

Audizione presso la Commissione Finanze e tesoro del senato della Repubblica

del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti nell'ambito dell'esame del progetto di atto legislativo dell'Unione europea n. COM(2022) 546 definitivo, relativo alla "Proposta di Regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio che modifica il regolamento UE (n. 260/2022) e (2021/1230) per quanto riguarda i bonifici istantanei in euro".

Roma, 29 marzo 2023

Intervento di ADICONSUM

Adiconsum, Associazione Difesa Consumatori APS, fondata dalla CISL nel 1987, è una tra le maggiori organizzazioni italiane di tutela e promozione dei diritti dei consumatori. Ha circa 150 sedi territoriali e oltre 35.000 iscritti, una capillare presenza sul territorio ed una lunga tradizione di ascolto e rappresentanza dei cittadini.

L'Associazione s'ispira ai principi della sussidiarietà, della partecipazione democratica, della solidarietà e promozione sociale, dell'autonomia e responsabilità e opera in conformità ai principi contenuti nei trattati istitutivi dell'Unione Europea, nel trattato sul funzionamento dell'Unione Europea e nella normativa comunitaria derivata.

Adiconsum è da sempre attenta alle problematiche del settore bancario e finanziario. Fin dalla sua nascita, ha svolto iniziative di informazione, educazione, prevenzione, con l'obiettivo di accompagnare i cittadini ad un uso consapevole e responsabile del denaro, usufruendo dei servizi disponibili con attenzione e senso critico.

Le attività dell'Associazione si indirizzano in modo sistematico e costante, inoltre, verso tutti i suoi stakeholders:

- in un contesto di costruttiva collaborazione con le istituzioni, Adiconsum partecipa con sistematicità e convinzione alle occasioni di confronto con gli interlocutori normativi e di vigilanza;
- verso le imprese e loro associazioni, in particolare gli intermediari del settore finanziario e bancario, lavora per condividere soluzioni e scelte di prevenzione in termini di tutela per i consumatori. Conduce attività di dialogo e negoziazione per protocolli d'intesa finalizzati a: 1) migliorare la trasparenza e correttezza verso i consumatori; 2) dare piena attuazione ai loro diritti, come sanciti nella normativa nazionale e comunitaria; 3) promuovere la risoluzione conciliativa delle controversie;



4) condurre attività di monitoraggio delle criticità; 5) promuovere azioni congiunte di sensibilizzazione ed informazione del pubblico dei consumatori, progetti e campagne. Partecipa a numerosi comitati ed osservatori, gruppi di lavoro e iniziative congiunte con altre organizzazioni della società civile.

Ai consumatori, associati e non, Adiconsum offre qualificati servizi di consulenza individuale e assistenza al reclamo, supportando l'efficace esercizio dei diritti.

Entrando nel merito della consultazione odierna, è bene sottolineare fin d'ora che Adiconsum accoglie con favore l'intervento normativo in discussione: la definizione di regole precise a garanzia della sicurezza, correttezza e funzionalità dei servizi di pagamento, nonché della limitazione dei costi a carico dei consumatori, è certamente un elemento chiave per lo sviluppo delle nuove forme di pagamento, in quanto fattore capace di generare fiducia e interesse da parte dei consumatori.

I bonifici istantanei fanno parte delle "novità" che normalmente richiedono tempi non brevissimi di accettazione sociale: all'origine di una certa, diffusa resistenza (se si fa eccezione per i c.d. "early adopters", che rappresentano una quota limitata della platea di utenti), c'è innanzitutto la scarsa dimestichezza di molti consumatori e piccoli imprenditori con gli strumenti digitali, la preoccupazione per le frodi, il timore di precludersi un possibile ripensamento.

Purtroppo, non sono del tutto infondate le preoccupazioni dei cittadini che oggi attendono maggiori garanzie, prima di aderire alle nuove possibilità di pagamento: la nostra Associazione riceve ogni anno centinaia di segnalazioni relative a truffe e disguidi nei sistemi di pagamento, che risultano spesso di difficile – se non impossibile – risoluzione.

Il furto di identità, la sostituzione dell'IBAN del beneficiario mediante attacco informatico, le vendite fraudolente sugli online shop e sui Social Media, sono solo alcune delle fattispecie lamentate dai consumatori che si rivolgono agli sportelli Adiconsum per ricevere consulenza ed assistenza nella risoluzione del problema.

Nell'ultimo anno, è stato oggetto di moltissime richieste di aiuto il fenomeno della discrepanza tra il nome e l'identificativo del conto di pagamento del beneficiario: ignoti hacker si introducono nelle caselle email di soggetti che inviano un messaggio contenente gli estremi di un conto corrente, sostituendo il solo IBAN nel testo della richiesta di pagamento; il cliente/debitore/consumatore in buona fede effettua il trasferimento di denaro, che tuttavia non arriverà mai al destinatario legittimo, perché deviato sul conto dei malviventi.

