



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE

Attuazione del Titolo II del Decreto legislativo n. 11 del 27 gennaio 2010 relativo ai servizi di pagamento (Diritti ed obblighi delle parti)

Osservazioni potranno essere formulate entro il 12 novembre 2010, trasmettendole a Banca d'Italia, Servizio Supervisione sui Mercati e sul Sistema dei Pagamenti, Divisione Strumenti e Servizi di Pagamento al Dettaglio, via Milano 60/g – 00184 ROMA. Una copia in formato elettronico dovrà essere contestualmente inviata all'indirizzo di posta elettronica smp201@bancaditalia.it

Nel caso in cui si disponga di casella PEC (Posta Elettronica Certificata) e/o di firma digitale le osservazioni potranno essere inviate esclusivamente all'indirizzo smp@pec.bancaditalia.it ; ove si utilizzi tale modalità il documento contenente le osservazioni dovrà essere inviato come allegato al messaggio.

Settembre 2010

INDICE

SEZIONE I

Disposizioni di carattere generale

- 1. Premessa**
- 2. Definizioni**

SEZIONE II

Ambito di applicazione

- 1. Fonti normative**
- 2. Ambito di applicazione oggettivo**
 - 2.1 Servizi di pagamento:
 - 2.2 Attività che non costituiscono servizi di pagamento ai sensi del Decreto.
 - 2.2.1 Servizi che non sono prestati agli utilizzatori.
 - 2.2.2 *Cash-Pooling*
 - 2.2.3 Trasporto di contante
 - 2.2.4 Modulistica contrattuale
 - 2.2.5 “Cash-back”
 - 2.2.6 Strumenti a spendibilità limitata
 - 2.2.7 Operazioni con finalità di investimento
 - 2.3 Deroghe per i micro-pagamenti
- 3. Ambito di applicazione soggettivo**
 - 3.1 Prestatori di servizi di pagamento
 - 3.2 Utilizzatori di servizi di pagamento

SEZIONE III

Spese

- 1. Fonti normative**
- 2. Principi generali**

- 2.1 Gratuità delle misure correttive e preventive
- 2.2 Regola tariffaria
- 2.3 Divieto di decurtazione delle spese
- 3. Data valuta e tempi di disponibilità dei fondi**

SEZIONE IV

Autorizzazione di operazioni di pagamento

- 1. Fonti normative**
- 2. Obblighi e responsabilità dell'utilizzatore di servizi di pagamento in relazione alle modalità di utilizzo dei servizi e degli strumenti di pagamento**
 - 2.1 Riservatezza dei dispositivi di sicurezza
 - 2.2 Responsabilità dell'utilizzatore
 - 2.3 Prova di autenticazione ed esecuzione dell'operazione di pagamento
- 3. Obblighi del prestatore di servizi di pagamento in relazione alla prestazione di servizi e all'emissione di strumenti di pagamento**
 - 3.1 Sicurezza
- 4. Rettifica di operazioni di pagamento non autorizzate o eseguite in modo inesatto**
- 5. Rimborsi**
 - 5.1 Rimborsi in caso di operazioni di pagamento non autorizzate
 - 5.2 Rimborsi nel caso di operazioni di pagamento eseguite su iniziativa del beneficiario
 - 5.2.1 Rimborso di addebiti diretti
 - 5.2.2 Deroga per i non consumatori e le micro-imprese

SEZIONE V

Esecuzione di un'operazione di pagamento

- 1. Fonti normative**
- 2. Ricezione degli ordini di pagamento**
- 3. Irrevocabilità di un ordine di pagamento**
- 4. Rifiuto di un ordine di pagamento**
- 5. Tempi di esecuzione**
 - 5.1 Pagamenti a valere su un conto

- 5.1.1 Conversioni valutarie
- 5.1.2 Pagamenti interni
- 5.2 Pagamenti in assenza di conto
- 5.3 Versamenti
- 5.4 Data valuta e disponibilità dei fondi
 - 5.4.1 Pagamenti in giornate non operative
- 5.5 Rettifiche

SEZIONE VI

Responsabilità

- 1. Fonti normative:**
- 2. Identificativo unico**
 - 2.1 Identificativi unici inesatti
 - 2.2 Assenza di identificativo unico
- 3. Responsabilità per mancata o inesatta esecuzione**
 - 3.1 Principi generali
 - 3.2 Responsabilità del prestatore di servizi di pagamento del pagatore
 - 3.3 Responsabilità del prestatore di servizi di pagamento del beneficiario
 - 3.4 Diritto di regresso

SEZIONE VII

Disposizioni transitorie e finali

- 1. Istituti di pagamento**
- 2. Istituti di moneta elettronica**
- 3. Banche e Bancoposta S.p.A.**

SEZIONE I

Disposizioni di carattere generale

1. Premessa

Il presente Provvedimento, emanato ai sensi dell'art. 31 del decreto legislativo n. 11/2010 (di seguito "Decreto"), reca misure attuative delle norme del Titolo II del Decreto medesimo, relativo ai diritti e gli obblighi delle parti di un'operazione di pagamento, entrate in vigore il 1° marzo 2010. Le disposizioni contenute nel presente Provvedimento forniscono quindi le indicazioni a cui prestatori e utilizzatori di servizi di pagamento devono attenersi nell'applicazione delle norme contenute nel richiamato Titolo II.

Il documento è articolato in Sezioni riguardanti l'ambito di applicazione della disciplina, le spese, l'autorizzazione e l'esecuzione delle operazioni nonché la responsabilità delle parti di un'operazione di pagamento.

Le disposizioni si rivolgono sia ai prestatori dei servizi di pagamento, così come definiti dall'articolo 1, lett. g), del Decreto, sia agli utilizzatori di servizi di pagamento: il conseguimento delle finalità di sicurezza ed efficienza alle quali è indirizzata la normativa dipende infatti dal comportamento diligente di entrambe le parti di un contratto per la prestazione dei servizi in questione.

La rilevanza per la funzione di Sorveglianza delle disposizioni del Titolo II del Decreto – confermata dal richiamo operato dall'art. 31 dello stesso Decreto all'art. 146 del Testo Unico Bancario – si basa sull'importanza dell'affidabilità e dell'efficienza dei servizi offerti agli utilizzatori finali per il regolare funzionamento del sistema dei pagamenti nel suo complesso. Tali obiettivi non dipendono tuttavia solo dai corretti comportamenti dei prestatori e degli utilizzatori – così come disciplinati dalle norme dettate dal Decreto in materia di diritti e obblighi delle parti - ma anche dal corretto funzionamento delle piattaforme tecniche, delle procedure e delle regole interne al sistema dei pagamenti su cui la Sorveglianza esplica la sua azione di controllo.

Per quanto precede, ai sensi di quanto previsto dall'art. 146 del Testo Unico Bancario, le norme del Titolo II del Decreto e le relative disposizioni di attuazione costituiscono un vincolo anche per i gestori di circuiti di pagamento nonché per i fornitori di servizi di supporto alla prestazione di servizi di pagamento che, nell'esercizio di tali attività, debbono mettere i prestatori di servizi di pagamento in condizione di osservare le vigenti disposizioni dettate in materia.

2. Definizioni

Ai fini del presente Provvedimento si definiscono¹:

- a) "addebito diretto": un servizio di pagamento per l'addebito del conto di pagamento di un pagatore in base al quale un'operazione di pagamento è

¹ In questa sede vengono mutate le definizioni di cui all'art. 1 del Decreto corredate, ove del caso, di riferimenti esplicativi.

- disposta dal beneficiario in conformità al consenso dato dal pagatore al beneficiario, al prestatore di servizi di pagamento del beneficiario o al prestatore di servizi di pagamento del pagatore medesimo;
- b) “area unica dei pagamenti in euro (SEPA)”: l’insieme dei Paesi aderenti al processo di integrazione dei servizi di pagamento in euro secondo regole e standard definiti in appositi documenti;
 - c) “ATM” (Automated teller machine): apparecchiatura automatica per l’effettuazione da parte della clientela di operazioni quali prelievo di contante, versamento di contante o assegni, richiesta di informazioni sul conto, bonifici, pagamento di utenze, ricariche telefoniche, ecc..
 - d) “autenticazione”: una procedura che consente al prestatore di servizi di pagamento di verificare l’utilizzo di uno specifico strumento di pagamento, inclusi i relativi dispositivi personalizzati di sicurezza;
 - e) “beneficiario”: il soggetto previsto quale destinatario finale dei fondi oggetto dell’operazione di pagamento;
 - f) “consumatore”: nei contratti di servizi di pagamento contemplati dal Decreto, la persona fisica di cui all’articolo 3, comma 1, lettera a), del Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni;
 - g) “conto di pagamento”: un conto intrattenuto presso un prestatore di servizi di pagamento da uno o più utilizzatori di servizi di pagamento per l’esecuzione di operazioni di pagamento. Rientra nella nozione di conto di pagamento il conto corrente bancario o postale quando utilizzato per operazioni di pagamento;
 - h) “contratto quadro”: il contratto che disciplina la futura esecuzione di operazioni di pagamento singole e ricorrenti e che può dettare gli obblighi e le condizioni che le parti devono rispettare per l’apertura e la gestione di un conto di pagamento;
 - i) “data valuta”: la data di riferimento usata da un prestatore di servizi di pagamento per il calcolo degli interessi applicati ai fondi addebitati o accreditati su un conto di pagamento;
 - j) “Decreto”: il Decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11;
 - k) “Eurosistema”: il sistema di banche centrali dell’area dell’euro responsabile dell’attuazione della politica monetaria unica. Esso comprende la Banca Centrale Europea (BCE) e le banche centrali nazionali (BCN) dei Paesi dell’Unione europea che hanno adottato l’euro quale valuta nazionale;
 - l) “fondi”: banconote e monete, moneta scritturale e moneta elettronica così come definita dall’articolo 1, comma 2, lettera h-ter), del Decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385;
 - m) “giornata operativa”: il giorno in cui il prestatore di servizi di pagamento del pagatore o del beneficiario coinvolto nell’esecuzione di un’operazione di pagamento è operativo, in base a quanto è necessario per l’esecuzione dell’operazione stessa;
 - n) “identificativo unico”: la combinazione di lettere, numeri o simboli che il prestatore di servizi di pagamento indica all’utilizzatore di servizi di pagamento e che l’utilizzatore deve fornire al proprio prestatore di servizi di pagamento per identificare con chiarezza l’altro utilizzatore del servizio di pagamento e/o il suo conto di pagamento per l’esecuzione di un’operazione di pagamento. Ove non vi sia un conto di

pagamento, l'identificativo unico identifica solo l'utilizzatore del servizio di pagamento;

