



# VoP, frodi e disconoscimenti nei pagamenti

L'approccio PwC



# Servizi di pagamento e rischi operativi: il framework regolamentare

**Il settore dei pagamenti è costante evoluzione.**

**Dal Regolamento europeo 2024/886 sui bonifici istantanei in euro alla Comunicazione della Banca d'Italia del 17 giugno 2024 sui disconoscimenti delle operazioni non autorizzate, le novità normative impongono agli operatori del mercato adeguamenti strutturali, sia a livello contrattuale che procedurale.**

**In questo contesto, l'attenzione alla protezione dell'utente finale si traduce in nuove responsabilità per i PSP, sia in fase di esecuzione delle operazioni sia in fase di contestazione. Le aspettative della Vigilanza si innestano su norme sempre più prescrittive e stringenti.**

---

## Verifica del beneficiario (VoP): tempistiche, flussi, responsabilità

A partire dal 9 ottobre 2025, tutti i PSP che offrono bonifici istantanei in euro sono tenuti ad attivare un sistema di verifica dell'identità del beneficiario (Verification of Payee, "VoP"), con le seguenti modalità:

- il PSP del pagatore, prima di eseguire un bonifico istantaneo, deve verificare gratuitamente che il nome del beneficiario corrisponda all'identificativo unico (IBAN);
- la verifica deve concludersi entro 5 secondi, e il risultato deve essere comunicato al cliente prima dell'autorizzazione definitiva dell'operazione.

---

### 1. Flusso informativo e responsabilità:

- **Il PSP del pagatore invia una richiesta VoP al PSP del beneficiario** attraverso l'infrastruttura tecnica interoperabile prevista dallo schema EPC.
- **Il PSP del beneficiario effettua la verifica di corrispondenza** confrontando il nome trasmesso con quello registrato nei propri archivi.
- In caso di disallineamento (parziale o totale), esito incerto, mancata risposta o errore tecnico il PSP del pagatore deve fornire al cliente una notifica chiara, comprensibile e gratuita, in formato non ambiguo, indicando il disallineamento e lasciando al cliente la decisione se procedere.
- Il cliente conserva la facoltà di confermare l'operazione anche in presenza di mismatch, ma deve essere pienamente consapevole del rischio.
- In caso di malfunzionamento o ritardo del processo di verifica, la responsabilità può ricadere, a seconda dei casi, in capo al PSP del beneficiario, dell'ordinante, al provider tecnico, nonché all'utente medesimo.



Il VoP sarà obbligatorio per tutti i bonifici (ordinari e istantanei):

- per i PSP situati in uno Stato membro la cui moneta è l'euro, entro ottobre 2025,
- per i PSP situati in uno Stato membro la cui moneta non è l'euro, entro luglio 2027,
- anche per operazioni interne al medesimo PSP,
- anche in presenza di pagamenti disposti tramite terze parti (TPP).

---

## 2. Obblighi del PSP del beneficiario:

- È tenuto a mantenere aggiornati i propri archivi per rispondere in modo affidabile e continuo alle richieste VoP.
- Il nome del beneficiario e l'IBAN associato devono provenire da fonti certe, in linea con gli obblighi KYC (**Know Your Customer**).
- È soggetto a obblighi di conformità tecnica e adesione al **Rulebook EPC**, con responsabilità contrattuale anche in caso di outsourcing.

---

## 3. Obblighi del PSP del pagatore:

- Deve integrare il meccanismo VoP nei propri canali dispositivi.
- Deve informare il cliente sulle modalità, i limiti e le conseguenze della verifica.
- È responsabile della corretta configurazione tecnica, della tracciabilità del flusso VoP e della compliance normativa.

