

# AVVISO ALLA CLIENTELA

## PSD2

### Prossime novità derivanti dal recepimento della Direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento.

Gentile cliente,

la informiamo che è in corso di recepimento in Italia la **nuova Direttiva europea** sui servizi di pagamento (Direttiva n. 2015/2366/UE - *Payment Services Directive*, nota come “**PSD 2**”), che coinvolge tutte le banche in qualità di Prestatori di Servizi di Pagamento (cd. **PSP**).

**In attesa di detto recepimento, vogliamo rappresentarle come** la PSD2 promuove lo sviluppo di un mercato dei pagamenti sempre più efficiente e competitivo rafforzando la **tutela dei clienti**, sostenendo l'**innovazione** e aumentando il **livello di sicurezza** dei servizi di pagamento elettronici.

L'innovazione tecnologica ha infatti portato ad un sempre maggiore utilizzo dei canali digitali generando nuove potenzialità, nuovi servizi e nuove modalità di colloquio con la banca e le esigenze dei clienti si sono evolute in linea con tale sviluppo della tecnologia (es. maggiore scelta di canali, prodotti e operatori).

Le sintetizziamo di seguito le **principali novità** introdotte, fermo restando che sarà nostra cura comunicarle, a norma di legge, le modifiche contrattuali che dovessero essere necessarie per consentire l'adeguamento alle nuove norme dei contratti a lei intestati.

#### ESTENSIONE DELL'AMBITO DI APPLICAZIONE DELLA DISCIPLINA DEI SERVIZI DI PAGAMENTO

Gran parte delle **tutele** previste dalla PSD2 troveranno **applicazione** oltre che per le operazioni di pagamento eseguite all'interno dell'Unione Europea (banca del pagatore e banca del beneficiario entrambe situati nell'UE) in valuta Euro o altra valuta ufficiale di uno Stato membro della UE, **anche per pagamenti effettuati in valute extra UE** (es. dollari) **da o verso paesi extra UE**, laddove anche **solo una delle banche** coinvolte sia situata nell'Unione Europea.

#### AMPLIAMENTO DEL PRINCIPIO TARIFFARIO SHARE (SHA)

Per tutti i pagamenti eseguiti nell'Unione Europea, non dovrebbero più essere applicate spese esclusivamente a carico del pagatore (OUR) o a carico del beneficiario (BEN), ma il pagatore e il beneficiario dovrebbero sostenere ciascuno le spese applicate dalla propria banca (**regola “SHA”**).

#### NUOVI SERVIZI DI PAGAMENTO E OPERATIVITÀ TRAMITE TERZE PARTI (CD. “TPPS” - THIRD PARTIES PROVIDERS)

La PSD2, nell'ottica dell'innovazione tecnologica, disciplina **nuovi servizi di pagamento**, soprattutto per i pagamenti tramite **internet**, prestati **anche da operatori diversi dalle banche** (es. **siti di commercio elettronico**).

In particolare, tra questi nuovi servizi, meritano particolare attenzione quelli attivabili, dietro consenso su di un conto accessibile tramite internet come:

- ✓ il **servizio di disposizione di un ordine di pagamento**, che permette di collegare il sito web di un esercente con la piattaforma di banca elettronica utilizzata dal cliente della banca dove è posto il conto di pagamento, al fine di disporre bonifici on line a favore dello stesso esercente;
- ✓ il **servizio di informazione sui conti**, che rende disponibile via web ad un soggetto terzo un'informazione completa sui conti bancari del cliente, anche se intrattenuti presso molteplici banche.

In particolare La invitiamo a valutare attentamente se avvalersi di tali innovativi servizi, per i quali la Banca, una volta completato il quadro normativo, provvederà a comunicarle le nuove clausole contrattuali necessarie al regolamento di tale operatività sul suo conto bancario.

**RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE PER L'UTILIZZO DI SERVIZI DI PAGAMENTO**

La PSD2 ha confermato l'obbligo per l'utente di servizi di pagamento di proteggere le credenziali di accesso personalizzate e di adottare ogni cautela ragionevole per limitare i **rischi di frode** e di **accesso non autorizzato** al proprio conto di pagamento. Sarà, quindi, sempre più importante che il cliente informi **tempestivamente la banca** di ogni evento che possa compromettere la sicurezza delle proprie credenziali di accesso al fine di **garantire l'efficacia delle misure di sicurezza** predisposte dalla banca contro il rischio di frodi.

**RESPONSABILITÀ DELLA BANCA**

Nell'ottica di garantire la massima tutela del cliente, **il limite massimo** che quest'ultimo potrà sostenere in caso di operazione di pagamento non autorizzata sarà **ridotta a 50 Euro (dagli attuali 150 Euro)** e il **rimborso sarà ancora più veloce**. Ciò naturalmente salvo che la banca non verifichi la presenza di frode, comportamento doloso o gravemente negligente da parte del cliente stesso.

**NUOVE NORME IN TEMA DI AUTENTICAZIONE DEL CLIENTE PER LE OPERAZIONI DI PAGAMENTO TRAMITE INTERNET**

La PSD 2 impone alle banche di applicare **misure rafforzate di autenticazione** (cd. **autenticazione forte** - "*strong customer authentication*") ogni volta in cui il cliente acceda al proprio conto *on line* e disponga un pagamento o una operazione che possa favorire l'assunzione di rischi o altre eventuali forme di abuso.

Tali misure potrebbero comportare modifiche dei sistemi di autenticazione oggi utilizzati, tuttavia, al momento, **l'ordinaria operatività non cambia**, in quanto per poter adottare tali nuove misure di autenticazione forte, occorre attendere il consolidamento del quadro normativo e delle specifiche tecniche di attuazione della PSD 2.

Sarà cura della Banca, in ogni caso, informarla per tempo su tali cambiamenti, in modo tale da assicurare la completa continuità nella fruizione dei servizi messi a Sua disposizione.

Vi segnaliamo, inoltre, che analoghi impatti potrebbero aversi sui contratti relativi alle carte di credito/debito atteso che la richiamata normativa si applica anche a tale ambito di operatività della Banca.

**Il personale della banca è sempre a Sua completa disposizione per fornire qualsiasi ulteriore informazione e/o chiarimento in merito alla presente comunicazione.**