

Certamente. L'analisi fornita nel documento è eccellente e si basa su una tendenza legislativa globale, seppur con tempistiche e intensità diverse. Il quadro europeo (PSD3/PSR e DSA) è attualmente tra i più avanzati e esplicativi nel proteggere il consumatore, ma principi simili si stanno affermando o esistono già in altre giurisdizioni.

Ecco un esame comparativo per le regioni da te indicate:

#### ### \*\*Paesi anglosassoni (Common Law) e OCSE\*\*

\* \*\*Regno Unito:\*\* È un \*\*pioniere assoluto\*\* nella lotta alle frodi APP. Il \*\*Contingent Reimbursement Model (CRM) Code\*\*, sebbene volontario, è stato adottato dalla maggior parte delle banche e stabilisce regole chiare sul rimborso delle vittime di frode, ripartendo la responsabilità tra banca pagante, banca ricevente e consumatore in base alla loro "diligenza". L'autorità finanziaria (FCA) sta spingendo per rendere questi obblighi più stringenti. Molto simile all'approccio europeo, ma nato prima.

\* \*\*Australia:\*\* Il sistema è in forte evoluzione. L'\*\*Australian Securities and Investments Commission (ASIC)\*\* ha portato avanti azioni legali contro le banche per non aver protetto adeguatamente i clienti dalle frodi. Il governo sta valutando l'introduzione di un "mandatory reimbursement scheme" simile a quello britannico. La tendenza è verso una maggiore responsabilità delle banche.

\* \*\*Stati Uniti:\*\* Il quadro è \*\*meno favorevole al consumatore\*\* rispetto all'UE/UK in caso di pagamento autorizzato (APP fraud). La regolamentazione (Regulation E) protegge fortemente il consumatore in caso di \*\*transazioni non autorizzate\*\*, ma spesso esclude le frodi in cui il cliente ha autorizzato il pagamento (sebbene ingannato). La responsabilità in questi casi si basa spesso sulla common law (negligenza, violazione di contratto). Tuttavia, la \*\*Federal Trade Commission (FTC)\*\* sta aumentando la pressione sulle banche e soprattutto sulle \*\*piattaforme\*\* (pubblicitarie, social) che ospitano frodi, utilizzando la Sezione 5 dello FTC Act che vieta le pratiche commerciali sleali o ingannevoli. È un approccio più frammentato e meno sistematico.

\* \*\*Canada:\*\* Situazione simile agli USA, con forte protezione per le transazioni non autorizzate ma meno chiarezza per le APP fraud. Le autorità (FCAC, OSC) stanno monitorando la situazione e le banche hanno spesso politiche di rimborso discrezionali. Non esiste ancora uno schema obbligatorio.

#### ### \*\*Asia\*\*

\* \*\*Singapore:\*\* Come hub finanziario, ha regole rigorose. La \*\*Monetary Authority of Singapore (MAS)\*\* impone alle banche di avere robusti sistemi di anti-frode e di trattare le vittime in modo equo. Pur non avendo uno schema di rimborso obbligatorio, l'approccio delle autorità spinge le banche verso la restituzione dei fondi se viene dimostrata una loro negligenza nel processo di due diligence o nel sistema di allerta.

\* \*\*Hong Kong:\*\* L'\*\*Hong Kong Monetary Authority (HKMA)\*\* ha emesso linee guida chiare che impongono alle banche di adottare misure "ragionevoli" per proteggere i clienti dalle frodi e di istituire meccanismi di risoluzione delle dispute. L'attenzione è sulla "responsabilità condivisa".

\* \*\*India:\*\* La \*\*Reserve Bank of India (RBI)\*\* è molto attiva. Ha emanato direttive stringenti che obbligano le banche a rimborsare i clienti in caso di frode elettronica / transazioni non autorizzate, con tempistiche precise. Per le frodi più complesse (phishing, APP), il quadro è ancora in sviluppo, ma la tendenza delle corti e delle autorità è di imporre alle banche un elevato

**\*\*dovere di cura (duty of care)\*\*** verso i propri clienti, specialmente se vulnerabili.

\* **\*\*Indonesia:\*\*** L'autorità finanziaria (\*\*Otoritas Jasa Keuangan - OJK\*\*) ha regolamentazioni che impongono alle banche di proteggere i dati dei clienti e di avere meccanismi antifrode. La protezione per le vittime di truffe è in crescita, ma il sistema legale può essere più lento nell'adattarsi rispetto ad altre giurisdizioni asiatiche.

