

# Truffe on line nel settore bancario e finanziario

Prof.ssa Diana Cerini

Università di Milano Bicocca

Dipartimento di Giurisprudenza

# Di cosa parliamo

1) Tipologie e casi più frequenti

2) Norme di tutela

3) A chi rivolgersi

# *Favor* per utilizzo strumento di pagamento elettronico

- Transazioni on line e elettronici
- Conti on line



- Riduzione circolare moneta / rischi reati-violenza fisica
- Riduzione impatto ambientale cartaceo (comunicazioni, documentazione, transazioni) → Green Deal

# Tipologie: fantasia e creatività...

- Phishing
- Vishing
- Clonazione carte.....
- QUINDI: servono strumenti di tutela per confermare fiducia dei consumatori

# Norme

- Normative in materia finanziaria UE e italiane → vanno a definire

**D.Lgs 11/2010** modificato a seguito dell'entrata in vigore (il 13/01/2018) del d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. **PSD2**) relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, nonché adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

Spinta da UE: **PSD1, PSD2, IFF** Payment Legislative Package

- Codice Consumo italiano

# Doveri reciproci : consumatore-utente e professionisti

- Professionisti:
  - Innalzamento sistemi di sicurezza (OTP, doppi codici) – autenticazioni forti
  - Controllo rete
  - Innalzamento informazioni
  - Controllo continuo e allerta anomalie



# In particolare: professionisti

- **art. 10, comma 1:** qualora l'utente dei servizi di pagamento (cliente) neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento, è onere del prestatore di servizi (intermediario) provare che l'avvenuta operazione di pagamento:
  - è stata autenticata;
  - è stata correttamente registrata e contabilizzata;
  - e che non ha subito il malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o altri inconvenienti.

→ intermediario di provare di aver adempiuto agli obblighi di custodia e salvaguardia delle somme dei clienti con la "*diligenza del buono ed accorto banchiere*" → più rigido bf generale 1176 c.c.

# In particolare: cliente

- **Art. 10. comma 2 del d. lgs. n. 11/2010:**

- utilizzatore risponde per dolo e colpa grave

- onere della prova che l'utilizzatore abbia agito con dolo o colpa grave incombe sull'intermediario, il quale, ai sensi del primo comma della norma, nel caso di un'operazione di pagamento disconosciuta è tenuto a “provare che l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti”, ciò che non è in ogni caso di per se atto a presumere la colpa grave dell'utilizzatore (Cfr. Collegio di Coordinamento, decisione n. 22745/2020).

# Non c'è colpa se

- Malware, Trojan...
- Man in the browser, man in the middle
- MA DOVERE DI ATTENZIONE E INFORMARSI → colpevole credulità → concetto in evoluzione...

In ogni caso: **regime di speciale protezione e di altrettanto speciale *favor* probatorio a beneficio degli utenti**

# Cosa fare?

- **Rivolgersi al prestatore del servizio → reclamo**
- **Autorità giudiziaria**

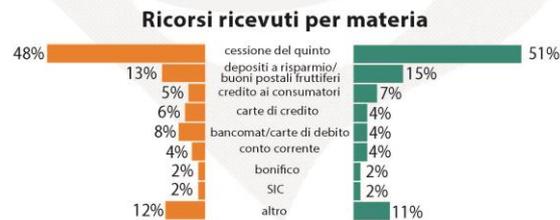
Es: Cass. 3 febbraio 2017, n. 2950, n. 9158/2018 :nell'ipotesi di operazioni effettuate mediante strumenti elettronici, è l'istituto di credito bancario / postale a dover fornire la prova della riconducibilità della transazione al cliente.

- Procedura ADR – Arbitro Bancario Finanziario (da sito arbitrobancariofinanziario.it)

### Arbitro Bancario Finanziario. Un quadro di sintesi (dati del 3° trimestre 2020 a confronto con il 3° trimestre 2019)



\*per rinuncia al ricorso o per cessazione della materia del contendere



#### Durata media



# Arbitro Bancario Finanziario – ABF

Sistema di risoluzione alternativa delle controversie (in inglese ADR – **Alternative Dispute Resolution**) che possono sorgere tra i clienti e le banche e gli altri intermediari in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari.

- Organo decisionale
- Presso sedi Banca D'Italia
- Praticamente gratuito e senza necessità di assistenza legale
- Decisione N. 2129 del 27 gennaio 2021

# Informazione-educazione

- Codice Consumo
- Codici etici professionisti settore bancario e finanziario
- Ruolo autorità vigilanza