

# **Disconoscimento di operazioni di pagamento elettronico non autorizzate: guida pratica**

## Sommario

<b>1. Cosa sono gli strumenti di pagamento elettronici.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Disconoscimento di un'operazione di pagamento elettronica .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Disputa commerciale.....</b>	<b>4</b>
<b>4. Quali sono i diritti del Cliente e della Banca .....</b>	<b>4</b>
4.1 Tempistiche	4
4.2 Valuta e franchigia	4
4.3 Revoca di un pagamento	5
4.4 Diritti e doveri della Banca	5
<b>5. Cosa fare se si scopre un'operazione di pagamento non autorizzata .....</b>	<b>6</b>
5.1 Blocco carta	6
5.1.1 Carta di debito o carta prepagata	6
5.1.2 Carta di credito	6
5.1.3 Viacard / Telepass	6
<b>6. Come richiedere il rimborso di un'operazione non autorizzata .....</b>	<b>6</b>
6.1 Carte di debito, prepagate, bonifici, addebiti diretti	6
6.2 Carte di credito	7
6.3 Telepass e Viacard	7

## *1. Cosa sono gli strumenti di pagamento elettronici*

Uno strumento di pagamento elettronico è un **pagamento senza contanti** effettuato tramite strumenti elettronici quali ad esempio:

- le carte di pagamento (di debito, credito o prepagata)
- i bonifici
- gli addebiti diretti

Un pagamento effettuato con una carta presso qualsiasi esercizio commerciale è un pagamento elettronico così come lo è anche un pagamento con carta effettuato on-line oppure un bonifico disposto sia presso la banca sia utilizzando l'home banking o ancora l'addebito diretto in conto delle "bollette" relative alle utenze.

Gli "Strumenti di Pagamento Elettronico" sono pertanto gli strumenti messi a disposizione dalla Banca al fine di consentirti di eseguire i pagamenti elettronici visti pocanzi.

## *2. Disconoscimento di un'operazione di pagamento elettronica*

Il "**disconoscimento di una operazione di pagamento elettronica**" è l'attività con cui un Cliente della banca può comunicare alla stessa di non riconoscere un addebito sul suo conto corrente o su una sua carta di pagamento (carte di debito, credito o prepagate), in quanto operazione da lui stesso **non preventivamente autorizzata** o difforme rispetto alle istruzioni impartite.

Disconoscere un'operazione di pagamento significa contestare una determinata transazione.

Quando si utilizza uno strumento di pagamento si ha 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 si riceve uno strumento di pagamento, si devono adottare tutte le ragionevoli misure idonee a proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate. E' necessario custodire con cura la carta, il PIN e tutti i codici d'accesso ai servizi di pagamento. Il Cliente è obbligato a non comunicare mai questi dati a terzi, a non riportare il PIN sulla carta di pagamento, a non conservare insieme la carta e il PIN oppure a non annotare insieme il codice e la password per l'accesso al tuo Internet Banking.

La Banca non chiederà mai password dispositive o di accesso ai "Servizi di Inbank", né il numero, il PIN o il codice di sicurezza a tre cifre riportato sul retro della stessa. Inoltre, non sarà mai chiesto di seguire istruzioni per risolvere una situazione "critica", bonificare un conto provvisorio, mettere in salvo somme di denaro o eseguire uno storno. E' necessario tutelare la riservatezza dei dati bancari e personali e diffida da qualsiasi contatto telefonico che abbia queste caratteristiche.

### *3. Disputa commerciale*

Il disconoscimento di un'operazione di pagamento elettronica non può avvenire in caso di disputa commerciale. Se per esempio un Cliente si accorge di un errore commesso da un venditore durante un acquisto come, ad esempio, l'addebito di un importo relativo ad un prodotto che non ha mai comprato o il cui ordine è stato annullato oppure è stato addebitato un importo diverso da quello concordato in fase di acquisto, è necessario **contattare direttamente il venditore** per ottenere il rimborso di eventuali somme non dovute.

### *4. Quali sono i diritti del Cliente e della Banca*

#### *4.1 Tempistiche*

Se il Cliente viene a conoscenza di una "**operazione di pagamento non autorizzata**" o "**non correttamente eseguita**", può richiedere il rimborso e/o la rettifica dell'operazione. Il Cliente venuto a conoscenza di una operazione avente le caratteristiche sopra descritte deve inviare una comunicazione alla Banca senza indugio e comunque entro **13 mesi** dalla data di addebito o di accredito dell'operazione; il termine di 13 mesi non si applica qualora la Banca non abbia fornito le informazioni relative all'operazione, secondo quanto previsto dalle Disposizioni di Trasparenza.

