

Milano, 2 agosto 2022

## Consultazione della Commissione Europea sulla revisione della PSD2 e sull'Open Finance

### I – METODI DI PAGAMENTO

**D2: La PSD2 mira a facilitare servizi innovativi digitali e pagamenti con il cellulare. Ritenete che il mercato dei pagamenti sia abbastanza innovativo?**

- Sì
- No
- Nessuna opinione

**D3: Negli ultimi anni sono entrati nel mercato nuovi fornitori di servizi di pagamento. Molti non sono banche, ma grandi aziende tecnologiche (cioè grandi piattaforme online che offrono motori di ricerca, servizi di social network e altro).**

**Ritenete di avere una maggiore scelta di servizi di pagamento rispetto a 5 anni fa?**

- Sì
- No
  - No, abbiamo la stessa scelta di prima
  - No, abbiamo meno scelta
  - Nessuna opinione

1

**D3.2 Cosa ne pensate di queste nuove compagnie, incluse le aziende big tech, che sono entrate nel mercato dei pagamenti? (max. 150 parole)**

*La Corte europea si è espressa numerose volte rispetto all'abuso di posizione dominante delle Big Tech che rappresentano un pericolo per gli utenti a causa di offerte poco trasparenti e dell'utilizzo incontrollato dei dati, anche sensibili.*

**D3.3 Utilizzate gli AISP e/o i PISP?**

- Uso solo AISP
  - Sì, uso AISP e PISP
  - Utilizzo solo PISP
  - Non lo so
  - No

**Se non utilizzate AISP e/o PISP, quali sono i motivi? Sono possibili più risposte.**

- Non ho bisogno dei loro servizi
- Nessuna opinione
- Non mi fido di questi fornitori

- Altro, specificare - max 100 parole
- **Non sono ancora sufficientemente conosciuti e percepiti nella loro utilità**

## **II – PAGAMENTI DIGITALI**

Un importante obiettivo della Direttiva sui servizi di pagamento è stato quello di rendere i pagamenti digitali e l'online banking più sicuri e facili per i consumatori.

**D4.1: In base alla vostra esperienza con i pagamenti digitali negli ultimi 5 anni, vi preghiamo di indicare in che misura siete d'accordo con le successive affermazioni** (1= fortemente d'accordo; 2= un po' d'accordo; 3: neutro; 4: un po' in disaccordo; 5: fortemente in disaccordo; 6: non so/nessuna opinione/non rilevante):

- Effettuare pagamenti digitali è diventato più facile **1**
- È diventato più facile effettuare pagamenti digitali verso altri Paesi dell'UE (ad esempio, quando si acquista da un negozio online in un altro Paese dell'UE) **2**
- È diventato più facile effettuare pagamenti digitali verso Paesi terzi (ad esempio, quando si acquista da un negozio online in un negozio online in un Paese non UE) **2**
- È diventato più facile trasferire denaro in altri paesi dell'UE **2**
- È diventato più facile trasferire denaro in Paesi non UE **6**

2

**D4.2 Indicate in che misura siete d'accordo con le seguenti affermazioni:**

(1= fortemente d'accordo; 2= un po' d'accordo; 3: neutro; 4: un po' in disaccordo; 5: fortemente in disaccordo; 6: non so/nessuna opinione/non rilevante)

- Prima di pagare (online o in un negozio fisico), so se dovrò pagare una tassa in aggiunta al prezzo dei prodotti o dei servizi acquistati **1**
- Il costo di eventuali commissioni è sempre chiaro **5**
- Se un pagamento include una conversione di valuta è sempre chiaro quale tasso di cambio verrà applicato **3**
- In caso di addebito di spese per il prelievo di contanti presso gli sportelli bancomat, è sempre chiaro quali sono le spese da sostenere **3**
- Quando si preleva contante all'estero presso un ATM in un'altra valuta, è sempre chiaro il tasso di cambio applicato **3**
- Le informazioni che ricevo prima di effettuare un pagamento sono sufficienti **3**

**D4.2.1 Se ritenete che le informazioni che vi vengono fornite durante un'operazione di pagamento o di prelievo di contanti non siano sempre chiare, spiegate cosa non è chiaro?**

*Le variabili che possono intervenire durante l'operazione, ad esempio, le commissioni applicate spesso non immediatamente visibili, le commissioni valutarie e il tasso di cambio, i costi del prelievo.*

**D4.2.2 Avete bisogno di ulteriori informazioni prima di effettuare un pagamento? Se sì, specificare.**

- **Sì**
  - Non so/nessuna opinione
  - No

*Le informazioni segnalate in risposta al quesito precedente.*

**D4.3 Qual è la vostra opinione sulla conferma del pagamento con SCA? (opzione singola)**

**a) Quando si acquista qualcosa in un negozio fisico:**

- È facile e non mi crea problemi
- È complicato, ma lo accetto perché mi protegge dai truffatori
- È macchinoso e non vedo l'utilità di questo sistema
- Nessuna opinione

