

# Modulo di disconoscimento di operazioni di pagamento non autorizzate e connesse modifiche contrattuali

Nota illustrativa

## ALLEGATO 1

### INDICAZIONI NORMATIVE ED OPERATIVE PER L'UTILIZZO DELLA MODULO DI DISCONOSCIMENTO DI OPERAZIONI DI PAGAMENTO

#### 1. Premessa

La disciplina in materia di servizi di pagamento (Direttiva PSD2 e relativa normativa di attuazione - D.lgs. n. 11/2010 - ed esecuzione) impone un costante adeguamento dei processi di lavoro e della documentazione contrattuale e di trasparenza, anche in relazione ai recenti orientamenti giurisprudenziali e dell'Arbitro Bancario Finanziario, che impongono di riservare la massima attenzione ai profili di responsabilità legati alla sicurezza dei pagamenti.

In tale ottica sono stati effettuati i seguenti interventi su modulistica e contrattualistica di Gruppo, di cui si dà conto nei successivi paragrafi:

- a) creazione di uno specifico **modulo di disconoscimento, con cui il cliente può comunicare operazioni di pagamento non autorizzate disposte su rapporti rientranti nella sfera contrattuale di responsabilità della Banca**, al fine di richiedere ed ottenere la restituzione delle relative somme secondo le modalità operative di rimborso regolate dagli artt. 9 e 11 del D.lgs. n. 11/2010 (PSD2)
- b) **adeguamento dell'articolato contrattuale** del servizio di RelaxBanking e dei conti di pagamento

#### 2. Modulo disconoscimento di operazioni di pagamento non autorizzate

La disciplina di cui al D.lgs. n. 11/2010 prevede il diritto del cliente di ottenere il rimborso di operazioni di pagamento non autorizzate **“solo se comunica senza indugio tale circostanza al proprio prestatore di servizi di pagamento (...)”**. La comunicazione deve essere in ogni caso effettuata entro 13<sup>1</sup> mesi dalla data di addebito” (art. 9, comma 1, D.lgs. 11/2010).

A seguito di tale comunicazione **“il prestatore di servizi di pagamento rimborsa al pagatore l'importo dell'operazione medesima immediatamente e in ogni caso al più tardi entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui prende atto dell'operazione o riceve una comunicazione in merito**. Ove per l'esecuzione dell'operazione sia stato addebitato un conto di pagamento, il prestatore di servizi di pagamento riporta il conto nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non avesse avuto luogo, assicurando che la data valuta dell'accredito non sia successiva a quella dell'addebito dell'importo” (art. 11, comma 1, D.lgs. 11/2010).

A fine di dare al cliente istruzioni più dettagliate sulle modalità con cui effettuare tale comunicazione alla Banca e per consentire alla Banca stessa di acquisire tutte le

---

<sup>1</sup> O il termine inferiore eventualmente pattuito con clienti diversi da consumatori e microimprese

informazioni necessarie alla valutazione della posizione, è stato predisposto uno specifico modulo per il disconoscimento di operazioni di pagamento (di seguito “Modulo”), uniforme a livello di Gruppo.

Tale Modulo costituisce inoltre lo strumento per condurre gli adempimenti e le fasi di processo descritti nelle Norme Operative di Processo sulla “Gestione operazioni di pagamento non autorizzate” di recente pubblicazione con COP n. 111/2022<sup>2</sup>

Il Modulo sarà messo a disposizione dei clienti a cura della Banca, su propria carta intestata, tramite il proprio sito web, fornendo le opportune istruzioni per il suo utilizzo, e nei locali aperti al pubblico (anche tramite totem).

Il Modulo assolve inoltre la funzione di fornire al cliente le indicazioni sulle modalità e sulle tempistiche con cui lo stesso è tenuto ad effettuare la comunicazione alla Banca al fine di ottenere il rimborso delle operazioni contestate. Per tale motivo, la parte introduttiva del Modulo presenta le istruzioni per la sua compilazione e per il suo inoltro alla Banca, che potrà avvenire via posta elettronica (agli indirizzi indicati nel Modulo e previamente identificati dalla Banca per la presa in carico di tali richieste) o con consegna del cartaceo presso le filiali della Banca.