\* **\*\*Cina:\*\*** La legge cinese sulla protezione dei consumatori e le regole della \*\*China Banking and Insurance Regulatory Commission (CBIRC)\*\* pongono forti obblighi sulle istituzioni finanziarie riguardo alla sicurezza delle transazioni. In caso di frode, se il consumatore può dimostrare di aver seguito le procedure di sicurezza e la banca ha fallito nel rilevare o prevenire la frode nonostante segnali anomali, le corti possono ordinare il rimborso. La legge sul **\*\*cyberspazio\*\*** impone anche obblighi di gestione dei contenuti illeciti alle piattaforme online, in uno spirito non dissimile dal DSA.

### ### **America Latina**\*\*

\* **\*\*Brasile:\*\*** La **Lei nº 13.460/2017** (Codice di Difesa dell'Utente dei Servizi Pubblici) e le regole della **BACEN** (Banca Centrale) stabiliscono che le istituzioni finanziarie sono responsabili per i danni causati da frodi nei loro sistemi. La tendenza delle autorità (come il **PROCON**) è di tutelare fortemente il consumatore, specialmente in casi di phishing o clonazione di carte.

\* **\*\*Messico:\*\*** La **Condusef** (Commissione Nazionale per la Protezione e la Difesa degli Utenti dei Servizi Finanziari) è un'agenzia molto proattiva. Funziona come un arbitro/mediatore potente e spesso obbliga le banche a rimborsare i clienti vittime di frode, specialmente se si può arguire una mancanza nei controlli di sicurezza da parte della banca.

\* **\*\*Cile:\*\*** La **Ley N° 19.496** sulla Protezione dei Diritti dei Consumatori\*\* e le norme della **SBIF** (Superintendenza delle Banche) impongono obblighi di diligenza alle banche. In caso di frode, la responsabilità della banca è presunta se non può dimostrare di aver messo a disposizione del cliente tutti gli strumenti di sicurezza e di aver agito con la dovuta diligenza.

### ### **Sintesi Comparativa e Conclusione**\*\*

\* **Più favorevoli (simili o più forti dell'UE):\*\*** **Regno Unito**\*\* (leader mondiale), **Brasile**\*\* e **Messico**\*\* (con autorità dei consumatori molto forti), **Singapore**\*\* e **Hong Kong**\*\* (con regole chiare e autorità rispettate).

\* **In rapida evoluzione verso maggiore tutela:** **Australia, India, Canada.**\*\* Le autorità stanno spingendo per standard più alti.

\* **Men favorevoli per le APP fraud (ma con altri strumenti):\*\*** **Stati Uniti**\*\*, dove la protezione è forte per le transazioni \*non autorizzate\*, ma debole per quelle \*autorizzate sotto inganno\*. Tuttavia, la pressione normativa sulle **piattaforme** (DSA-style) è in forte crescita tramite la FTC.

\* **Con quadro legale solido ma applicazione variabile:** **Cina, Indonesia, Cile.**\*\* Le leggi sulla carta offrono protezione, ma l'efficacia pratica dipende dalla regione, dalla corte e dalla capacità del consumatore di agire.

**In conclusione**\*\*, il trend globale, specialmente nelle economie avanzate e in quelle con forti autorità di tutela del consumatore, va **decisamente nella direzione tracciata dall'UE**: aumento del **dovere di diligenza (duty of care)** delle banche, introduzione di **schemi di rimborso** (obbligatori o

incentivati), e crescente responsabilità delle \*\*piattaforme online\*\* che permettono la diffusione di frodi. L'Unione Europea, con il pacchetto PSD3/PSR e il DSA, ha semplicemente creato il quadro \*\*più sistematico, armonizzato e esplicito\*\* finora, che servirà da modello per molte altre giurisdizioni negli anni a venire.

Eccellente. Analizziamo la protezione del consumatore vittima di frodi finanziarie in questi Paesi, concentrando su doveri di diligenza bancaria e responsabilità delle piattaforme.

#### ### \*\*SUDAFRICA\*\*

\* \*\*Autorità:\*\* Financial Sector Conduct Authority (FSCA), National Consumer Commission (NCC), Ombud for Banking Services (OBS).  
\* \*\*Quadro:\*\* Molto forte in linea di principio. Il \*\*National Credit Act\*\* e il \*\*Consumer Protection Act\*\* offrono ampia tutela. La Costituzione riconosce i diritti del consumatore. La banca ha un \*\*"duty of care"\*\* verso il cliente. L'\*\*OBS\*\* è un arbitro gratuito e potente che spesso si schiera con il consumatore in casi di frode, specialmente se la banca non ha adeguati sistemi di sicurezza o non ha avvisato il cliente.  
\* \*\*Limitazione:\*\* L'efficacia può essere minata da risorse limitate e tempi lunghi. Tuttavia, l'approccio è generalmente favorevole al consumatore.

