Linee Guida per la prestazione del servizio di pagamento di bollettini

Premessa

Il servizio di pagamento di bollettini costituisce un'attività riservata a intermediari autorizzati dalla Banca d'Italia - banche, Istituti di moneta elettronica e Istituti di pagamento - nonché a Poste Italiane SpA, d'ora innanzi intermediari ([1]).

La Banca d'Italia, nell'esercizio delle funzioni di vigilanza sugli intermediari finanziari e di sorveglianza sul sistema dei pagamenti, ha rilevato nel mercato "buone prassi" che intende promuovere fornendo indicazioni operative agli intermediari che prestano il servizio di pagamento di bollettini.

Resta ferma, in ogni caso, la responsabilità per gli intermediari di assicurare il rispetto della normativa applicabile (es. trasparenza delle condizioni contrattuali, tutela della clientela, antiriciclaggio, rispetto della riserva di attività, servizi di pagamento, norme a presidio dei rischi legali e reputazionali, ecc.), anche presso la propria rete distributiva. La conformità della condotta degli intermediari alla disciplina applicabile resta in ogni caso oggetto di verifica da parte della Banca d'Italia.

Il servizio è attualmente offerto al pubblico secondo due modalità operative:

a) la prima si basa su una convenzione sottoscritta preventivamente dall'intermediario con Poste Italiane ([2]) o direttamente con l'ente beneficiario del pagamento (il soggetto che emette la bolletta, c.d. "ente fatturatore") e prevede che il pagamento, effettuato presso l'intermediario o presso la sua rete distributiva, estingua il debito e la quietanza rilasciata al pagatore faccia fede nei confronti del beneficiario. L'adesione al sistema pagoPA realizza una condizione assimilabile a un accordo con gli enti beneficiari che aderiscono alla medesima piattaforma;

b) la seconda non prevede alcuna convenzione tra l'intermediario e Poste Italiane o l'ente beneficiario del pagamento; in questo caso il pagamento effettuato non estingue immediatamente il debito bensì produce gli effetti di un normale bonifico, con un tempo massimo di esecuzione normativamente stabilito.

Nei due modelli gli effetti sul pagatore sono diversi (nel caso previsto alla lettera *a)* il pagamento estingue immediatamente il debito, nell'altro l'estinzione avviene quando i fondi

([1]) La materia è regolata, oltre che dal decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 (Testo Unico Bancario o TUB), e dal decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11, da disposizioni emanate dalla Banca d'Italia Provvedimento del 5 luglio 2011 di attuazione del Titolo II del Decreto legislativo n. 11 del 27 gennaio 2010 relativo ai servizi di pagamento (Diritti ed obblighi delle parti); Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari del 29 luglio 2009 e successive modificazioni; Disposizioni di vigilanza per gli istituti di pagamento e di moneta elettronica del 17 maggio 2016.

([2]) Ai sensi dell'art. 4 comma 6 del DPR 144/2001 che disciplina il bollettino di conto corrente postale: "Il versamento in conto corrente postale ha valore liberatorio per la somma riportata sulla relativa ricevuta dal timbro apposto da Poste, con effetto dalla data in cui il versamento è stato eseguito, salve le disposizioni stabilite da leggi e regolamenti speciali".

vengono accreditati sul conto del beneficiario) così come differenti sono i rischi ai quali il cliente pagatore stesso è esposto, ancorché questa differenza non sia immediatamente percepibile; ad esempio, nel caso sub *b)*, se si paga il giorno di scadenza del bollettino, si è esposti al rischio dell'applicazione di interessi di mora relativi al ritardo di un giorno nell'esecuzione del pagamento.