La presentazione del Modulo assolve dunque l'onere in capo al cliente di effettuazione della comunicazione di operazione non autorizzata ed innesca la particolare procedura di rimborso disciplinata dal citato art. 9 D.lgs. 11/2010 che, come peraltro riportato contrattualmente nei testi in uso, prevede<sup>3</sup>:

- il rimborso immediato o al massimo entro la giornata operativa successiva alla comunicazione di operazione non autorizzata
- la possibilità per la Banca di sospendere l'esecuzione del rimborso in caso di motivato sospetto di frode da parte del cliente, con contestuale comunicazione scritta di tale circostanza alla Banca d'Italia
- la possibilità per la Banca di richiedere al cliente la restituzione delle somme preventivamente rimborsate, qualora questa dimostri in data successiva che l'operazione era stata correttamente autorizzata.

Appare opportuno evidenziare che le richieste di disconoscimento di operazioni relative a servizi di pagamento formulate attraverso la modulistica in oggetto vanno riscontrate seguendo le modalità e le tempistiche descritte nelle procedure per la gestione del disconoscimento di operazioni e per la gestione delle frodi descritte con le NOP allegata alla citata COP n. n. 111/2022.

Nel caso in cui la procedura di disconoscimento si sia conclusa con esito negativo o non sia stata soddisfacente per il cliente, lo stesso può inoltrare un reclamo all'Ufficio

---

<sup>2</sup> Oltre al Modulo che ogni banca avrà cura di personalizzare e di pubblicare sul proprio sito, è stata redatta una versione del modulo di disconoscimento (denominato “Modulo di disconoscimento home banking” - allegato 3) che sarà pubblicato sul sito del RelaxBanking privo di personalizzazioni, poiché messo a disposizione, come il complesso della documentazione relativa al servizio RelaxBanking, alla generalità degli utenti del servizio di home banking. Tale modulo, che il cliente dovrà indirizzare alla propria Banca (qualora non utilizzi quello pubblicato sul sito della banca stessa), contiene unicamente il riferimento alle sole operazioni di pagamento che possono essere effettuate tramite il servizio di RelaxBanking. Tale modulo, come detto, non necessita di personalizzazione della banca e sarà pubblicato a cura di BCC SI sul sito del RelaxBanking.

<sup>3</sup> Come riportato anche nel contratto di conto corrente, artt. 24 e 25, parte II, sezione 3.

Reclami della Banca, che lo gestirà nei tempi previsti dalla normativa di riferimento<sup>4</sup>.

Poiché il Modulo è finalizzato alla formalizzazione della comunicazione che il cliente è tenuto ad assolvere nei confronti della Banca in relazione ad operazioni di pagamento non autorizzate<sup>5</sup> disposte su rapporti rientranti nella sfera contrattuale di responsabilità della Banca stessa<sup>6</sup>, in qualità di suo Prestatore di Servizi di Pagamento, le operazioni oggetto di comunicazione con il Modulo potranno essere le seguenti:

- **Bonifici/SCT “Sepa Credit Transfers”/SCT Inst “Sepa Instant Credit Transfers”<sup>6</sup>**
- **Addebiti diretti/SDD (Sepa Direct Debits):** per tale casistica il Modulo può essere utilizzato solo per comunicare alla banca addebiti di SDD non autorizzati (ossia quelli per cui il cliente non abbia prestato consenso con lo specifico mandato o l’addebito sia intervenuto successivamente alla sua revoca da parte del cliente stesso). Qualora invece si tratti di SDD autorizzato ma il cliente, se consumatore, voglia richiedere il rimborso di cui agli articoli 13 e 14 del D.lgs. n.11/2010, dovrà invece utilizzare la specifico “Modulo di richiesta di rimborso per operazioni autorizzate di addebito diretto (SDD Core)”, che viene allegata alla presente (cfr. *infra* paragrafo 4)
- **Prelievi di contante su conto corrente/di pagamento, effettuati - al di fuori dei Circuiti Nazionali e/o Internazionali delle carte di pagamento<sup>7</sup>- tramite CSA “Casse Self Assistite”/ATM Evoluti:** tali operazioni, trovando la specifica disciplina contrattuale nel contratto di conto corrente<sup>8</sup>, vedono come Prestatore di Servizi di Pagamento del cliente la Banca presso cui il cliente effettua il prelievo/pagamento, utilizzando la carta di pagamento come mero strumento di riconoscimento e di accesso al/ai conto/i addebitato/i.
- **Ricarica di Carte Prepagate CartaBCC “Tasca”, “TascaConto”, “TascaBusiness”** emesse da Iccrea Banca S.p.A. o BCC Pay S.p.A., effettuata tramite la specifica funzionalità disponibile sul rapporto di Home Banking: in tal caso oggetto di contestazione non è l’utilizzo della carta di

---

<sup>4</sup> Si ricorda che la normativa in materia di reclami aventi ad oggetto servizi di pagamento impone alle banche tempi di risposta pari a 15 giornate operative, prorogabili a 35 giornate in caso di situazioni complesse od eccezionali). La richiesta di rimborso per operazioni di pagamento non autorizzate è soggetta, come sopra evidenziato, al termine più stringente pari ad una giornata operativa successiva alla data di ricezione della relativa richiesta

<sup>5</sup> Si ricorda che per le operazioni eseguite tramite carte di pagamento il cliente (titolare carta) dovrà invece utilizzare lo specifico “Modulo di disconoscimento di operazioni con carta di pagamento” secondo le indicazioni da ultimo fornite con COP n. 60/2022 e COP n. 70/2022.