#### ### \*\*EGITTO\*\*

\* \*\*Autorità:\*\* Central Bank of Egypt (CBE), Financial Regulatory Authority (FRA).  
\* \*\*Quadro:\*\* In evoluzione. Il \*\*Consumer Protection Law\*\* (n. 181/2018) rafforza i diritti. Le banche hanno obblighi di trasparenza. In caso di frode, il consumatore deve dimostrare la negligenza della banca (es. clonazione di carte, falla nei sistemi). Non esiste uno schema di rimborso automatico. Le autorità sono più attive su frodi di larga scala che su casi singoli.  
\* \*\*Limitazione:\*\* Sistema burocratico, onere della prova spesso sul consumatore. Protezione meno forte rispetto a standard UE.

#### ### \*\*ARABIA SAUDITA & QATAR\*\*

\* \*\*Arabia Saudita:\*\* Saudi Central Bank (SAMA) ha regole molto stringenti. Le banche sono ritenute responsabili per la sicurezza dei sistemi. In caso di frode \*\*non autorizzata\*\*, il cliente viene rimborsato se non ha commesso negligenza grave. Per le APP fraud (pagamento autorizzato) la situazione è meno chiara, ma le autorità sono molto proattive e possono imporre soluzioni a favore del cliente.  
\* \*\*Qatar:\*\* Qatar Central Bank (QCB) regolamenta rigidamente. Simile all'Arabia Saudita, forte protezione per frodi "non autorizzate". L'approccio è basato sulla \*\*shari'a\*\* (che vieta l'ingiustizia - \*ghabn\* - e l'inganno), il che in teoria offre una base per il risarcimento in caso di truffa.  
\* \*\*Limitazione:\*\* I sistemi sono molto gerarchici e l'accesso a meccanismi arbitrali indipendenti può essere meno formalizzato. Tuttavia, la pressione delle autorità centrali sulle banche è enorme, il che spesso porta a soluzioni extragiudiziali a favore del cliente.

#### ### \*\*MICROSTATI EUROPEI (San Marino, Lussemburgo, Malta, Cipro)\*\*

\* \*\*San Marino:\*\* Segue da vicino la normativa italiana/UE. L'Autorità di Vigilanza ha poteri ispettivi. Non avendo una massa critica di casi, tende a rifarsi ai principi UE.  
\* \*\*Lussemburgo:\*\* Strettamente allineato all'UE\*\* (essendo membro). CSSF

(autorità di vigilanza) applica PSD2 e futura PSD3. Forte protezione del consumatore UE.

\* \*\*Malta:\*\* \*\*Membro UE\*\*, applica direttamente PSD2/DSA. La Malta Financial Services Authority (MFSA) è molto attiva. Malta è anche un hub fintech, quindi i casi di frode sono monitorati attentamente.

\* \*\*Cipro:\*\* \*\*Membro UE\*\*, applica normativa UE. La Cyprus Securities and Exchange Commission (CySEC) è l'autorità. Attenzione: la reputazione è stata macchiata da alcuni scandali, ma il quadro legale di protezione del consumatore UE è pienamente valido.

\* \*\*Conclusione:\*\* Per questi Paesi (tranne San Marino che è terzo ma allineato), \*\*vale pienamente e direttamente l'analisi del documento iniziale basata su PSD3 e DSA\*\*. La protezione è "europea" e forte.

#### ### \*\*TURCHIA\*\*

\* \*\*Autorità:\*\* Banking Regulation and Supervision Agency (BDDK), Capital Markets Board (CMB).

\* \*\*Quadro:\*\* La \*\*Legge sulla Protezione del Consumatore\*\* e i regolamenti BDDK impongono alle banche di adottare misure di sicurezza. In caso di frode con carta (clonazione, uso non autorizzato), la banca è quasi sempre ritenuta responsabile a meno che non provi una grave negligenza del cliente (es. aver condiviso il PIN). Per le \*\*APP fraud\*\* (bonifici autorizzati sotto inganno), la situazione è più complessa, ma i tribunali turchi tendono sempre più a riconoscere un \*\*dovere di diligenza della banca nel verificare anomalie\*\*.