➤ **Altro (specificare)**

*Riteniamo sia facile, ma ha creato problemi durante la pandemia, se si pensa alla necessità di digitare un pin su un lettore utilizzato da diversi utenti, con il rischio di contagio.*

**b) Quando si acquista qualcosa online:**

➤ **È facile e non ho problemi**

- È macchinoso, ma lo accetto perché mi protegge da mi protegge dai truffatori
- È macchinoso, e non vedo l'utilità di questo sistema
- Nessuna opinione
- Altro (specificare)

3

**D4.3.1 Oltre ai pagamenti effettuati con i telefoni cellulari, ritenete che i fornitori di servizi di pagamento dovrebbero essere obbligati a offrire soluzioni SCA diverse?**

- **Sì**
  - Non so/nessuna opinione
  - No

**D4.3.2 Ritenete che i prestatori di servizi di pagamento debbano adottare maggiori misure di sicurezza? In caso affermativo, si prega di spiegare la risposta e di includere eventuali suggerimenti.**

*Le carte di credito dovrebbero prevedere alert di default per transazioni di qualunque importo. Dovrebbe essere il possessore della carta a decidere se rinunciare a tale protezione.*

**D4.4 Cosa pensate dell'importo massimo per un pagamento contactless (senza SCA)?**

- Il limite dovrebbe rimanere di 50 euro
- Il limite dovrebbe essere superiore a 50 euro
- Il limite dovrebbe essere inferiore a 50 euro
- Dovrei essere in grado di stabilire il mio limite personale
- **Altro (si prega di specificare) [max. 100 parole]**

*Limite di 50 euro e alert di default per ogni transazione, deselezionabile dall'utente.*

**D4.4.1 Qual è la sua opinione su questo limite cumulativo per i pagamenti senza contatto (senza SCA)?** Si prega di dare una risposta per il limite di valore e una per il limite di pagamento.

Valore in euro	Numero di pagamenti consecutivi
Il limite dovrebbe essere inferiore a 150 euro	Dovrebbe essere inferiore a cinque pagamenti consecutivi
Il limite dovrebbe essere superiore a 150 euro	Dovrebbe essere superiore a cinque pagamenti consecutivi
Dovrei essere in grado di impostare il mio limite (compreso il limite di 0 EURO)	Dovrei essere in grado di impostare il mio limite (compresi i pagamenti zero)
Altro, si prega di specificare [max 100 parole]	<b><u>Altro, si prega di specificare [max 100 parole]</u></b> <i>Limite di 150 euro e alert di default per ogni transazione, deselezionabile dall'utente</i>

4

**D4.5 Dovrebbe esserci un limite all'importo che può essere bloccato? [opzione singola]**

- Sì, e il limite deve essere:
- Non so/nessuna opinione
- No, non è necessario un limite
- **Altro (specificare)**

*Possibilità per l'utente di definire l'importo da bloccare e previsione di un alert.*

**D4.6 Come consumatore, siete stati recentemente vittima di frodi nei pagamenti?**

- **Sì**
- Non so/nessuna opinione
- No

**D4.6.1 Se sì, si prega di fornire ulteriori dettagli.**

*Siamo a conoscenza di ripetuti prelievi sulla carta di credito di diversi utenti di importi minimi, es. 10 euro, sotto la soglia di alert. Per questo motivo suggeriamo di prevedere un alert di default su qualsiasi transazione, con la possibilità che l'utente possa rinunciare a sua scelta a tale protezione.*

**D4.6.2 Se siete stati vittima di una frode, avete chiesto un rimborso al vostro fornitore di servizi di pagamento?**

➤ **Sì, e ho ricevuto un rimborso completo**

- No, non ho richiesto un rimborso
- Sì, ma ho ricevuto solo un rimborso parziale
- Non so/nessuna opinione/si rifiuta di rispondere
- Sì, ma non ho ricevuto alcun rimborso
- Sì, ma ho richiesto un rimborso da un altro (specificare) [max 100 parole].

