

26 febbraio 2018 9:47

PAGAMENTI NELL'AREA UNICA EUROPEA (SEPA): informazioni e regole

di [Rita Sabelli](#)

Ultimo aggiornamento 18/12/2019

Con il D.lgs. 11/2010, in vigore dal 1/3/2010, l'Italia ha recepito, in ritardo, la Direttiva 2007/64/CE detta "direttiva pagamenti" o PSD (Payment Services Directive).

L'intento della direttiva e' di uniformare a livello europeo il sistema dei pagamenti, con la creazione di un macro area unica detta SEPA (Single Euro Payments Area) all'interno della quale tutti i cittadini possono godere delle stesse condizioni diventando clienti "domestici" dello "Stato Europa", con eliminazione di barriere e diversita' tra Stato e Stato.

In termini pratici grazie alla SEPA i pagamenti in ambito UE diventano "domestici" per ogni cittadino dei paesi coinvolti; non esiste piu' differenza, sia in termini di costi che di sicurezza, tra pagamenti nazionali ed internazionali.

L'obiettivo e' stato progettato in diverse tappe di passaggio -da regole nazionali a regole europee uniformi- iniziate nel 2008 con l'introduzione del codice IBAN obbligatorio per i bonifici per poi passare alla conversione delle carte di pagamento nelle nuove carte a microchip, al passaggio dal bonifico "nazionale" a quello SEPA (sepa credit transfer), al passaggio dei pagamenti diretti (rid), al "sepa direct debit", etc.etc.

Altre disposizioni e riforme in ambito europeo si sono succedute fino all'ultima recepita in Italia da Gennaio 2018 con il D.lgs.218/2017 , la Direttiva UE 2015/2366 (cd. PSD2).

Indice scheda

[CHI FA PARTE DELL'AREA "SEPA"?](#)

[I SOGGETTI COINVOLTI](#)

[I PAGAMENTI COINVOLTI](#)

[AL POSTO DEL CONTANTE: I MICROPAGAMENTI](#)

[OFFERTE E CONTRATTI](#)

[LE REGOLE UNIFORMATE \(ordini di pagamento, esecuzione, tempi e costi\)](#)

[IL CONTO DI PAGAMENTO](#)

[DISPOSIZIONI PARTICOLARI](#)

[ESPOSTI E RICORSI](#)

[FONTE NORMATIVA](#)

[LINK UTILI](#)

[CHI FA PARTE DELL'AREA "SEPA"?](#)

I 19 Paesi della UE che utilizzano l'Euro:

Austria, Belgio, Cipro, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Paesi Bassi, Portogallo, Slovacchia, Slovenia, Spagna.

I 9 Paesi della UE che utilizzano una valuta diversa ma effettuano comunque pagamenti in Euro:

Bulgaria, Croazia, Danimarca, Polonia, Regno Unito, Repubblica Ceca, Romania, Svezia, Ungheria.

I 6 Paesi non UE che effettuano pagamenti in euro e hanno adottato gli schemi di pagamento Sepa: San Marino, Islanda, Liechtenstein, Norvegia, Svizzera, Principato di Monaco.

[I SOGGETTI COINVOLTI](#)

Le operazioni coinvolte sono, come vedremo meglio piu' avanti, i cosiddetti "servizi di pagamento", operazioni di pagamento eseguite con mezzi diversi (bonifico, carta bancomat o di credito, etc.).

I soggetti coinvolti sono:

- * il pagatore, titolare o meno di un conto, che ordina un pagamento;
- * il beneficiario, soggetto destinatario del pagamento;
- * il prestatore dei "servizi di pagamento" che puo' essere

- una banca (compresa la BCE e le banche centrali nazionali),
- la posta,
- un istituto di moneta elettronica (imprese, diverse dalle banche, che gestiscono carte e conti prepagati),
- un'amministrazione statale, regionale o locale, che ovviamente non agisce in veste di autorità pubblica,
- un "istituto di pagamento" (vedi sotto).

Perché si applichino le regole dettate dal decreto, ambedue i prestatori dei servizi a pagamento coinvolti (del pagatore e del beneficiario) devono essere insediati nell'UE. Le regole sulle valute e i termini di disponibilità dei fondi si applicano invece anche ai casi dove solo uno dei prestatori vi ha sede.

Gli istituti di pagamento

Il decreto li ha istituiti aggiornando il testo unico bancario (TUB), art. 114-sexies e seguenti.

Sono i nuovi soggetti che possono rendere i "servizi di pagamento" in ambito SEPA, diversi dalle classiche banche, posta, istituti di moneta elettronica. Può trattarsi anche di soggetti la cui attività imprenditoriale principale non riguarda il settore bancario e creditizio, come supermercati, gestori telefonici, elettrici o del gas, aziende di trasporto, catene di distribuzione del carburante, etc.

Per fornire i loro servizi gli istituti di pagamento possono aprire presso una banca dei conti di pagamento; le banche possono negare questa possibilità solo per motivi di ordine pubblico o pubblica sicurezza oppure se vi sono motivi in ambito antiriciclaggio e/o in materia di finanziamento al terrorismo.

Sono autorizzati a tali attività dalla Banca d'Italia che, accertati i requisiti, li iscrive in un apposito albo pubblico.

[I PAGAMENTI COINVOLTI](#)

La macro-categoria dei "servizi di pagamento" coinvolti riguarda in origine principalmente i mezzi di pagamento utilizzabili "elettronicamente", quindi bonifici e carte di pagamento, con ampliamenti successivi.

