

Disconoscimenti di operazioni di pagamento non autorizzate. Comunicazione al sistema.

Negli ultimi anni il comparto dei servizi di pagamento è stato interessato da rilevanti cambiamenti, legati al recepimento di importanti normative europee (tra cui la Direttiva PSD2) e alla diffusione di nuove tecnologie, che hanno contribuito a un profondo mutamento delle abitudini di pagamento della clientela (caratterizzate dalla progressiva riduzione dell'uso del contante), alla digitalizzazione dei servizi e alla diffusione dell'*e-commerce*, anche per effetto dell'emergenza pandemica.

In tale contesto, assume maggiore importanza l'esigenza di garantire alla clientela il diritto di disconoscere le operazioni non autorizzate e di ottenere i dovuti rimborsi.

Il D.lgs. 11/2010 individua i presupposti in base ai quali l'utente ha diritto a essere rimborsato dal prestatore di servizi di pagamento (PSP) dell'importo dell'operazione disconosciuta¹ e definisce le tempistiche e le modalità di tale rimborso; ciò, con l'obiettivo di sterilizzare gli effetti negativi per il cliente dell'addebito legato all'operazione non autorizzata², contribuendo a rafforzare la tutela della clientela e favorire la fiducia verso i servizi di pagamento.

Il rispetto di questa disciplina è essenziale ai fini di tutela della clientela, oltre a rilevare anche per i profili di rischio operativo degli intermediari e per il regolare funzionamento, l'affidabilità e l'efficienza del sistema dei pagamenti.

La Banca d'Italia ha quindi condotto approfondimenti sui presidi approntati dai PSP in materia, con iniziative di vigilanza ispettiva e cartolare. All'esito delle analisi svolte, è emersa l'opportunità di fornire indicazioni per garantire l'omogeneità delle condotte tenute dagli operatori e il loro allineamento al dato normativo nonché per favorire la convergenza verso prassi più attente alla qualità delle relazioni con la clientela. Gli approfondimenti hanno tenuto conto anche del contenzioso affluito all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e degli esposti alla Banca d'Italia, oltre che delle segnalazioni delle associazioni dei consumatori.

In particolare, sono state riscontrate le seguenti problematiche:

- **rifiuto non fondato del rimborso**, da ricondurre principalmente a criteri di valutazione dei disconoscimenti non in linea con le regole che definiscono il regime di responsabilità dei PSP e dei clienti nell'uso degli strumenti di pagamento;
- **carenze nell'esecuzione dei rimborsi**, in relazione sia ai tempi di evasione del disconoscimento – spesso appesantiti da adempimenti a carico dei clienti non richiesti dalla disciplina di settore – sia al ripristino dello stato del conto di pagamento a fronte di un'operazione non autorizzata;
- **lacune nell'informativa alla clientela**, tanto con riferimento alla rappresentazione delle modalità con cui il cliente è tenuto a notificare il disconoscimento del pagamento non autorizzato al PSP, quanto alla comunicazione del motivo del diniego del rimborso;

¹ Ai sensi degli artt. 10 e 12 del D.lgs. 11/2010, il PSP deve di norma assicurare il rimborso quando l'operazione di pagamento disconosciuta non è stata autorizzata con i più elevati standard di sicurezza previsti dalla regolamentazione, rappresentati dalla cd. "autenticazione forte" (*strong customer authentication - SCA*). Quando quest'ultima è invece prevista, il PSP ha facoltà di non rimborsare l'utente se ha accertato che l'operazione disconosciuta è stata causata dal mancato rispetto degli obblighi posti a carico dell'utente stesso (per esempio, la custodia dello strumento di pagamento) in ragione di suoi comportamenti caratterizzati da dolo o colpa grave. In ogni caso, il PSP ha sempre il diritto di non rimborsare ove presuma che la richiesta di disconoscimento del cliente derivi da un suo tentativo di frode ai danni del PSP stesso. Su tale ultimo aspetto, cfr. [la comunicazione al sistema di questo Istituto del 30 ottobre 2023](#).

² Ai sensi dell'art. 11 del D.lgs. 11/2010, il rimborso delle operazioni disconosciute va effettuato al più tardi entro la giornata lavorativa successiva alla richiesta e, laddove l'operazione abbia comportato l'addebito di un conto di pagamento, in maniera tale da riportare quest'ultimo nello stato in cui si sarebbe trovato se il pagamento non avesse avuto luogo, assicurando che la data valuta dell'accredito non sia successiva a quella dell'addebito dell'importo.

