



Informativa sul disconoscimento delle operazioni di pagamento: operazioni non autorizzate o non eseguite correttamente

Sommario

- Cosa si intende per operazione non autorizzata e per operazione non correttamente eseguita? 2
- Cos'è il disconoscimento di un'operazione? 2
- Cosa fare se vieni a conoscenza di una operazione da disconoscere? 2
- Cosa succede dopo aver disconosciuto un'operazione? 3
- Esiste un tempo massimo entro cui richiedere il disconoscimento? 4
- Attività nel caso in cui venga rilevata una sospetta frode o una minaccia alla sicurezza delle carte di pagamento 4

– Cosa si intende per operazione non autorizzata e per operazione 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 quando l'importo dell'operazione risulta essere diverso da quello da te indicato).

Ricorda che quando utilizzi uno strumento di pagamento hai l'obbligo di:

- a) utilizzarlo in conformità con quanto disposto dal contratto;
- b) comunicare immediatamente alla Banca o alla società Nexi, in caso di operazioni eseguite sui Circuiti Nazionali ed Internazionali con carte Nexi lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato dello strumento, secondo le modalità previste nel contratto.

IMPORTANTE

Custodisci con cura la carta, il PIN e tutti i codici d'accesso ai servizi accessori.

Solo tu li conosci: non comunicarli mai a terzi, non riportarli sulla carta e non conservarli insieme ad essa.

Ricorda che la tua banca non ti chiederà mai di confermare le notifiche o di condividere i codici per autorizzare i pagamenti.

– Cos'è il disconoscimento di un'operazione?

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) 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 alert, oppure consultando la lista movimenti, disponibile tramite i nostri servizi di internet banking (via Internet), attraverso l'apposita funzione sull'ATM, oppure ancora chiedendo informazioni alla tua Filiale.

– Cosa fare se vieni a conoscenza di una operazione da disconoscere?

Se vieni a conoscenza di un'operazione di pagamento (o anche più di una operazione) che non hai autorizzato o che non è stata correttamente eseguita e vuoi ottenerne il rimborso, **devi compilare l'apposito modulo che trovi sul sito della Banca alla pagina "Disconoscimenti" e che sarà inviato per email all'indirizzo disconoscimenti@ubae.it**

Puoi anche contattare la tua Filiale, non appena ne hai conoscenza per avviare l'iter di disconoscimento.

La Banca informa il cliente, con specifica comunicazione, dell'apertura della pratica di Disconoscimento e di ogni suo aggiornamento, sia positivo che negativo. La Banca fornisce una giustificazione per il rifiuto del rimborso, entro 10 (dieci) giornate lavorative dalla ricezione della richiesta in forma scritta.

In particolare, nel caso di rigetto del rimborso dell'operazione disconosciuta/contestata, la Banca motiva chiaramente al cliente le ragioni sottostanti il diniego e rappresenta al cliente la possibilità di far valere i propri diritti presentando reclamo formale alla Banca, nelle sedi competenti (quali l'Arbitro Bancario Finanziario, altri ADR, l'Autorità giudiziaria ordinaria) ovvero del suo diritto di proporre esposto alla Banca d'Italia.

In caso di operazioni eseguite sui Circuiti Nazionali ed Internazionali con **carte Nexi** ed in caso di furto/smarrimento delle stesse, contatta immediatamente Nexi ai numeri dedicati al blocco delle carte e al disconoscimento delle operazioni non autorizzate (servizio attivo 24 ore su 24 e 365 giorni l'anno).

Se hai ricevuto un addebito errato sulla carta di cui sei titolare o sul conto corrente (per una operazione effettuata con carta di debito) , a causa di un errore commesso dal venditore durante un acquisto (ad esempio in caso di addebito relativo ad un ordine poi annullato oppure sia stato addebitato un importo superiore a quello dovuto), puoi rivolgerti direttamente al venditore per ottenere il rimborso della somma; in caso di difficoltà potrai comunque rivolgerti anche a Nexi o alla tua Filiale.

– Cosa succede dopo aver disconosciuto un'operazione?

Nel caso di un'operazione di pagamento non autorizzata o non correttamente eseguita, hai il diritto di ottenerne il rimborso o la rettifica solo se comunichi tale circostanza al Prestatore di Servizi di Pagamento (PSP) ossia, nei rispettivi casi, alla Banca o a Nexi.