Vi rientrano, in generale:

- servizi che permettono di depositare o prelevare contante su un conto di pagamento e tutte le operazioni richieste per la gestione di un conto di pagamento;
- esecuzione di operazioni di pagamento, incluso il trasferimento di fondi su un conto presso il proprio prestatore di servizi di pagamento o presso un altro;
- esecuzione di addebiti diretti (rid) inclusi quelli una tantum;
- esecuzione di operazioni di pagamento mediante carte di pagamento o dispositivi analoghi;
- esecuzione di bonifici, inclusi gli ordini permanenti;
- esecuzione di operazioni di pagamento quando i fondi rientrano in una linea di credito;
- emissione di strumenti di pagamento e/o convenzionamento di operazioni di pagamento (carte, carte prepagate, ricaricabili o meno, etc);
- rimesse di denaro (money transfer o altro);
- servizi di disposizione di ordini di pagamento;
- servizi di informazione sui conti.

Come già detto gli strumenti di pagamento sono stati via via uniformati nell'ambito del progetto SEPA, prima i bonifici con l'introduzione del codice IBAN obbligatorio, poi le carte via via sostituite con nuovi modelli dotati di microchip.

Nella migrazione in corso ad oggi, che deve concludersi entro il Febbraio 2014, i bonifici nazionali diventano "Sepa Credit Transfer (SCC)" e gli addebiti diretti (rid) diventano "Sepa Direct Debit (SDD)".

Non sono coinvolti i pagamenti effettuati per contanti (diretti), né quelli effettuati tramite assegni, cambiali, vaglia e bollettini postali (compresi i MAV e RAV), né le Ri.ba (ricevute bancarie). La gestione di questi strumenti rimane differenziata tra Stato e Stato.

[AL POSTO DEL CONTANTE: I MICROPAGAMENTI](#)

Tra i mezzi di pagamento disciplinati dal decreto vi sono anche quelli destinati ai micropagamenti, che consentono operazioni singole di importo non superiore ai 30 euro con limiti di spesa non superiori ai 150 euro (se lo strumento

viene rilasciato ed utilizzato unicamente in Italia gli importi suddetti si raddoppiano e il limite di 150 euro puo' salire fino a 500 euro).

Per questi strumenti sono previste regole semplificate sia in ambito contrattuale sia in ambito di sicurezza d'uso, come meglio specificato piu' avanti.

Il mercato dei sistemi di pagamento sta sfruttando le nuove normative europee per introdurre sistemi di micropagamento innovativi, come il "mobile payment" (pagamenti effettuati con il cellulare presso negozi, edicole, etc. con addebito su una carta di credito o sul conto telefonico), oppure le "contactless card", carte prepagate che funzionano senza "strusciamento" e senza pin e che consentono, con il semplice avvicinamento ad appositi lettori ottici, di pagare piccole somme.

Il mercato e' aperto e in piena evoluzione, su questo piano. Fioccano ogni giorno nuovi servizi di pagamento sempre piu' "evoluti" e veloci, anche grazie al fatto che la direttiva SEPA, e il decreto italiano, hanno aperto la porta a nuovi operatori (i gia' detti "istituti di pagamento), che promettono concorrenza alle banche e alle poste.

Tipici esempi di micropagamento sono: pagamenti con paypal, con SMS, attraverso numeri telefonici speciali (899), etc.

Massima attenzione, in tutti i casi, ai contratti, alle norme di sicurezza e soprattutto ai costi.

OFFERTE E CONTRATTI

Sono regolati dal TUB (testo unico bancario) come modificato dal decreto con l'introduzione degli art.126 bis e segg. (Capo II-bis) e dal provvedimento attuativo della Banca d'Italia del 15/2/2010.

Le regole sono vincolanti per i servizi di pagamento utilizzati dai consumatori e dalle micro imprese. Per le restanti tipologie di clienti i contratti possono anche prevedere condizioni diverse.

Il contratto che riguarda questi servizi e' detto "contratto quadro", riguardante le future operazioni di pagamento, singole e/o ricorrenti, nonche' l'eventuale gestione di un conto di pagamento.

Prima di firmare il contratto devono essere consegnati o resi disponibili il foglio informativo e il documento di sintesi.

Nel foglio informativo sono riportate informazioni sulla banca/altro prestatore, le caratteristiche del servizio, l'elenco delle condizioni economiche offerte tra cui tutti i costi e l'ISC (indicatore sintetico di costo), le clausole di recesso, i tempi massimi di chiusura del rapporto e i mezzi di tutela di cui il cliente puo' avvalersi.

Nel documento di sintesi e in un eventuale documento allegato sono riportate invece le informazioni piu' specifiche riguardanti il tipo di servizio offerto.

Sulla banca o altro prestatore:

- denominazione e indirizzo (della sede italiana) dell'intermediario/prestatore di servizi. Se l'offerta e' fatta fuori sede o a distanza occorre anche indirizzo del soggetto che entra in rapporto col cliente e indirizzo (anche di posta elettronica) al quale e' possibile reperire informazioni;
- indicazione della vigilanza della Banca d'Italia e numero di iscrizione all'albo tenuto dalla stessa.

Sul servizio di pagamento e sui termini di esecuzione:

- informazioni sul servizio di pagamento oggetto dell'offerta: caratteristiche, dati del cliente o identificativo unico (IBAN) che il cliente deve fornire affinche' l'ordine di pagamento sia eseguito correttamente;
- forma e modalita' per prestare o revocare il consenso all'esecuzione di un'operazione di pagamento;
- indicazione del momento in cui l'ordine si intende ricevuto e dell'eventuale momento limite giornaliero oltre il quale gli ordini si reputano pervenuti nelle giornate successive;
- tempo massimo di esecuzione del servizio di pagamento;
- eventuali limiti di importo applicabili in relazione all'utilizzo di determinati strumenti di pagamento.