- **inadeguatezza dei meccanismi di tokenizzazione** delle carte di pagamento della clientela nelle applicazioni di “*wallet provider*” esterni (utilizzati per pagamenti al POS fisico e da remoto), con specifico riferimento alla fase di caricamento (“*enrollment*”), spesso svolta senza autenticazione forte del cliente o mediante elementi di autenticazione non rientranti nella sfera di controllo del PSP emittente la carta.

Si invitano, dunque, i PSP a svolgere un’autovalutazione sulla coerenza degli assetti, delle procedure e delle prassi in uso con le previsioni normative e con le aspettative di questo Istituto. Nel dettaglio, la Banca d’Italia si attende che:

- il processo di gestione dei disconoscimenti sia regolato da **una specifica policy** interna, conforme alle prescrizioni normative di cui al D.lgs. n. 11/2010. In questo ambito, andranno disciplinate **tutte le categorie di operazioni non autorizzate** (a prescindere dallo strumento di pagamento con cui sono state effettuate o dalla causa della loro mancata autorizzazione), **per evitare che alcune di queste siano trattate secondo le regole previste per i reclami ordinari**, anche in relazione ai differenti tempi di evasione previsti dalla normativa³;
- l’**istruttoria** sulla richiesta di disconoscimento sia **condotta tenendo conto dei criteri di riparto delle responsabilità** tra PSP e cliente previsti dalle **norme di settore**.

In particolare, laddove non risultino comportamenti fraudolenti del cliente, andrà **garantito a quest’ultimo il diritto al rimborso** nei casi in cui il **PSP non richieda un’autenticazione forte (*strong customer authentication - SCA*)⁴ ovvero non riesca a dimostrare che l’operazione è stata autorizzata con SCA⁵**. Per le **operazioni autenticate con SCA**, l’istruttoria condotta dal PSP deve **assicurare, in ogni caso, l’adeguata valutazione del comportamento tenuto dall’utente**;

- **eventuali automatismi procedurali** nella fase di valutazione si basino su **griglie granulari**, che consentano un’adeguata verifica, in concreto, dell’eventuale dolo o colpa grave del cliente. Ad ogni modo, i PSP dovranno garantirne la compiuta valutazione anche in relazione alle fattispecie non espressamente tipizzate all’interno delle proprie griglie;
- al fine di assicurare la corretta valutazione delle istanze di disconoscimento, siano avviate opportune **iniziative di sensibilizzazione del personale**, con particolare riguardo a quello a più diretto contatto con gli utenti nella gestione sia delle loro richieste sia di eventuali reclami, onde accrescere la cultura aziendale in materia;
- la normativa interna definisca **tempistiche di gestione dei disconoscimenti compatibili con il rispetto del termine di rimborso di cui all’art. 11, co. 1, del D.lgs. 11/2010**.

Rispetto a tale termine, andrà evitato di subordinare la **presa in carico** della pratica alla richiesta di documentazione aggiuntiva alla notifica dell’operazione non autorizzata (ad esempio, copia della denuncia alle Autorità, che potrà comunque essere richiesta ai fini dell’istruttoria in un momento successivo) oppure all’espletamento di gravosi adempimenti operativi. Si invitano i PSP a prevedere efficaci canali di contatto e

³ Resta fermo che il rigetto di un disconoscimento o il mancato riscontro entro 15 giorni (trattandosi di servizi di pagamento) è presupposto sufficiente ai fini della proposizione di un ricorso innanzi all’ABF.

⁴ Art. 12, co. 2-bis, D.lgs. n. 11/2010: “*Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il pagatore non sopporta alcuna perdita se il prestatore di servizi di pagamento non esige un’autenticazione forte del cliente (...)*”.

