

## Newsalert

Dipartimento Finance and Regulated Entities

Dichiarazione dell'ABE su tematiche di tutela del consumatore e prestazione di servizi di pagamento in seguito all'emergenza Covid-19

Il 25 marzo 2020, l'Autorità Bancaria Europea ("ABE") ha preso posizione su alcune tematiche relative alla tutela dei consumatori e alla prestazione dei servizi di pagamento alla luce dell'attuale congiuntura causata dall'emergenza Covid-19.

## I Protezione dei consumatori e prestazione dei servizi di pagamento

L'ABE ha ribadito la stringente necessità, anche nell'attuale frangente, di adottare misure adeguate per contribuire alla tutela dei consumatori e al regolare funzionamento dei servizi di pagamento in tutta l'Unione Europea.

a. Protezione dei consumatori

L'ABE ha dichiarato anzitutto di sostenere le misure adottate e proposte dai governi nazionali e dalle istituzioni europee per affrontare l'impatto economico del Covid-19 a livello sistemico. Al centro di tali misure vi sono le moratorie generali del debito, la sospensione dei pagamenti e ulteriori iniziative di settore adottate dagli istituti di credito.

Nondimeno, l'Autorità ha inteso chiarire che tali misure e le eventuali deroghe che ad esse si collegano non consentono alcuna flessibilità in relazione alle regole poste a tutela dei consumatori. Le banche dovranno pertanto continuare ad operare nel miglior interesse dei propri clienti. In tale contesto, l'ABE:

- a) ha invitato gli istituti finanziari ad agire nell'interesse dei consumatori, tenuto conto delle misure temporanee previste per i prestiti ai consumatori e i mutui ipotecari;
- b) ha ribadito il dovere di rispettare la pertinente normativa comunitaria, soffermandosi in particolare sulla Direttiva 2014/17/UE (Direttiva sul Credito Ipotecario) e sulla Direttiva 2008/48/CE (Direttiva sul Credito al Consumo), con particolare riferimento all'importanza di fornire informazioni complete ai consumatori – specie circa i costi e gli oneri dei servizi e prodotti – e alla trasparenza e alla chiarezza dei termini e delle condizioni contrattuali;

# CHIOMENTI

- c) ha richiamato l'attenzione circa l'importanza di compiere un'attenta valutazione, dal punto di vista giuridico e reputazionale, in ipotesi di decisioni volte a introdurre nuove voci di spesa od oneri a carico della clientela, in relazione alle misure emergenziali adottate; e
  - d) ha invitato le banche che adottano misure temporanee volte a fronteggiare l'emergenza Covid-19 a rilevare che, vista l'assenza di una automatica riclassificazione dei prestiti in ottica prudenziale, tali misure temporanee non dovrebbe altresì comportare in maniera automatica implicazioni negative per il *rating* dei crediti dei consumatori.
- b. Servizi di pagamento

L'Autorità ha inoltre sottolineato l'importanza di assicurare la corretta ed efficiente prestazione di servizi di pagamento in Europa durante questo periodo di emergenza. In tal senso, l'Autorità:

- a) ha incoraggiato i consumatori e gli esercenti ad adottare tutte le precauzioni sanitarie necessarie quando utilizzano terminali POS per il pagamento di merci presso i punti vendita per cui è richiesto l'utilizzo di un PIN, anche considerando l'utilizzo di metodi di pagamento alternativi, come pagamenti *contactless* o a distanza;
- b) ha invitato i prestatori di servizi di pagamento (PSP) a contribuire all'adozione di misure che limitino la diffusione del COVID19 e, a tal fine, a facilitare la possibilità per i consumatori di effettuare pagamenti senza bisogno di contatti fisici, avvalendosi dell'esenzione che riguarda la c.d. "autenticazione forte" (*strong authentication*) del cliente prevista per i pagamenti *contactless* ai sensi dell'articolo 11 delle Norme Tecniche di Regolamentazione. Nel caso in cui le soglie fissate dai PSP per l'utilizzo di tale esenzione siano inferiori alla soglia consentita dalle Norme Tecniche di Regolamentazione, l'ABE ha incoraggiato i PSP ad aumentare, ove possibile, tali limiti fino alla soglia massima di 50 euro per transazione consentita;
- c) ha osservato che in un periodo di aumento degli acquisti su Internet, i consumatori possono contribuire a proteggersi dalle frodi e da altri rischi seguendo i suggerimenti pubblicati dall'ABE e dalle Autorità nazionali, in relazione ai prodotti e ai servizi finanziari; suggerimenti che possono essere applicati anche ad acquisti di altri beni e servizi.

L'ABE sosterrà inoltre gli sforzi compiuti dai prestatori di servizi di pagamento per proteggere i propri clienti, eliminando l'obbligo per le Autorità nazionali competenti di comunicare entro il 31 marzo 2020 la loro disponibilità ad adottare i requisiti di autenticazione forte del cliente per le transazioni effettuate on-line con carte di pagamento, previsti dal Parere dell'ABE sul passaggio a forme di autenticazione forte del cliente per i pagamenti on-line con carte di pagamento.

*Per ulteriori informazioni, si prega di contattare il Vostro abituale riferimento in Chiomenti.*