## Gestione dei disconoscimenti di operazioni non autorizzate

La **Banca d'Italia**, con due comunicazioni (ottobre 2023 e giugno 2024), ha **chiarito le aspettative di Vigilanza in tema di disconoscimenti di operazioni di pagamento non autorizzate**, richiedendo ai PSP il rispetto di principi fondamentali: tempestività, correttezza, responsabilità probatoria, personalizzazione della valutazione e piena trasparenza. L'Autorità ha evidenziato come talune prassi, ancora non uniformi e talvolta eccessivamente automatizzate, possano compromettere la tutela effettiva dell'utente. È quindi richiesto un approccio realmente orientato al cliente, in linea con le norme vigenti e i principi di equità, buona fede e diligenza.

I **PSP devono adottare una policy specifica** – distinta da quella generale sui reclami – per la gestione strutturata delle contestazioni, in particolare nei casi di frode connessi a tecniche di ingegneria sociale, garantendo tracciabilità e tempi certi in ogni fase. Il **rimborso va eseguito entro il giorno lavorativo successivo** alla segnalazione, con valuta non posteriore alla data di addebito, senza subordinazione alla denuncia o ad altra documentazione. **L'unica deroga ammessa riguarda i casi in cui il PSP disponga già di prove oggettive e documentabili di dolo o colpa grave del cliente**. Anche in tali ipotesi, resta l'obbligo di istruire e concludere la pratica entro 120 giorni, con valutazione individuale e non automatica, basata su elementi oggettivi e soggettivi.

L'efficacia delle scelte organizzative deve essere garantita da **una governance adeguata**, comprendente **formazione del personale, validazione delle policy da parte dei controlli interni, monitoraggio ex post e tracciabilità dei processi**.

Le Disposizioni vigenti impongono agli intermediari di **valutare i reclami anche alla luce delle decisioni dell'ABF**, verificando se la questione rientri in **casistiche già affrontate** e considerando le soluzioni adottate. Ciò dovrebbe favorire la risoluzione dei casi su cui esista un orientamento consolidato.



La **prova della legittimità dell'operazione** – come ribadito dalla Banca d'Italia – **incombe integralmente sul PSP**, il quale non può scaricare sul cliente l'onere di **dimostrare la frode**. Anche quando la Strong Customer Authentication (SCA) risulta formalmente applicata, ciò non è **sufficiente a escludere la responsabilità del PSP**: resta comunque necessario **valutare le circostanze concrete**, la natura della truffa e la **ragionevole capacità dell'utente medio** di riconoscere i tentativi di inganno, specie se condotti con modalità sofisticate e ingannevoli.





# L'approccio PwC

**Alla luce degli orientamenti formulati dalle Autorità di Vigilanza, PwC mette a disposizione un team multidisciplinare, con competenze legali e regolamentari, in grado di assistervi in una revisione critica e approfondita della gestione dei disconoscimenti, nonché relativamente alla documentazione contrattuale in materia di servizi di pagamento.**

