Il riparto di responsabilità nelle operazioni di pagamento elettronico

Gli sviluppi normativi in corso (revisione della PSD2 e nuovo regolamento IPR)

Olivia Maffa

Servizio Vigilanza sul Comportamento degli Intermediari

Divisione Normativa di Tutela e Metodologie

11 Novembre 2024

Finalità della PSD2 *review*

- protezione degli utenti e fiducia nel sistema dei pagamenti
- concorrenza
- *level playing field*
- neutralità tecnologica

28 giugno 2023 – proposta della Commissione :

- PSD3: regole sui *soggetti*
- PSR: regole sui *servizi*

Nozione di operazione autorizzata / non autorizzata

Divergenze interpretative tra gli Stati Membri

Teoria "oggettiva"

- *"autorizzazione" → rispetto della procedura tecnica concordata tra le parti per autorizzare un pagamento (anche se eseguita da un terzo)*
- *irrilevanza della "volontà" effettiva del cliente*
- *pro: facilità e sicurezza applicativa*
- *contro: forte limitazione della tutela*

Teoria "soggettiva"

- *"autorizzazione" → volontà effettiva del cliente di compiere il pagamento*
- *il rispetto della procedura tecnica è necessario ma non sufficiente*
- *contro: necessità di una complessa valutazione delle circostanze; rischi di abuso e moral hazard del cliente*
- *pro: maggiore tutela del cliente*

Il riparto di responsabilità nel PSR

- No modifiche sostanziali (confermate regole su IBAN, disconoscimenti, onere della prova, limiti alla responsabilità del pagatore…)

…ma…

«*Consumers should be adequately protected in the context of certain fraudulent payment transactions that they have authorised without knowing these transactions were fraudulent. The number of* ***'social engineering'*** *cases where consumers are misled into authorising a payment transaction to a fraudster has significantly increased in recent years. […] Those new types of […] fraud* ***are blurring the difference that existed in Directive (EU) 2015/2366 between authorised and unauthorised transactions****. […] The conditions under which the customer authorised a transaction by giving his or her permission to it should be taken into due consideration, including by courts, to qualify a transaction as being authorised or unauthorised. A transaction may indeed have been authorised in circumstances where such authorisation was granted on manipulated premises affecting the integrity of the permission.*» (Recital 79)

Operazioni non autorizzate: aspetti procedurali
PSD2 - PSR a confronto

Art. 73 PSD2 - Art. 11 D.Lgs. 11/2010

- *Rimborso immediato (max 1 g. operativa)*
- *Eccezione (possibile sospensione rimborso) per motivato sospetto di frode, da comunicare alla NCA*
- *Nessun termine per istruttoria (possibile sospensione indefinita o riaddebito al cliente "anche in un momento successivo")*
- *No obbligo esplicito di motivazione*

Art. 56 proposta PSR

- ***Rimborso immediato (max 1 g. operativa)***
- ***Eccezione (possibile sospensione rimborso) per motivato sospetto di frode del pagatore, da comunicare alla NCA***
- ***Termine di 10 gg. op. per istruttoria sul sospetto di frode (rimborso o rifiuto)***
- ***Obbligo esplicito di motivazione e indicazione rimedi (esposti, reclami, ADR)***

Operazioni non autorizzate: responsabilità PSU
PSD2 - PSR a confronto

Art. 74 PSD2 - Art. 12 D.Lgs. 11/2010

- Il PSU è responsabile per frode, dolo o colpa grave
- Se il PSP non esige la SCA, il PSU non sopporta alcuna perdita, salvo sua frode
- Nessun termine per risposta definitiva al PSU

Art. 60 proposta PSR

- Il PSU è responsabile per frode, dolo o colpa grave
- Se il PSP non esige la SCA, il PSU non sopporta alcuna perdita, salvo sua frode. Viene esplicitato che il principio vale anche nel caso in cui il PSP applica una esenzione dall'obbligo di SCA
- Nessun termine per risposta definitiva al PSU → questione aperta da dibattere

Operazioni **autorizzate**

- Operazioni autorizzate in linea di principio **non rimborsabili**

- PSR propone **due eccezioni** fondamentali:
  - **Impersonation fraud** ("spoofing"), purché vengano usati nome/email/telefono del PSP, vi sia denuncia alla polizia e al PSP, nessuna frode o colpa grave del consumatore
  - **Non corretta applicazione dell'IBAN check** (art. 57) – anticipato dall'**IPR**

Impersonation fraud

Problemi interpretativi aperti sulle *fraudulent authorised payment transactions*:

- ❑ teoria "oggettiva": l'art. 59 è estensione della tutela; tali operazioni non erano rimborsabili secondo la PSD2
- ❑ teoria "soggettiva": l'art. 59 è (i) per lo più inutile, in quanto tali operazioni sono già tutelate in base alla PSD2; (ii) potenzialmente dannoso, in quanto rischia di restringere la tutela al solo tipo di frode espressamente indicato
- ? possibile estensione della responsabilità: l'art. 59 potrebbe ricomprendere forme di frode "esterna" (i.e. sulle "ragioni sottostanti" al pagamento, es. proposta fraudolenta di investimento da parte di un truffatore che si finge la banca del cliente)

IBAN name check

- IBAN *name check*: servizio offerto dal PSP del pagatore per verificare la corrispondenza tra IBAN e nome del beneficiario del pagamento (art. 5ter):
  - obbligatorio per *bonifici (sia istantanei che ordinari) denominati in euro* (con il PSR si propone l'estenzione ai bonifici anche non in euro)
  - istantaneo ('*immediatamente dopo che il pagatore ha fornito le informazioni pertinenti relative al beneficiario e prima che al pagatore sia offerta la possibilità di autorizzare tale bonifico*')
  - gratuito per *tutti* gli utenti (consumatori e non)

Regolamento (UE) 2024/886

IBAN name check

- Ambito applicativo:
  - IPR → solo bonifici in euro tra PSP stabiliti nell'UE:
  - PSR → tutti i bonifici non coperti dal PSR: i.e. bonifici non in euro e anche da/verso un PSP extra UE
  - ? Possibili difficoltà operative legate ai bonifici diretti fuori dall'UE

- Ulteriori differenze:
  - diritto a rinunciare al servizio → previsto in termini generali nel PSR, ma molto limitato nell'IPR (solo non consumatori per operazioni multiple)
  - "quasi corrispondenza" non disciplinata nel PSR
  - più dettagli tecnici nell'IPR (casi particolari, conti cointestati, PIS, ordini cartacei, pagamenti multipli…)

Rapporti tra IPR e PSR

IBAN name check: funzionamento

IBAN CHECK

CORRISPONDENZA

QUASI - CORRISPONDENZA

MANCATA CORRISPONDENZA

INDICAZIONE NOME CORRETTO

NOTIFICA AL PSU

AUTORIZZAZIONE

ABBANDONO

MANCATA/ERRONEA ESECUZIONE DELL'IBAN CHECK

RESPONSABILITÀ DEL PSP

Altre questioni aperte nel negoziato PSR

- Obblighi delle parti
  - **servizo di *alert* in tempo reale**
  - **obblighi di cooperazione del cliente**
- *Transaction monitoring mechanisms*
- Nozione di «colpa grave» del cliente
- Limiti (es. "caps") alla responsabilità dei PSP
- Ruolo delle TELCO (obblighi di cooperazione con i PSP, responsabilità «interna»)

Grazie per l'attenzione

oliviagaetana.maffa@bancaditalia.it