⁵ Art. 10, co. 1, D.lgs. n. 11/2010: “*Qualora l’utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un’operazione di pagamento già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, è onere del prestatore di servizi di pagamento provare che l’operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata (...)*”.

assistenza tramite i quali il cliente possa effettuare il disconoscimento dell'operazione non autorizzata e acquisire tutte le informazioni necessarie sulla propria richiesta;

- **ove sia stato addebitato un conto di pagamento**, siano previsti meccanismi che tengano conto dell'esigenza di riportare quest'ultimo nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione non avesse avuto luogo e che, in particolare, la **data valuta dell'accredito non sia successiva a quella dell'addebito** (art. 11, co. 1, D.lgs. n. 11/2010); il rimborso deve tenere conto dell'esigenza di non imputare al cliente eventuali costi legati all'effettuazione dell'operazione disconosciuta;
- **la documentazione di trasparenza** contenga un'**informativa adeguata** ad assicurare una **piena consapevolezza della clientela** in merito al riconoscimento dei **propri diritti** e alle **modalità di adempimento dei propri doveri**.

Si raccomanda di **evitare generici rinvii alle previsioni della normativa in tema di disconoscimenti** e di **indicare espressamente le modalità tramite le quali il cliente può effettuare le comunicazioni di legge** (quali quelle di furto, smarrimento, appropriazione indebita o uso non autorizzato degli strumenti, o la notifica di disconoscimento dell'operazione non autorizzata);

- sia **rafforzata la trasparenza** verso il cliente circa il **diritto**, previsto dalla normativa, dei PSP di **recuperare le somme inizialmente rimborsate** qualora, all'esito di un'eventuale successiva istruttoria, emerga l'autorizzazione dell'operazione.

In questa prospettiva, si auspica che i nuovi **contratti diano evidenza di tale diritto**, indicando anche le modalità seguite dal PSP per l'eventuale riaddebito, specificando il termine entro il quale il processo si considererà concluso, che dovrà in ogni caso essere ragionevole per evitare prolungate situazioni di incertezza. Inoltre, sempre al fine di accrescere la consapevolezza dell'utente sul diritto del PSP al riaddebito, ci si attende che ne sia **data informativa** al cliente tanto all'atto dell'iniziale rimborso, quanto al momento dell'eventuale riaddebito stesso;

- **le comunicazioni al cliente successive al disconoscimento** siano redatte in un linguaggio chiaro e comprensibile e rechino **informazioni esaustive** con riguardo alle **motivazioni** inerenti al **rigetto** delle richieste di **rimborso** e alla possibilità di far valere i propri diritti nelle sedi competenti;
- **le procedure di tokenizzazione** delle carte della clientela siano disegnate in linea con le modalità di autenticazione previste dal Regolamento delegato (UE) 2018/389, richiamate dalle Q&A pubblicate sull'argomento⁶, sia quando l'"*enrollment*" è effettuato facendo uso dell'applicazione di *mobile banking* del PSP emittente sia quando effettuato direttamente nell'ambiente reso disponibile dai "*wallet provider*" esterni.

Inoltre, relativamente al contenzioso affluito all'ABF, le Disposizioni vigenti⁷ prevedono che gli intermediari siano tenuti a valutare i reclami anche alla luce delle posizioni dell'Arbitro, verificando se la questione sottoposta dal cliente rientri in fattispecie analoghe a quelle già decise e considerando le soluzioni adottate in tali casi. Ciò dovrebbe consentire che le controversie relative a materie su cui sia maturato un orientamento costante e uniforme dell'ABF, specie se formatosi anche sulla base di ricorsi in cui il PSP stesso è parte in causa, possano essere risolte già in sede di gestione del reclamo,

⁶ Consultabili al seguente link: <https://www.eba.europa.eu/publications-and-media/press-releases/eba-clarifies-application-strong-customer-authentication>

⁷ Cfr. Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, Sez. VI, par.1.



o al più una volta che il cliente si sia rivolto all'Arbitro. Si invitano, pertanto, i PSP a tenere in debita considerazione detti aspetti anche in relazione alla gestione delle segnalazioni della clientela (reclami, esposti, ricorsi ABF) in materia di operazioni non autorizzate.

Laddove dall'autovalutazione venga rinvenuta l'esigenza di azioni correttive, la Banca d'Italia si attende che sia disposto, con il contributo delle funzioni di controllo, un piano di interventi da attuare nei tempi più rapidi possibili e, comunque, entro dodici mesi dalla pubblicazione delle presenti indicazioni.

Le valutazioni e le analisi condotte dai PSP andranno adeguatamente formalizzate e saranno oggetto di verifica nell'ordinaria azione di vigilanza di tutela di questo Istituto.