Sulle spese e tassi:

- elenco completo delle spese, oneri e commissioni a carico del cliente;
- indicazione dei tassi di interesse e di cambio eventualmente applicati oppure riferimento al metodo di calcolo degli interessi;

- eventuale avvertenza che le modifiche al tasso di riferimento si applicano senza preavviso e l'indicazione della frequenza e delle modalita' con le quali le eventuali variazioni vanno comunicate.

Sui mezzi di comunicazione adottati:

- mezzi di comunicazione previsti per fornire informazioni o avvisi con requisiti tecnici dei dispositivi tramite i quali il cliente puo' effettuare e ricevere le comunicazioni;
- modalita' e frequenza delle informazioni;
- lingua o lingue in cui e' concluso il contratto;
- diritto del cliente di ottenere in qualsiasi momento copia del contratto e del documento di sintesi.

Sulle misure di sicurezza:

- descrizione delle eventuali misure di sicurezza a cui il cliente e' tenuto ad adottare nell'utilizzo degli strumenti di pagamento;
- modalita' e tempi di comunicazione dell'eventuale smarrimento, furto o utilizzo indebito o non autorizzato dello strumento di pagamento;
- modalita' e tempi di comunicazione delle eventuali inesattezze nell'effettuazione dell'operazione di pagamento;
- eventuali condizioni alle quali la banca/altro prestatore si riserva il diritto di bloccare lo strumento di pagamento;
- responsabilita' del pagatore e della banca/altro prestatore per l'utilizzo non autorizzato dello strumento di pagamento;
- informazioni sui rimborsi in caso di inesattezza o utilizzo indebito o non autorizzato.

Sulle modifiche contrattuali e diritto di recesso:

- eventuali modifiche che, per previsione contrattuale, si ritengono accettate dal cliente in assenza di un suo espresso rifiuto;
- diritto del cliente di recedere e modalita' per procedere.

Sui reclami e ricorsi:

- autorita' giudiziaria competente in caso di controversia;
- diritto del cliente a presentare esposti alla Banca d'Italia e di promuovere ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (vedi link in calce alla scheda);
- informazioni sulle sanzioni amministrative applicabili.

Queste informative sono obbligatorie e devono essere rese gratuitamente. Possono essere consegnate al cliente (in caso di rapporto diretto) o messe a sua disposizione (per contratti attivati a distanza, per esempio telematicamente). Nei casi -pur rari- di contatto con mezzi a distanza che non consentono di rendere subito accessibili le informazioni (si pensi al telefono) esse devono comunque essere inviate dopo l'adesione.

Se una singola operazione di pagamento NON rientra in un contratto "quadro" stipulato con quella banca/altro intermediario, per essa dovranno essere fornite almeno informazioni sui dati che il cliente deve fornire, sul tempo massimo di esecuzione (ove disponibile), sulle spese dovute, sull'eventuale cambio da applicare, sulla modalita' per comunicare e revocare il consenso all'operazione.

Per ogni operazione di pagamento eseguita al cliente, pagatore o beneficiario, deve anche essere consegnata o messa a disposizione una ricevuta con tutti gli elementi utili. Se l'operazione rientra in un contratto quadro, le ricevute possono anche essere consegnate o messe a disposizione periodicamente, almeno una volta al mese.

Per le operazioni di pagamento effettuate con strumenti che hanno limiti di spesa non superiori ai 150 euro e consentono operazioni singole di importo non superiore ai 30 euro (vedi per esempio le carte prepagate, anche ricaricabili per importi non superiori a 150 euro) e' prevista un'informativa semplificata.

Modifica delle condizioni contrattuali

Le modifiche al contratto devono essere "proposte" al cliente, per iscritto, con preavviso minimo di due mesi rispetto alla prevista data di applicazione. Puo' essere previsto che esse si intendano approvate in caso di mancato espresso rifiuto con recesso inviato entro la data prevista per la loro applicazione.

Le modifiche economiche favorevoli al cliente possono essere effettuate senza preavviso. Quelle sfavorevoli possono essere applicate subito solo se questa facolta' e' espressamente prevista dal contratto e la modifica dipenda esclusivamente dalla modifica dei tassi di interesse e/o di cambio. Della modifica dei tassi di interesse o del cambio il cliente deve comunque essere avvisato tempestivamente.

Se il cliente è un consumatore le condizioni del contratto possono essere modificate, inoltre, SOLO se sussiste un giustificato motivo.

Recesso del cliente

Il recesso del cliente dal contratto e' sempre possibile, senza penali, oneri ne' spese di chiusura. Anche la banca/altro prestatore puo' recedere ma solo nei termini previsti dal contratto con un preavviso scritto di almeno due mesi e senza oneri per il cliente.

LE REGOLE UNIFORMATE

Ordine di pagamento

Il momento di ricezione di un ordine di pagamento coincide con il ricevimento effettivo da parte della banca/posta/altro prestatore. Il conto di pagamento non può essere addebitato prima di tale momento. L'ordine che avviene in un giorno non operativo (per esempio in un giorno festivo) si intende ricevuto nella giornata lavorativa successiva. La banca/altro prestatore puo' fissare un orario serale oltre il quale gli ordini si considerano ricevuti nella giornata successiva (si pensi per esempio ai bonifici disposti via Internet).

Sull'ordine di bonifico deve essere obbligatoriamente riportato il codice IBAN del beneficiario a garanzia della sua corretta esecuzione.

