

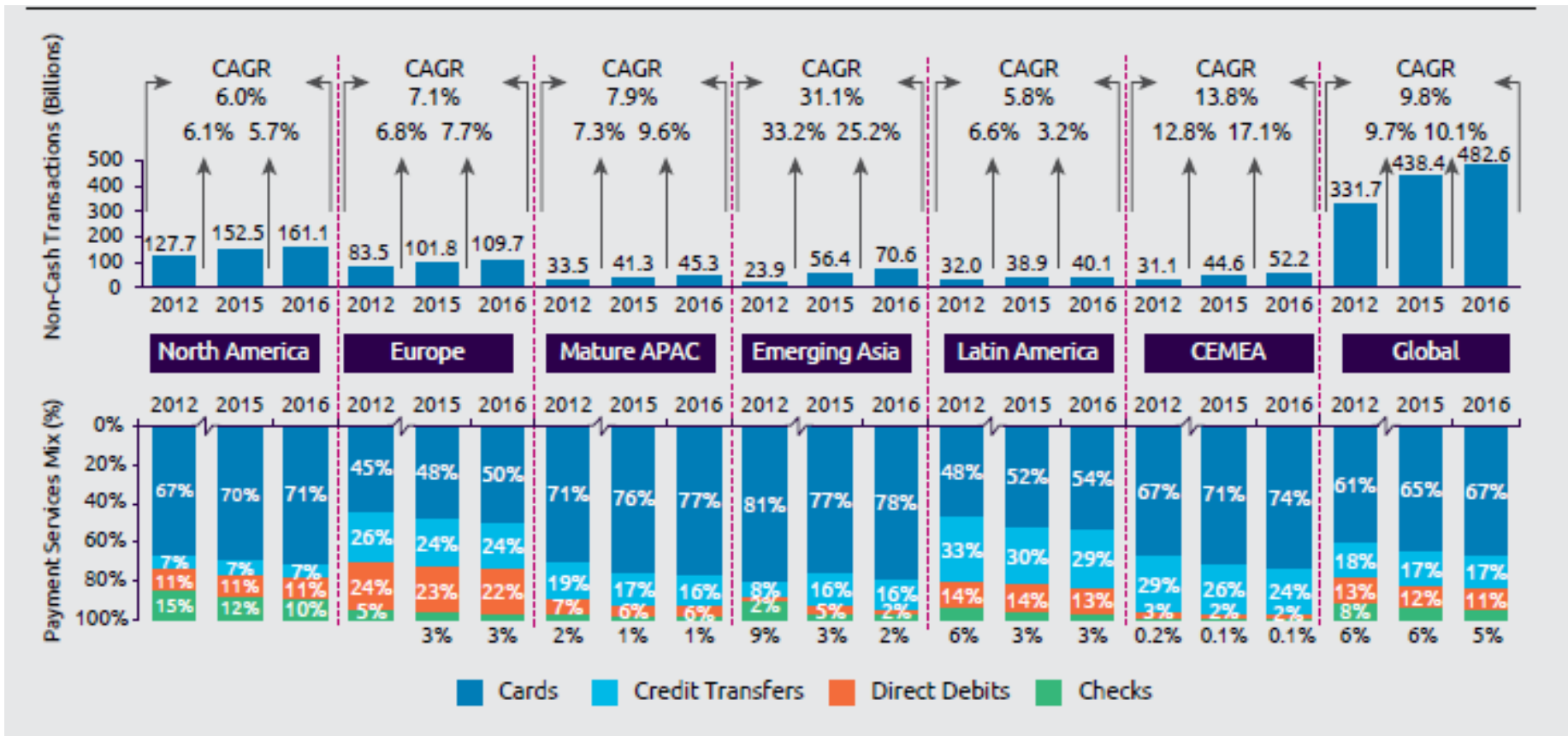


Contraffazione online e pagamenti

Audizione presso il CNAC

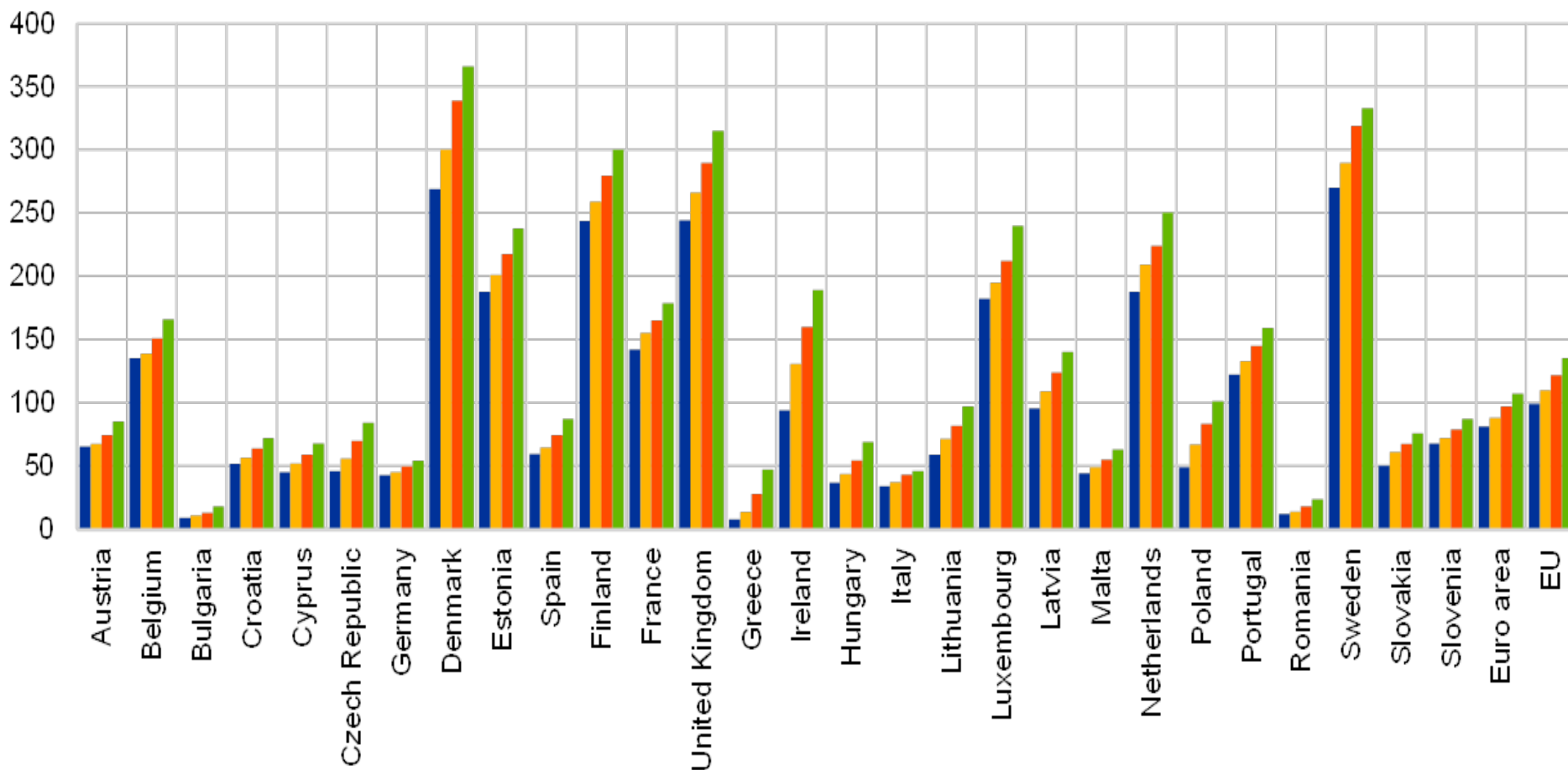
Roma, 9 luglio 2019

Principali strumenti di pagamento utilizzati



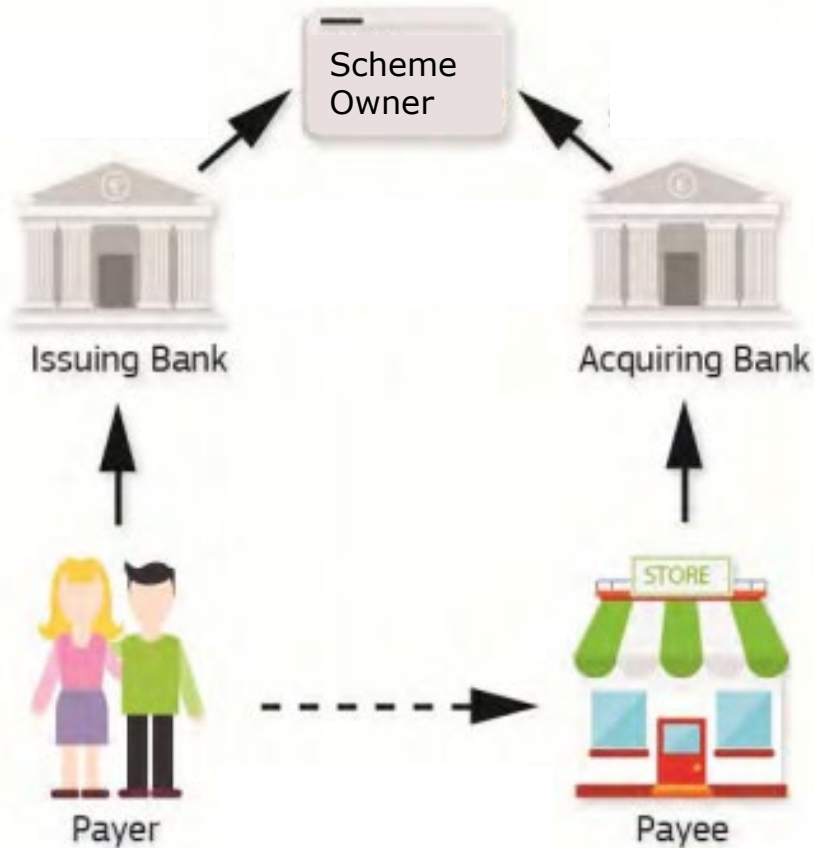