- o) "micro-impresa": l'impresa che, al momento della conclusione del contratto per la prestazione di servizi di pagamento, è un'impresa che possiede i requisiti previsti dalla raccomandazione della Commissione europea 2003/361/CE del 6 maggio 2003², vigente alla data di entrata in vigore del presente Decreto, ovvero i requisiti individuati con Decreto del Ministro dell'economia e delle finanze attuativo delle misure adottate dalla Commissione europea ai sensi dell'articolo 84, lettera b), della direttiva 2007/64/CE;
- p) "moneta elettronica": valore monetario così come definito dall'art. 1, comma 2, lett. *h-ter*, del TUB;
- q) "operazione di pagamento": l'attività, posta in essere dal pagatore o dal beneficiario, di versare, trasferire o prelevare fondi, indipendentemente da eventuali obblighi sottostanti tra pagatore e beneficiario;
- r) "ordine di pagamento": qualsiasi istruzione data da un pagatore o da un beneficiario al proprio prestatore di servizi di pagamento con la quale viene chiesta l'esecuzione di un'operazione di pagamento;
- s) "overlay services": servizi che consentono l'esecuzione di pagamenti in ambiente internet attraverso l'interposizione - tra prestatore di servizi di pagamento e utilizzatore - di un soggetto in possesso dei codici di autenticazione di quest'ultimo.
- t) "pagatore": il soggetto titolare di un conto di pagamento a valere sul quale viene impartito un ordine di pagamento ovvero, in mancanza di un conto di pagamento, il soggetto che impartisce un ordine di pagamento;
- u) "prestatore di servizi di pagamento": uno dei seguenti organismi che presta servizi di pagamento sul territorio della Repubblica in quanto ivi insediato o in regime di libera prestazione di servizi: istituti di moneta elettronica e istituti di pagamento nonché, quando prestano servizi di pagamento, banche, Poste Italiane s.p.a., la Banca Centrale Europea e le banche centrali nazionali se non agiscono in veste di autorità monetarie, altre autorità pubbliche, le pubbliche amministrazioni statali, regionali e locali se non agiscono in veste di autorità pubbliche;
- v) "rimessa di denaro": servizio di pagamento dove, senza l'apertura di conti di pagamento a nome del pagatore o del beneficiario, il prestatore di servizi di pagamento riceve i fondi dal pagatore con l'unico scopo di trasferire un ammontare corrispondente al beneficiario o a un altro prestatore di servizi di pagamento che agisce per conto del beneficiario. Tali fondi possono essere ricevuti per conto del beneficiario e messi a sua disposizione;
- w) "servizi di infrastruttura": servizi tecnici, inclusi quelli di rete, di supporto alla prestazione di servizi di pagamento;
- x) "servizi di pagamento": le seguenti attività:
 - 1) servizi che permettono di depositare il contante su un conto di pagamento nonché tutte le operazioni richieste per la gestione di un conto di pagamento;
 - 2) servizi che permettono prelievi in contante da un conto di pagamento nonché tutte le operazioni richieste per la gestione di un

² Pubblicata sulla Gazzetta ufficiale dell'Unione europea L 124/39 del 20.05.2003)

- conto di pagamento;
- 3) esecuzione di ordini di pagamento, incluso il trasferimento di fondi, su un conto di pagamento presso il prestatore di servizi di pagamento dell'utilizzatore o presso un altro prestatore di servizi di pagamento:
- esecuzione di addebiti diretti, inclusi addebiti diretti *una tantum*;
 - esecuzione di operazioni di pagamento mediante carte di pagamento o dispositivi analoghi;
 - esecuzione di bonifici, inclusi ordini permanenti;
- 4) esecuzione di operazioni di pagamento quando i fondi rientrano in una linea di credito accordata ad un utilizzatore di servizi di pagamento:
- esecuzione di addebiti diretti, inclusi addebiti diretti *una tantum*;
 - esecuzione di operazioni di pagamento mediante carte di pagamento o dispositivi analoghi;
 - esecuzione di bonifici, inclusi ordini permanenti;
- 5) emissione e/o acquisizione di strumenti di pagamento;
- 6) rimessa di denaro;
- 7) esecuzione di operazioni di pagamento ove il consenso del pagatore ad eseguire l'operazione di pagamento sia dato mediante un dispositivo di telecomunicazione, digitale o informatico e il pagamento sia effettuato all'operatore del sistema o della rete di telecomunicazioni o digitale o informatica che agisce esclusivamente come intermediario tra l'utilizzatore di servizi di pagamento e il fornitore di beni e servizi;
- z) "sistema di pagamento" o "sistema di scambio, di compensazione e di regolamento": un sistema di trasferimento di fondi con meccanismi di funzionamento formali e standardizzati e regole comuni per il trattamento, la compensazione e/o il regolamento di operazioni di pagamento;
- aa) "strumento di pagamento": qualsiasi dispositivo personalizzato e/o insieme di procedure concordate tra l'utilizzatore e il prestatore di servizi di pagamento e di cui l'utilizzatore di servizi di pagamento si avvale per impartire un ordine di pagamento;
- bb) "TUB": il decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385;
- cc) "utilizzatore di servizi di pagamento" o "utilizzatore": il soggetto che utilizza un servizio di pagamento in veste di pagatore o beneficiario o di entrambi.

SEZIONE II

Ambito di applicazione

Le disposizioni del Titolo II del Decreto si applicano a tutti i prestatori di servizi di pagamento per l'attività svolta nel territorio della Repubblica in quanto ivi insediati o in regime di libera prestazione di servizi, a condizione che sia il prestatore di servizi di pagamento del pagatore sia quello del beneficiario siano insediati nello Spazio Economico Europeo e che la valuta in cui è denominato il pagamento sia quella ufficiale di uno Stato Membro.

I servizi di pagamento ai quali si riferiscono le disposizioni che disciplinano le condizioni dell'offerta sono quelli elencati dall'art. 1, lettera *b*), del Decreto, nonché l'emissione e l'utilizzo di moneta elettronica e i servizi di pagamento ad iniziativa del beneficiario eseguiti da un pagatore anche in assenza di un conto (servizi di incasso)³.

Rientrano altresì nell'ambito di applicazione del Decreto le operazioni in euro o nella valuta ufficiale di uno Stato Membro a valere su un conto del pagatore denominato in una diversa divisa. Resta ferma, in tal caso, l'applicazione dell'art. 15, comma 2, del Decreto per la determinazione del momento di messa a disposizione dei fondi oggetto del trasferimento da parte del pagatore al rispettivo prestatore di servizi di pagamento; tale momento coincide con quello di completamento dell'operazione di conversione valutaria.

Non rientrano nell'ambito di applicazione le attività elencate nell'art. 2, comma 2 del Decreto.

Nei paragrafi che seguono vengono forniti alcuni chiarimenti sul contenuto di alcuni servizi di pagamento tenendo anche conto di indicazioni fornite dal Comitato dei pagamenti della Commissione europea, competente a fornire delucidazioni sull'ambito di applicazione della disciplina comunitaria.

1. Fonti normative:

Artt. 1, 2 e 4 del Decreto; articolo 114-*octies*, comma 1, lettere a) e b) del TUB.

2. Ambito di applicazione oggettivo

2.1 Servizi di pagamento:

1.1 Servizi di pagamento - Ai fini della presente disciplina si definiscono servizi di pagamento i servizi individuati dal combinato disposto:

- dell'art. 1 del Decreto, che alla lettera *b*) fornisce un elenco dettagliato delle attività;

³ In questa fattispecie rientrano le cc.dd. "Ricevute Bancarie" (Ri.Ba.)

- dell'art. 2 del Decreto, che al primo comma individua la valuta nella quale devono essere espressi i pagamenti e al 2° comma indica le attività che non costituiscono servizi di pagamento ai sensi del Decreto medesimo.

Con riferimento ai servizi disciplinati dal Decreto si forniscono i seguenti chiarimenti:

- Deposito di contante su un conto di pagamento:

consiste nel versamento di contante su un conto e comprende il servizio di “cassa continua”, ossia di deposito di contante su un conto di pagamento eseguito presso uno sportello automatico. Ai fini del rispetto dei tempi di disponibilità delle somme versate di cui all'articolo 22 del Decreto, per tale ultimo servizio il versamento si intende effettuato dal cliente nel momento in cui il contante versato viene ritirato presso lo sportello automatico e le attività di controllo e contazione sono espletate dal prestatore di servizi di pagamento. Il prestatore di servizi di pagamento è tenuto ad informare l'utilizzatore sui tempi di esecuzione del servizio di cassa continua. Le attività di verifica e contazione devono essere completate entro la giornata operativa successiva al ritiro.

- Operazioni di pagamento mediante strumenti di pagamento:

nell'ambito della definizione di servizi di pagamento prevista dal Decreto il riferimento alle carte di pagamento deve intendersi operato alle carte di credito – che consentono l'effettuazione di transazioni e/o prelievi con regolamento successivo - e alle carte di debito, che consentono transazioni e/o prelievi con contestuale regolamento su un conto di pagamento.

Non sono inclusi nella definizione di servizi di pagamento contenuta nel Decreto i servizi relativi all'utilizzo di carte prepagate, che costituiscono moneta elettronica. Caratteristiche specifiche di tali strumenti sono le seguenti:

1. consentono utilizzi esclusivamente nei limiti delle somme versate sul conto di moneta elettronica;
2. possono essere emesse in forma anonima con i limiti e le caratteristiche previsti dalla legislazione vigente.

Viene inoltre annoverata tra i servizi di pagamento l'attività di “acquisizione” di strumenti di pagamento (art. 1, comma 1, lett. b) n. 5) che consiste nella stipula di apposito contratto per il convenzionamento dei soggetti (ad esempio, esercizi commerciali) abilitati all'accettazione di uno strumento di pagamento, secondo le regole del circuito di riferimento, accompagnata dalla gestione dei relativi flussi finanziari (c.d. *acquiring*).

- Rimesse di denaro:

il servizio di rimessa di denaro si configura come incasso e trasferimento di fondi in assenza di un conto di pagamento; rientra nella fattispecie l'ipotesi del coinvolgimento di un unico prestatore di servizi di pagamento che, eventualmente attraverso la propria rete di agenti, incassa il denaro dal pagatore e lo detiene per conto del beneficiario. Questi ne ha comunque la disponibilità e può ritirarlo presso il prestatore medesimo o uno dei soggetti di cui questo si avvale.

- Pagamenti eseguiti mediante dispositivi di telecomunicazione:

il Decreto è applicabile ai pagamenti effettuati mediante dispositivi di telecomunicazione digitali o informatici nel caso in cui l'operatore di telecomunicazione svolga, nell'ambito della transazione, il solo ruolo di *facilitatore* del pagamento attraverso la messa a disposizione del canale di colloquio tra l'utilizzatore e il prestatore dei servizi di pagamento: in assenza del suddetto operatore o canale di colloquio sarebbe comunque possibile utilizzare altre modalità di pagamento per l'acquisto del bene o del servizio.