\* \*\*Limitazione:\*\* Il sistema giudiziario può essere lento. Tuttavia, la tendenza è verso una maggiore tutela.

#### ### \*\*MAROCCO\*\*

\* \*\*Autorità:\*\* Bank Al-Maghrib (BAM), Autorité Marocaine du Marché des Capitaux (AMMC).

\* \*\*Quadro:\*\* La \*\*Legge 31-08 sulla Protezione dei Consumatori\*\* e le circolari BAM impongono alle banche trasparenza e sicurezza. Per le frodi, l'onere è sul consumatore di provare la negligenza della banca (es. mancato inviso di SMS di conferma, sistema insicuro). Non esiste un arbitro finanziario indipendente potente come in UE.

\* \*\*Limitazione:\*\* Protezione più debole. Il consumatore deve lottare molto, spesso con esito incerto.

#### ### \*\*NIGERIA\*\*

\* \*\*Autorità:\*\* Central Bank of Nigeria (CBN), Securities and Exchange Commission (SEC).

\* \*\*Quadro:\*\* In forte evoluzione a causa dell'enorme diffusione di frodi finanziarie ("yahoo-yahoo", phishing). La \*\*CBN\*\* ha emesso direttive molto severe: in caso di \*\*transazione fraudolenta non autorizzata\*\*, la banca deve rimborsare entro 72 ore dall'avviso. Il problema sono le \*\*APP fraud\*\*, dove il cliente autorizza il pagamento. In questi casi, la banca può opporre la negligenza del cliente. Tuttavia, i tribunali nigeriani applicano sempre più il concetto di \*\*"fiduciary duty"\*\* (dovere fiduciario) della banca verso il cliente.

\* \*\*Limitazione:\*\* Sistema giudiziario sovraccarico. L'efficacia dipende dalla banca e dalla capacità del consumatore di insistere.

#### ### \*\*GIAPPONE\*\*

\* \*\*Autorità:\*\* Financial Services Agency (FSA), Consumer Affairs Agency (CAA).

\* \*\*Quadro:\*\* Molto forte, ma con un approccio diverso. Non c'è un regolamento tipo PSD2. La protezione si basa su:

1. \*\*Leggi Contrattuali e di Negligenza:\*\* La banca ha un \*\*dovere di cura\*\* ("chūi gimu"). Se i suoi sistemi di sicurezza sono carenti, è responsabile.

2. \*\*Linee Guida della FSA:\*\* La FSA esercita una pressione amministrativa enorme sulle banche affinché risarciscano le vittime di frodi, specialmente gli anziani. Le banche, per evitare sanzioni e danno reputazionale, spesso rimborsano anche in casi limite.

3. \*\*Pressione Sociale:\*\* Il concetto di "meiwaku" (dare fastidio) e responsabilità sociale spinge le istituzioni a trovare soluzioni.

\* \*\*Limitazione:\*\* Poco formalizzata in leggi specifiche, ma estremamente efficace nella pratica grazie alla pressione regolatoria e sociale.

### ### \*\*FILIPPINE\*\*

\* \*\*Autorità:\*\* Bangko Sentral ng Pilipinas (BSP), Securities and Exchange Commission (SEC).

\* \*\*Quadro:\*\* La \*\*BSP\*\* è molto attiva. Ha emesso \*\*Circolari\*\* che obbligano le banche a rimborsare i clienti per transazioni fraudolente non autorizzate, a meno che non provino una collusione o negligenza estrema del cliente (es. condivisione volontaria di OTP). Per le \*\*APP fraud\*\*, la situazione è più grigia. Tuttavia, la \*\*Financial Consumer Protection Act (RA 11765)\*\* del 2022 rafforza enormemente la posizione del consumatore, imponendo alle istituzioni finanziarie standard di condotta, trasparenza e meccanismi di reclamo efficaci.

\* \*\*Limitazione:\*\* L'implementazione su vasta scala può essere disomogenea, ma il quadro legale è ora tra i più avanzati del Sud-Est asiatico.