La specifica natura del servizio richiede, comunque, l'adozione di particolari cautele e accorgimenti volti a garantire un adeguato livello di protezione degli utilizzatori, sia pagatori sia beneficiari: ai primi deve essere assicurata certezza in merito alle modalità e ai tempi con i quali si produce l'estinzione del debito a seguito del pagamento; ai secondi deve essere offerta la possibilità di riconciliare tempestivamente i flussi finanziari e informativi con le posizioni creditorie verso i propri clienti in modo, tra l'altro, da garantire l'efficiente gestione della fornitura dei servizi oggetto del pagamento ed evitare disagi o danni per i clienti (ad esempio, distacco dell'utenza).

Il presente documento è suddiviso in due sezioni:

- la prima contiene indicazioni utili per tutti gli intermediari che offrono il servizio di pagamento di bollettini;
- la seconda, indirizzata esclusivamente agli intermediari che seguono il modello sub *b)* (in assenza cioè di specifica convenzione), è volta a fornire (ad integrazione del contenuto della prima sezione) alcuni indicatori la cui presenza congiunta può far ragionevolmente ritenere soddisfatte le condizioni previste dalla legge (vedi *infra*) per avvalersi di soggetti terzi non abilitati alla promozione, al collocamento e alla conclusione di contratti aventi a oggetto servizi di pagamento ([3]).

Il presente documento è stato condiviso con il Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF) e con l'Organismo degli Agenti e dei Mediatori (OAM).

([3]) Le indicazioni contenute nel presente documento possono essere tenute in conto, in quanto applicabili, anche per strumenti affini ai bollettini (es. MAV, RAV).

Sezione I

Indicazioni per gli intermediari che offrono il servizio di pagamento bollettini

Le Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, prevedono l'obbligo di fornire alla clientela informazioni esaurienti in modo chiaro.

A maggior tutela degli utenti (pagatori e beneficiari) del servizio di pagamento bollettini, la Banca d'Italia ritiene opportuno richiamare l'applicazione delle seguenti buone prassi ([4]).

1) L'intermediario indica e, ove possibile, espone in modo chiaro e immediatamente visibile (es. vetrofania), presso il luogo ([5]) ove è offerto il servizio ([6]), le informazioni relative a:

   a) indicazione dell'intermediario che presta il servizio;

   b) costi dell'operazione e tempi di esecuzione del pagamento;

   c) i tempi di estinzione del debito verso il beneficiario specificando, in particolare, se l'operazione estingue immediatamente il debito ovvero l'estinzione avviene in un secondo momento; nel caso di estinzione differita, l'avvertenza che il pagamento effettuato in prossimità della scadenza potrebbe non arrivare al beneficiario in tempo utile in quanto la normativa applicabile ([7]) a queste operazioni consente di eseguirle e completarle non immediatamente ma, di regola, il giorno successivo.

   Le medesime informazioni sono chiaramente riportate sul sito web dell'intermediario, unitamente alla lista di tutti i soggetti convenzionati per l'offerta del servizio ([8]) e a quella dei beneficiari a favore dei quali è possibile effettuare pagamenti (entrambe da tenere

([4]) Nel caso in cui il servizio sia prestato **direttamente** da un operatore tenuto al rispetto delle disposizioni di trasparenza di cui al titolo VI del TUB e normativa di attuazione, il medesimo operatore - in relazione alle specifiche caratteristiche del servizio - valuterà la necessità di applicare nella propria operatività, in tutto o in parte, le indicazioni formulate in termini di buone prassi contenute nel presente documento.
Nell'ipotesi in cui il servizio sia fornito attraverso la piattaforma pagoPA le previsioni di cui ai punti 4) e 5) della presente Sezione I possono ritenersi di per sé soddisfatte.

([5]) Ai fini delle presenti indicazioni, per "luogo ove è offerto il servizio" s'intende sia il locale aperto al pubblico come definito nella Sezione I, par. 3, delle Disposizioni della Banca d'Italia in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, nel caso in cui il servizio sia prestato direttamente dall'operatore, sia il locale dove il soggetto convenzionato svolge la propria attività.

