B2YOU

Powered by ALTROCONSUMO



Altroconsumo e Satispay contro l'IBAN discrimination: dai bisogni dei consumatori alla sensibilizzazione delle istituzioni

Ascoltare i consumatori significa comprendere bisogni reali, trasformare esperienze individuali in dati concreti e promuovere un cambiamento capace di incidere sulle decisioni delle istituzioni.

È questo il principio che ha guidato la **collaborazione tra Altroconsumo e Satispay per contrastare il fenomeno della discriminazione dell'IBAN**, una pratica ancora diffusa che limita i diritti di cittadini e imprese all'interno del mercato unico europeo dei pagamenti.

Nonostante la normativa europea la vieti, molti consumatori continuano a incontrare difficoltà nell'utilizzo di conti non italiani per ricevere pagamenti o attivare servizi. Per affrontare questo problema, **Altroconsumo ha creato una campagna**, lanciata a febbraio, per sensibilizzare istituzioni e operatori del settore. Le attività sono state supportate da Satispay.



Cos'è la discriminazione dell'IBAN

La discriminazione consiste nel rifiuto, da parte di aziende, enti pubblici o piattaforme digitali, di accettare un IBAN appartenente a un altro Paese dell'area SEPA pur essendo perfettamente valido.

In molti casi viene richiesto obbligatoriamente un IBAN italiano per ricevere pagamenti, attivare domiciliazioni bancarie o accedere a determinati servizi.

Si tratta di una pratica **espressamente vietata dall'articolo 9 del Regolamento (UE) n. 260/2012**, che disciplina la realizzazione dell'area unica dei pagamenti in euro (SEPA), principio successivamente **ribadito anche dal Regolamento (UE) n. 886/2024** sui bonifici istantanei.

Le norme stabiliscono che gli IBAN appartenenti all'area SEPA debbano essere trattati senza alcuna distinzione rispetto a quelli nazionali.

La discriminazione dell'IBAN rappresenta molto più di un semplice problema amministrativo:

- Ostacola la mobilità di cittadini, lavoratori e imprese;
- Riduce la concorrenza tra gli operatori finanziari;
- Crea barriere artificiali all'interno del mercato unico europeo.

Cosa si intende per area SEPA?

SEPA, acronimo di Single Euro Payments Area, è l'area unica dei pagamenti in euro che consente di effettuare bonifici, addebiti diretti e altri pagamenti elettronici secondo regole uniformi.

Oggi comprende quarantuno Paesi, inclusi gli Stati membri dell'Unione Europea e altri Paesi europei.

L'obiettivo della SEPA è fare in modo che un pagamento effettuato tra due Paesi aderenti venga gestito con le stesse modalità e gli stessi diritti previsti per un pagamento nazionale.

Quali comportamenti costituiscono discriminazione IBAN?

La discriminazione dell'IBAN può assumere diverse forme:

- Il rifiuto di un IBAN appartenente a un altro Paese SEPA nonostante sia perfettamente valido.
- L'obbligo di utilizzare esclusivamente un IBAN italiano per ricevere bonifici o altri pagamenti.
- Il blocco della domiciliazione bancaria di bollette, utenze o pagamenti ricorrenti perché il conto è stato aperto all'estero.
- Il rifiuto di effettuare rimborsi o accrediti su un IBAN SEPA non italiano.
- Dover pagare commissioni più alte per procedere con pagamenti da e vero Iban non italiani.
- Avere procedure di attivazione più lunghe solo perché l'Iban non è italiano



La strategia Altroconsumo e Satispay: dal bisogno all'azione

Per contrastare il fenomeno dell'IBAN discrimination, Altroconsumo con il supporto di Satispay hanno costruito **un progetto che unisce informazione, partecipazione dei cittadini e dialogo istituzionale**.

L'obiettivo è duplice:

- Offrire ai consumatori uno strumento concreto per segnalare le violazioni subite.
- Trasformare queste testimonianze in un patrimonio di evidenze capace di rafforzare il confronto con le autorità e promuovere un'applicazione più efficace delle regole europee.

La collaborazione nasce con l'obiettivo di contribuire alla rimozione degli ostacoli che limitano la concorrenza e penalizzano cittadini e imprese nel mercato dei pagamenti.

Per raggiungere questo risultato, **il progetto si sviluppa lungo quattro direttrici operative:**

- Raccolta sistematica dei reclami dei consumatori;
- Attività di sensibilizzazione attraverso i canali di comunicazione di Altroconsumo;
- Media relation per ampliare il dibattito pubblico sul tema;
- Attività di advocacy istituzionale supportata dalle evidenze raccolte.

STOP ALLA DISCRIMINAZIONE DELL'IBAN:
UN DIRITTO EUROPEO DA FAR RISPETTARE



Le attività della campagna: come la voce dei consumatori diventa leva istituzionale

La campagna è stata progettata come un percorso progressivo. Ogni attività ha contribuito a trasformare un insieme di esperienze individuali in una base informativa utile per sensibilizzare istituzioni, autorità di vigilanza e opinione pubblica.

Raccolta reclami: dare voce ai consumatori

La campagna ha preso il via con la **realizzazione di una piattaforma** attraverso cui Altroconsumo ha messo a disposizione dei cittadini uno **strumento concreto per segnalare casi di discriminazione dell'IBAN**.

Attraverso la piattaforma è stato possibile aderire all'iniziativa e, per chi aveva già subito un rifiuto o un blocco legato al proprio IBAN, raccontare quanto accaduto.

Le segnalazioni hanno contribuito a rafforzare l'azione di Altroconsumo e il peso delle segnalazioni presso le Autorità competenti.