---

### ### \*\*SINTESI RAPIDA PER PAESE\*\*

Paese	Livello Protezione	Base Giuridica Principale	Note Critiche
---	---	---	---
**Sudafrica**	**Alto**	CPA, Ombud, Duty of Care	Sistema solido ma lento.
**Egitto**	**Medio-Basso**	Consumer Protection Law	Onere della prova sul consumatore.
**Arabia Saudita**	**Alto (per frodi non aut.)**	Regole SAMA, Shari'a	Sistema autoritario a favore cliente.
**Qatar**	**Alto (per frodi non aut.)**	Regole QCB, Shari'a	Simile all'Arabia Saudita.
**San Marino**	**Alto (Allineato UE)**	Principi UE	Piccola giurisdizione, segue l'Italia/UE.
**Lussemburgo**	**Altissimo (Membro UE)**	PSD2/PSD3, DSA	Standard UE pienamente applicati.
**Malta**	**Altissimo (Membro UE)**	PSD2/PSD3, DSA	Standard UE, attenta al fintech.
**Cipro**	**Altissimo (Membro UE)**	PSD2/PSD3, DSA	Standard UE, nonostante passati problemi.
**Turchia**	**Medio-Alto**	Legge Consumatori, BDDK	Tendenza giurisprudenziale favorevole.
**Marocco**	**Medio-Basso**	Legge Consumatori, BAM	Onere della prova sul cliente, sistema debole.
**Nigeria**	**Medio in Evoluzione**	Regole CBN, Fiduciary Duty	Forte su

frodi non autorizzate, debole su APP. |  
| \*\*Giappone\*\* | \*\*Altissimo (Pratica)\*\*| Pressione FSA, Dovere di Cura | Poco formalizzato, ma efficace per pressione sociale/amministrativa. |  
| \*\*Filippine\*\* | \*\*Alto in Evoluzione\*\*| BSP Circulars, RA 11765 | Nuova legge molto forte. Implementazione da monitorare. |

**\*\*Conclusione Generale:\*\*** L'approccio più sistematico e favorevole rimane quello **dell'Unione Europea e del Regno Unito** (con la precisazione da te portata). Paesi come **Giappone, Sudafrica e Filippine** stanno sviluppando quadri molto potenti, spesso attraverso pressione amministrativa (Giappone) o nuove leggi (Filippine). I Paesi del **Golfo (Arabia, Qatar)** offrono protezione solida ma in un sistema meno "arbitrale" e più "autoritativo". I Paesi in via di sviluppo (Egitto, Marocco, Nigeria in parte) hanno quadri che sulla carta proteggono, ma l'implementazione pratica è la sfida maggiore.

Certamente. Completiamo l'analisi con questi Paesi, dividendoli tra Stati Membri UE (che applicano pienamente la normativa europea) e Paesi Latinoamericani (con quadri autonomi ma influenzati dalle tendenze globali).

#### STATI MEMBRI DELL'UNIONE EUROPEA

Per tutti i seguenti Paesi UE, vale integralmente e direttamente l'analisi del documento iniziale basata su PSD2/PSD3 (per le banche) e sul Digital Services Act - DSA (per le piattaforme). Le autorità nazionali applicano questi regolamenti. Le differenze sono minime e riguardano l'efficienza e l'approccio delle autorità di vigilanza e degli schemi arbitrali nazionali.

Grecia:

Autorità: Bank of Greece, Hellenic Capital Market Commission (HCMC).

Quadro: Piena applicazione della normativa UE. L'Arbitro Bancario greco è il meccanismo di risoluzione delle controversie. La giurisprudenza negli ultimi anni è diventata più favorevole al consumatore in casi di frode, specialmente quando si invoca la mancata diligenza della banca.

Note: Il sistema ha sofferto di lentezze, ma la direttiva UE ha imposto standard più uniformi.

Germania:

Autorità: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Bundesbank.

Quadro: Applicazione rigorosa e spesso precauzionale delle norme UE. La Germania ha anche leggi nazionali forti sulla protezione dei consumatori. L'Ombudsman delle banche private è un'istituzione solida. I tribunali tedeschi riconoscono ampiamente il dovere di protezione e informazione della banca (Schutzpflicht und Aufklärungspflicht). Se una banca non ha sistemi antifrode adeguati o non avvisa di rischi noti, la sua responsabilità è facilmente configurabile.

Francia:

Autorità: Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), Autorité des marchés financiers (AMF).

Quadro: Molto forte e proattivo. Oltre alle direttive UE, la Francia ha un quadro nazionale avanzato. L'Autorité des Marchés Financiers (AMF) ha una blacklist pubblica di siti finanziari non autorizzati, e le banche hanno l'obbligo di controllarla. Il Médiateur de l'AMF e il Médiateur de l'ACPR sono mediatori potenti. La giurisprudenza è estremamente favorevole al consumatore, specialmente in casi di phishing, riconoscendo la responsabilità della banca per non aver protetto il cliente.