Per gli addebiti diretti (rid) e' necessaria la firma di un mandato (accordo tra il debitore e il creditore) per l'effettuazione di pagamenti ripetuti (per esempio relativi ad utenze) o singoli (per esempio per fatture). Il beneficiario del pagamento diretto (rid) deve in ogni caso informare il pagatore dell'intenzione di avvalersi del nuovo rid conforme al Regolamento UE 260/2012 con un preavviso di 30 giorni rispetto all'attivazione.

Irrevocabilita' dell'ordine

Come regola generale l'ordine di pagamento, dopo essere stato dato, non puo' essere revocato, anche quello disposto su iniziativa del beneficiario (per il quale ovviamente sia stata data autorizzazione dal pagatore). Stessa regola nel caso in cui per l'esecuzione del pagamento sia coinvolto un prestatore di servizi (banca, posta od altro) terzo.

Nel caso di addebito diretto (rid), il pagatore puo' revocare l'ordine non oltre la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato per l'addebito. Oltre tale data, la revoca puo' avvenire solo col consenso della banca/altro prestatore e del beneficiario.

Ovviamente in merito fa fede il contratto sottoscritto, che puo' prevedere modalita' particolari di annullamento degli ordini.

Stante quanto sopra la revoca può comunque avvenire, anche oltre i termini già detti, se ciò è previsto dal contratto, quindi resa possibile dalla banca/posta o altro prestatore. Ovvio che se l'ordine proviene dal beneficiario (per esempio per un rid) per la revoca è comunque necessario il suo consenso.

Esecuzione del pagamento

Non puo' essere negata dalla banca/altro prestatore, se le condizioni del contratto sono tutte soddisfatte. In caso di rifiuto deve esserne data motivazione, se possibile, con istruzioni per la correzione di eventuali errori. Cio' il prima possibile, comunque entro il termine previsto per l'esecuzione dell'operazione. Se il rifiuto e' giustificato, la banca/altro prestatore puo' addebitare all'utilizzatore le spese della comunicazione.

Tempi di esecuzione

Per le operazioni effettuate in euro o per le quali e' fatta una conversione con la moneta dello stato membro non appartenente all'area euro, la banca/posta/altro prestatore del pagatore deve fare in modo che l'importo venga accreditato entro la fine della giornata lavorativa successiva alla ricezione dell'ordine.

Se il beneficiario non ha un conto presso la banca/altro prestatore ricevente, questa deve mettere a sua disposizione i fondi entro lo stesso termine.

Il termine vale a patto che siano rispettati gli orari di ricezione entro i quali per la banca/altro prestatore l'ordine si considera dato in giornata (per esempio entro le 17 per bonifici ordinati via Internet).

Se l'ordine e' disposto con supporto cartaceo, i termini massimi possono essere prorogati di una ulteriore giornata

lavorativa.

Valuta

Per il beneficiario la data di valuta non può essere successiva a quella di accredito sul suo conto. Per il pagatore non può precedere la giornata lavorativa di addebito.

Anche la disponibilità dei fondi deve essere assicurata lo stesso giorno di accredito; nel caso il prestatore che gestisce il pagamento sia unico (banca, posta o altro), la disponibilità deve essere assicurata nello stesso giorno di ricezione dell'ordine di pagamento.

Per i versamenti in contanti dei soggetti consumatori è lo stesso giorno di ricezione degli stessi (stessa cosa per la disponibilità). Per i soggetti non consumatori è al più tardi il giorno lavorativo successivo.

Nota: Questi termini sono vincolanti per tutti. I contratti non possono prevedere deroghe.

Costi delle operazioni

Le banche/altri prestatori che partecipano al trasferimento del pagamento NON possono trattenere spese sull'importo trasferito a meno che non esista un preciso accordo (tipicamente tra beneficiario e banca/altro prestatore ricevente). In quest'ultimo caso, comunque, l'importo delle spese deve essere specificato a parte nei vari documenti inerenti l'operazione. Il beneficiario, in ogni caso, deve ricevere l'intero importo dell'operazione di pagamento disposta dal pagatore.

Nelle operazioni di pagamento, il pagatore e il beneficiario sostengono esclusivamente le spese applicate dalla propria banca/altro prestatore.

Ovviamente restano valide le convenzioni sottoscritte tra i vari soggetti (pagatore e beneficiario) con i propri prestatori di servizi, comprese quelle che prevedono, per i beneficiari, esenzioni da costi (per esempio per accredito stipendio o pensione).

Il beneficiario/venditore, inoltre, non può addebitare al pagatore spese legate all'utilizzo di un determinato strumento di pagamento, salvo deroghe che possono essere stabilite dalla Banca d'Italia. Il beneficiario/venditore di un bene o servizio può consentire ai propri clienti/pagatori di godere di riduzioni di prezzo utilizzando un determinato strumento di pagamento (per esempio carta di credito).

Commissioni interbancarie su operazioni nazionali di consumatori con carte

Carte di debito e prepagate

Fino al 9/12/2020 alle operazioni dei consumatori con carte di debito e carte prepagate effettuate in ambito nazionale non può essere applicata una commissione interbancaria superiore all'equivalente dello 0,2% del valore medio annuo di tutte le operazioni nazionali effettuate all'interno dello stesso schema di carte di pagamento (in Italia il sistema "Pagobancomat").

Stante questo limite, per le operazioni nazionali tramite carta di debito i prestatori di servizi non possono applicare commissioni interbancarie superiori a 5 centesimi di euro per ciascuna operazione, in combinazione con una percentuale massima non superiore allo 0,2% del valore di ciascuna operazione.