Sono invece esclusi dall'ambito di applicazione del Decreto i pagamenti effettuati mediante dispositivi di telecomunicazione digitali o informatici per acquistare beni o servizi fruiti direttamente mediante i medesimi dispositivi: in tali transazioni, infatti, l'operatore di telecomunicazione, oltre a ricoprire il ruolo di intermediario tra acquirente e fornitore del bene o servizio, apporta al bene o servizio acquistato un valore aggiunto intrinseco in assenza del quale non sarebbe possibile usufruire del bene. Un caso di specie è costituito dall'acquisto di contenuti multimediali che possono essere scaricati sul telefono cellulare dell'acquirente nell'ambito dei servizi di trasmissione dati offerti dall'operatore telefonico.

2.1.1 Operazioni di pagamento

I servizi di pagamento sono strumentali all'esecuzione di operazioni di pagamento. Queste ultime rappresentano trasferimenti di fondi disposti su iniziativa del pagatore o del beneficiario. Ne consegue che, ove non esplicitamente compreso nell'ambito di applicazione negativo del decreto ai sensi dell'articolo 2, comma 2, qualsiasi trasferimento di fondi è riconducibile alla definizione di operazione di pagamento.

2.2 Attività che non costituiscono servizi di pagamento ai sensi del Decreto.

L'art. 2, comma 2, fornisce un dettagliato elenco di attività escluse dall'ambito di applicazione del Decreto.

Si forniscono di seguito alcuni chiarimenti utili a definire il perimetro dei servizi esclusi dall'ambito di applicazione del Decreto.

2.2.1 Servizi che non sono prestati agli utilizzatori.

In via generale, le norme del Decreto non si applicano ai servizi di pagamento che non prevedono un rapporto diretto tra prestatore di servizi di pagamento e utilizzatore finale. Sono pertanto esclusi:

- i pagamenti tra prestatori di servizi di pagamento o tra questi e i loro agenti;
- i pagamenti effettuati all'interno di un sistema di pagamento o di regolamento titoli tra partecipanti al sistema di pagamento o di regolamento titoli e controparti centrali, agenti di regolamento, stanze di compensazione o banche centrali;
- i servizi offerti a prestatori di servizi di pagamento senza intrattenere un rapporto contrattuale con la relativa clientela (ad esempio, mera gestione di

sportelli ATM senza rapporto con gli utilizzatori che prelevano o versano contante);

i servizi di infrastruttura che sono esclusi dall'ambito di applicazione del Decreto a condizione che i relativi fornitori non entrino mai in possesso dei fondi che vengono trasferiti, ma si limitino a prestare servizi di supporto all'esecuzione dell'operazione di pagamento. La ripartizione di responsabilità tra il prestatore di servizi di infrastruttura e il prestatore di servizi di pagamento è disciplinata dal contratto tra tali soggetti. Resta fermo l'obbligo per il prestatore di servizi di pagamento di accertarsi, nella scelta del fornitore, che i servizi di infrastruttura consentano il rispetto degli obblighi previsti dal Decreto e dal presente Provvedimento.

2.2.2 *Cash-Pooling*

Non costituisce servizio di pagamento ai sensi del Decreto la gestione della liquidità relativa a rapporti reciproci tra imprese commerciali e/o finanziarie appartenenti al medesimo gruppo (cd. *cash-pooling*) da parte di un soggetto intermediario. In tal caso, si realizza la mera ottimizzazione della gestione delle disponibilità finanziarie di un gruppo societario.

2.2.3 Trasporto di contante

Il trasporto di contante non costituisce servizio di pagamento. Tale attività riguarda anche quei servizi in cui una fase del trasporto fisico di contante è effettuata attraverso un trasferimento di fondi per effettuare il quale la società che offre il servizio si avvale, in veste di utilizzatore, di un prestatore di servizi di pagamento. Il ricorso a un'operazione di pagamento per effettuare parte del trasporto non comporta infatti prestazione di un servizio di pagamento da parte della società che offre il servizio di trasporto di contante, in quanto questa agisce in qualità di utilizzatore di servizi di pagamento in nome e per conto proprio.

2.2.4 Modulistica contrattuale

La mera distribuzione di modulistica contrattuale relativa alla prestazione di servizi di pagamento non è attività riservata ai sensi del Decreto. Restano comunque fermi tutti gli obblighi previsti in materia di offerta fuori sede di prodotti bancari e finanziari.

2.2.5 “*Cash-back*”

Non costituisce attività di prestazione di servizi di pagamento ai sensi del Decreto il c.d. “*cash-back*” che consiste nell'attività con cui il venditore di un bene o di un servizio - ricevuto dall'utilizzatore un pagamento eseguito con una carta di pagamento o con moneta elettronica per un importo superiore al prezzo dovuto - restituisce all'utilizzatore medesimo una somma in contanti corrispondente alla differenza tra quanto pagato e quanto dovuto.

2.2.6 Strumenti a spendibilità limitata

Ai sensi dell'art. 2, comma 2, lett. m), sono esclusi dall'ambito di applicazione del Decreto gli strumenti di pagamento che possono essere utilizzati esclusivamente:

- a) per l'acquisto di beni o servizi presso l'emittente⁴;
- b) sulla base di un accordo commerciale con l'emittente: b.1) per l'acquisto di beni o servizi all'interno di una rete limitata di prestatori di servizi; b.2) per l'acquisto di una gamma limitata di beni o servizi.

L'esclusione opera in forza della spendibilità limitata dello strumento di pagamento e non della sua utilizzabilità in un'area geograficamente limitata. Nel caso di cui alla lett. b), in presenza di uno dei presupposti richiamati dalla norma l'esclusione deve intendersi operante anche nel caso in cui l'emissione sia stata affidata a soggetti terzi rispetto ai fornitori dei beni o dei servizi⁵.

La direttiva e il Decreto non predeterminano in via generale il concetto di "limitatezza" della rete di accettazione ovvero della gamma di beni e servizi acquistabili con tale tipologia di strumenti. Peraltro, alla luce delle indicazioni della Commissione Europea nonché di elementi interpretativi ricavabili dalla direttiva 2009/110/CE sugli Istituti di moneta elettronica, contenente analoga esenzione (v. in particolare il considerando n. 5), possono essere formulati alcuni esempi di strumenti a spendibilità limitata rientranti nell'ambito dell'esenzione.

Rientrano nella fattispecie sub lettera a) gli strumenti di pagamento spendibili presso singoli emittenti all'interno dei propri punti vendita. Più imprese appartenenti ad un medesimo gruppo societario, anche se utilizzano marchi diversi, sono riconducibili alla nozione di "singolo emittente" purché l'appartenenza al medesimo gruppo societario sia resa nota al pubblico. In particolare, la carta spendibile presso i punti vendita dovrà elencare i marchi riconducibili al medesimo gruppo societario.

Rientrano nella fattispecie sub lettera b.1) e sono pertanto da considerare oggetto dell'esenzione gli strumenti di pagamento spendibili presso catene di esercizi commerciali (ad esempio "carte fedeltà" o similari), indipendentemente dall'estensione della catena stessa e dalla natura giuridica del rapporto tra i singoli punti vendita e la "casa madre", purché: (i) si tratti di entità legate da accordi di natura commerciale che prevedano l'utilizzo di un medesimo marchio che renda pienamente riconoscibile dal pubblico l'esistenza di una relazione giuridicamente rilevante tra la "casa madre" e i punti di accettazione degli strumenti di pagamento emessi; e (ii) il suddetto marchio sia utilizzato dai punti vendita e sia presente sulla carta spendibile presso gli stessi. A meno che non ricorra l'esenzione di cui alla lettera b.2), i casi in cui due o più catene commerciali si accordino per accettare reciprocamente le carte di ciascuna catena non rientrano nell'esenzione. Resta ferma la possibilità di una valutazione caso per caso.

⁴ E' equiparato all'emittente il soggetto interamente controllato dall'emittente o interamente controllante l'emittente stesso.

⁵ Con riferimento alle carte di pagamento, tale esclusione determina la non applicabilità delle disposizioni concernenti il funzionamento dell'Archivio informatizzato degli assegni e delle carte di pagamento irregolari (c.d. "Centrale d'Allarme Interbancaria" - CAI) istituito presso la Banca d'Italia ai sensi della Legge 205/99.

A titolo esemplificativo, rientrano nella fattispecie sub lettera a) le c.d. “carte carburante”, emesse da una determinata compagnia petrolifera per l’acquisto del carburante e di prodotti o servizi simili (cambio olio, gomme etc.) presso la propria rete distributiva; possono essere ricondotte alla fattispecie sub lettera b.1) le carte della specie che consentono anche acquisti di altro tipo di beni e servizi presso esercizi comunque collegati alla società petrolifera stessa, per via dell’utilizzo dello stesso marchio o perché operanti all’interno delle stazioni di servizio della compagnia medesima.

Va inoltre precisato che il criterio di esenzione di cui alla lettera b.2) rileva purché l’ambito di spendibilità sia effettivamente circoscritto a una predeterminata lista di beni o servizi funzionalmente collegati (è il caso, ad esempio, delle c.d. carte “trasporti”, “parcheggio”, “cinema”, “musei”, dei buoni pasto, ecc.). Atteso che i criteri di esenzione sono alternativi e non cumulativi, l’esenzione ricorre, in presenza di queste caratteristiche, anche quando la spendita dello strumento può essere effettuata presso soggetti diversi, non appartenenti alla medesima catena commerciale. Quando le caratteristiche di spendibilità dello strumento vengono modificate (ad esempio, per un’estensione della gamma di beni o servizi che possono essere acquistati o per l’ampliamento della rete di accettazione) in modo da far evolvere lo stesso - originariamente concepito per un uso specifico, in uno strumento ad uso più generale - non può più operare l’esenzione dall’ambito di applicazione della disciplina sui servizi di pagamento.

Quale criterio generale per la corretta individuazione del perimetro della deroga va inoltre considerato che non possono beneficiare di esenzione - rientrando pertanto nell’ambito di applicazione della normativa - gli strumenti spendibili presso una lista di esercenti convenzionati (si pensi al caso del convenzionamento di una pluralità di commercianti promosso dall’emittente e potenzialmente aperto alla libera adesione di chi abbia interesse) poiché in tal caso l’estensione soggettiva della rete di accettazione non è determinabile ex ante ed è quindi potenzialmente illimitata: rientrano in questa tipologia, ad esempio, strumenti come le “carte regalo” che possono essere spese presso più punti vendita di svariata natura, oppure le c.d. “city card”, genericamente aperte all’utilizzo presso più esercizi all’interno di una stessa città.

