

---

# *Guida sulle operazioni non autorizzate, frodi e disconoscimenti*

---

## Sommario

<b>1. Cos'è un'operazione non autorizzata o non correttamente eseguita?</b> .....	2
<b>2. Cos'è il disconoscimento?</b> .....	2
<b>3. Cosa fare se scopri una operazione da disconoscere?</b> .....	2
<b>4. Cosa succede dopo aver disconosciuto una operazione?</b> .....	3
<b>5. Esiste un tempo massimo entro cui richiedere il disconoscimento?</b> .....	3

## 1. Cos'è un'operazione non autorizzata o non correttamente eseguita?

Un'operazione di pagamento è “non autorizzata” quando manca il tuo consenso all'esecuzione della stessa.

Si definisce, invece, non correttamente eseguita quando l'esecuzione non è conforme all'ordine o alle istruzioni da te impartite (ad esempio quanto l'operazione risulta essere stata eseguita per un importo diverso da quello originario).

Per difenderti dalle frodi e poterle riconoscere in tempo, puoi consultare sempre la pagina del sito della Banca dedicata alla tua sicurezza: (disponibile sul sito della banca sezione Utility – Disconoscimenti delle operazioni non autorizzate).

Quando utilizzi uno strumento di pagamento hai l'obbligo di:

- a) utilizzarlo in conformità con i termini, esplicitati nel contratto, che ne regolano l'emissione e l'uso;
- b) comunicare secondo le modalità previste nel contratto alla Banca o al soggetto da questa indicato, lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato dello strumento, immediatamente, appena ne vieni a conoscenza.

Non appena ricevi uno strumento di pagamento, devi adottare tutte le ragionevoli misure idonee a proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate.

## 2. Cos'è il disconoscimento?

È l'attività attraverso cui puoi richiedere (se sei titolare di un conto corrente o di un internet banking o di una carta di pagamento – es. carta di debito) il rimborso e/o la rettifica di un'operazione non autorizzata o che non è stata eseguita conformemente alle istruzioni da te fornite.

Puoi accorgerti dell'esistenza di una operazione non autorizzata, o non correttamente eseguita leggendo l'estratto conto, grazie alla ricezione di sms o eventuali notifiche push sul tuo cellulare, oppure consultando la lista movimenti, disponibile tramite i nostri servizi di internet banking (via Internet o via App), oppure ancora chiedendo informazioni alla tua Filiale.

## 3. Cosa fare se scopri una operazione da disconoscere?

Se non hai autorizzato un'operazione di pagamento (o anche più di una operazione), puoi rivolgerti alla Banca per fare richiesta di disconoscimento contattando immediatamente la tua Filiale oppure compilando il modulo che trovi sul sito della Banca a questo link (inserire link pagina disconoscimenti).

Se hai ricevuto un addebito errato sul conto o sulla carta di cui sei titolare, a causa di un errore commesso dal venditore durante un acquisto (ad esempio in caso di addebito di un importo di un prodotto mai comprato o il cui ordine sia stato annullato oppure sia stato addebitato un importo superiore a quello dovuto), puoi rivolgerti direttamente al venditore per ottenere il rimborso della somma e potrai comunque rivolgerti alla tua Filiale.

#### 4. Cosa succede dopo aver disconosciuto una operazione?

La Banca ti rimborsa l'importo dell'operazione immediatamente e, in ogni caso, al più tardi, entro la fine della giornata lavorativa successiva a quella in cui prende atto dell'operazione o riceve il relativo disconoscimento.

Se per l'esecuzione dell'operazione sia stato addebitato il tuo conto di pagamento, la Banca riporta il conto nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione non avesse avuto luogo, assicurando che la data valuta dell'accredito non sia successiva a quella dell'addebito dell'importo.

In caso di motivato sospetto di frode, la Banca può sospendere la procedura di rimborso; in tal caso, la Banca te ne darà tempestiva comunicazione.

Successivamente al rimborso, se la Banca verifica che l'operazione era stata in realtà da te correttamente autorizzata, la stessa ha diritto, procedendo autonomamente, in base alla normativa in vigore sui servizi di pagamento, di ottenere la restituzione dell'importo rimborsato entro il termine massimo fissato in 30 giorni.

La Banca, in un secondo momento dal rimborso eseguito, si riserva la facoltà di richiedere eventuale documentazione aggiuntiva (ad esempio copia della denuncia dell'accaduto effettuata dal Titolare della Carta all'Autorità Giudiziaria o di Polizia) per eseguire ulteriori approfondimenti necessari per la valutazione della pratica.

La Banca (anche in modalità elettronica) ti invierà le comunicazioni necessarie a farti sapere come si è conclusa la pratica relativa al tuo disconoscimento.

#### 5. Esiste un tempo massimo entro cui richiedere il disconoscimento?

Devi effettuare la comunicazione, in ogni caso, entro e non oltre 13 mesi dalla data nella quale l'operazione è stata addebitata, salvo che la Banca non abbia fornito le informazioni relative all'operazione, secondo quanto previsto dalle Disposizioni di Trasparenza.

In tal caso, devi effettuare la richiesta di rimborso entro 8 settimane dall'addebito, fornendo – su richiesta della Banca - documenti e ogni altro elemento utile a supporto della sussistenza delle circostanze che giustificano il rimborso.