Carte di debito, prepagate e carte di credito

Da Aprile 2018 per le operazioni nazionali effettuate con carte (di debito, di credito, prepagate), di importo inferiore a 5 euro, i prestatori di servizi dovranno applicare una commissione interbancaria di importo ridotto rispetto a quelle applicate su operazioni di importo superiore.

In caso di violazioni agli obblighi suddetti la Banca d'Italia -organo vigilante a cui fare eventualmente segnalazioni- può comminare sanzioni fino a 5 milioni di euro o fino al 10% del fatturato del prestatore di servizi coinvolto.

Limiti all'utilizzo dello strumento di pagamento

Per ogni strumento di pagamento (carta o altro) possono essere stabiliti limiti di spesa.

Blocco dello strumento di pagamento

Nel contratto può essere previsto il blocco dello strumento da parte della banca o del prestatore nei casi connessi

a:

- la sicurezza dello strumento;
- il sospetto di un utilizzo fraudolento o non autorizzato;
- aumento del rischio di insolvenza da parte di un pagatore a cui sia stata concessa una linea di credito (vedi per esempio le carte revolving).

Il blocco della banca o del prestatore deve essere comunicato al pagatore con le motivazioni, se possibile prima o al massimo subito dopo, con le modalità previste dal contratto. Lo strumento dev'essere poi riattivato, al venir meno delle ragioni che hanno portato al blocco.

Obblighi in ambito di sicurezza

L'utilizzatore dello strumento di pagamento deve prima di tutto, non appena lo riceve, adottare tutte le misure necessarie per proteggere le proprie credenziali di sicurezza. I suoi obblighi sono poi quelli relativi all'uso in sicurezza previsti dal contratto, che devono essere obiettivi proporzionati e non discriminatori.

L'utilizzatore deve altresì comunicare, senza indugio non appena ne viene a conoscenza, eventi come lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato del proprio strumento di pagamento.

La banca o altro prestatore deve, da parte sua, assicurarsi che le credenziali di sicurezza personalizzate non siano accessibili a soggetti diversi dall'utilizzatore, **NON** inviare strumenti di pagamento non richiesti (a meno che non siano sostituzioni), dare la possibilità di comunicare agevolmente gli smarrimenti, furti, appropriazioni indebite, gli usi non autorizzati, impedendo l'uso dello strumento dopo tali comunicazioni. L'utilizzatore deve essere messo in grado, in questo caso, di dimostrare la comunicazione per i 18 mesi successivi. La comunicazione, inoltre, deve essere gratuita.

La banca o altro prestatore deve inoltre provvedere prontamente alla riattivazione o riemissione dello strumento dopo un eventuale blocco, quando siano venuti meno i motivi che lo hanno determinato.

I rischi derivanti dall'invio dello strumento di pagamento e dei dispositivi collegati sono a carico della banca/prestatore di servizi.

Nota: I contratti possono derogare dalle suddette regole di sicurezza per i mezzi di pagamento prepagati e di basso valore (operazioni di max 30 euro ciascuna per un limite totale di 150 euro).

Responsabilità del pagatore in caso di furto o smarrimento

Come già visto l'utilizzatore di uno strumento di pagamento deve comunicare senza indugio, non appena ne viene a conoscenza, eventi come lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato del proprio strumento di pagamento.

A meno che non abbia agito in modo fraudolento, il cliente non deve sopportare alcuna perdita dall'utilizzo dello strumento smarrito sottratto o utilizzato indebitamente avvenuto dopo la comunicazione, oppure se il prestatore di servizi non ha agevolato la comunicazione stessa. Allo stesso modo il pagatore non sopporta alcuna perdita se:

- il prestatore non esige un'autenticazione forte del cliente (quando questa sarà attiva);
- lo smarrimento la sottrazione o l'appropriazione indebita non potevano essere notati dallo stesso prima di un pagamento, salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento;
- la perdita è stata causata da atti od omissioni di dipendenti, agenti o succursali del prestatore di servizi di pagamento.

Il pagatore può sopportare la perdita relativa ad operazioni di pagamento non autorizzate derivanti dall'utilizzo indebito dello strumento conseguente al suo furto, smarrimento o appropriazione indebita per un importo comunque non superiore a 50 euro (franchigia abbassata da 150 euro). Nel caso in cui il cliente/pagatore abbia invece agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto ad uno degli obblighi in ambito di sicurezza, tutte le perdite sono a suo carico senza applicazione di alcuna franchigia.

Rimborso pagamenti disposti dal beneficiario

Si parla di tutti i pagamenti "automatici" (tipo rid), autorizzati dal pagatore, che avvengono però su iniziativa del beneficiario (addebito bollette, rate finanziamento, etc.).

Il pagatore, in questi casi, ha diritto al rimborso quando, contemporaneamente:

- al momento del rilascio dell'autorizzazione, non era specificato l'importo dell'operazione di pagamento;
- se l'importo addebitato supera quello che il pagatore avrebbe ragionevolmente potuto aspettarsi tenendo conto delle condizioni contrattuali, il suo precedente modello di spesa e le circostanze del caso. Non valgono a questo fine ragioni legate al cambio valutario, se è stato applicato il tasso di cambio di riferimento concordato con la banca/altro prestatore nel contratto.

Ovviamente tutto ciò va dimostrato e la banca/altro prestatore deve nel caso rimborsare l'intero importo dell'operazione eseguita. Il rimborso va chiesto non oltre otto settimane dopo l'operazione. L'eventuale rifiuto della banca/altro prestatore va dato entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta. Il rifiuto non può essere dato se il contratto tra pagatore e banca/altro prestatore prevede il diritto incondizionato al rimborso.