Ove ricorressero dubbi in merito all’inquadramento di casi concreti nelle ipotesi sopra esemplificate, è onere dei soggetti interessati richiedere alla Banca d’Italia una valutazione circa l’esistenza dei presupposti per l’applicazione dell’esenzione di cui all’art. 2, comma 2, lett. m. del Decreto. A tal fine, i soggetti che intendono emettere strumenti di pagamento a spendibilità limitata ne danno comunicazione alla Banca d’Italia – Servizio Supervisione sui Mercati e sul Sistema dei Pagamenti - Via Milano 60/g, 00184, Roma.

Resta ferma, anche nei casi di deroga, la competenza della Banca d’Italia per l’esercizio della funzione di cui all’art. 146 del TUB.

Le disposizioni di cui al presente paragrafo non si applicano alla moneta elettronica che resta regolata dalla specifica disciplina di settore (cfr., in particolare, l’art. 114-*quinquies* del TUB nonché il Capitolo X delle Istruzioni di Vigilanza per gli Istituti di moneta elettronica).

2.2.7 Operazioni con finalità di investimento

L'articolo 2 del Decreto alla lett. i) esclude dall'ambito di applicazione le operazioni che perseguono finalità di investimento piuttosto che di pagamento. Tra queste, oltre all'esclusione dei rimborsi relativi a quote o azioni di OICR, devono ritenersi escluse a titolo di esempio anche le operazioni di pagamento connesse alla "sottoscrizione" o allo *switch* di quote o azioni di OICR, in quanto collegate all'amministrazione di strumenti finanziari, nonché quelle collegate all'amministrazione di fondi pensione.

3. Ambito di applicazione soggettivo

3.1 Prestatori di servizi di pagamento

Il Titolo II del Decreto contiene le norme che disciplinano le modalità con cui deve essere esercitata la prestazione di servizi di pagamento (cc.dd. *conduct-of-business rules*).

Esse si applicano a tutte le categorie di prestatori di servizi di pagamento elencate nel Decreto quando offrono servizi di pagamento in Italia:

- banche, istituti di moneta elettronica, istituti di pagamento, Poste Italiane S.p.A,
- Banca Centrale Europea e banche centrali nazionali qualora non agiscano in veste di autorità monetarie e prestino servizi di pagamento in Italia.
- qualsiasi altra amministrazione statale, regionale e locale che offra servizi di pagamento non agendo in veste di autorità pubblica.

3.2 Utilizzatori di servizi di pagamento

Il Titolo II del Decreto distingue tre categorie di utilizzatori di servizi di pagamento: i consumatori, le micro-imprese e gli utilizzatori che non sono consumatori. Tale ultima categoria è costruita per differenza rispetto alle prime due e comprende, ad esempio, le imprese, le amministrazioni e gli enti pubblici, i professionisti.

L'individuazione delle caratteristiche delle tre diverse categorie è particolarmente rilevante ai fini dell'applicazione di alcune disposizioni del Titolo II che possono essere derogate per accordo tra le parti quando l'utilizzatore dei servizi di pagamento non è un consumatore.

Si tratta, in particolare, delle norme che riconoscono diritti all'utilizzatore e responsabilità in capo al prestatore di servizi di pagamento.

Le norme derogabili, anche solo in parte, sono:

1. il principio di gratuità dell'esercizio dei diritti riconosciuti dal Titolo II del Decreto e, quando applicabili, di proporzionalità delle spese rispetto ai costi sostenuti dal prestatore di servizi di pagamento (articolo 3, comma 1);

2. la revocabilità del consenso (articolo 5, comma 4);
3. l'onere della prova di autenticazione ed esecuzione in capo al prestatore di servizi di pagamento (articolo 10);
4. le responsabilità del prestatore di servizi di pagamento per utilizzi non autorizzati di strumenti di pagamento (articolo 12);
5. il diritto dell'utilizzatore ad ottenere il rimborso di alcuni tipi di operazioni (articoli 13 e 14);
6. l'irrevocabilità degli ordini di pagamento (articolo 17);
7. la responsabilità del prestatore di servizi di pagamento per la mancata o inesatta esecuzione di un'operazione di pagamento (articolo 25).

Le micro-imprese sono equiparate ai consumatori e godono delle forme di tutela più intense previste dal Decreto; tuttavia, al fine di non escludere per tale categoria di utilizzatori la possibilità di utilizzare servizi di pagamento particolarmente efficienti e efficaci (quali ad esempio i servizi di addebito RID veloci), è ammessa comunque, come per le imprese di più grande dimensione, la possibilità di rinunciare ai diritti di cui agli articoli 13, 14 e 17, comma 3, del Decreto (rimborso e irrevocabilità).

Tenuto conto dello specifico regime applicabile alle diverse categorie di utilizzatori di servizi di pagamento – con particolare riguardo a quanto previsto dall'art. 2, comma 4, lettere b) e c) del Decreto - i prestatori di servizi di pagamento sono tenuti ad adottare le soluzioni organizzative e tecnico-procedurali adeguate a gestire le operazioni relative alle diverse categorie di utilizzatori in conformità con le disposizioni del Decreto e del presente Provvedimento.

SEZIONE III

Spese

La direttiva sui servizi di pagamento e il relativo Decreto di recepimento fissano alcuni principi di fondo che condizionano i modelli di pricing dei servizi di pagamento favorendo quelli più efficienti ed affidabili con l'obiettivo di migliorare la trasparenza e la concorrenza nel mercato dei pagamenti *retail*.

Tali principi sono: la gratuità delle misure correttive e preventive di errori e inesattezze nell'esecuzione di operazioni di pagamento, la ripartizione delle spese tra le due parti (pagatore e beneficiario) del pagamento, il divieto di detrarre le spese dall'importo trasferito, il divieto del *surcharge* (fatte salve le deroghe che la Banca d'Italia potrà stabilire con proprio regolamento), l'eliminazione di forme di tariffe implicite (ad esempio, la data valuta) che rendono opaco il mercato. Il Decreto mira così a rendere più trasparente e concorrenziale il mercato, agevolando l'utilizzatore non solo nella scelta del prestatore di servizi di pagamento che pratica le migliori condizioni di offerta ma anche in quella dello strumento o del servizio di pagamento che meglio risponde alle sue esigenze.

Il Decreto consente altresì l'utilizzo della leva tariffaria per disincentivare l'utilizzo degli strumenti di pagamento meno efficienti e affidabili. Da un lato impone il divieto del *surcharge*, dall'altro rimette alla Banca d'Italia l'individuazione di casi in cui sia possibile derogare al divieto. Un intervento in materia da parte della Banca d'Italia potrà essere disposto in connessione con la definizione di indicatori tesi a misurare il costo relativo di utilizzo di diversi strumenti di pagamento. L'individuazione dei casi di deroga potrà avvenire anche attraverso il riferimento a soglie di importo delle singole operazioni collegate a specifici strumenti di pagamento.

1. Fonti normative

Artt. 3, 18 e 23 del Decreto

2. Principi generali

2.1. Gratuità delle misure correttive e preventive

I prestatori di servizi di pagamento sono tenuti ad effettuare gratuitamente gli interventi volti a correggere o prevenire errori e inesattezze nell'esecuzione di operazioni di pagamento. Sono previste eccezioni tassative nei casi di:

- giustificato rifiuto ad eseguire un ordine di pagamento (v. Cap. V, par. 3, del presente Provvedimento), ove ciò sia stato concordato dalle parti;
- revoca dell'ordine di pagamento su accordo delle parti (v. Cap. V, par. 2.1, del presente Provvedimento), una volta decorsi i termini di irrevocabilità;

- recupero dei fondi trasferiti a seguito dell'utilizzo di un codice identificativo inesatto da parte del cliente (v. Cap. VI, par. 2.1, del presente Provvedimento).

In tali ipotesi le spese applicate devono essere comunque convenute nel contratto ed essere adeguate e coerenti con i costi effettivamente sostenuti dal prestatore di servizi di pagamento.

2.2 Regola tariffaria

Il Decreto prevede che il pagatore e il beneficiario remunerino ciascuno il proprio prestatore di servizi di pagamento per il servizio prestato (c.d. “regola *share*”). Tale regola non incide sulle eventuali ripartizioni di spese tra i prestatori di servizi di pagamento coinvolti nell'esecuzione di un'operazione di pagamento, ivi comprese eventuali tariffe multilaterali⁶.

2.3 Divieto di decurtazione delle spese

Il Decreto vieta di decurtare spese dagli importi trasferiti, che devono corrispondere a quelli indicati nei singoli ordini di pagamento. Tuttavia, il beneficiario può concordare con il proprio prestatore di servizi che le spese dovute a quest'ultimo vengano detratte dall'importo trasferito, a condizione che il beneficiario venga informato esattamente dell'importo decurtato e della relativa modalità di addebito nelle informazioni allo stesso dovute dal proprio prestatore di servizi di pagamento.

Il divieto di decurtazione degli importi trasferiti si riferisce al pagamento di spese sostenute dal prestatore di servizi di pagamento; esso non trova quindi applicazione nel caso di decurtazioni applicate in osservanza di vincoli normativi (ad esempio, disposizioni fiscali).

Quando un prestatore di servizi di pagamento che interviene nell'esecuzione di un'operazione di pagamento trattiene delle spese dall'importo oggetto di trasferimento, spetta al prestatore di servizi che ha avviato l'operazione di garantire che il beneficiario riceva per intero l'importo trasferito.

3. Data valuta e tempi di disponibilità dei fondi

E' vietata la possibilità di applicare:

- al pagatore una data valuta antecedente a quella in cui i fondi vengono addebitati sul suo conto;
- al beneficiario una data valuta successiva a quella in cui i fondi vengono accreditati sul conto di quest'ultimo.

⁶ Tali previsioni del Decreto devono essere lette congiuntamente a quelle del Regolamento CE n. 924/2009 che pure intervengono in materia.

In aggiunta ai predetti divieti, i fondi trasferiti devono essere resi immediatamente disponibili al beneficiario da parte del suo prestatore di servizi di pagamento, una volta che la somma trasferita sia stata accreditata al prestatore medesimo.

Qualora le informazioni relative al beneficiario siano trasmesse separatamente rispetto al trasferimento dei fondi, l'obbligo di rendere immediatamente disponibili i fondi trasferiti al beneficiario decorre dalla ricezione delle informazioni relative a quest'ultimo.

Le regole sulla valuta non trovano applicazione nei casi previsti dall'art. 23, comma 4 del Decreto, così come specificato, nella Sezione V, paragrafo 4.5 del presente Provvedimento.

SEZIONE IV

Autorizzazione di operazioni di pagamento

La fase genetica di un'operazione di pagamento è quella più delicata per la sua corretta esecuzione: per tale motivo il legislatore ripartisce nel dettaglio gli obblighi del prestatore di servizi di pagamento e dell'utilizzatore nel processo di autorizzazione all'esecuzione di un'operazione di pagamento. Proprio per evitare operazioni fraudolente vengono richiesti specifici accorgimenti, oltre che ai prestatori, anche agli utilizzatori di servizi di pagamento, in particolare per quel che riguarda la gestione dei codici di accesso all'utilizzo di strumenti o di conti di pagamento. Al fine di preservare la fiducia del pubblico negli strumenti di pagamento più efficienti (come ad esempio le carte di pagamento e gli addebiti diretti), al ricorrere di determinate condizioni agli utilizzatori di tali strumenti sono riconosciute forme di tutela rafforzate.