([6]) In caso di attività di incasso effettuata tramite "terminali-chioschi" di accettazione di pagamenti (con o senza accordo con il beneficiario) il pagamento viene effettuato direttamente dal debitore attraverso terminali che: *i)* forniscono al pagatore tutte le informazioni preventive sulle modalità di esecuzione del pagamento che il cliente deve esplicitamente accettare per effettuare l'operazione; *ii)* acquisiscono le informazioni - contenute nel bollettino - necessarie per avviare il pagamento; *iii)* sono in grado di gestire i casi in cui, per qualunque motivo, non si renda possibile dare seguito al pagamento fornendo adeguata informativa al cliente.

([7]) Cfr. Sez. II d.lgs.n. 11/2010.

([8]) Inoltre, sul sito web di Poste dovrebbe essere pubblicato un elenco dei soggetti che operano secondo il modello sub *a)*, sulla base di un accordo stipulato con Poste per il pagamento dei bollettini.

costantemente aggiornate). La lista dei beneficiari dei pagamenti è messa a disposizione anche presso il luogo ove è offerto il servizio ([9]).

L'intermediario assicura che l'operatore rilasci al cliente, a conclusione dell'operazione, una ricevuta contenente tutte le informazioni indicate al punto 1) lett. *a)*, *b)* e *c)*; per le operazioni non andate a buon fine viene rilasciata una ricevuta con una frase univoca e intellegibile quale ad es. "TRANSAZIONE NON ANDATA A BUON FINE".

2) In caso di estinzione differita, non appena la transazione viene eseguita, l'operatore rende subito disponibile al pagatore l'evidenza dell'avvenuta esecuzione dell'operazione con l'indicazione della data di accredito dei fondi sul conto dell'operatore del beneficiario e il Numero Transazione assegnato alla stessa; le modalità di reperimento di tale informazione sono chiaramente indicate nella ricevuta.

3) Fatto salvo il caso in cui il servizio sia offerto sulla base di una convenzione con Poste Italiane, l'intermediario definisce preventivamente la lista dei beneficiari con i quali abbia stipulato un accordo (prevedendo l'associazione a ciascun beneficiario dell'IBAN del conto di accredito) e la inserisce nel proprio sistema gestionale, assicurando che non sia possibile pagare i bollettini destinati a beneficiari e/o IBAN diversi da quelli censiti; anche nell'ipotesi in cui non sia presente un accordo con il beneficiario la predisposizione del suddetto abbinamento nel sistema gestionale del prestatore di servizi di pagamento (PSP) costituisce un opportuno presidio operativo per evitare l'errato indirizzamento dei fondi ([10]).

4) Se il beneficiario non è cliente dell'intermediario che riceve i fondi, quest'ultimo provvede al riscontro dei principali dati che consentano di verificare - mediante l'impiego di fonti aperte - l'esistenza, la denominazione e l'indirizzo del beneficiario, l'oggetto sociale/attività svolta, la tipologia di bene/servizio erogato o venduto; restano comunque fermi i vincoli previsti dalla vigente normativa antiriciclaggio e di contrasto al finanziamento del terrorismo. Se il beneficiario è cliente dell'intermediario, si fa riferimento alle informazioni raccolte in sede di adeguata verifica. In esito alle suddette attività, l'intermediario definisce la lista dei beneficiari relativamente ai quali – pur in mancanza di accordo – offre il servizio di pagamento dei bollettini. Nel caso di intermediari che operano secondo il modello b) indicato in premessa, detta lista, pubblicizzata e messa a disposizione come sopra indicato, reca la chiara indicazione che i beneficiari ivi inclusi non hanno stipulato accordi con l'intermediario e che, di conseguenza, il pagamento del bollettino non ha effetto immediatamente solutorio ([11]).

5) In caso di cessazione del rapporto con il soggetto convenzionato che opera per suo conto, l'intermediario provvede immediatamente a bloccare/disabilitare i servizi ritirando tutto il materiale riferibile all'intermediario stesso (vetrofanie incluse) nonché il terminale di accettazione dei pagamenti quando dedicato unicamente all'offerta del servizio di pagamento dei bollettini.

