Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2
39100 Bolzano
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

La nuova direttiva PSD2: soggetti diversi dalla banca possono spiare il nostro conto

Gio 15/02/2018 - 11:28

Nuovi pericoli e nuove sfide per i dati dei clienti

Chi compie numerosi pagamenti in internet, in futuro dovrà fare più attenzione. Dal 13 gennaio scorso è, infatti, in vigore anche in Italia la cd. seconda direttiva PSD (PSD-2). Scopo della direttiva è quello di elevare la concorrenza a livello europeo e consentire la partecipazione al settore dei pagamenti anche a soggetti che non siano propriamente istituti bancari; attraverso l'armonizzazione delle regole di tutela e dei diritti e dei doveri dei prestatori di servizi di pagamento consentire uguali condizioni di concorrenza fra gli attori di questo mercato. Nota positiva per i consumatori: calano le commissioni per pagamenti effettuati senza l'uso del contante, quindi con carte e bancomat.

Viene inoltre prevista la possibilità di offrire servizi di **informazione sul conto**: interessante certo per talune imprese, per i consumatori tuttavia maggiori rischi sul versante della sicurezza dei propri dati personali. Attraverso tale possibilità, le imprese interessate potranno prendere visione della movimentazione dei conti dei propri clienti degli ultimi 90 giorni e ricevere anche informazioni su stipendi e spese degli stessi. Coloro che offrono tali servizi di informazione dovranno tuttavia solamente registrarsi e raccogliere – ovviamente - il consenso dei clienti assieme alla comunicazione del PIN, o codice identificativo segreto del conto. Per convincere i clienti a prestare tale consenso, soprattutto riguardo all'uso del PIN, le aziende potranno farsi avanti con la proposta di particolari, vantaggiosi sconti sugli acquisti di beni e servizi.

A tal riguardo, il direttore del CTCU Walther Andreaus commenta: „Le nuove interfaccia, che renderanno possibile ai fornitori di servizi di pagamento l'accesso ai conti bancari dei clienti, sono da inquadrare certamente come un nuovo pericolo e una nuova sfida per gli utenti bancari, per quanto riguarda la sicurezza e la protezione dei propri dati personali. In futuro consumatori e consumatrici dovranno fare molta attenzione ad autorizzare operazioni online e a sottoscrivere contratti in rete. Vi è

certamente da dubitare che ciò possa far aumentare la fiducia dei consumatori nell'online-banking.“

Per quanto riguarda le regole vigenti in tema di revoca di operazioni di addebito sul proprio conto „autorizzate“ oppure „non autorizzate“ valgono le seguenti:

a) se si riscontrano anomalie in un'operazione di addebito **autorizzata** (es. un RID/SEPA per il pagamento di bollette, rate, abbonamenti ecc...) si hanno 8 settimane di tempo dalla data dell'addebito per chiedere il rimborso al prestatore di servizi di pagamento (art.14 del D.Lgs n.11/2010 che ha attuato la prima direttiva PSD e recepito le novità della seconda direttiva PSD). Il pagatore avrá diritto al rimborso solo qualora siano soddisfatte entrambe le seguenti condizioni:
- al momento del rilascio, l'autorizzazione non specificava l'importo dell'operazione di pagamento
- l'importo dell'operazione supera quello che il pagatore avrebbe potuto ragionevolmente aspettarsi avuti presenti il suo precedente modello di spesa, le condizioni del suo contratto quadro e le circostanze del caso.
Nel contratto quadro fra banca e cliente può tuttavia essere previsto il diritto al rimborso a prescindere dalla sussistenza delle condizioni di cui sopra. Il prestore di servizi di pagamento, entro 10 giorni dalla richiesta, deve restituire al cliente la somma oppure motiverà l'eventuale rifiuto. In questo caso il cliente avrà comunque diritto di ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario: www.arbitrobancario.it.

b) Se il cliente riscontra sul proprio conto corrente o sulla propria carta un'operazione di addebito che **non ha autorizzato** o che è stata effettuata in modo non corretto, ha 13 mesi di tempo dalla data di addebito per comunicarlo alla banca e chiederne il rimborso (vedasi art.9 del D.Lgs n.11/2010). L'utente deve però comunicare senza indugio la circostanza al proprio prestatore di servizi di pagamento (banca, istituto di pagamento o altro). Il prestatore deve rimborsare immediatamente al cliente l'importo dell'operazione medesima 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 (vedasi art. 11 del D.Lgs 11/2010). Il prestatore può però sospendere il rimborso, in caso di motivato sospetto di frode. Lo stesso prestatore può comunque dimostrare, anche in un momento successivo al rimborso, che l'operazione di pagamento era stata “autorizzata” e può chiedere quindi al cliente la restituzione dell'importo rimborsato. Contro la decisione della banca o dell'istituto di pagamento, il cliente ha anche in questo caso comunque diritto di presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario.

Si consiglia dunque di leggersi attentamente le clausole del proprio contratto di conto corrente, come anche quelle di utilizzo, addebito e storno degli importi della propria carta bancomat e di credito.