1. Fonti normative

Artt. 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 e 14 del Decreto.

2. Obblighi e responsabilità dell'utilizzatore di servizi di pagamento in relazione alle modalità di utilizzo dei servizi e degli strumenti di pagamento

L'utilizzo di strumenti di pagamento comporta alcune responsabilità e obblighi di condotta diligente volti a favorire l'efficiente funzionamento del relativo circuito di riferimento; tali obblighi e responsabilità sono stabiliti dalla disciplina contenuta nel Decreto nonché nelle clausole contrattuali che disciplinano le modalità di utilizzo del servizio o dello strumento di pagamento.

2.1 Riservatezza dei dispositivi di sicurezza

Quando uno strumento prevede l'utilizzo di dispositivi personalizzati di sicurezza (es. PIN e *password*) è fatto obbligo all'utilizzatore di mettere in atto gli accorgimenti idonei al fine di preservarne la riservatezza onde evitare gli utilizzi non autorizzati degli strumenti di pagamento in questione.

Tale esigenza rileva in modo specifico nel caso in cui il pagamento sia effettuato a distanza, per mezzo di un dispositivo telefonico o di un sito internet. E' necessario che l'utilizzatore ottenga l'autorizzazione del proprio prestatore di servizi di pagamento prima di fornire a terzi i codici per l'utilizzo del servizio o dello strumento di pagamento: in tal modo è possibile individuare le richieste dei codici di sicurezza provenienti da soggetti che simulino la legittimità della richiesta medesima, come nel caso del *phishing*. In aggiunta, ciò consente di limitare i rischi connessi con l'eventuale utilizzo di piattaforme per i pagamenti su internet (in particolare quelli a valere su un conto, quali i bonifici) che non

sono autorizzate dal prestatore di servizi di pagamento di cui l'utilizzatore si avvale (cc.dd. *overlay services*) ⁷.

I prestatori di servizi di pagamento debbono richiamare la massima attenzione della clientela su:

- le clausole contrattuali che disciplinano l'utilizzo dei servizi e degli strumenti di pagamento che prevedono il ricorso a codici di sicurezza (ad esempio, servizi di pagamento compresi nell'home banking o nell'internet banking);
- l'esigenza di rispettare i termini contrattuali volti a dare particolari garanzie di utilizzo sicuro;
- l'obbligo di assumere un comportamento diligente nell'utilizzo di tali servizi e strumenti.

2.2 Responsabilità dell'utilizzatore

Il rispetto degli obblighi di condotta diligente da parte dell'utilizzatore lo esime da responsabilità per utilizzi non autorizzati dei servizi e degli strumenti di pagamento. Il mancato adempimento di tali obblighi può invece comportare la sua responsabilità per gli utilizzi non autorizzati.

Allo scopo di favorire la diffusione dei servizi e degli strumenti di più elevata qualità sotto il profilo della sicurezza, l'art. 12, comma 5, del Decreto dispone tra l'altro che “la Banca d'Italia con proprio regolamento può ridurre le responsabilità massime di cui ai commi 3 e 4 nel caso di strumenti di pagamento aventi particolari caratteristiche di sicurezza”.

Al fine di valutare la possibilità e le modalità di attivazione di tale previsione, è stato predisposto il documento “Tipologie di strumenti di più elevata qualità sotto il profilo della sicurezza”, disponibile sul sito Internet dell'Istituto (www.bancaditalia.it), che i prestatori di servizi di pagamento dovrebbero considerare al fine di applicare nei confronti della propria clientela le suddette riduzioni di responsabilità.

Si invitano gli operatori e tutti i soggetti interessati a formulare commenti e proposte sul contenuto di tale documento nonché sulle modalità ritenute più opportune per dare eventuale attuazione al disposto del citato art. 12, comma 5, del Decreto.

2.3 Prova di autenticazione ed esecuzione dell'operazione di pagamento.

L'art. 10 del Decreto pone in capo al prestatore di servizi di pagamento l'onere di provare l'utilizzo autorizzato dello strumento di pagamento da parte dell'utilizzatore quando quest'ultimo neghi di aver autorizzato l'operazione.

⁷ Gli *overlay services*, infatti, qualora svincolati da accordi con il prestatore di servizi di pagamento, risultano particolarmente esposti al rischio di frode.

In caso di utilizzo di uno strumento di pagamento registrato, il prestatore di servizi di pagamento ha comunque l'onere di verificare che non sussistano elementi tali da non consentire di ritenere certa l'autorizzazione dell'utilizzatore: è questo il caso, ad esempio, di una carta di pagamento utilizzata a breve distanza temporale in luoghi geograficamente distanti.

3. Obblighi del prestatore di servizi di pagamento in relazione alla prestazione di servizi e all'emissione di strumenti di pagamento

Il Decreto (cfr. art. 8) prevede a carico dei prestatori di servizi di pagamento:

- obblighi di riservatezza dei dispositivi personalizzati relativi a uno strumento di pagamento;
- l'obbligo di consentire all'utilizzatore di bloccare tempestivamente lo strumento in caso di furto o smarrimento;
- il divieto di inviare all'utilizzatore strumenti di pagamento non richiesti, già attivi o attivabili anche in mancanza di una esplicita richiesta dell'utilizzatore medesimo. Tale misura è tesa a eliminare prassi che espongono gli utilizzatori al rischio di accessi non autorizzati al proprio conto o di incorrere in spese per servizi non richiesti (ad esempio, per l'invio dell'estratto conto mensile relativo a una carta di credito mai richiesta né attivata). A tal fine è necessario che la richiesta dell'utilizzatore di acquisire un nuovo strumento di pagamento sia inequivocabile: potrà quindi essere utilmente considerata la volontà manifestata dal cliente attraverso l'adesione a una specifica proposta contrattuale ovvero attraverso un atto concludente (ad esempio, il versamento di fondi su un conto di pagamento esclusivamente destinato ad alimentare una carta di cui il cliente richieda, attraverso il versamento medesimo, l'emissione). Restano ferme le disposizioni previste dal decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo), in materia di pratiche commerciali scorrette.

I prestatori di servizi di pagamento pongono altresì la massima attenzione nella scelta del mezzo di spedizione di uno strumento di pagamento e/o dei relativi codici di sicurezza, in considerazione del rischio di accesso non autorizzato a detti strumenti e codici; per questo motivo, il legislatore pone interamente a carico del prestatore di servizi di pagamento detto rischio.

Con specifico riferimento ai servizi di pagamento fruibili in ambiente internet, al fine di prevenire utilizzi fraudolenti, è necessario che i prestatori di servizi di pagamento aderiscano a piattaforme tecniche che consentano ai propri clienti di effettuare pagamenti in rete in condizioni di elevata sicurezza.

3.1 Sicurezza

Al fine di garantire in ogni momento il regolare funzionamento del sistema dei pagamenti nonché la fiducia degli utilizzatori nel ricorso ai servizi compresi nell'ambito di applicazione del Decreto, i prestatori di servizi di

pagamento assicurano che le soluzioni tecniche adottate per l'esercizio dell'attività siano presidiate da adeguati processi di gestione dei rischi associati alle tecnologie utilizzate, tra i quali:

- malfunzionamenti nei sistemi e nei processi informatizzati interni;
- difetti delle procedure software e dei sistemi operativi;
- guasti dei componenti hardware;
- limitata capacità dei sistemi di elaborazione e trasmissione;
- vulnerabilità delle reti di telecomunicazione;
- debolezza del sistema dei controlli e delle misure di sicurezza;
- sabotaggi;
- attacchi da parte di soggetti esterni;
- tentativi di frode.

Tutti i prestatori di servizi di pagamento si dotano di un adeguato e robusto processo di gestione dei rischi che permetta di identificare, valutare, misurare, monitorare e mitigare le minacce di natura tecnologica. Con l'obiettivo di mitigare i rischi individuati, tale processo deve individuare un insieme di misure di sicurezza e di controlli appropriati, in grado di assicurare gli obiettivi di confidenzialità, integrità, disponibilità dei sistemi informativi e dei dati ad essi associati.

I Vertici Aziendali rafforzano i meccanismi di gestione e mitigazione del rischio attraverso la definizione di:

1. un adeguato insieme di presidi di sicurezza logica e fisica per i sistemi informativi;
2. un efficace processo di controllo interno;
3. un appropriato piano di continuità operativa;
4. una gestione dei rapporti contrattuali con i fornitori esterni coerente con i vincoli posti a carico dei prestatori di servizi di pagamento.

Il processo di gestione e mitigazione del rischio prevede inoltre la esecuzione di fasi di verifica teoria e pratica della vulnerabilità dei presidi di sicurezza con relativa revisione periodica del processo stesso⁸.

I vertici aziendali assicurano che il processo di gestione dei rischi di natura tecnologica risulti parte integrante del processo più ampio di gestione del rischio aziendale attraverso cui sono presi in considerazione i rischi di varia natura (liquidità, credito, legale, reputazionale), così come richiesto dalle disposizioni di Vigilanza applicabili a ciascuna categoria di prestatori dei servizi di pagamento.

Nell'osservanza delle disposizioni di cui al presente paragrafo i prestatori di servizi di pagamento si attengono ai requisiti di

⁸ Cc.dd. "vulnerability assessment" e "penetration test".

sicurezza definiti nell'ambito dell'Eurosistema con riferimento agli strumenti di pagamento offerti alla clientela finale.

4. Rettifica di operazioni di pagamento non autorizzate o eseguite in modo inesatto

Quando viene a conoscenza del fatto che un'operazione di pagamento è stata eseguita in difetto di autorizzazione o in modo inesatto, l'utilizzatore deve comunicarlo senza indugio - con le modalità e secondo i termini concordati con il prestatore medesimo - al proprio prestatore di servizi ed avrà quindi diritto ad ottenere la rettifica e, nei casi specificati nei paragrafi seguenti, il rimborso dell'operazione.

L'utilizzatore può chiedere la rettifica dell'operazione entro il termine di 13 mesi dalla data dell'addebito, nel caso del pagatore, o di accredito, nel caso del beneficiario, o successivamente a tale termine se il prestatore di servizi di pagamento ha omesso di fornire o mettere a disposizione l'informativa successiva all'esecuzione dell'operazione di cui al paragrafo 6 della Sezione VI del provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 15 febbraio 2010⁹. E' onere del prestatore di servizi di pagamento dimostrare di aver fornito o messo a disposizione la suddetta informativa.