Il commercio online stimola l'utilizzo di strumenti di pagamento elettronici a livello mondiale

Pagamenti mediante carte di pagamento

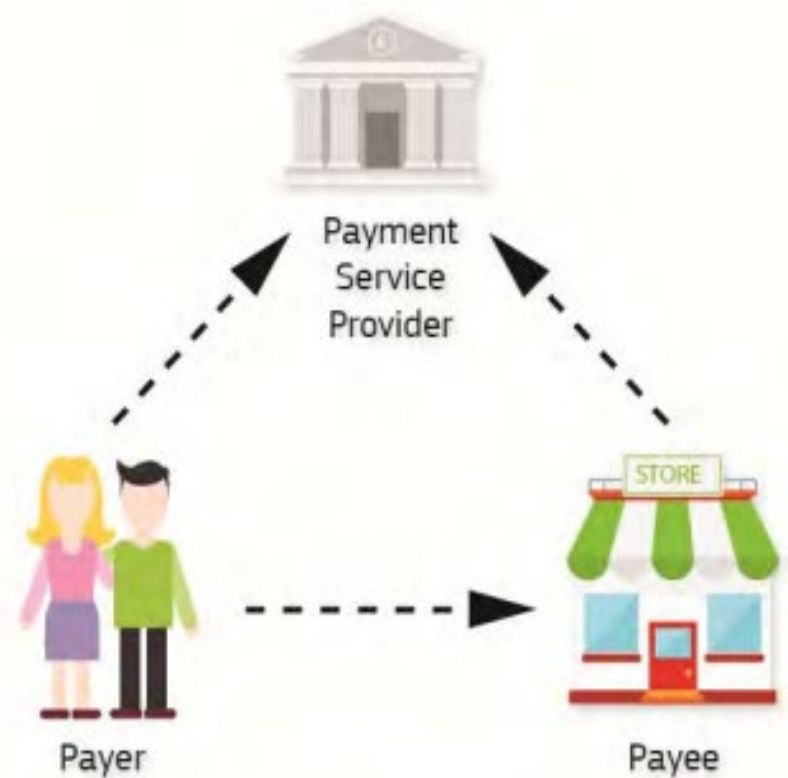


Pagamenti con carta: schema a 4 parti vs schema a 3 parti

Four-Party Card Scheme



Three-Party Card Scheme



Quadro normativo

Direttiva sui Servizi di Pagamento - Direttiva UE 2015/2366 (PSD2) che abroga la direttiva 2007/64/CE (PSD1), recepita nell'ordinamento italiano con **D. Lgs 218/2017** che modifica il **D.Lgs. 11/2010** di attuazione della PSD1