<sup>6</sup> Anche se effettuati accedendo al conto tramite CSA/ATM Evoluti utilizzando la carta di pagamento come strumento di riconoscimento (cfr. *infra* in merito alle carte prepagate)

<sup>7</sup> Per i quali è invece utilizzabile il “Modulo di disconoscimento di operazioni con carta di pagamento” (cfr. COP n. 60/2022).

<sup>8</sup> Parte II, sez. V del contratto di conto corrente

pagamento<sup>9</sup> ma l'addebito su conto, radicato presso la Banca, derivante dall'operazioni di ricarica delle carte indicate in questo alinea. Qualora invece sia stato effettuato un bonifico verso una carta prepagata con IBAN diversa da quelle qui indicate, il cliente dovrà valorizzare nel modulo l'opzione bonifico.

Il Modulo è stato redatto per poter essere utilizzato dalla generalità della clientela (consumatori, non consumatori, clientela al dettaglio, altro) e si compone delle seguenti sezioni:

- **Dati identificativi del soggetto** che compila e sottoscrive il Modulo e, eventualmente, dell'ente/persona giuridica per conto del quale lo stesso viene presentato
- **Indicazione delle operazioni oggetto di disconoscimento:** la compilazione di tali campi è guidata e il cliente potrà indicare le informazioni richieste secondo le esemplificazioni ivi indicate. Qualora il numero delle operazioni sia più elevato rispetto alle righe disponibili nel Modulo, il cliente potrà utilizzare anche il modulo aggiuntivo allegato in calce al Modulo, che, se compilato e sottoscritto, formerà parte integrante del Modulo stesso
- **Indicazione di modalità/canale** con cui sono state effettuate le operazioni disconosciute, prevedendo le diverse casistiche per le quali il Modulo è utilizzabile, ivi compresa la possibilità di contestare operazioni di pagamento disposte tramite PISP<sup>10</sup>
- **Descrizione degli eventi:** in tale sezione il cliente dovrà descrivere, sotto la sua responsabilità, gli eventi come si sono verificati, al fine di informare compiutamente la Banca di tutte le circostanze utili ad esaminare l'accaduto, anche in un momento successivo all'effettuazione del rimborso
- **Dichiarazioni del cliente in merito allo stato della sicurezza o di compromissione degli strumenti di pagamento/device utilizzati:** in tale sezione al cliente è richiesto di fornire informazioni su circostanze che potrebbero aver compromesso lo stato di sicurezza dello strumento/device utilizzato per effettuare il pagamento o di confermare di aver posto in essere i presidi di sicurezza minimi utili a tutelare lo stesso strumento/device, anche al fine di valutare gli obblighi di diligenza in capo al cliente stesso
- **Richiesta del cliente di ottenere il rimborso:** in tale sezione il cliente, chiedendo il rimborso delle operazioni contestate, prende atto che la Banca lo effettuerà entro la giornata operativa successiva a quella in cui la stessa riceve il Modulo, ripristinando il conto nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non avesse avuto luogo ed assicurando che la data valuta dell'accredito non sia successiva a quella dell'addebito dell'importo. Nella

---

<sup>9</sup> Per i quali deve essere utilizzato il "Modulo di disconoscimento di operazioni con carta di pagamento" (cfr. COP n. 60/2022 e COP n.70/2022).

<sup>10</sup> A tale riguardo si ricorda infatti che la PSD2 pone in capo alla Banca di radicamento del conto la responsabilità diretta nei confronti del proprio cliente in caso di operazioni non autorizzate, ferma restando la possibilità per la Banca stessa di rivalersi contro la Terza Parte/PISP in caso di sua responsabilità.

medesima sezione il cliente prende atto che la Banca può, ai sensi di legge, sospendere l'operazione di rimborso in caso di motivato sospetto di frode<sup>11</sup>. Qualora, successivamente all'operazione di rimborso, la Banca dimostri che le operazioni erano state correttamente autorizzate, ha il diritto di ottenere la restituzione dell'importo rimborsato, provvedendo al riaddebito delle somme sul conto e dandone comunicazione per iscritto, secondo quanto indicato contrattualmente<sup>12</sup>.