Alle operazioni di rettifica si applica la data valuta secondo quanto previsto nella Sezione V, paragrafo 4.5. del presente Provvedimento.

5. Rimborsi

Il rimborso integrale costituisce la forma di tutela più efficace nel caso di un'operazione di pagamento non autorizzata: a differenza delle operazioni di pagamento non eseguite correttamente, infatti, in questo caso manca il presupposto fondamentale della volontà del pagatore di effettuare il pagamento (cfr. infra, paragrafo 5.1).

5.1 Rimborsi in caso di operazioni di pagamento non autorizzate

Quando un'operazione di pagamento viene eseguita in assenza dell'autorizzazione del pagatore, questo ha diritto ad ottenere immediatamente dal proprio prestatore di servizi di pagamento il rimborso dell'importo trasferito; nel caso in cui l'operazione sia stata eseguita a valere su un conto, il pagatore ha diritto di ottenere il ripristino del proprio conto nella condizione in cui si sarebbe trovato se l'operazione non avesse avuto luogo (cd. ripristino dello status quo ante), attraverso un'operazione di rettifica. Nel caso di operazioni di pagamento non autorizzate connesse con l'utilizzo di una carta di credito, il prestatore di

⁹ “Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti” disponibili sul sito internet della Banca d'Italia (www.bancaditalia.it).

servizi di pagamento ripristina la linea di credito concessa per un importo corrispondente a quello dell'operazione non autorizzata.

Al dovere di rimborso immediato da parte del prestatore di servizi di pagamento fa riscontro la possibilità di interrompere tale rimborso in caso di fondato sospetto di comportamento fraudolento da parte del soggetto richiedente il rimborso medesimo. La fondatezza del sospetto potrà derivare dalla valutazione motivata delle circostanze del caso da parte del prestatore di servizi di pagamento. Tale valutazione dovrà essere comunicata immediatamente dal prestatore di servizi di pagamento al proprio cliente e dovrà essere conservata in modo da consentirne la verifica anche a distanza di tempo.

Nel caso di strumenti di pagamento di cui sia consentito l'utilizzo in forma anonima, i prestatori di servizi di pagamento valutano con particolare attenzione il rischio di frode prima di procedere al rimborso dell'operazione a favore del titolare legittimato; in caso di accoglimento della richiesta, devono registrare le generalità di quest'ultimo al fine di poterne tenere conto nel caso di successive richieste riconducibili al medesimo soggetto.

Il prestatore di servizi di pagamento può dimostrare anche in un momento successivo all'erogazione che l'operazione era stata autorizzata e che quindi il rimborso non era dovuto: in tal caso avrà il diritto di chiedere ed ottenere indietro i fondi originariamente trasferiti, ripristinando la situazione come se l'operazione di rimborso non avesse avuto luogo. A tale ultimo scopo sarà possibile derogare alle disposizioni di cui all'articolo 23 del Decreto in materia di data valuta.

5.2 Rimborsi nel caso di operazioni di pagamento autorizzate eseguite su iniziativa del beneficiario o per il suo tramite

Le operazioni di pagamento autorizzate eseguite su iniziativa del beneficiario del pagamento o per il suo tramite richiedono per il pagatore forme rafforzate di tutela nelle ipotesi in cui il trasferimento, pur se autorizzato, non corrisponda alle sue ragionevoli aspettative. Le operazioni in questione sono costituite dagli addebiti diretti e da quelle effettuate con carta di pagamento.

Il diritto al rimborso è riconosciuto al ricorrere di entrambe le seguenti condizioni:

1. l'indeterminatezza dell'importo da trasferire al momento in cui il pagatore ha autorizzato il pagamento¹⁰;

l'importo trasferito sia superiore a quello che il pagatore, date le circostanze e il precedente modello di spesa, avrebbe potuto ragionevolmente attendersi: al riguardo, è necessario che vi sia una differenza considerevole tra importo atteso e importo effettivamente addebitato e che quest'ultimo non risulti in linea con le abitudini di pagamento dell'utilizzatore.

I prestatori di servizi di pagamento definiscono, tramite apposite procedure o disposizioni interne, criteri al ricorrere dei quali la differenza tra importo atteso e importo addebitato possa essere ritenuta considerevole.

¹⁰ Può trattarsi, ad esempio, di un addebito preautorizzato per il pagamento della bolletta telefonica o dell'addebito sul proprio conto dell'importo speso con la carta di credito.

La circostanza che l'importo effettivamente addebitato non sia in linea con le abitudini di pagamento dell'utilizzatore deve essere valutata anche alla stregua di ogni ulteriore circostanza di fatto in cui si iscrive il pagamento di cui si chiede il rimborso: ad esempio, nel caso del pagamento di una rata di mutuo a tasso variabile, dove l'ammontare degli interessi è determinabile dal cliente sulla base di quanto previsto nel contratto di mutuo, l'aumento del tasso di interesse applicato non può essere opposto dal cliente per l'ottenimento del rimborso. Nell'esempio citato restano fermi i diritti di rettifica e rimborso nel caso di errore nel calcolo della rata del mutuo.

Il rimborso viene corrisposto entro 10 giornate operative dalla ricezione della richiesta che deve essere trasmessa entro otto settimane dall'addebito stesso; in caso di rifiuto ad effettuare il rimborso il prestatore di servizi di pagamento, nei medesimi tempi sopra citati, deve fornire al pagatore una giustificazione del diniego e contestualmente comunicargli che, ove non accetti la giustificazione fornita, ha il diritto di:

a) presentare un esposto alla Banca d'Italia;

b) presentare un ricorso all'Arbitro Bancario e Finanziario secondo quanto previsto dall'articolo 128-bis del TUB.

Resta ferma, in ogni caso, la possibilità di adire l'Autorità Giudiziaria.

Il prestatore di servizi di pagamento comunica all'utilizzatore anche le modalità per l'esercizio dei diritti di cui alle lettere a) e b).

I prestatori di servizi di pagamento debbono dotarsi di procedure interne e di strutture organizzative idonee ad assicurare l'espletamento degli obblighi sopra descritti.

5.2.1 Rimborso di addebiti diretti

Per incentivare la fiducia del pubblico nell'addebito diretto, è previsto che per tale strumento di pagamento le parti del contratto possano convenire di riconoscere il diritto di rimborso del pagatore anche a prescindere dal ricorrere di entrambe le condizioni di cui ai punti 1 e 2 del paragrafo precedente: in tal caso il prestatore di servizi di pagamento non potrà rifiutare il rimborso al pagatore. Tale riconoscimento incondizionato del diritto di rimborso del pagatore può discendere anche da accordi tra prestatori di servizi di pagamento volti a conformare i servizi di pagamento nazionali alle regole previste per i corrispondenti servizi dell'area unica dei pagamenti in euro (SEPA).

Fermo restando quanto precede, e al fine di garantire il regolare funzionamento dei circuiti di pagamento, i prestatori di servizi di pagamento sono tenuti a monitorare le richieste di rimborso (in particolare, la loro frequenza e il loro importo) al fine di individuare eventuali anomalie nell'utilizzo degli addebiti diretti nonché di adottare le contromisure ritenute più appropriate¹¹.

Il diritto al rimborso può invece essere escluso quando l'autorizzazione al pagamento sia stata data direttamente dal pagatore al proprio prestatore di

¹¹ In tale contesto si inserisce, ad esempio, la possibilità di contattare il cliente al fine di accertare se sussistano eventuali anomalie connesse con le richieste di rimborso.

servizi di pagamento¹² e le informazioni sulla futura operazione di pagamento siano state fornite o messe a disposizione del pagatore almeno quattro settimane prima dell'esecuzione.

L'obbligo di fornire o mettere a disposizione dell'utilizzatore le informazioni sulla futura operazione di pagamento con quattro settimane di anticipo rispetto alla relativa esecuzione deve essere rispettato solo ove coerente con le modalità di funzionamento del circuito di pagamento utilizzato.

5.2.2 Deroga per i non consumatori e le micro-imprese

Al fine di assicurare che servizi di addebito con definitività ravvicinata (es. RID veloci) siano utilizzabili in specifici ambiti economici che ne traggono evidente beneficio (tipicamente, le forniture commerciali) il Decreto prevede che, ove l'utilizzatore del servizio di pagamento sia un'impresa o una micro-impresa, le parti possano convenire di non riconoscere il diritto di rimborso dell'utilizzatore o quantomeno di concordare tempi ristretti per effettuare le comunicazioni relative alla richiesta di rimborso.

I prestatori di servizi di pagamento debbono informare la clientela interessata delle finalità sottese alla predetta possibilità di deroga in modo da consentire alla clientela medesima di operare scelte consapevoli in relazione alle effettive esigenze operative.

¹² Ad esempio, il pagatore ha contattato l'emittente della carta di credito prima di effettuare un acquisto di elevato ammontare; l'autorizzazione ad addebitare il proprio conto alla ricezione della disposizione di incasso da parte del fornitore di luce o gas è stata data direttamente dal debitore al proprio prestatore di servizi di pagamento.

SEZIONE V

Esecuzione di un'operazione di pagamento

Perchè l'esecuzione di un'operazione di pagamento possa considerarsi efficiente due sono gli elementi sui quali è necessaria la massima certezza: il momento in cui l'ordine di pagamento è preso in carico dal prestatore di servizi di pagamento e il tempo necessario affinché l'operazione sia completata con l'accredito dei fondi sul conto o la loro messa a disposizione del beneficiario. La certezza è data dalla concreta e agevole conoscibilità dei due elementi in questione da parte dell'utilizzatore di servizi di pagamento.

Il primo elemento si perfeziona con la ricezione dell'ordine di pagamento da parte del prestatore del servizio di pagamento e rappresenta il termine iniziale per il calcolo del tempo di esecuzione dell'operazione medesima. Con riferimento a quest'ultimo elemento, il legislatore fissa un tempo massimo di esecuzione dell'operazione di pagamento, lasciando al singolo prestatore la fissazione del tempo di esecuzione certo. Il tempo di esecuzione viene quindi considerato una componente essenziale della qualità di un servizio di pagamento anche nell'ottica di promuovere le dinamiche concorrenziali del mercato; a tal fine è richiesta anche la massima trasparenza sui tempi di esecuzione, con una coerente disciplina dei tempi di disponibilità e di data valuta.

1. Fonti normative:

Artt. 15, 16, 17, 20, 21, 22 e 23 del Decreto

2. Ricezione degli ordini di pagamento

Il momento della ricezione di un ordine di pagamento è quello in cui l'ordine di pagamento viene ricevuto dal prestatore di servizi di pagamento del pagatore o direttamente dal proprio cliente o dal beneficiario o dal prestatore di servizi di pagamento del beneficiario. A partire da questo momento:

- si calcolano i tempi massimi entro i quali l'operazione di pagamento deve essere eseguita;
- l'ordine di pagamento diventa irrevocabile;
- a seconda che sia o meno conforme al contratto, scatta l'obbligo per il prestatore di servizi di pagamento del pagatore di eseguire l'ordine di pagamento o la possibilità di rifiutarne l'esecuzione, comunicandolo al proprio cliente.