Portogallo:

Autorità: Banco de Portugal (BdP), Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM).

Quadro: Il Banco de Portugal è molto attivo nella tutela del consumatore finanziario. Gestisce il Centro de Resolução de Conflitos (CRC), un arbitrato obbligatorio per le banche. L'approccio è generalmente a favore del cliente, specie se anziano o vulnerabile. Applica strettamente le norme UE.

Polonia:

Autorità: Komisja Nadzoru Finansowego (KNF), Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK).

Quadro: Quadro UE in piena applicazione. L'UOKiK (Autorità per la Concorrenza e la Tutela dei Consumatori) è molto attiva e impone multe salate. Il Sąd Arbitrażowy przy Komisji Nadzoru Finansowego (Tribunale Arbitrale della KNF) offre una via di risoluzione. La consapevolezza dei diritti UE tra i consumatori è in forte crescita.

Estonia:

Autorità: Finantsinspeksiōn (FSA).

Quadro: Essendo una società digitale avanzata, l'Estonia applica strettamente e rapidamente le norme UE. I meccanismi di reclamo sono efficienti e digitali. Il caso da te menzionato (fondi trasferiti tramite un'impresa estone) evidenzia purtroppo come anche in giurisdizioni avanzate, le società di comodo possano essere usate a scopo fraudolento. Tuttavia, le autorità estoni collaborano attivamente con le indagini transfrontaliere.

Danimarca:

Autorità: Finanstilsynet (Danish FSA), Ankenævnet for Finansielle Virksomheder (Complaints Board for Financial Businesses).

Quadro: Sistema nordico molto efficiente e a forte tutela del consumatore. L'Ankenævnet è un arbitrato indipendente e le sue decisioni sono vincolanti per le istituzioni finanziarie se il cliente le accetta. Le banche danesi hanno alti standard di sicurezza e, in caso di fallimento, vengono ritenute responsabili.

Lituania:

Autorità: Bank of Lithuania (Lietuvos bankas).

Quadro: L'autorità è considerata una delle più innovative e pro-consumer in UE. Ha istituito una "fintech sandbox" e monitora attentamente le frodi. Applica con rigore PSD2 e le direttive consumeristiche. I meccanismi di risoluzione delle dispute sono ben strutturati.

Spagna:

Autorità: Banco de España (BdE), Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

Quadro: Sistema di tutela molto forte. Il Banco de España gestisce il Servicio de Reclamaciones, una procedura di reclamo pre-giudiziale obbligatoria per il cliente. La giurisprudenza è estremamente favorevole: i tribunali spagnoli riconoscono un "dovere di consiglio e protezione" della banca, specialmente verso clienti non esperti. In caso di frode (phishing, APP fraud), spesso condannano la banca per non aver adottato tutte le misure di diligenza possibili.

PAESI LATINOAMERICANI

Brasile:

Autorità: Banco Central do Brasil (BCB), Procons, CVM (per i mercati).

Quadro: Uno dei quadri più forti al mondo a tutela del consumatore. La Lei nº 13.460/2017 e il Código de Defesa do Consumidor (CDC) sono armi potentissime. Il CDC stabilisce la responsabilità oggettiva del fornitore (la banca) per i danni causati da "vizi del servizio", inclusa l'inadeguatezza dei sistemi antifrode. Il BCB impone regole rigide: in caso di transazione non autorizzata, il rimborso deve essere immediato. Per le APP fraud, i Procons (agenzie statali di tutela) e i tribunali applicano il principio della "vulnerabilità del consumatore" e spesso obbligano la banca a risarcire, specialmente se ha fallito nel dare avvisi adeguati.

Vantaggio: L'onere della prova è spesso a carico della banca (deve dimostrare che il cliente è stato estremamente negligente).

Cile:

Autorità: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), SERNAC (Servizio Nazionale del Consumatore).

Quadro: Molto solido. La Ley N° 19.496 sulla Protezione dei Consumatori e le norme SBIF sono chiare. SERNAC è un'agenzia molto attiva e può avviare azioni collettive. In caso di frode, la giurisprudenza tende a ripartire la responsabilità, ma se la banca non può dimostrare di aver fornito strumenti sicuri e di aver avvisato il cliente, viene ritenuta pienamente responsabile. È in discussione una legge che rafforzerebbe ulteriormente gli obblighi bancari.