Particolare riguardo è stato dato alla presentazione della denuncia presso le autorità competenti, che costituisce un atto richiesto dalle norme contrattuali in uso<sup>13</sup> e, allo stesso tempo, un documento rilevante ai fini delle valutazioni di merito richieste alla Banca, anche in un momento successivo all'effettuazione del rimborso. Al fine di agevolare il cliente nella celere presentazione del Modulo è stata prevista la possibilità di presentare la denuncia anche in un momento successivo, indicando una presumibile tempistica entro cui il cliente si impegna a presentare in Banca copia della stessa.

### **3. Modifiche del contratto di RelaxBanking e dei contratti relativi a conti di pagamento**<sup>14</sup>

Ai sensi dell'art. 9, comma 1, del D.lgs. n. 11/2010 e della disciplina di trasparenza in materia di servizi di pagamento, il contratto quadro sulla prestazione dei servizi di pagamento indica i termini e le modalità con cui il cliente può effettuare la comunicazione di operazione disconosciuta.

Si è quindi ritenuto opportuno introdurre nei contratti un richiamo esplicito al Modulo nonché alle indicazioni utili al suo agevole reperimento da parte del cliente: in particolare il contratto di RelaxBanking e i contratti relativi a conti di pagamento<sup>15</sup> sono stati integrati nelle clausole relative alle soluzioni di comunicazione di operazioni non autorizzate, per disciplinare le modalità e tempistiche con cui il cliente può presentare alla Banca la richiesta di rimborso tramite il predetto Modulo.

Si riportano di seguito le integrazioni agli articoli del contratto di conto corrente:

#### **Art. 24 – Comunicazioni di operazioni non autorizzate o effettuate in modo inesatto**

1. Il cliente, venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata o eseguita in modo inesatto, ne ottiene la rettifica solo se comunica tale circostanza alla banca in forma scritta e senza indugio, e comunque entro il termine di 13 mesi [ovvero di ... mesi per i clienti diversi da consumatori e microimprese], decorrente dalla data di addebito nel caso del pagatore o di accredito nel caso del beneficiario. [Per le operazioni non autorizzate il cliente pagatore effettua tale comunicazione, con cui richiede il rimborso delle stesse ai sensi del successivo art. 25, presentando alla banca il "Modulo di disconoscimento di operazioni di pagamento" (disponibile sul sito web della banca e presso i propri locali adibiti alla ricezione della clientela), compilato secondo le istruzioni ivi contenute e sporgendo apposita denuncia all'Autorità Giudiziaria o di Polizia, che dovrà poi presentare non appena possibile alla Succursale ove è aperto il presente rapporto]<sup>19</sup>.

<sup>11</sup> In caso di sospetto di frode perpetrata dal cliente, la Banca, nel sospendere il rimborso, dovrà informare anche la Banca d'Italia sulla base di quanto disposto dall'art. 11, comma 2, D.lgs. n. 11/2010.

<sup>12</sup> L'eventuale contestazione scritta del cliente su tale riaddebito dovrà essere considerata come reclamo e gestita secondo le tempistiche previste per i reclami in materia di servizi di pagamento.

<sup>13</sup> Cfr. art. 18, comma 2, del contratto di RelaxBanking.

<sup>14</sup> Ossia i conti su cui sono regolate operazioni di pagamento soggette all'applicazione della PSD

<sup>15</sup> Contratti di conto corrente, conto deposito, conto in divisa e conto di base

#### Art. 25 - Operazione di pagamento non autorizzata

1. Fatto salvo quanto previsto dall'art. 24, nel caso in cui un'operazione di pagamento non sia stata autorizzata, la banca (anche in caso di servizi di disposizione di ordini di pagamento) rimborsa il cliente immediatamente, e comunque entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui prende atto dell'operazione o riceve la **relativa** comunicazione di cui al comma 1 del precedente art. 24, e riporta il conto nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non avesse avuto luogo.

Il contratto di RelaxBanking è stato inoltre integrato per introdurre **ulteriori elementi informativi a tutela del cliente in materia di prevenzione delle frodi online**: le recenti evoluzioni giurisprudenziali in materia di sicurezza sull'utilizzo a distanza di strumenti di pagamento - sulla scorta delle previsioni della normativa in materia di servizi di pagamento (da ultimo la direttiva PSD2, che ha posto in capo al Prestatore di Servizi di Pagamento l'obbligo di fornire strumenti di pagamento sicuri adottando sistemi di autenticazione forte) pongono infatti sempre più frequentemente in capo alla Banca/PSP la responsabilità per l'esecuzione di operazioni di pagamento non autorizzate, con i conseguenti obblighi di rimborso a favore della clientela.