Il contratto tra pagatore e banca/altro prestatore può prevedere l'esclusione del diritto al rimborso se, contemporaneamente:

- il pagatore ha dato autorizzazione direttamente alla propria banca/altro prestatore (per esempio consegna del modulo rid direttamente alla banca anziché al creditore);
- le informazioni sulla futura operazione di pagamento sono state date al pagatore almeno quattro settimane prima della sua esecuzione.

Operazioni non esatte o non autorizzate

Qualora l'utilizzatore segnali senza indugio le operazioni non autorizzate o eseguite in modo inesatto rispetto all'ordine, può ottenerne la rettifica secondo le modalità contrattuali sottoscritte.

La comunicazione deve essere fatta in ogni caso entro 13 mesi dall'addebito (nel caso del pagatore) o di accredito (nel caso di beneficiario). Il termine non vale se la banca/prestatore non ha fornito le informazioni sull'operazione secondo quanto previsto dalle normative sulla trasparenza (invio estratti conto, etc.).

La banca/prestatore di servizi deve rimborsare (o stornare, a seconda dei casi) al pagatore le operazioni non autorizzate dallo stesso, immediatamente e in ogni caso al più tardi entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui il prestatore di servizi di pagamento prende atto dell'operazione o riceve una comunicazione in merito.

Se l'operazione è avvenuta addebitando un conto di pagamento, il prestatore di servizi di pagamento provvede a stornarla assicurando che la data di valuta dell'accredito non sia successiva a quella di addebito. Il rimborso può essere sospeso in caso di motivato sospetto di frode.

Nel caso ci sia di mezzo un prestatore di servizi di pagamento terzo, che ha disposto il pagamento, il rimborso al cliente viene effettuato dal prestatore che detiene il conto di pagamento che viene a sua volta rimborsato dal terzo, negli stessi tempi suddetti.

Per operazione non eseguita correttamente si intende quella eseguita in modo non conforme all'ordine o alle istruzioni impartite dall'utente al proprio prestatore di servizi (banca, posta o altro).

Nota: la prova dell'avvenuta autorizzazione di un'operazione poi negata da un utilizzatore è a carico della banca/prestatore. Il semplice utilizzo di uno strumento di pagamento non è di per sé prova sufficiente. L'eventuale frode, dolo o colpa grave dell'utente va dimostrata. Se c'è di mezzo un prestatore di servizi terzo l'onere è anche suo.

Pagamenti errati o non eseguiti - responsabilita'

A livello generale la banca/altro prestatore del pagatore è responsabile della corretta esecuzione delle operazioni affidategli, a meno che non possa dimostrare la responsabilita' -per esempio- della banca/altro prestatore del beneficiario.

Nel caso quindi di operazioni errate la banca/altro prestatore del pagatore deve rimborsare quest'ultimo dell'importo errato, a meno che il pagatore non decida di mantenere l'operazione così com'è. Allo stesso modo la banca/altro prestatore del beneficiario provvede all'immediato accredito nel caso in cui la responsabilita' sia sua. Se è coinvolto un conto di pagamento la sua situazione deve essere ripristinata come se l'operazione non fosse mai avvenuta. A prescindere dalla responsabilita', in ogni caso, tutte le banche/altri prestatori coinvolti si adoperano per

rintracciare l'operazione e eliminare l'errore.

La responsabilita' della banca/altro prestatore e' esclusa in tutti i casi di forza maggiore o quando possa dimostrare di aver agito in quel modo a causa di vincoli di legge.

Un "barometro" per stabilire le responsabilita' e' il codice IBAN. Se un pagamento e' effettuato all'IBAN specificato dall'ordinante, esso si considera sempre correttamente eseguito, per quanto riguarda la il beneficiario e il conto. Se l'IBAN fornito dall'ordinante e' inesatto la banca/altro prestatore non e' responsabile della mancata o inesatta esecuzione, indipendentemente dal fatto che l'ordinante abbia fornito anche altri dati del beneficiario. Ovviamente, nel caso di esecuzione inesatta, la banca/altro prestatore del pagatore deve comunque fare tutti gli sforzi ragionevoli per recuperare i fondi, addebitando al pagatore le spese previste dal contratto. Deve collaborare in questo anche il prestatore del beneficiario, fornendo tutte le informazioni utili.

Se non fosse possibile recuperare i fondi il prestatore di servizi del pagatore deve fornire a quest'ultimo ogni informazione disponibile utile ai fini di un'azione di tutela.

In tutti i casi in cui la responsabilita' gravi sulla banca/altro prestatore, il soggetto danneggiato e' libero di avanzare una richiesta di rimborso degli eventuali danni soggettivi patiti a causa dell'errore.

Nota: I contratti possono derogare dalle suddette regole di responsabilita' per i mezzi di pagamento prepagati e di basso valore (operazioni di max 30 euro ciascuna per un limite totale di 150 euro).

IL CONTO DI PAGAMENTO

Il "conto di pagamento" è per definizione "un conto detenuto a nome di uno o più utenti di servizi di pagamento che è utilizzato per l'esecuzione delle operazioni di pagamento". Si tratta di un tipo particolare di conto destinato esclusivamente alle attività di pagamento. Il saldo è disponibile, al pari di quanto vale per il conto corrente bancario, ma si differenzia da questo perché non destinato alla gestione del risparmio né all'erogazione di credito. E' collegabile a uno o più "servizi di pagamento" consistenti in emissione di carte (di credito, di debito, prepagate), prelievo di contante, rilascio di libretti di assegni, bonifico e ordine permanente di bonifico, RID, fido, sconfinamento.