Il rimborso dell'addebito disconosciuto dovrà essere:

- ✓ integrale: pari all'intero importo dell'operazione non autorizzata;
- ✓ immediato: in ogni caso al più tardi entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui PSP ha avuto conoscenza dell'operazione non autorizzata;
- ✓ non svantaggioso: la valuta dell'accredito del rimborso non deve essere successiva alla data di addebito dell'importo.

Il rimborso delle operazioni disconosciute è da intendersi salvo buon fine (SBF); tale condizione implica che la disponibilità delle somme accreditate non sia definitiva, in quanto soggetta alla positiva conclusione dell'eventuale attività istruttoria ancora pendente. Il PSP, infatti, anche in un momento successivo al rimborso, può dimostrare che, in realtà, l'operazione di pagamento era stata correttamente autorizzata oppure è conseguente ad una tua azione colposa o dolosa; in tal caso, ha diritto di richiederti ed ottenere la restituzione dell'importo rimborsato.

Il PSP, in un secondo momento dal rimborso eseguito, si riserva la facoltà di richiedere eventuale documentazione aggiuntiva (a titolo esemplificativo copia della denuncia dell'accaduto all'Autorità Giudiziaria, o evidenza dei messaggi di phishing ricevuti) per eseguire ulteriori approfondimenti necessari per la valutazione della pratica. La documentazione aggiuntiva è da inviare a cura del cliente entro 15 giorni di calendario. Riceverai le comunicazioni necessarie a farti sapere come si è conclusa la pratica relativa al tuo disconoscimento entro 120 giorni dalla data in cui hai trasmesso (e la Banca ha ricevuto) il Disconoscimento.

ATTENZIONE: un'eccezione all'obbligo di rimborso opera nel caso di motivato sospetto che l'operazione non autorizzata derivi da un comportamento fraudolento posto in essere dal Cliente; in tal caso - come indicato dalla direttiva 2015/2366/UE - PSD2 (art. 11, comma 2, del D. Lgs. n. 11/2010 e successive modifiche) - la banca provvederà a effettuare l'opportuna segnalazione alla Banca d'Italia.

– **Esiste un tempo massimo entro cui richiedere il disconoscimento?**

La comunicazione di disconoscimento deve essere effettuata, in ogni caso, entro e non oltre 13 mesi dalla data di addebito dell'operazione.

Disconoscimento dei SDD/domiciliazioni

Nel caso di disconoscimento di operazioni di pagamento disposte tramite **SDD/domiciliazioni** dal beneficiario o per il suo tramite e già eseguite dalla banca, puoi richiederne il rimborso - oltretutto nei casi di operazioni non autorizzate o non correttamente eseguite - anche qualora ricorrano le seguenti condizioni:

- l'autorizzazione rilasciata non specificava l'importo dell'operazione di pagamento;
- l'importo della stessa supera l'importo che avresti potuto ragionevolmente aspettarti, prendendo in considerazione ogni tua precedente spesa, il contratto nonché ogni altra circostanza pertinente.

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. Entro 10 giornate operative dalla ricezione della richiesta, la banca provvede al rimborso oppure può declinare la richiesta, fornendoti la relativa motivazione. Il diritto al rimborso è escluso se hai dato l'autorizzazione di pagamento direttamente alla banca e le informazioni sulla futura operazione di pagamento sono state da te fornite o messe a tua disposizione, dalla banca o dal beneficiario, almeno 4 settimane prima dell'esecuzione dell'operazione di pagamento stessa.

– **Attività nel caso in cui venga rilevata una sospetta frode o una minaccia alla sicurezza delle carte di pagamento**

Nel caso in cui la Banca o Nexi rilevi una sospetta frode o una minaccia relativa all'utilizzo della tua carta di pagamento, questa verrà bloccata temporaneamente al fine di limitare l'eventuale frode. Un operatore della banca o di Nexi potrebbe chiamarti solo per comunicarti che devi sostituire la tua carta oppure per chiederti conferma della genuinità o meno delle transazioni, oppure potrebbe esserti inviato un sms che ti informa che è necessario contattare la tua banca o Nexi attraverso i canali ufficiali.

Non ti verranno invece mai chiesti altri dati (come ad esempio: codici della carta o credenziali di accesso) o di eseguire azioni per mettere in sicurezza la tua carta.