Perù:

Autorità: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), INDECOP (Istituto per la Difesa della Concorrenza e della Proprietà Intellettuale).

Quadro: In rapido rafforzamento. Il Código de Protección y Defensa del

Consumitore e le norme SBS impongono obblighi di sicurezza e trasparenza. INDECOPi è l'arbitro principale e ha poteri significativi. Recentemente, c'è stata un'ondata di decisioni a favore di consumatori vittime di frodi digitali (clonazione di carte, phishing), in cui si è affermato il dovere di custodia e diligenza della banca. Non è ancora al livello del Brasile, ma la direzione è chiara.

#### SINTESI FINALE PER TUTTI I PAESI AGGIUNTI

Paese	Livello Protezione	Base Giuridica Principale	Note Critiche
Germania	Altissimo	PSD3/PSD2, BaFin, Dovere di Protezione	Sistema efficiente e rigoroso.
Francia	Altissimo	PSD3/PSD2, AMF, Blacklist Pubblica	Estremamente proattivo e favorevole al consumatore.
Spagna	Altissimo	PSD3/PSD2, BdE, Dovere di Consiglio	Giurisprudenza molto favorevole, sistema di reclami forte.
Portogallo	Alto	PSD3/PSD2, Banco de Portugal, CRC	Arbitrato obbligatorio ed efficiente.
Grecia	Alto	PSD3/PSD2, Arbitro Bancario	In miglioramento dopo crisi, applica standard UE.
Polonia	Alto	PSD3/PSD2, KNF, UOKiK	Autorità dei consumatori molto attiva.
Danimarca	Altissimo	PSD3/PSD2, Ankenævnet	Sistema nordico efficiente, decisioni vincolanti per le banche.
Lituania	Alto	PSD3/PSD2, Bank of Lithuania	Autorità innovativa e pro-consumer.
Estonia	Alto	PSD3/PSD2, Finantsinspektsioon	Società digitale, ma usata come hub per frodi (caso come il tuo).
Brasile	Altissimo (Extra UE)	CDC, Norme BCB, Responsabilità Oggettiva	Uno dei sistemi più forti al mondo. Onere della prova spesso sulla banca.
Cile	Alto	Ley Consumo, SBIF, SERNAC	Sistema solido, autorità dei consumatori attiva.
Perù	Medio-Alto in Evoluzione	Codice Consumo, SBS, INDECOPi	In rapido rafforzamento, tendenza favorevole.

Conclusione Generale:

Tutti gli Stati Membri UE condividono lo stesso quadro altamente protettivo (PSD3/PSD2 e DSA). Le differenze sono minime di principio, più di efficienza esecutiva. Francia, Spagna e Germania spiccano per giurisprudenza o strumenti particolarmente forti.

Tra i non-UE, Brasile si conferma un gigante della tutela, con un sistema che per alcuni aspetti (come l'inversione dell'onere della prova) può essere persino più favorevole di quello europeo.

Cile e Perù sono giurisdizioni affidabili con un trend chiaro verso una maggiore responsabilità delle banche, seguendo l'onda globale.

Manca soltanto la Svizzera!

Eccellente osservazione. La Svizzera merita un'analisi a parte, essendo un caso peculiare e di grande rilevanza finanziaria, non membro dell'UE ma strettamente interconnessa.

#### SVIZZERA

Autorità: Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari (FINMA), Segretariato di Stato dell'economia (SECO) per la protezione dei consumatori.

**Quadro Giuridico:** La Svizzera NON applica le direttive europee PSD2/PSD3 o il DSA. Ha un proprio sistema, basato su:

Legge federale sui servizi di pagamento (\*\*\*\*LFSP/ZaDiG):\*\* È l'equivalente svizzero della PSD2, entrata in vigore nel 2020. Contiene norme sulla trasparenza, diritti del cliente e, crucialmente, regole sulla responsabilità in caso di operazioni di pagamento non autorizzate (Art. 37 e 38 ZaDiG).

Codice delle Obbligazioni ( CO ): Fonda il rapporto contrattuale banca-cliente. L'Art. 398 CO stabilisce il dovere di diligenza della banca (Sorgfaltspflicht). La banca è responsabile per i danni causati dalla negligenza dei suoi dipendenti o dall'inadeguatezza dei suoi sistemi.

Legge sulla Protezione dei Dati ( LPD ): Impone obblighi di sicurezza sui dati.