([9]) Per gli operatori che offrono il servizio in convenzione con Poste Italiane, tale condizione potrà essere soddisfatta mediante rinvio all'elenco dei beneficiari presenti sul sito web di Poste.
([10]) Al fine di facilitare il corretto indirizzamento dei fondi, il beneficiario (*biller*) può pubblicare l'IBAN sul proprio sito web.
([11]) In questo caso l'intermediario effettua il trasferimento fondi utilizzando un bonifico SEPA secondo le regole ad esso applicabili.

Sezione II

Ulteriori indicatori per gli intermediari che offrono il servizio di pagamento di bollettini, sulla base di un contratto di esternalizzazione, tramite soggetti non abilitati alla promozione e alla conclusione di contratti aventi a oggetto servizi di pagamento

Le modalità attraverso cui assicurare il rispetto della disciplina di legge sono rimesse al prudente apprezzamento degli intermediari e dei loro organi.

La Banca d'Italia – alla luce delle prassi di mercato riscontrate nell'esercizio dei suoi compiti - ritiene utile fornire alcuni indicatori la cui presenza congiunta può far ragionevolmente ritenere soddisfatte le condizioni previste dall'articolo 12, comma 2, del decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141. Ai sensi di questa disposizione "*Per l'esercizio dell'attività di incasso di fondi su incarico di soggetti autorizzati alla prestazione di servizi di pagamento non è necessaria l'iscrizione nell'elenco degli agenti in attività finanziaria, a condizione che detta attività sia svolta sulla base di un contratto di esternalizzazione, che ne predetermini le modalità di svolgimento, abbia carattere meramente materiale e in nessun caso sia accompagnata da poteri dispositivi*".

In particolare, si ritiene che costituisca indice ragionevole del rispetto delle condizioni previste dal suddetto articolo il ricorrere congiunto delle seguenti caratteristiche del servizio, risultanti dal contratto di esternalizzazione stipulato tra l'intermediario e l'operatore incaricato dell'attività di incasso fondi in conformità alla disciplina in materia di esternalizzazione della Banca d'Italia ([12]):

- il bollettino riporti i dati necessari al pagamento impressi a stampa (cd. bollettino premarcato) ([13]) in modo da consentirne la gestione in via automatizzata dal terminale utilizzato dal soggetto incaricato della riscossione o direttamente dall'utente;
- il terminale dell'operatore incaricato non consenta in alcun modo di effettuare interventi manuali in grado di alterare le attività gestite in modo automatico (es. indicazione del beneficiario o della causale del pagamento).

([12]) Cfr. Disposizioni di vigilanza per gli istituti di pagamento e di moneta elettronica, Capitolo VI, Sezione II, Allegato B, lettera k).

([13]) Nel caso dei bollettini "bianchi", compilati a cura del pagatore, si è invece in presenza di un modulo cartaceo che - pur avendo la "forma" di un bollettino - rappresenta nella sostanza un ordine di bonifico da parte del cliente. Per il pagamento dei bollettini "bianchi" pertanto non si applicherà l'esenzione prevista dall'art. 12, comma 2, del decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141, e sarà necessaria la presenza di un agente in attività finanziaria; andranno quindi applicate – oltre alle cautele previste nella Sezione I – tutte le disposizioni previste per il bonifico dalla vigente normativa. Da tale fattispecie si differenzia il caso del bollettino compilato dal cliente pagatore, in conformità con le indicazioni fornite dal beneficiario, ma comunque trattato in via automatizzata secondo quanto già sopra descritto; in questo caso, pur ricorrendo i presupposti per l'esenzione sopracitata, è necessario che il PSP che gestisce l'incasso renda adeguatamente edotto il cliente pagatore dei rischi derivanti da eventuali errori di compilazione (mancata, o errata esecuzione del pagamento; mancata riconciliazione dei flussi finanziari e contabili).