

## **Obbligo di segnalazione di cui all'art. 11 del D.lgs. n. 11/2010. *Template* per le comunicazioni alla Banca d'Italia.**

La disciplina sui servizi di pagamento dettaglia i diritti e gli obblighi di utenti e prestatori di servizi di pagamento (PSP); tra questi, l'obbligo per i PSP di comunicare per iscritto alla Banca d'Italia la sospensione del rimborso in caso di motivato sospetto di frode (art. 11, comma 2, del D.lgs. n. 11/2010 – di seguito “Decreto”).

Si forniscono, di seguito, indicazioni su presupposti e modalità di attuazione del cennato obbligo di segnalazione. La presente nota accompagna il *template* che gli operatori possono utilizzare per attivare il flusso di segnalazioni in favore della Banca d'Italia.

**I PSP hanno l'obbligo di rimborsare immediatamente al pagatore l'importo dell'operazione non autorizzata.**

Ai sensi dell'art. 11, comma 1, del Decreto, il PSP è tenuto a effettuare in favore del pagatore un **rimborso integrale** (l'importo rimborsato deve essere pari all'intero importo dell'operazione non autorizzata), **immediato** (il rimborso deve avvenire immediatamente e in ogni caso al più tardi entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui il PSP ha avuto conoscenza dell'operazione non autorizzata) e **non svantaggioso** (la data valuta dell'accredito del rimborso non deve essere successiva alla data di addebito dell'importo).

Rimane ferma la possibilità per il PSP di dimostrare, anche in un momento successivo al rimborso, che l'operazione di pagamento era stata autorizzata; in tal caso, il PSP ha diritto di chiedere direttamente all'utente e ottenere da quest'ultimo la restituzione dell'importo rimborsato (art. 11, commi 1 e 2-*bis*, del Decreto).

**Un'eccezione all'obbligo di rimborso** opera nel caso in cui il PSP abbia il **motivato sospetto che l'operazione non autorizzata derivi da un comportamento fraudolento posto in essere dall'utente dei servizi di pagamento**, come indicato dalla direttiva 2015/2366/UE - PSD2 <sup>(1)</sup> (art. 11, comma 2, del Decreto). In proposito, si ritiene che il comportamento fraudolento si caratterizzi per elementi specifici che denotano l'intenzione dell'utente (e non di soggetti terzi) di raggirare il PSP e, pertanto, che lo stesso non possa consistere nella mera inosservanza dolosa o colposa degli obblighi di comunicazione e di custodia gravanti sull'utente medesimo (*ex art. 7 del Decreto*).

Nel caso in cui il PSP sospenda il rimborso, deve darne immediata comunicazione per iscritto alla Banca d'Italia (art. 11, comma 2, del Decreto).

Nei casi in cui il PSP disponga (immediatamente o al più tardi entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui prende atto dell'operazione disconosciuta o riceve una comunicazione in merito) di elementi idonei a provare il comportamento fraudolento, doloso o gravemente colposo dell'utente e, quindi, a soddisfare l'onere probatorio di cui all'art. 10, comma 2, del Decreto, si ritiene risultino insussistenti i presupposti normativamente previsti per la sospensione del rimborso e per la relativa segnalazione alla Banca d'Italia.

Al fine di promuovere la trasmissione delle segnalazioni secondo modalità standardizzate che ne facilitino sia l'invio da parte degli intermediari, sia la raccolta e gestione da parte della Banca d'Italia, si invitano i PSP a effettuare la suddetta comunicazione attraverso l'allegato *template* all'indirizzo [vic@pec.bancaditalia.it](mailto:vic@pec.bancaditalia.it), indicando nell'oggetto le seguenti informazioni: codice ABI, mese/anno di riferimento della notifica dell'operazione non autorizzata e la dicitura: “segnalazione ai sensi dell'art. 11, co. 2, d.lgs. n. 11/10”.

---

<sup>(1)</sup> Il considerando 71 della direttiva 2015/2366/UE (PSD2) prevede che: “*Nel caso di un'operazione di pagamento non autorizzata, il prestatore di servizi di pagamento dovrebbe rimborsare immediatamente l'importo dell'operazione al pagatore. Tuttavia, se sussiste il forte sospetto di un'operazione non autorizzata derivante da un comportamento fraudolento dell'utente dei servizi di pagamento e se il sospetto si fonda su ragioni obiettive comunicate all'autorità nazionale pertinente, il prestatore di servizi di pagamento dovrebbe essere in grado di svolgere un'indagine in tempi ragionevoli prima di rimborsare il pagatore*”.

In particolare, i soggetti segnalanti sono invitati a comunicare, con cadenza mensile (il giorno 10 di ciascun mese, con riferimento al mese precedente) e solo in caso di segnalazione positiva, ogni rimborso sospeso e indicare, tra l'altro, i motivi del sospetto di frode, la tipologia dell'utente dei servizi di pagamento (persona fisica/consumatore; persona fisica/non consumatore; etc.) e le caratteristiche delle operazioni di pagamento disconosciute (data e importo dell'operazione), senza fornire dati o informazioni del cliente aventi carattere personale (ad es. il nome).

Resta ferma la facoltà di effettuare una segnalazione ad evento. In ipotesi di segnalazioni veicolate in forma libera, si invitano i PSP ad attenersi al *set* informativo di cui al cennato *template*.