## Ambiti di supporto offerti in ambito legale - regolamentare

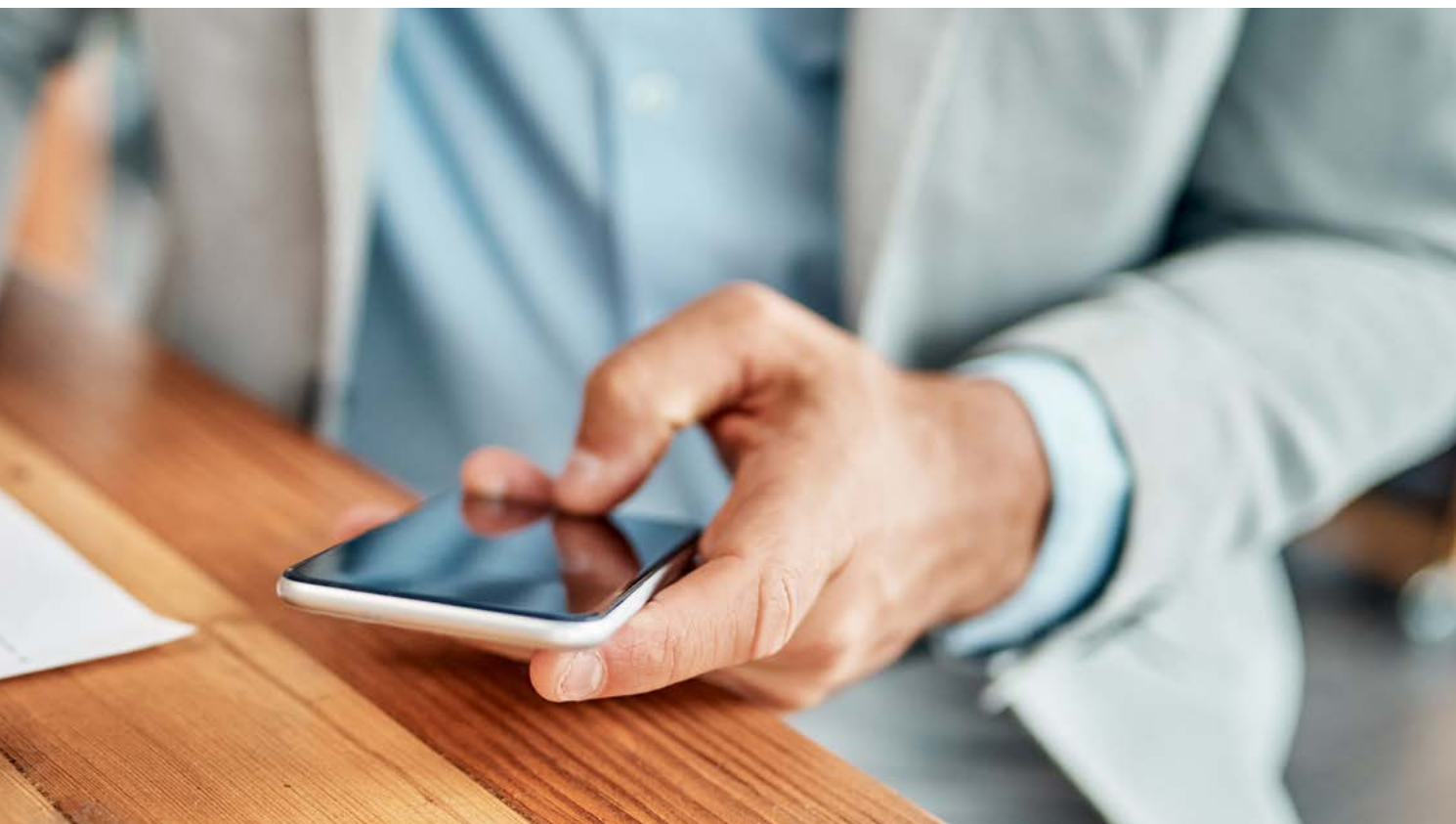
Assistenza nella **conduzione dell'autovalutazione**, della **documentazione di informativa precontrattuale e dei contratti** per la prestazione dei servizi di pagamento per verificarne il **livello di conformità** alle prescrizioni di Banca d'Italia.

**Redazione/revisione della policy** al fine di conformarsi alla normativa.

Supporto nella **revisione e aggiornamento** della documentazione **precontrattuale e contrattuale**.

Supporto nella **organizzazione di eventi di formazione e sensibilizzazione del personale** coinvolto al fine di garantire una corretta attuazione delle prescrizioni legislative e delle raccomandazioni di vigilanza di Banca d'Italia.

Monitoraggio normativo e delle decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario per garantire coerenza nelle soluzioni adottate.



## Contatti

### Legal

**Fabrizio Cascinelli**

Legal Partner | Legal Financial Regulation

fabrizio.cascinelli@pwc.com

+39 345 698 1767

**Luca Bettinelli**

Legal Senior Manager | Legal Financial Regulation

luca.bettinelli@pwc.com

+39 346 504 6320

### Advisory

**Valentina Grilli**

Director | Advisory FS - Operations

valentina.grilli@pwc.com

+39 348 785 4055

**[pwc.com/it](https://www.pwc.com/it)**