Dal 2020, per questi conti, scattano le seguenti regole particolari di trasparenza:

Indicatore di costo complessivo (ICC)

Banche e Poste Italiane devono indicare nelle offerte un valore, denominato ICC -indicatore di costo complessivo-calcolato tenendo conto di tutti i costi gravanti sul conto. L'ICC si compone di una parte fissa e una variabile; quella fissa contiene i costi che il consumatore deve sostenere per il solo fatto di aver sottoscritto un conto, quella variabile comprende i costi che il cliente sostiene per l'operatività del conto.

E' un riferimento utile per confrontare le offerte, anche perché viene calcolato sulla base di precisi "profili" di utilizzo che identificano diversi tipi di cliente. Per i conti "a pacchetto" (costi a forfait) i profili sono sei, per i conti "ordinari" (a consumo) il profilo è unico e fa riferimento a un'operativita' particolarmente bassa, per i conti "in convenzione" il riferimento è particolare, trattandosi di conti indirizzati a particolari categorie di clienti (es. dipendenti di enti pubblici ed enti privati).

Questo indicatore va riportato anche sulla documentazione periodica, in particolare sul "Documento informativo sulle spese" e sul "Riepilogo sulle spese" dei conti di pagamento offerti o sottoscritti da consumatori.

Il "Riepilogo delle spese" tra le comunicazioni periodiche

I consumatori titolari di un conto di pagamento, in aggiunta all'estratto conto e al documento di sintesi, dovranno ricevere almeno una volta all'anno e gratuitamente un documento denominato "Riepilogo delle spese" che riporta un riepilogo di tutte le spese sostenute dal consumatore nel periodo di riferimento, nonché i tassi e gli interessi applicati (quello attivo e quello passivo applicato in caso di sconfinamento in mancanza di fido).

Il "Riepilogo delle spese" relativo al periodo che si conclude il 31 Dicembre riporta l'ICC pubblicizzato nel documento informativo.

Deve anche essere richiamata l'attenzione del consumatore sulla possibilità di confrontare il totale delle spese sostenute con l'ICC invitandolo a verificare se vi sono servizi più adatti alle sue esigenze. Questa la frase che va riportata sul documento:

«Può confrontare il totale delle spese sostenute nell'anno con i costi orientativi per i clienti tipo riportati nel presente riquadro. Una differenza significativa può voler dire che questo conto forse oggi non è il più adatto alle sue

esigenze; i motivi possono essere molti. In ogni caso, può andare in banca o su internet per verificare se ci sono offerte più convenienti per lei.»

Se le spese si riferiscono a servizi collegati al conto di pagamento i servizi stessi devono essere indicati.

Il “documento informativo sulle spese” per i servizi collegati

Nel caso di conti di pagamento offerti o sottoscritti da consumatori, gli intermediari forniscono fin dalla fase pubblicitaria (pubblicità, informativa precontrattuale, contratto, comunicazioni periodiche, etc) un documento denominato “Documento informativo sulle spese” che riporta tutte le spese che il consumatore è tenuto a pagare in relazione ai servizi collegati al conto di pagamento, indicati con la terminologia standardizzata europea.

In caso di conti di pagamento “a pacchetto” il documento informativo sulle spese riporta le spese per l'intero pacchetto, i servizi inclusi e la quantità delle relative operazioni, nonché le spese aggiuntive per le operazioni eccedenti.

Il Documento informativo sulle spese è consegnato al consumatore in tempo utile prima della conclusione del contratto relativo al conto di pagamento. L'avvenuta acquisizione del documento da parte del consumatore è attestata per iscritto o attraverso altro supporto durevole, che riporta l'indicazione della data di avvenuta consegna. Gli intermediari conservano copia dei Documenti informativi sulle spese per cinque anni, anche avvalendosi di tecniche che consentono la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate.

È disciplinato, insieme ai servizi di pagamento collegabili, dal Testo Unico Bancario agli articoli 126 decies e seguenti. Per le regole di trasparenza si veda, come per tutti i servizi bancari, il Provvedimento Banca d'Italia del 29/7/2009 aggiornato in ultimo dal Provvedimento 18/6/2019.

DISPOSIZIONI PARTICOLARI

La direttiva europea PSD2 (2015/2366/UE) ha introdotto disposizioni particolari per i pagamenti nell'area SEPA:

Autenticazione forte del cliente

In aggiunta al concetto generico di autenticazione la riforma del 2018 ne introduce una specifica, l'autenticazione forte, basata sull'uso di due o più elementi classificati nelle categorie

- della conoscenza (qualcosa che l'utente conosce)
- del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede)
- dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente).

Questo tipo di autenticazione sarà applicata dai prestatori di servizi di pagamento quando:

- l'utente accede al conto di pagamento online;
- l'utente dispone un'operazione di pagamento elettronico;
- l'utente effettua qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi.

Per le operazioni di pagamento elettronico a distanza l'autenticazione comprende elementi che colleghino l'operazione a specifici importi e beneficiari.

Quanto sopra vale anche se i pagamenti sono disposti mediante un prestatore di servizi di pagamento terzo, con possibilità di utilizzare le stesse procedure di autenticazione fornite al cliente dai prestatori di servizio che detengono il conto di pagamento.