Articolo 1 (Definizioni) – lettera c) operazione di pagamento: l'attività, posta in essere dal pagatore o dal beneficiario, di versare, trasferire o prelevare fondi, **indipendentemente da eventuali obblighi sottostanti tra pagatore e beneficiario**

Articoli da 9 a 14 - Le norme si incentrano sulla **tutela dell'utente del servizio di pagamento** per

- transazioni non autorizzate e non correttamente eseguite (artt. 9 e 11)
- transazioni autorizzate disposte su iniziativa del beneficiario, o per suo tramite (art. 13)
- responsabilità dei prestatori dei servizi di pagamento e degli utenti (artt. 12 e 14)

Quadro normativo

Art. 9 (Notifica e rettifica di operazioni non autorizzate o non correttamente eseguite)

1. L'utente... ha il diritto di ottenerne la rettifica solo se comunica senza indugio tale circostanza al proprio prestatore di servizi di pagamento secondo i termini e le modalità previste nel contratto quadro o nel contratto relativo a singole operazioni di pagamento... **entro 13 mesi dalla data di addebito**, nel caso del pagatore, **o di accredito**, nel caso del beneficiario.

Art. 11 (Responsabilità del prestatore di servizi di pagamento per le operazioni di pagamento non autorizzate)

1. Fatto salvo l'articolo 9, nel caso in cui sia stata eseguita un'operazione di pagamento non autorizzata, **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. (...)

2. **In caso di motivato sospetto di frode**, il prestatore di servizi di pagamento **può sospendere il rimborso** di cui al comma 1 dandone immediata comunicazione per iscritto alla Banca d'Italia.

3. **Il rimborso** di cui ai commi precedenti **non preclude la possibilità per il prestatore di servizi di pagamento di dimostrare, anche in un momento successivo, che l'operazione di pagamento era stata autorizzata.** (...)

Quadro normativo

Art. 12 (Responsabilità del pagatore per l'utilizzo non autorizzato di strumenti o servizi di pagamento)

1. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, l'utente non sopporta alcuna perdita derivante dall'utilizzo di uno strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente intervenuto dopo la comunicazione...
- 2-bis. (...), il pagatore non sopporta alcuna perdita **se il prestatore di servizi di pagamento non esige un'autenticazione forte del cliente.** (...)
- 2-ter. Il pagatore non sopporta alcuna perdita **se lo smarrimento, la sottrazione o l'appropriazione indebita dello strumento di pagamento non potevano essere notati** dallo stesso prima di un pagamento, ..., **o se la perdita è stata causata da atti o omissioni di dipendenti, agenti o succursali** del prestatore di servizi di pagamento o dell'ente cui sono state esternalizzate le attività.
3. Negli altri casi, (...), il pagatore può sopportare, per un importo comunque non superiore a euro 50, la perdita relativa a operazioni di pagamento non autorizzate derivanti **dall'utilizzo indebito dello strumento di pagamento** conseguente al suo furto, smarrimento o appropriazione indebita.
4. **Qualora abbia agito in modo fraudolento** o non abbia adempiuto ad uno o più obblighi di cui all'articolo 7, con dolo o colpa grave, l'utente sopporta tutte le perdite (...).

Art. 13 (Rimborsi per operazioni di pagamento autorizzate disposte dal beneficiario o per il suo tramite)

1. Nel caso in cui un'operazione di pagamento autorizzata disposta su iniziativa del beneficiario o per il suo tramite sia già stata eseguita, il **pagatore ha diritto al rimborso dell'importo trasferito qualora** siano soddisfatte entrambe le seguenti condizioni:
 - a) al momento del rilascio, **l'autorizzazione non specificava l'importo** dell'operazione di pagamento;
 - b) **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.
2. Su richiesta del prestatore di servizi di pagamento, **il pagatore fornisce documenti e ogni altro elemento utile a sostenere l'esistenza delle condizioni di cui al comma 1.** (...)
- 3-bis. (...) **nel caso di addebiti diretti** di cui all' articolo 1 del Regolamento (UE) n. 260/2012, **il pagatore ha un diritto incondizionato al rimborso** nei termini di cui all'articolo 14.

