

17 luglio 2019

Comunicato stampa

**Utilizzo fraudolento della carta di credito: grazie al CRTCU,
Nexi Payments Spa condannata a rimborsare al consumatore 1.863,37 €
per non aver garantito un' "autenticazione forte"**

Una consumatrice trentina ha chiesto aiuto al CRTCU per ottenere da Nexi Payments Spa il riaccredito della somma di € 1.863,37, quale addebito disconosciuto perché oggetto di frode di terzi.

Nexi Payments Spa rifiutava il rimborso della somma negando qualsivoglia responsabilità.

Presentato ricorso all'Arbitro Bancario e Finanziario, arriva ora la condanna di Nexi Payments Spa a rimborsare alla consumatrice l'intera somma sottratta, per non aver garantito un'"autenticazione forte" del consumatore nelle operazioni di pagamento elettronico, che è tale quando si basa "sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce, come ad esempio PIN o Username e Password), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede, come smartcard o token o smartphone) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente, come le impronte digitali): l'autenticazione con un solo valore non è forte e, pertanto, non è sicura!

Nel nostro caso accade che la consumatrice riceve un SMS da parte di Nexi Payments Spa con cui le viene comunicata l'avvenuta variazione del numero di telefono cui inoltrare le credenziali per l'operatività della propria carta di credito. La consumatrice, non avendo chiesto alcuna variazione di numero, insospettita, blocca la carta, ma nonostante la tempestività, Nexi Payments Spa nega il rimborso della somma di 1.863,37 € sottratta da terzi per un pagamento on-line.

E' successo che terzi hanno effettuato il login all'area riservata del portale, hanno modificato il numero di telefono dove l'utente riceveva le notifiche e le credenziali di autenticazione, a tal fine inserendo il codice OTP inviato all'indirizzo di posta elettronica dell'utente, in modo da portare a termine l'operazione di pagamento dopo aver ricevuto il codice numerico (3D Secure) sul nuovo numero di telefono.

"La difesa del concetto di autenticazione forte deve portare all'adozione di misure sempre più sicure da parte dei prestatori di servizi di pagamento, unica via per garantire l'imprescindibile fiducia dei consumatori nell'utilizzo degli strumenti di pagamento elettronici" commenta Carlo Biasior, direttore del CRTCU.

Il CRTCU è a disposizione per informazioni e assistenza sugli strumenti di pagamento e mette a disposizione un foglio informativo sull'utilizzo fraudolento degli strumenti di pagamento <https://www.centroconsumatori.tn.it/148d1288.html> .