Conferma della disponibilità dei fondi

Per i pagamenti che avvengono con carte, tra le banche ed in generale tra prestatori di servizi di pagamento sarà possibile richiedere e avere conferma della disponibilità dell'importo oggetto di pagamento, a determinate condizioni. Prima di tutto il conto del pagatore dovrà essere accessibile online e poi dovrà essere ottenuto, preventivamente, il consenso del pagatore a fornire questa informazione, che comunque è un semplice SI oppure un NO che non può essere utilizzato a fini diversi.

La conferma non può assolutamente consistere nell'estratto del saldo e non può consentire il blocco dei fondi.

Ordini di pagamento a prestatori terzi

I clienti di conti online avranno il diritto di avvalersi di un prestatore di servizi diverso da quello che detiene il conto di pagamento (banca, posta od altro) per eseguire singoli ordini di pagamento, anche se non c'è un rapporto tra i due prestatori.

Il prestatore che gestisce l'ordine di pagamento:

- non detiene in nessun momento i fondi del cliente/pagatore;
- cura la sicurezza delle credenziali personali del pagatore nonché il trattamento dei suoi dati;
- per ogni ordine di pagamento si identifica presso il prestatore che detiene il conto di pagamento e comunica con questo, e col cliente, in maniera sicura;
- non chiede al pagatore dati diversi da quelli necessari per prestare il proprio servizio, non usa né conserva dati né vi accede per fini diversi dalla prestazione del servizio;
- non modifica l'importo né il beneficiario o qualsiasi altro dato.

Il prestatore che detiene e gestisce il conto di pagamento dovrà fornire all'altro tutte le informazioni necessarie e assicura parità di trattamento agli ordini trasmessi in tal modo rispetto a quelli trasmessi direttamente dal pagatore. Va detto anche che il prestatore che detiene il conto di pagamento potrà anche limitare o rifiutare l'accesso al conto da parte di altri prestatori per ragioni giustificate di accesso fraudolento o non autorizzato, dandone informazione al cliente, prima che l'accesso sia rifiutato o subito dopo.

L'accesso potrà essere rifiutato, in ogni caso, nel momento in cui il prestatore ricevesse la revoca del consenso alla prestazione da parte del cliente.

Informazioni sui conti presso prestatori terzi

I clienti di conti online avranno il diritto di avvalersi di un prestatore di servizi diverso da quello che detiene il conto di pagamento (banca, posta od altro) per ottenere informazioni sui propri conti (uno o più), anche se non c'è un rapporto tra i due prestatori.

Il prestatore che rende le informazioni sui conti:

- necessita specificatamente del consenso dell'utente;
- cura la sicurezza delle credenziali personali dell'utente;
- si identifica presso l'altro prestatore per ogni sessione di comunicazione;
- accede solo alle informazioni sui conti designati e sulle operazioni effettuate, non richiedendo dati sensibili;
- non usa né conserva dati, né vi accede per fini diversi dalla prestazione del proprio servizio.

Il prestatore che detiene e gestisce il conto di pagamento dovrà fornire tutte le informazioni dovute e assicurerà parità di trattamento alle richieste di terzi rispetto a quelle trasmesse direttamente dall'utente. Va detto anche che il prestatore che detiene il conto di pagamento potrà anche limitare o rifiutare l'accesso al conto da parte di altri prestatori per ragioni giustificate di accesso fraudolento o non autorizzato, dandone informazione al cliente, prima che l'accesso sia rifiutato o subito dopo.

L'accesso potrà essere rifiutato, in ogni caso, nel momento in cui il prestatore ricevesse la revoca del consenso alla prestazione da parte del cliente.

ESPOSTI E RICORSI

Se una banca o un altro prestatore coinvolto dalle nuove regole non le rispetta, oltre al reclamo può essere fatto un esposto alla Banca d'Italia che ha il compito di vigilare sul rispetto delle norme.

Esiste la possibilità di tentare una risoluzione stragiudiziale della controversia rivolgendosi all'arbitro bancario finanziario (previsto dall'art.128 bis del TUB, il testo unico bancario), al quale tutti i prestatori di servizi di pagamento devono aderire. Si veda in merito la scheda pratica inserita tra i link utili.

Restano ovviamente aperte anche le altre strade, ovvero il giudice di pace, sia in ambito conciliativo che per l'eventuale causa.

Il primo passo, in tutti i casi in cui si voglia contestare formalmente con richiesta di adempimento, è l'invio di una messa in mora: clicca qui (http://sostonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php)

FONTE NORMATIVA

- D.lgs. 11/2010, attuativo della Direttiva 2007/64/CE, in vigore dal 1/3/2010
- TUB testo unico bancario, d.lgs. 385/93 artt. 114-sexies e segg. e artt. 126-bis e segg.
Entrambi modificati in ultimo da
- D.lgs. 218/2017 "Recepimento Direttiva UE 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il Regolamento UE 1093/2010 e abroga la Direttiva 2007/64/CE"

- Provvedimenti della Banca d'Italia del 15/2/2010 "Disposizioni di vigilanza per gli istituti di pagamento" e "Trasparenza dei servizi di pagamento".
- Provvedimento Banca d'Italia del 18/6/2019 che modifica il Provvedimento 29/7/2009

Nuovi standard tecnici uniformi in tutta l'UE:

- Regolamento CE 924/2009 come modificato da
- Regolamento UE 260/2012
- Provvedimento Banca d'Italia del 12/2/2013

Sanzioni per violazioni

- D.lgs.135/2015

[LINK UTILI](#)

- Link sito SEPA italia (<http://www.sepaitalia.eu/welcome.asp?chardim=0&langid=1>)

(Prima versione 6/4/2010; ultima revisione: 26/2/2018)