Anche sulla base degli ultimi orientamenti, specialmente dell'Arbitro Bancario Finanziario<sup>16</sup>, diventa sempre più determinante che il cliente da un lato sia consapevole dei rischi insiti nell'utilizzo degli strumenti di pagamento<sup>17</sup> e dall'altro sia reso edotto di tutti i presidi che la banca adotta e aggiorna nel tempo al fine di prevenire utilizzi abusivi degli strumenti di pagamento.

Peraltro, anche a tali fini, le *Guidelines* tempo per tempo emanate dall'Autorità Bancaria Europea ("*Orientamenti dell'ABE sulla gestione dei rischi relativi alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (Information and Communication Technology - ICT) e di sicurezza*"(EBA/GL/2019/04), originariamente recepite con l'aggiornamento del 23 luglio 2019 della Circolare Banca d'Italia n. 285, stabiliscono quanto segue:

#### "Orientamento 1.8: Gestione del rapporto con gli utenti dei servizi di pagamento"

*92. I prestatori di servizi di pagamento dovrebbero definire e attuare processi per accrescere le conoscenze degli utenti dei servizi di pagamento sui rischi per la sicurezza connessi ai servizi stessi, fornendo agli utenti assistenza e orientamento.*

*93. L'assistenza e l'orientamento forniti agli utenti dei servizi di pagamento dovrebbero essere aggiornati in base alle nuove minacce e vulnerabilità; gli aggiornamenti dovrebbero essere comunicati agli utenti.*

A tali fini, per rendere costantemente edotto il cliente delle minacce emergenti e delle misure di tutela e sicurezza da adottare in via specifica per prevenire tentativi di frode a suo danno, sono stati introdotti specifici richiami alle norme di sicurezza contenute

<sup>16</sup> Cfr. ad esempio Collegio di Coordinamento ABF n. 22745/2019.

<sup>17</sup> Anche a tali fini sarà introdotto, in fase di stampa del contratto di Relax, anche solo informativo, un allegato informativo, che non richiede quindi sottoscrizione da parte del cliente, che dovrà essere consegnato allo stesso al fine di illustrare in modo didascalico le principali cautele da adottare in un'ottica di prevenzione delle frodi.

nella relativa sezione del Manuale Tecnico del RelaxBanking nonché sul sito <https://www.stopfrodi.gruppoiccrea.it/>, che il cliente viene richiamato a consultare periodicamente.

Tali modifiche sono state comunicate a BCC SI per l'adeguamento nelle procedure informatiche.

### **1. Modulo per richieste di rimborso per operazioni di pagamento autorizzate SDD “Core”**

Sebbene non connesso al tema della sicurezza degli strumenti di pagamento, è stato redatto un modulo con cui il cliente, se consumatore, può formalizzare alla propria banca la richiesta di rimborso di operazioni di pagamento **autorizzate** disposte dal beneficiario (SDD “Core”).

Tale richiesta, che può ovviamente essere formalizzata dal cliente pagatore (debitore) anche con mezzo diverso da tale modulo<sup>18</sup>, è regolata dagli artt. 13 e 14 del citato D.lgs. n. 11/2010, che prevedono che la Banca del pagatore rimborsi il cliente o, in caso di diniego, ne dia comunicazione motivata al cliente stesso, entro 10 giornate operative dalla richiesta.

La richiesta di rimborso di un'operazione di pagamento SDD autorizzata, che si differenzia sostanzialmente da quella inerente gli SDD non autorizzati per il quali va utilizzato il Modulo di disconoscimento di cui al paragrafo 2 del presente Allegato, non va ovviamente corredata da alcuna denuncia, trattandosi di un'operazione non contestata sotto il profilo della sua autorizzazione.

Il processo interbancario di restituzione delle somme tra il Prestatore di Servizi di Pagamento del pagatore e il Prestatore di Servizi di Pagamento del beneficiario è disciplinato dalle procedure e secondo le tempistiche descritte nei Rulebook EPC vigenti. Resta inteso che il rimborso al cliente non va subordinato all'esito positivo del processo di restituzione interbancario.

---

<sup>18</sup> Ferma restando la necessità per la banca di acquisire la richiesta di rimborso con mezzi che ne garantiscano conservazione e durevolezza.