Per agevolare il fluido funzionamento dei circuiti di pagamento è prevista la possibilità di fissare un termine oltre il quale gli ordini si intendono ricevuti la giornata operativa successiva¹³. Tale possibilità non dovrà tuttavia

¹³ Risulta evidente che, qualora molti ordini dovessero concentrarsi a ridosso della chiusura della giornata operativa, potrebbero determinarsi difficoltà operative per il prestatore di servizi di pagamento e responsabilità che possono essere arginate

tradursi in un danno per l'utilizzatore di servizi di pagamento che non potrà vedersi ridotto in modo significativo il lasso di tempo utile per dare un ordine di pagamento al proprio prestatore di servizi: per tale motivo, qualora venga fissato un termine per la ricezione degli ordini di pagamento, questo deve essere il più possibile coincidente con la fine effettiva della giornata operativa. Detto termine può essere differenziato in relazione al canale utilizzato dal cliente per l'invio dell'ordine di pagamento.

Il prestatore di servizi di pagamento:

- comunica il termine di ricezione degli ordini di pagamento all'utilizzatore in conformità con quanto previsto dalla, Sezione VI, paragrafo 4.1.1, del provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 15 febbraio 2010¹⁴;
- verifica che tale termine sia coerente con l'esigenza di garantire nel concreto la fluidità e la correttezza dell'effettuazione delle operazioni di pagamento provvedendo tempestivamente, se del caso, a spostarlo il più possibile in avanti.

L'effetto di differimento al giorno successivo degli ordini trasmessi dal cliente oltre il termine si produce anche nei confronti dell'ordinante stesso. I prestatori di servizi di pagamento riconoscono pertanto al cliente ordinante la disponibilità delle somme relative a un ordine di pagamento ricevuto dopo il termine della giornata operativa fino al momento di ricezione dell'ordine medesimo nella giornata operativa successiva.

Non è consentito individuare analogo termine per i pagamenti ricevuti dal prestatore di servizi di pagamento del beneficiario. Ove tali pagamenti siano ricevuti in tempi oggettivamente incompatibili con l'immediata messa a disposizione dei fondi del beneficiario, la disponibilità è riconosciuta nel giorno operativo immediatamente successivo alla ricezione con data valuta del medesimo giorno di ricezione.

3. Irrevocabilità di un ordine di pagamento

L'utilizzatore non può revocare un ordine di pagamento una volta che questo sia stato ricevuto dal suo prestatore di servizi di pagamento.

Quando l'operazione di pagamento è disposta su iniziativa del beneficiario o per il suo tramite, il pagatore, in ossequio al principio di affidamento, non può revocare l'ordine dopo che questo è stato trasmesso al beneficiario medesimo o dopo avergli dato il consenso ad eseguire l'operazione di pagamento. Nel caso di addebiti diretti, per i quali vi è una preventiva autorizzazione all'addebito del proprio conto da parte del pagatore, quest'ultimo può revocare l'ordine non oltre la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato per l'addebito dei fondi.

attraverso una scansione dei tempi per la ricezione degli ordini coerente con il funzionamento dei circuiti di pagamento.

¹⁴ "Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" disponibili sul sito internet della Banca d'Italia (www.bancaditalia.it).

Nel caso di pagamenti a esecuzione differita, la revoca non può intervenire oltre la fine della giornata operativa che precede il giorno previsto per l'esecuzione.

Decorsi i termini sopra richiamati, un ordine di pagamento può essere revocato solo se sussiste l'accordo tra l'utilizzatore e il suo prestatore di servizi di pagamento.

4. Rifiuto di un ordine di pagamento

Il prestatore di servizi di pagamento ha l'obbligo di eseguire un ordine di pagamento quando questo risulti conforme alle condizioni previste nel contratto. In caso di rifiuto, per tutelare l'affidamento del cliente che confida nell'esecuzione dell'ordine di pagamento impartito secondo i tempi previsti, il prestatore di servizi di pagamento deve informare immediatamente, e comunque non oltre il termine per l'esecuzione dell'operazione di pagamento, il pagatore del rifiuto di eseguire l'ordine seguendo le modalità di comunicazione concordate nel contratto e fornendo le motivazioni del rifiuto, salvo che tale comunicazione sia contraria alla legge. Considerata l'esigenza di effettuare con la massima rapidità tale comunicazione, i prestatori di servizi di pagamento debbono adottare modalità di comunicazione atte ad assicurare il più possibile l'immediatezza dell'informazione del cliente (es. telefoniche o a mezzo posta elettronica).

Ove il rifiuto sia imputabile a un errore materiale del pagatore, il prestatore di servizi di pagamento è tenuto a comunicare anche le procedure finalizzate alla correzione dello stesso.

5. Tempi di esecuzione

Il tempo di esecuzione è il tempo necessario affinché l'ordine di pagamento venga eseguito attraverso l'accredito del conto del beneficiario o la messa a disposizione dei fondi a favore di quest'ultimo.

5.1 Pagamenti a valere su un conto

Il prestatore di servizi di pagamento del pagatore esegue l'ordine di pagamento con l'accredito dei fondi sul conto del prestatore di servizi di pagamento del beneficiario entro la fine della giornata operativa successiva alla ricezione dell'ordine di pagamento; fino al 1° gennaio 2012 detto lasso temporale è dilazionabile, d'accordo tra le parti, fino a un massimo di tre giorni.

Nel caso in cui l'operazione sia ad iniziativa del pagatore, il termine decorre da quando l'ordine di pagamento è ricevuto dal prestatore di servizi di pagamento di quest'ultimo.

Nel caso delle operazioni ad iniziativa del beneficiario o per il suo tramite il termine decorre dal momento della ricezione, da parte del prestatore di servizi del pagatore, della disposizione di pagamento trasmessa dal prestatore di servizi del beneficiario. La trasmissione della disposizione di pagamento ha luogo nel momento concordato tra il beneficiario e il proprio prestatore di servizi

(tenendo presente, ad esempio, la data di addebito indicata sulla fattura di un'utenza domestica).

5.1.1 Conversioni valutarie

Qualora un'operazione di pagamento sia eseguita in una valuta diversa da quella in cui è denominato il conto del beneficiario, il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario riconosce a quest'ultimo la disponibilità dei fondi nella valuta originaria secondo i tempi e con la data valuta previsti dall'articolo 23 del Decreto; tale disponibilità non include il diritto di prelevare i fondi trasferiti secondo i medesimi tempi. La somma trasferita dovrà essere accreditata sul conto del beneficiario nei tempi strettamente necessari per eseguire l'operazione di conversione valutaria che comunque non potranno superare la seconda giornata operativa successiva alla ricezione dei fondi da parte del prestatore di servizi di pagamento del beneficiario medesimo.

In caso di ordini di pagamento da eseguire in una valuta diversa da quella in cui è denominato il conto del pagatore - o, in mancanza di un conto, da quella versata per l'esecuzione dell'operazione - il prestatore di servizi di pagamento del pagatore informa quest'ultimo del tasso di cambio applicato.

5.1.2 Pagamenti interni

Il caso dei c.d. "pagamenti interni" ricorre quando i conti coinvolti nell'operazione di pagamento sono tenuti presso lo stesso prestatore di servizi di pagamento. In tal caso, ove i conti siano detenuti presso diverse filiali del medesimo prestatore di servizi di pagamento, le operazioni devono essere eseguite immediatamente ai sensi dell'art. 23 del Decreto, a meno che per il relativo regolamento non venga utilizzato un sistema esterno al prestatore medesimo. In tal caso il momento dell'accredito dei fondi sul conto della filiale presso cui è detenuto il conto del beneficiario, fermo restando il rispetto dei tempi di cui all'art. 20 del Decreto, sarà quello del regolamento del sistema esterno attraverso il quale viene effettuato il regolamento dell'operazione.

5.2 Pagamenti in assenza di conto

Se il beneficiario non ha un conto di pagamento, i fondi trasferiti sono messi a sua disposizione dal prestatore di servizi di pagamento di cui egli si avvale entro i tempi di cui all'articolo 23 del Decreto, che decorrono dall'accredito dei fondi medesimi sul conto del prestatore di servizi in questione. Le somme dovranno essere contabilizzate in conti o sottoconti transitori intestati al beneficiario che verranno estinti nel momento in cui esse saranno ritirate in contanti o il beneficiario ne richiederà l'accredito su un altro conto.

5.3 Versamenti

Nel caso di versamenti di contante su un conto nella stessa valuta in cui è denominato il conto medesimo, i fondi sono immediatamente disponibili per il titolare del conto e la data valuta sarà quella del giorno in cui viene effettuato il

versamento. Quando il versamento in contante è effettuato in una valuta diversa da quella in cui è denominato il conto, i fondi sono immediatamente disponibili ma vengono accreditati sul conto immediatamente dopo che sia stata effettuata l'operazione di conversione valutaria; la data valuta è quella dell'accredito in conto che non può superare la seconda giornata operativa successiva a quella in cui viene effettuato il versamento (cfr. presente Sezione, par. 5.1.1). L'utilizzatore viene preventivamente informato dei tempi necessari per effettuare detta operazione di conversione valutaria. Qualora il titolare del conto non sia un consumatore, la disponibilità dei fondi potrà essere al più tardi quella della giornata operativa successiva a quella in cui il versamento ha avuto luogo e la data valuta applicata potrà essere quella della terza giornata operativa successiva a quella del versamento.

5.4 Data valuta e disponibilità dei fondi

Cfr. Sezione III, par. 3, del presente Provvedimento.

5.4.1 Pagamenti in giornate non operative

Nel caso di operazioni di pagamento effettuate in una giornata che non è operativa per il prestatore di servizi di pagamento del pagatore o, nel caso di prelievo effettuato in una giornata che non è operativa per il prestatore di servizi di pagamento, presso cui è detenuto il conto di pagamento dal quale i fondi vengono prelevati, la data in cui l'addebito viene materialmente contabilizzato è necessariamente successiva a quella in cui i fondi sono resi disponibili all'utilizzatore di servizi di pagamento. Per tale ragione la data valuta dell'operazione è quella del giorno in cui viene effettuato il pagamento o il prelievo. Per il rispetto dei tempi di esecuzione di cui all'articolo 20 del Decreto, l'ordine di pagamento si intende ricevuto il giorno in cui il pagatore dispone effettivamente dei fondi, quindi, il giorno in cui viene effettuato il pagamento o il prelievo.