**D4.6.3 Siete soddisfatti del processo di rimborso (richiesta di rimborso, comunicazione con il fornitore di servizi di pagamento, durata del processo, ecc.)?**

*Sì, il processo di rimborso è migliorato negli ultimi anni.*

**D4.7 Vi preghiamo di indicare in che misura siete d'accordo con le seguenti affermazioni sulla protezione e sicurezza fornite quando si effettuano pagamenti digitali.**

*1= strongly agree; 2= somewhat agree; 3: neutral; 4: somewhat disagree; 5: strongly disagree; 6: don't know/no opinion/not relevant.*

- I pagamenti digitali sono diventati più sicuri 1
- I miei dati di pagamento sono adeguatamente protetti 3
- La forte autenticazione dei clienti ha contribuito a rendere i pagamenti digitali più sicuri e protetti 1
- Per i pagamenti digitali, la convenienza e la velocità sono più importanti della sicurezza 5

5

**D4.7.1 Vi preghiamo di spiegare le vostre risposte e di includere eventuali proposte per proteggere ulteriormente i pagamenti digitali (max 250 parole).**

*Riteniamo fondamentale l'autenticazione forte che offre maggiore protezione. Siamo convinti che la sicurezza sia un parametro indispensabile, più importante della velocità e della convenienza.*

**D4.8. Avete preoccupazioni specifiche sul mercato dei pagamenti e sui recenti sviluppi del mercato, ad esempio, ci sono (nuovi) rischi che richiedono particolare attenzione?**

*Come indicato in risposta al quesito 4.6.1, vi è il rischio che vengano prelevati piccoli importi ad utenti ignari, perché si tratta di transazioni non soggette a specifica autorizzazione e non immediatamente tracciabili. Dovrebbe essere previsto un obbligo descrittivo di ogni pagamento effettuato, per valutare la veridicità dei pagamenti realizzati.*

**D4.8.1 Qual è la vostra opinione sul livello di regolamentazione del mercato dei pagamenti? È sufficiente o c'è troppa regolamentazione?**

*Sono stati compiuti numerosi passi in avanti negli ultimi anni. La regolamentazione dovrà adattarsi all'evoluzione che, soprattutto nel mondo digitale, è rapidissima.*

### III - FINANZA APERTA

L'open finance si riferisce a un cliente che consente la condivisione o il riutilizzo dei propri dati da parte di istituti finanziari e altri fornitori di servizi di terze parti per accedere a una più ampia gamma di servizi innovativi.

**D5: Sareste disposti a condividere i seguenti tipi di dati in possesso del vostro fornitore di servizi finanziari (ad esempio, banca, assicurazione, società di investimento) con altri fornitori di servizi finanziari o di terzi per avere accesso a nuovi servizi (ad es. confronto di offerte, cambio di fornitore, servizi finanziari su misura per la vostra situazione e le vostre esigenze)? Ritenete che i fornitori di servizi finanziari che detengono i vostri dati chiedano sempre il vostro consenso prima di condividere tali dati con altri fornitori di servizi finanziari o di terze parti?**

Tipo di conto/dati	Sì	No	Non so
Dati del conto di risparmio		x	
Dati sul mutuo ipotecario	x		
Dati sul credito al consumo	x		
Dati sul conto titoli		x	
Dati sulla pensione	x		
Dati sulle assicurazioni		x	

6

Si prega di spiegare la risposta.

*Spesso non viene richiesto il consenso dell'utente. Per il settore assicurativo è particolarmente significativa e rischiosa la condivisione di dati sensibili senza autorizzazione.*

**D6: I fornitori di servizi finanziari che detengono i vostri dati dovrebbero essere obbligati a condividerli con altri fornitori di servizi finanziari o di terze parti, a condizione che il cliente abbia dato il suo consenso?**

- Sì
- Non so/nessuna opinione
- **No**

**D7: Ritenete che ci siano rischi per la sicurezza e/o la privacy nel dare ad altri fornitori di servizi l'accesso ai vostri dati?**

- **Sì**
- Non so/nessuna opinione
- No

Si prega di spiegare la risposta.

*Non sono previste limitazioni specifiche e confini all'uso dei dati.*

**D8: Ritenete che i fornitori di servizi finanziari in possesso dei vostri dati chiedano sempre il consenso prima di condividere tali dati con altri fornitori di servizi finanziari o terzi?**

- Sì
- Non so/nessuna opinione
- **No**

**D9: Se condividete dati con un altro fornitore finanziario o con terze parti, ritenete che questi dati saranno utilizzati solo esclusivamente per lo scopo per cui avete dato il consenso?**

- Sì
- **No**
- Nessuna opinione

7

**Se avete risposto no, come può essere risolto?**

*La giustizia non può garantire effettivo ristoro per un danno procurato da un utilizzo improprio dei dati e senza autorizzazione.*

**D10: Se il fornitore del servizio che detiene i dati implementasse questo tipo di infrastruttura, pensate che dovrebbero essere in grado di addebitare una tariffa ad altri fornitori di servizi che accedono ai dati utilizzando questa infrastruttura?**

- Sì
- **No**
- Non so