Quadro normativo

Art. 14 (Richieste di rimborso per operazioni di pagamento autorizzate disposte dal beneficiario o per il suo tramite)

1. **Il pagatore può chiedere il rimborso** di cui all'articolo 13 **entro otto settimane** dalla data in cui i fondi sono stati addebitati.
2. **Il prestatore di servizi di pagamento rimborsa** l'intero importo dell'operazione di pagamento, ovvero fornisce una giustificazione per il rifiuto del rimborso medesimo, **entro dieci giornate operative** dalla ricezione della richiesta comunica al pagatore il suo diritto di presentare un esposto alla Banca d'Italia ovvero di ricorrere ai sistemi stragiudiziali (...), ove non accetti la giustificazione fornita

Art. 17 (Irrevocabilità di un ordine di pagamento)

1. Fatte salve le disposizioni di cui al presente articolo, **una volta ricevuto dal prestatore di servizi di pagamento del pagatore, l'ordine di pagamento non può essere revocato dall'utente.**
2. (...) se l'operazione di pagamento è disposta ... su iniziativa del beneficiario o per il suo tramite, il pagatore non può revocare l'ordine di pagamento dopo aver prestato il proprio consenso a disporre o ad eseguire l'operazione di pagamento al ...beneficiario.
5. (...) l'ordine di pagamento può essere revocato solo se è stato concordato tra l'utente e i prestatori di servizi di pagamento interessati. **Nel caso di un'operazione di pagamento disposta su iniziativa del beneficiario o per il suo tramite, per la revoca dell'ordine di pagamento è necessario anche il consenso del beneficiario...**

Quadro normativo

Considerando 79: ... è opportuno che le **controversie giuridiche derivanti dal rapporto alla base dell'ordine di pagamento siano risolte esclusivamente fra il pagatore e il beneficiario**

*L'eventuale rimborso da parte del beneficiario al pagatore di **somme non dovute segue le regole generali in materia di ripetizione dell'indebito** (cfr. Relazione illustrativa D.Lgs. n. 218/2017 di recepimento della PSD2), secondo quanto previsto dall'art. 2033 c.c. (Chi ha eseguito un pagamento non dovuto ha diritto di ripetere ciò che ha pagato. Ha inoltre diritto ai frutti e agli interessi dal giorno del pagamento, se chi lo ha ricevuto era in mala fede, oppure, se questi era in buona fede, dal giorno della domanda).*

Codice del Consumo - Art. 56 (Pagamento mediante carta)

1. Il consumatore può effettuare il pagamento mediante carta ove ciò sia previsto tra le modalità di pagamento, da comunicare al consumatore (...).
2. L'istituto di emissione della carta di pagamento riaccredita al consumatore i pagamenti dei quali questi dimostri l'eccedenza rispetto al prezzo pattuito ovvero **l'effettuazione mediante l'uso fraudolento della propria carta di pagamento da parte del professionista o di un terzo** (...).

Chargeback: cosa è

Procedura di Chargeback

Possibilità che l'utente di una carta di credito ottenga dall'emittente il rimborso della somma oggetto di transazione nell'ipotesi di inadempimento dell'esercente (cd. procedura di chargeback).

Non si è in presenza di un'operazione non autorizzata, bensì di un pagamento effettuato con il consenso del titolare della carta, il quale ne chiede lo storno per **motivi che non attengono al rapporto con l'erogatore del servizio di pagamento**.

Il motivo della **richiesta di annullamento dell'operazione è quindi del tutto esterno a tale rapporto** e non è in alcun modo imputabile al gestore del servizio di pagamento; esso attiene invece al **venire meno della "causa" giustificatrice del pagamento** e risiede nell'**inadempimento del beneficiario del pagamento**

(Da ultimo, v. Collegio ABF di Milano, decisione n. 4574 del 12 febbraio 2019)

Quando si attiva?