Sensibilizzazione dei consumatori: rendere visibile il problema

Durante il periodo di campagna, **Altroconsumo ha realizzato contenuti pubblicati sui propri canali social**, tra cui brevi video, creatività statiche e grafiche.

Lo scopo era spiegare ai consumatori il tema della discriminazione dell'IBAN e rimandare alla piattaforma di raccolta reclami.

I contenuti sono stati realizzati secondo le scelte editoriali di Altroconsumo e **hanno contribuito a raccogliere circa 1.200 sottoscrizioni alla petizione e oltre 100 segnalazioni** di casi di discriminazione dell'IBAN tramite la piattaforma.

Media relation: portare il tema nell'agenda pubblica

Altroconsumo e Satispay hanno collaborato a un'attività di media relation durante i mesi della campagna.

Le rispettive agenzie di PR hanno lavorato con giornalisti e media di settore per dare visibilità all'iniziativa di raccolta reclami e affrontare il tema del mercato unico dei pagamenti in Europa.

L'attività ha evidenziato i vantaggi della rimozione delle barriere esistenti per cittadini, imprese e concorrenza.

Advocacy istituzionale: dall'evidenza al confronto con le istituzioni

Al termine della fase di raccolta dei reclami, **Altroconsumo e Satispay hanno organizzato un evento** in presenza dedicato al tema della discriminazione dell'IBAN, tenutosi il 15 settembre 2026 presso la Sala Stampa della Camera dei Deputati.

L'iniziativa ha coinvolto le istituzioni chiamate a vigilare sul fenomeno, tra cui Banca d'Italia e Antitrust, oltre ad altri attori del mercato e ai giornalisti di testate specializzate e generaliste.

Qui la pagina dell'evento
https://www.altroconsumo.it/chisiamo/eventi/stop-iban-discriminazione

I risultati ottenuti

La campagna ha raccolto **circa 1.200 sottoscrizioni alla petizione e oltre 100 segnalazioni di casi di discriminazione dell'IBAN**, contribuendo a portare il tema all'attenzione di consumatori, media e istituzioni.

Dalle segnalazioni raccolte emergono criticità sia nei pagamenti in uscita che negli accrediti in entrata. **I casi più frequenti riguardano:**

- Domiciliazioni bancarie per bollette di telefonia, energia, pedaggi, streaming e assicurazioni;
- Accredito di pensione e stipendio;
- Bonifici e pagamenti delle tasse tramite F24.

Tra i fattori alla base di molte difficoltà segnalate vi sarebbe l'utilizzo da parte delle aziende del **servizio SEDA**, uno standard opzionale italiano per la gestione delle domiciliazioni bancarie, che può ostacolare l'utilizzo di IBAN emessi da operatori di altri Paesi europei.

Di fronte a queste difficoltà, **gli utenti si trovano costretti a**:

- Aprire un secondo conto corrente;
- Mantenere conti esteri o italiani che avrebbero voluto chiudere;
- Pagare tramite bollettino;
- Ricorrere a bonifici manuali al posto della domiciliazione;
- Cambiare fornitore o rinunciare al servizio.



Il servizio Consumer Education di Altroconsumo – B2YOU

Il **servizio Consumer Education** di Altroconsumo – B2YOU supporta le aziende nella **realizzazione di contenuti e campagne per informare e sensibilizzare i consumatori e le istituzioni** su temi rilevanti per il business e la vita quotidiana.

Grazie al supporto dei dipartimenti tecnici di Altroconsumo, **è possibile realizzare diversi format, tra cui:**

- Guide digitali;
- Video e video pillole;
- Webinar;
- Quiz online;
- Articoli;
- E-leaflet.
- Eventi PR

I progetti vengono sviluppati in co-branding e aiutano le aziende a:

- Rafforzare la brand reputation;
- Arricchire la value proposition;
- Migliorare la customer experience;
- Incentivare le iniziative di Corporate Social Responsibility;
- Fidelizzare i clienti.

La collaborazione con Satispay rappresenta un esempio concreto di Consumer Education.

Attraverso contenuti informativi e attività di sensibilizzazione, il progetto ha contribuito a far conoscere il tema della discriminazione dell'IBAN e a promuovere una maggiore consapevolezza sui diritti previsti dalle regole SEPA. L'evento istituzionale ha permesso un dibattito con diverse anime del mercato interessando anche i decisori politici. La campagna ha avuto eco anche sui media amplificando quindi la portata del messaggio verso diversi interlocutori.



Domande Frequenti

Che cos'è la discriminazione dell'IBAN?

La discriminazione dell'IBAN è il rifiuto di accettare un IBAN appartenente a un altro Paese dell'area SEPA, nonostante sia valido. È una pratica vietata dalla normativa europea.

Quando un'azienda può rifiutare un IBAN estero?

Se l'IBAN appartiene all'area SEPA, un'azienda non può rifiutarlo solo perché è stato emesso in un altro Paese. Il rifiuto costituisce una violazione delle regole europee.

Cosa fare se un'azienda non accetta un IBAN dell'area SEPA?

È possibile segnalare il caso attraverso la piattaforma dedicata di Altroconsumo, contribuendo a rafforzare l'azione di sensibilizzazione nei confronti delle Autorità competenti.

Come vengono erogati i corsi di welfare aziendale?

I percorsi possono essere realizzati attraverso webinar live o asincroni, incontri in presenza e momenti interattivi con quiz e casi pratici.

Perché la discriminazione dell'IBAN è un problema per consumatori e imprese?

B2YOU mette a disposizione attività di ascolto dei dipendenti, formazione personalizzata, consulenza specialistica e soluzioni di welfare costruite sulle esigenze dell'organizzazione.