Per le operazioni disposte dal beneficiario (SDD CORE) o per il suo tramite, deve essere nota al pagatore la possibilità di presentare richiesta di rimborso incondizionato per le **8 settimane** successive alla data in cui sono stati addebitati i fondi. Il rimborso o la giustificazione per il rifiuto del medesimo devono essere forniti entro 10 giornate operative dalla ricezione della richiesta.

Trascorse le 8 settimane e fino ai 13 mesi successivi alla data dell'operazione sarà comunque possibile effettuare il disconoscimento dell'operazione.

La Banca è tenuta a rimborsare al pagatore l'importo dell'operazione medesima immediatamente e in ogni caso al più tardi entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui prende atto dell'operazione o riceve una comunicazione in merito, secondo le modalità precisate dalla normativa di riferimento.

Se il Cliente presenta la richiesta di rettifica per un pagamento non autorizzato in filiale in un giorno non lavorativo o in un giorno lavorativo dopo l'orario di apertura della filiale, tale richiesta si considera ricevuta dalla Banca il giorno lavorativo successivo.

Non rientrano in queste tempistiche le operazioni regolarmente autorizzate dal Cliente. Eventuali contestazioni relative, ad esempio, a richieste di autorizzazione pendenti, addebiti doppi, incauto acquisto, ecc. non dovranno essere gestite entro la giornata operativa successiva alla data di presentazione della richiesta di rimborso da parte del Cliente, ma potranno essere prese in carico ed espletate secondo termini temporali meno stringenti.

#### *4.2 Valuta e franchigia*

La Banca è tenuta – qualora sussistano le condizioni per procedere al rimborso – a riaccreditarne i fondi sul conto del Cliente applicando la valuta originaria delle operazioni contestate.

In caso di operazioni non autorizzate eseguite tramite lo strumento di pagamento successivamente al furto, smarrimento o appropriazione indebita dello stesso, salvo che il Cliente abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto a uno o più degli obblighi di

sicurezza a suo carico, si potrà applicare una franchigia alle somme rimborsate non superiore a **50 euro**.

Per le operazioni fraudolente originate dalla contraffazione della carta (clonazione) non deve essere applicata alcuna franchigia.

#### *4.3 Revoca di un pagamento*

Si ricorda al Cliente che il consenso all'esecuzione di un'operazione di pagamento non può essere revocato:

- una volta che l'ordine di pagamento sia stato ricevuto dalla Banca;
- per gli addebiti diretti, oltre la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato per l'addebito dei fondi;
- per le esecuzioni di operazioni in un determinato giorno, oltre la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato.

#### *4.4 Diritti e doveri della Banca*

Entro la fine della giornata operativa successiva alla presentazione della richiesta di rimborso da parte del Cliente, la Banca, avvisando il Cliente con apposita comunicazione, potrà eseguire una delle seguenti azioni:

- qualora sussistano gli elementi oggettivi per concedere il **rimborso integrale**, procederà ad accreditare il Cliente per il totale delle transazioni disconosciute, eventualmente al netto della franchigia applicabile;
- qualora sussistano gli elementi oggettivi per concedere il **rimborso parziale**, procederà ad accreditare il Cliente per un importo inferiore rispetto al totale delle transazioni disconosciute, eventualmente al netto della franchigia applicabile;
- qualora non abbia potuto concludere l'analisi, procedere ad effettuare il **rimborso con riserva** riconoscendo la valuta originaria delle operazioni contestate. Successivamente, terminate le verifiche, la Banca potrà:
  - confermare l'accredito effettuato;
  - procedere con la richiesta di riaddebito delle somme originariamente accreditate, previo avviso al Cliente, in quanto sussistono elementi oggettivi che provano la responsabilità del Cliente per le operazioni disconosciute ed eventualmente segnalare il Cliente a Banca d'Italia;
- qualora emergano dei fondati elementi di sospetta frode ovvero di responsabilità da parte del Cliente stesso, la Banca potrà negare il rimborso e, se del caso, a darne immediata comunicazione per iscritto alla Banca d'Italia (art. 11, comma 2, del Decreto).