I motivi più frequenti per i quali viene contestata una transazione sono:

- Transazione non riconosciuta: è la situazione più comune, il titolare non riconosce uno o più movimenti elencati nell'estratto conto (transazioni fraudolente o errori tecnici)
- Il titolare non riceve la merce acquistata
- **Il titolare riceve merce non conforme alla descrizione, difettosa, contraffatta, etc**

Chargeback: come funziona





Convenzione con la Polizia Postale

Con l'obiettivo di contrastare crimini informatici, **l'ABI ha sottoscritto una convenzione con la Polizia Postale.**

L'attività operativa di collaborazione continua con la Polizia Postale è gestita attraverso il **CERTFin (CERT Finanziario Italiano)**, promosso da **ABI e Banca d'Italia** e operato dal Consorzio ABI Lab.

Le 50 banche partecipanti al CERTFin si scambiano informazioni utili per la prevenzione dei crimini informatici e si relazionano con la Polizia Postale e il Centro nazionale anticrimine informatico per la protezione delle infrastrutture critiche (CNAIPIC) anche attraverso una **piattaforma di scambio di informazioni relative alle frodi on-line**, attiva da novembre 2013 e denominata OF2CEN (*Online Fraud Cyber Center and Expert Network*).

Azioni di sensibilizzazione della clientela



Un significativo impegno si è riversato nella realizzazione con la Polizia di Stato della campagna di awareness “Occhioalclic” che ha visto la creazione di un’**area web ospitata sul sito CERTFin contenente il materiale di awareness** relativo alle precedenti iniziative del CERTFin, di Istituzioni quali Europol e Polizia di Stato e di banche membri della Constituency che hanno reso disponibili le proprie iniziative.

Tra queste si evidenzia la presenza di una opportuna **informativa dell’Europol a contrasto delle truffe sugli acquisti online con importanti consigli per l’utente su come evitare perdita di denaro o l’acquisto di merce contraffatta.**

<https://www.certfin.it/cyber-scams-2018.html>

Nel dettaglio, in tale informativa, si invita il cliente a:

- utilizzare, quando possibile, siti di vendita nazionali per facilitare la risoluzione di eventuali problemi con il venditore;
- controllare eventuali feedback di altri clienti prima di acquistare il prodotto scelto;
- usare la carta di credito per facilitare la ricezione di un eventuale rimborso;
- pagare solo attraverso servizi di pagamento sicuri, con connessione Internet sicura e un dispositivo protetto;
- fare attenzione agli annunci di affari spropositati o prodotti miracolosi.

Iniziative dell'Associazione e possibili sviluppi

L'**ABI** già nel 2017 ha avviato un'interlocuzione con MISE, Polizia Postale, Istituto internazionale delle Nazioni Unite per la ricerca sul crimine e la giustizia e il Centro antifrode canadese (CAFC) per approfondire ed eventualmente rendere più efficace il chargeback per i casi di contraffazione

Possibili spazi per un **intervento info-formativo**:

- campagna info-educativa multimediale, rivolta al grande pubblico, mediante un linguaggio estremamente semplice che focalizzi i comportamenti virtuosi da adottare e, per contrasto, quelli che sono assolutamente da evitare;
- promozione di una serie di partnership con una pluralità di attori qualificati nel panorama economico e sociale italiano (mondo delle imprese, dell'artigianato, delle Università, delle Associazioni del Terzo Settore e delle imprese di promozione sociale); in particolare potrebbe essere **valorizzato un ruolo in questo ambito del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti** incardinato presso il MISE
- Coinvolgimento attivo del mondo dell'informazione e dei canali social maggiormente seguiti, oltre che siti/app dedicati all'informazione di servizio che godono di una particolare diffusione;
- promozione della massima collaborazione tra tutte le numerose pubbliche amministrazioni operanti a livello sia centrale, sia periferico, per la diffusione delle necessarie informazioni di base utili a contrastare la contraffazione online.

ABI è disponibile a cooperare in tali **iniziative** con il **settore pubblico**

...in un mondo sempre più digitale e transnazionale



Qualsiasi iniziativa dovrà certamente tener conto delle interconnessioni e della standardizzazione a livello internazionale

Grazie per l'attenzione

Rita Camporeale

Responsabile Ufficio Sistemi di Pagamento ABI
r.camporeale@abi.it