È sconcertante che ai nostri assistiti si debba comunicare, in questo caso, la sostanziale impossibilità di veder riconosciuta una responsabilità in capo al prestatore dei servizi di pagamento, poiché la legge non impone a questi soggetti di effettuare quel semplice controllo di coerenza che potrebbe evitare la truffa ed estirpare il fenomeno.



È estremamente ben accetto, pertanto, dal nostro punto di vista, il dispositivo dell'articolo 5 quater: "Tutti i PSP che offrono il servizio di invio di pagamenti istantanei in euro (compresi quelli che non sono tenuti a farlo) sono tenuti a offrire ai propri USP un servizio che verifichi che l'IBAN del beneficiario corrisponda al nome del beneficiario e che notifichi all'USP le eventuali discrepanze rilevate."

Meno condivisibile, invece, che si disponga la possibilità di offrirlo a pagamento, senza imporre una limitazione: "I PSP possono addebitare una commissione per l'utilizzo di tale servizio e gli USP non sono obbligati a utilizzarlo". Il costo potrebbe infatti rivelarsi dissuasivo per gli utenti e portarli a rinunciare ad un essenziale controllo di sicurezza, che riteniamo dovrebbe invece essere sempre garantito quale basilare funzione del servizio, non soltanto per i bonifici istantanei, ma per tutti i bonifici in generale.

Inoltre, detto costo non dovrebbe mai essere addebitato nel caso di rinuncia all'esecuzione del bonifico da parte di un utente cui sia stata notificata una discrepanza che richiede attenzione e verifica.

A nostro parere dunque, sarebbe opportuno prevedere l'obbligo di accompagnare il semplice alert di non corrispondenza dell'IBAN al nominativo del beneficiario, con un messaggio che spieghi i possibili rischi legati alla fattispecie, in modo che il consumatore possa ben capire prima di "skippare" e procedere comunque al pagamento.

I consumatori sono sempre informati, in fase di esecuzione di un bonifico istantaneo, dell'impossibilità di annullarlo (possibilità che resta nelle mani dell'intermediario, limitatamente ad alcune situazioni): al contrario, con il bonifico bancario ordinario, il tempo necessario per il trasferimento può arrivare anche a 3 giorni, lasso di tempo nel quale sarebbe possibile contattare la propria banca per bloccare l'esecuzione.

Questa circostanza, se si desidera incoraggiare (come esplicitamente auspica la proposta di Regolamento Europeo), la più ampia adozione possibile, da parte degli utenti, del nuovo strumento, richiede misure di protezione atte a favorire la fiducia. Dunque, nell'offrire i pagamenti istantanei, come per qualsiasi altro tipo di pagamento, i PSP devono garantire di disporre di strumenti adeguati e in tempo reale per la prevenzione delle frodi.

Da ciò riteniamo utile l'opportunità di accompagnare lo sviluppo dei pagamenti istantanei anche con forme di tutela ex post per i casi di frode o mancata consegna dei beni o simili, istituendo meccanismi ispirati al cash-back, in modo che almeno in qualche caso sia possibile recuperare le somme indebitamente sottratte.

Sempre in materia di costi, è bene che le norme pongano le basi per una rapida equiparazione dei costi fra bonifici tradizionali e bonifici istantanei, abbattendo una delle barriere attualmente più influenti sulla scelta dei consumatori. Questo tuttavia non deve avvenire a discapito della trasparenza e della correttezza, ovvero non deve determinare il proliferare di costi legati a servizi accessori al pagamento: eventualmente offerti con sistema "opt out" nelle piattaforme online (accettazione disposta come opzione di default, salvo attivo intervento di modifica da parte del consumatore).



Questo tipo di problema si è recentemente presentato con l'offerta stessa di bonifico istantaneo, che un istituto di credito gestiva con modalità "opt out" per riscuotere commissioni più rilevanti rispetto al bonifico tradizionale, pratica sanzionata dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Limitazioni della libertà decisionale del consumatore nel processo di acquisto di beni e servizi non dovrebbero mai verificarsi, in un mercato maturo che conosce ormai da anni il diritto del Consumo, soprattutto ad opera di soggetti affermati e già ben posizionati sul mercato, che auspichiamo possano al più presto abbracciare una visione sostenibile a tutto tondo del fare impresa, in un'ottica di relazionalità sana con i clienti e di concorrenza leale.

Riteniamo infine condivisibili ed efficaci le nuove misure proposte, del testo di legge in esame, per il rispetto degli obblighi derivanti dalle sanzioni dell'Unione inflitte a persone, organismi o entità soggetti al congelamento dei beni o al divieto di mettere fondi o risorse economiche a loro disposizione, in virtù di misure restrittive.

Per concludere, apprezziamo in linea generale il testo della norma e lo consideriamo soddisfacente sotto molti aspetti, per un'efficace tutela dei dati personali, degli interessi e dei diritti dei consumatori, con una riserva in merito all'onerosità dei servizi di verifica sulle operazioni di bonifico, attinenti la sicurezza.

Ringraziamo la Commissione per averci dato l'opportunità di esprimere queste valutazioni e auguriamo un buon proseguimento dei lavori.

Prot. 071/2023