intermediari. Un arbitro unico ridurrebbe questo collegamento perdendo in efficacia. Un portale di accesso unico, sul quale stiamo lavorando attivamente già da tempo con l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (Acf) e al quale parteciperà anche l'Arbitro assicurativo, può essere

un'utile soluzione, per semplificare la vita del cittadino».

Relativamente all'evoluzione della risoluzione stragiudiziale e alla prossima consultazione pubblica della Banca d'Italia, Anna Vizzari di Altroconsumo segnala l'importanza dell'Abf, definendolo: «un organismo extragiudiziale delle controversie che in questi anni si è dimostrato importantissimo non solo per superare il contenzioso, ma anche per dare linee guida di comportamento agli intermediari».

In merito all'inclusione finanziaria e alla diffusione del conto di base - strumento che registra ad oggi soltanto 180 mila aperture a fronte di un bacino potenziale di 7 milioni di persone vulnerabili - Vizzari esprime apprezzamento per l'intervento della Vigilanza, accogliendo con favore: «la lettera di Banca d'Italia agli intermediari che li obbliga ad offrire in maniera proattiva lo strumento».

**TRUFFE AL CENTRO
DEL CONFRONTO
TRA BANKITALIA
E LE ASSOCIAZIONI
DEI CONSUMATORI**

IL QUADRO DELLE FRODI

Per quanto riguarda le frodi Banca d'Italia segnala che in termini di volume prevalgono quelle sulle carte di pagamento, mentre in termini di valore economico le perdite più consistenti riguardano i bonifici, in particolare quelli nazionali e istantanei. Circa il 77% delle frodi si basa sul social engineering, ovvero sulla manipolazione psicologica e sull'inganno della persona piuttosto che sulla violazione informatica dei sistemi. I canali di contatto più frequenti comprendono telefonate con falsificazione del numero (spoofing), sms ingannevoli (smishing), messaggistica istantanea, social network, annunci sponsorizzati fraudolenti e codici QR (quishing). Tra i raggiri più comuni figurano l'impersonificazione di personale bancario o delle forze dell'ordine, i falsi investimenti (investment scam) e l'impiego dell'intelligenza artificiale per generare audio o video sintetici.

Infine, guardando alla trasformazione digitale dei pagamenti e alla fase pilota dell'euro digitale prevista per il 2027, Vizzari rimarca l'importanza dell'informazione e della consapevolezza dei cittadini, sostenendo che: «sia fondamentale lavorare insieme sulla formazione ed informazione dei cittadini affinché la nuova moneta sia compresa davvero nelle sue potenzialità».

Accanto alla riforma dell'Abf, l'incontro ha riguardato la tutela sostanziale del cliente di fronte all'aumento delle frodi nei pagamenti elettronici, che costituiscono ormai oltre un terzo dei ricorsi presentati all'Arbitro. Come segnala Massimo Melpignano di Konsumer: «Sul piano delle regole per i disconoscimenti, la Banca d'Italia ha ribadito che la presenza dell'autenticazione forte (SCA) non costituisce di per sé una prova sufficiente per presumere la colpa grave del consumatore. In presenza di un'operazione non autorizzata, gli intermediari hanno l'obbligo di aprire immediatamente la pratica e disporre il rimborso entro una giornata lavorativa (T+1), senza poter subordinare l'accredito alla presentazione di documenti non previsti dalla legge, come la denuncia alle autorità o gli estratti conto già in loro possesso. La Vigilanza ha evidenziato diverse prassi scorrette riscontrate sui mercati, tra cui rifiuti opposti in modo generico, risposte stereotipate o ritardi ingiustificati».

Nelle truffe più insidiose - caratterizzate da social engineering, spoofing telefonico o malware complessi come la tecnica NFC relay - le vittime vengono spesso indotte a effettuare personalmente bonifici o ad autorizzare transazioni sotto forte pressione psicologica.

«Sebbene tali operazioni risultino formalmente autorizzate dal cliente - spiega Melpignano -, gli indirizzi di Vigilanza e gli orientamenti dell'Abf riconoscono la responsabilità o il concorso di colpa della banca qualora i suoi sistemi automatici non intercettino sequenze di pagamenti palesemente anomale rispetto allo storico e alle abitudini del correntista, come l'esecuzione improvvisa di bonifici ravvicinati, importi mal gestiti prima o verso beneficiari inediti».

La futura normativa europea sui servizi di pagamento (PSD3/PSR) rafforzerà ulteriormente questa protezione, introducendo un vero e proprio obbligo normativo di monitoraggio delle operazioni anomale e prevedendo la responsabilità diretta dell'intermediario nei casi di mancato blocco.

© RIPRODUZIONE RISERVATA