La Banca (anche in modalità elettronica) è tenuta a inviare al Cliente delle comunicazioni per ogni fase della gestione della sua richiesta di disconoscimento, dall'apertura della richiesta di disconoscimento fino alla chiusura.

La Banca può comunque dimostrare anche in un momento successivo al rimborso, entro massimo 120 giorni dalla ricezione della comunicazione di disconoscimento, che l'operazione era stata autorizzata. In tal caso la Banca ha il diritto di chiedere e ottenere la restituzione dell'importo. Decorso tale termine non sarà possibile, per la Banca, ottenere la restituzione dell'importo rimborsato.

## ***5. Cosa fare se si scopre un'operazione di pagamento non autorizzata***

Se si viene a conoscenza di una "operazione di pagamento non autorizzata" o "non correttamente eseguita", è necessario:

- se il pagamento è avvenuto mediante una carta di pagamento effettuare tempestivamente il blocco;
- richiedere il rimborso e/o la rettifica dell'operazione.

### ***5.1 Blocco carta***

in caso di furto, smarrimento o contraffazione di una carta di debito, credito o prepagata, si richiede cortesemente di bloccare tempestivamente la carta utilizzando le seguenti modalità:

#### **5.1.1 Carta di debito o carta prepagata**

Rivolgersi alla propria filiale di riferimento oppure:

- dall'Italia contattare il numero: 800 822 056;
- dall'Estero contattare il numero: +39 02 60843768;
- utilizzare la App Inbank.

#### **5.1.2 Carta di credito**

Rivolgersi alla propria filiale di riferimento oppure:

- dall'Italia contattare il numero: 800 151 616;
- dall'Estero contattare il numero: +39 02 34980020;
- numero verde internazionale accessibile soltanto da una linea telefonica USA, fissa o mobile: 18004736896
- utilizzare la App NexiPay.

#### **5.1.3 Viacard / Telepass**

Rivolgersi alla propria filiale di riferimento oppure:

- dall'Italia contattare il numero: 840 043 043.

## ***6. Come richiedere il rimborso di un'operazione non autorizzata***

### ***6.1 Carte di debito, prepagate, bonifici, addebiti diretti***

Se il Cliente non ha autorizzato un'operazione di pagamento (o più operazioni), può rivolgersi alla propria Filiale per fare richiesta di disconoscimento utilizzando i seguenti canali:

- presenza fisica in filiale;
- e-mail all'indirizzo: [disconoscimenti@bancasantagiulia.it](mailto:disconoscimenti@bancasantagiulia.it)

Nel caso dell'utilizzo della mail indicare nell'oggetto: "Contestazione Operazioni di pagamento" e allegare un documento di identità valido.

**Al fine di facilitare il processo di disconoscimento è stato predisposto un modulo, allegato alla presente guida, che si consiglia di compilare preventivamente e consegnare alla filiale di riferimento tramite le modalità sopra indicate;** in alternativa, nella comunicazione dovranno essere specificati i dati anagrafici del Cliente, gli estremi dell'operazione quali data, importo, strumento di pagamento, beneficiario, i dati per il rimborso oltre a ogni elemento ritenuto utile per descrivere l'accaduto. È necessario inoltre allegare/presentare un documento di identità valido.

Tra le informazioni/documentazione richieste ai fini della gestione di un disconoscimento la Banca non richiede al Cliente copia della denuncia /querela presentata all'Autorità di Pubblica Sicurezza o altra documentazione aggiuntiva (quali ed esempio, copia di e-mail, sms, registro delle telefonate) quale presupposto per avviare la pratica di disconoscimento e procede (ove dovuto) con il conseguente rimborso. Resta in ogni caso ferma **la facoltà per la Banca di richiedere ed acquisire tale documentazione dal Cliente in un momento successivo ai fini della istruttoria.**

### *6.2 Carte di credito*

Nel caso di operazioni eseguite con Carta di Credito Nexi la segnalazione di disconoscimento va fatta direttamente alla società Nexi il cui servizio è attivo 24/24 per 365 giorni l'anno. Dall'Italia il numero verde è **+39 800 151616**, dall'estero **+39 02 34980020** o al numero verde internazionale **+1 800 4736896**.

### *6.3 Telepass e Viacard*

Nel caso di addebiti non autorizzati eseguiti mediante Telepass e/o Viacard è necessario contattare il servizio clienti di Telepass al numero 069 71 666 71.