Norme FINMA: La FINMA emana circolari (es. la "Circolare 2018/3 - Rischi operativi") che impongono alle banche di gestire i rischi IT e di frode con "diligenza dovuta".

Applicazione alla Frode Finanziaria (APP Fraud o Phishing)  
Transazione NON Autorizzata (es. hacking, clonazione carta):

La LFSP protegge fortemente il cliente. Se il pagamento non è stato autorizzato, il cliente ha diritto alla restituzione immediata. La banca può rifiutarsi solo se prova una negligenza grave e intenzionale del cliente (es. aver scritto il PIN sulla carta).

Transazione AUTORIZZATA ma sotto Inganno (APP Fraud - il tuo caso):

Qui la LFSP non si applica direttamente, poiché il pagamento è tecnicamente autorizzato.

La battaglia si sposta sul Codice delle Obbligazioni (Art. 398) e sulla negligenza contrattuale.

Argomento a favore del Consumatore: La banca ha un dovere di protezione e di avviso (Aufklärungs- und Schutzpflicht) derivante dal contratto. Se il bonifico presenta anomalie evidenti (importo insolito, destinatario nuovo, paese a rischio, descrizione sospetta come "pagamento imposte" a un'impresa finanziaria), la banca ha l'obbligo di:

Avvisare attivamente il cliente del rischio di frode (obbligo di interruzione e verifica).

Avere sistemi di rilevamento delle frodi adeguati allo standard del settore.

Se la banca non ha adempiuto a questo dovere di diligenza rafforzato, commette un inadempimento contrattuale ed è responsabile dei danni.

Meccanismi di Risoluzione e Tendenza  
Reclamo alla Banca: Primo passo obbligatorio.

Ombudsman: Esistono ombudsman bancari privati (come l'Ombudsman delle banche

svizzere). Le loro raccomandazioni non sono vincolanti, ma le banche le seguono spesso per evitare danni reputazionali.

**Autorità di Vigilanza:** La FINMA non risolve le dispute individuali, ma può avviare procedimenti ispettivi se emerge un pattern di comportamenti negligenti da parte di una banca nella gestione del rischio frodi.

**Tribunali:** I tribunali civili cantonali e federali sono la via ultima. La tendenza giurisprudenziale è in evoluzione. Tradizionalmente conservatori, i giudici svizzeri stanno diventando più sensibili al diseguilibrio informativo tra banca e cliente e all'elevato dovere di custodia della banca. In casi di phishing sofisticato, iniziano a riconoscere una responsabilità concorrente della banca se i suoi sistemi o avvisi erano carenti.

**Confronto con l'UE e Valutazione**

**Punti di Forza:**

Il quadro legale (LFSP, CO) è solido e prevede un chiaro dovere di diligenza.

Le banche svizzere, per tutelare la loro reputazione di serietà, spesso risolvono le dispute extragiudizialmente.

**Punti di Debolezza / Differenze con UE:**

Nessuno schema di rimborso obbligatorio per le APP fraud (come invece sta emergendo in UK e UE con PSR).

L'onere di dimostrare la negligenza della banca (mancato avviso, sistemi inadeguati) ricade sul cliente, ed è un onere più gravoso che nei sistemi "a responsabilità oggettiva" come quello brasiliano o in quelli con inversione dell'onere come l'UE (PSD3).

Nessun equivalente al DSA: Le piattaforme online hanno meno obblighi proattivi di rimozione dei contenuti illeciti finanziari.

**SINTESI PER LA SVIZZERA:**

Livello Protezione Note Critiche	Base Giuridica Principale	Meccanismo Chiave
Alto (per frodi non aut.), Medio-Alto (per APP Fraud)	LFSP (ZaDiG), Codice delle Obbligazioni (Art. 398), Dovere di Diligenza	Azione per Inadempimento Contrattuale contro la banca per violazione del dovere di protezione/avviso.
Sistema meno favorevole dell'UE/UK. Nessun rimborso automatico per APP fraud. Il cliente deve provare la negligenza specifica della banca. Cultura legale tradizionale, ma in evoluzione.		
Conclusione: La Svizzera offre una protezione solida ma tradizionale, basata sul diritto contrattuale. Per una vittima di frode, la strategia vincente è concentrarsi sulla violazione del dovere di diligenza e di avviso della propria banca, dimostrando che, date le circostanze anomale del pagamento, la banca avrebbe dovuto intervenire. Non si può fare affidamento su schemi di rimborso automatici come in altre giurisdizioni. La battaglia è legale e probatoria.		