5.5 Rettifiche

La rettifica è un'operazione con la quale viene corretta un'operazione di pagamento eseguita in modo inesatto, anche a causa di un mero errore materiale o di un difetto di autorizzazione all'esecuzione (è questo, ad esempio, il caso di storni, rimborsi, ecc., cfr. anche Sezione IV, par. 4). La rettifica riporta il conto nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione errata non avesse avuto luogo: la data valuta di accredito dei fondi al pagatore verrà quindi retrodatata al giorno in cui i fondi sono stati originariamente addebitati sul conto del pagatore stesso.

I prestatori di servizi di pagamento provvedono a effettuare rettifiche in relazione a esigenze effettive connesse con operazioni non autorizzate o eseguite in modo inesatto; non è ammesso il ricorso a rettifiche aventi lo scopo di eludere le regole poste a presidio della regolare esecuzione delle operazioni di pagamento (in particolare, di quelle relative alla valuta e ai tempi di esecuzione delle operazioni medesime).

SEZIONE VI

Responsabilità

Come nella fase di autorizzazione di un pagamento, la normativa opera un attento bilanciamento di obblighi tra prestatori e utilizzatori di servizi di pagamento anche nella fase di esecuzione dell'operazione di pagamento: all'estensione della responsabilità dei prestatori di servizi di pagamento a copertura dell'intero ciclo di trasferimento monetario fa riscontro l'esenzione totale di responsabilità per gli stessi nel caso in cui l'utilizzatore abbia fornito un identificativo unico inesatto.

1. Fonti normative:

Artt. 24, 25, 27, 28 del Decreto

2. Identificativo unico

L'identificativo unico è un codice che identifica l'utilizzatore di servizi di pagamento o il suo conto oppure entrambi. Esso viene assegnato a ciascun utilizzatore dal prestatore di servizi di pagamento e assolve alla funzione di indirizzamento dei pagamenti, consentendone l'esecuzione interamente automatizzata (c.d. *straight through processing*). L'utilizzatore che impartisce un ordine di pagamento deve quindi fornire al proprio prestatore di servizi l'identificativo unico della controparte del pagamento e deve prestare particolare attenzione a che il codice fornito sia esatto. I prestatori di servizi di pagamento debbono adottare accorgimenti idonei a richiamare l'attenzione degli utilizzatori sulle conseguenze derivanti dall'utilizzo di un codice identificativo inesatto.

2.1 Identificativi unici inesatti

L'esecuzione dell'ordine in conformità con l'identificativo unico fornito dall'utilizzatore fa scattare la presunzione di esecuzione corretta dell'ordine medesimo da parte del prestatore di servizi di pagamento ed esclude la sua responsabilità in caso di mancata o inesatta esecuzione dell'operazione di pagamento. La presunzione di corretta esecuzione e l'esclusione della responsabilità operano anche qualora l'utilizzatore abbia fornito al proprio prestatore di servizi di pagamento informazioni aggiuntive rispetto all'identificativo unico: quest'ultimo assume quindi importanza assolutamente prioritaria, condizionando il buon fine delle operazioni di pagamento e la possibilità per l'utilizzatore di far valere le responsabilità del prestatore di servizi di cui si avvale.

Nel caso in cui l'utilizzatore abbia fornito un codice identificativo inesatto, i prestatori di servizi di pagamento si adoperano per il recupero dei fondi oggetto dell'operazione di pagamento sulla base degli obblighi di diligenza professionale che loro competono. All'utilizzatore potranno essere applicate spese per il recupero dei fondi, secondo i principi elencati nella Sezione III del presente Provvedimento.

Sulla base dei citati obblighi di diligenza professionale, i prestatori di pagamento – limitatamente ai casi in cui siano comunque consapevoli dell'inesattezza dell'identificativo unico fornito dal proprio cliente – devono adoperarsi affinché l'operazione di pagamento venga eseguita correttamente. A tal fine il prestatore di servizi di pagamento contatterà il proprio cliente prima di avviare l'esecuzione dell'operazione di pagamento. L'adozione di tali accorgimenti – ove fondata su presupposti oggettivi e giustificabili - esime il prestatore di servizi di pagamento da responsabilità per il mancato rispetto dei tempi di esecuzione dell'operazione di pagamento.

2.2 Assenza di identificativo unico

Qualora l'utilizzatore ometta di fornire al prestatore di servizi di pagamento di cui si avvale l'identificativo unico della controparte del pagamento l'ordine di pagamento deve essere rifiutato dal prestatore di servizi medesimo, a meno che quest'ultimo non sia già in possesso dell'identificativo unico della controparte in quanto fornito dall'utilizzatore che impartisce l'ordine di pagamento. In quest'ultimo caso, ove decida di eseguire l'ordine di pagamento ricevuto, il prestatore di servizi di pagamento comunicherà al proprio cliente l'integrazione dell'ordine di pagamento incompleto prima di avviare la relativa esecuzione.

3. Responsabilità per mancata o inesatta esecuzione

3.1 Principi generali

Il Decreto disciplina la responsabilità dei prestatori di servizi di pagamento in caso di mancata o inesatta esecuzione di un'operazione di pagamento. Tale disciplina fa salva l'applicabilità delle disposizioni che esimono i prestatori di servizi di pagamento da responsabilità (quale l'utilizzo di identificativi unici inesatti, il caso fortuito e la forza maggiore) e non pregiudica le modalità e i tempi con cui l'utilizzatore deve far valere le proprie ragioni per l'esecuzione non autorizzata o inesatta di un'operazione di pagamento (articolo 9 del Decreto).

La disciplina contenuta nell'articolo 25 del Decreto si concentra infatti sul modo in cui un'operazione di pagamento viene eseguita e sul caso in cui essa non venga eseguita affatto, prescindendo dagli elementi che hanno dato luogo all'inesattezza o al difetto di esecuzione quali la volontà del pagatore, errori dell'utilizzatore, eventi accidentali o inevitabili.

Un'operazione di pagamento è eseguita in modo inesatto quando l'esecuzione non è conforme a quanto chiesto dall'utilizzatore al proprio prestatore di servizi di pagamento nell'ordine di pagamento o in istruzioni allo stesso impartite. Si ha mancata esecuzione di un'operazione di pagamento quando i fondi oggetto dell'ordine di pagamento non vengono trasferiti da parte del prestatore di servizi di pagamento del pagatore, rimanendo nella sua disponibilità. Qualora i fondi vengano addebitati al pagatore ma non vengano accreditati al prestatore del beneficiario l'esecuzione sarà invece considerata inesatta.

Il principio generale al quale è informata la ripartizione di responsabilità per la corretta esecuzione delle operazioni di pagamento è che ciascun prestatore di servizi di pagamento è interamente responsabile nei confronti del proprio cliente. Fatto salvo il riparto di responsabilità nelle diverse fasi in cui si articola l'esecuzione di un'operazione di pagamento, ciascun prestatore di servizi risponde quindi nei confronti del proprio cliente di tutte le spese o interessi che siano stati a lui imputati a seguito della mancata o inesatta esecuzione dell'operazione di pagamento.

In caso di inesatta o mancata esecuzione di un'operazione di pagamento, ferme restando le rispettive responsabilità dei prestatori di servizi di pagamento coinvolti, l'obbligo di diligenza professionale che ricade in capo ai prestatori di servizi di pagamento impone comunque a questi ultimi di adoperarsi senza indugio - quando i clienti ne facciano richiesta - per individuare lo stato in cui si trovano i fondi oggetto dell'ordine di pagamento e di comunicarlo tempestivamente ai rispettivi clienti.

3.2 Responsabilità del prestatore di servizi di pagamento del pagatore

Il prestatore di servizi di pagamento del pagatore risponde nei confronti del proprio cliente della corretta esecuzione dell'ordine di pagamento. La responsabilità comporta l'obbligo di rimborso immediato dell'importo non andato a buon fine, oppure, ove l'ordine di pagamento sia stato impartito a valere su un conto, l'obbligo di ripristinare la situazione del conto come se l'operazione eseguita in modo inesatto non avesse avuto luogo.

In ossequio al principio di conservazione, il pagatore può scegliere di non ottenere il rimborso o il ripristino del conto; può comunque ottenere la rettifica dell'operazione inesatta secondo quanto previsto dall'articolo 9 del Decreto.

Il prestatore di servizi di pagamento del pagatore può comunque dimostrare al proprio cliente e, ove necessario, al prestatore di servizi di pagamento del beneficiario che i fondi trasferiti sono stati accreditati sul conto di quest'ultimo secondo i prescritti limiti temporali; in tal caso, l'ordine di pagamento deve intendersi eseguito correttamente da parte del prestatore del pagatore e il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario risponde nei confronti del beneficiario della corretta esecuzione dell'operazione di pagamento, mettendo immediatamente i fondi ricevuti a disposizione del proprio cliente o accreditandoli sul suo conto.

3.3 Responsabilità del prestatore di servizi di pagamento del beneficiario

Quando un'operazione di pagamento è disposta su iniziativa del beneficiario o per il suo tramite, il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario deve:

- rispettare i tempi concordati con il beneficiario per l'inoltro della disposizione di incasso al prestatore di servizi del pagatore;
- trasmettere in modo corretto la disposizione di incasso di cui al punto precedente;

- applicare la data valuta dell'accredito dei fondi sul conto del beneficiario secondo quanto prescritto dall'articolo 23 del decreto;
- mettere immediatamente a disposizione del beneficiario i fondi ricevuti.

3.4 Diritto di regresso

Se la responsabilità di un prestatore di servizi di pagamento ai sensi dei paragrafi precedenti è in realtà ascrivibile ad un altro prestatore di servizi di pagamento o a qualunque altro soggetto intervenuto nell'esecuzione dell'operazione di pagamento, questo sarà tenuto a risarcire il prestatore di servizi di pagamento responsabile delle perdite subite o degli importi versati. L'esercizio del diritto di regresso lascia impregiudicati eventuali ulteriori risarcimenti derivanti da accordi in essere tra prestatori di servizi di pagamento o dalla disciplina ad essi applicabile.

SEZIONE VII

Disposizioni transitorie e finali

1. Istituti di pagamento

Gli Istituti di pagamento redigono la relazione sulla struttura organizzativa e il documento descrittivo dei servizi di pagamento prestati e delle relative caratteristiche di cui alla Sezione III, Capitolo VI, delle Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia per gli istituti di pagamento tenendo conto degli obblighi previsti dal presente Provvedimento.

2. Istituti di moneta elettronica

Gli Istituti di moneta elettronica redigono la relazione sulla struttura organizzativa di cui alla Sezione III, Capitolo VIII, delle Istruzioni di Vigilanza per gli Istituti di moneta elettronica (Imel) tenendo conto degli obblighi previsti dal presente Provvedimento.

3. Banche e Bancoposta S.p.A.

Le banche e Bancoposta S.p.A. tengono conto degli obblighi previsti dal presente Provvedimento nella definizione della propria struttura organizzativa e di controlli interni.