

# **GUIDA SULLE OPERAZIONI NON AUTORIZZATE, FRODI E DISCONOSCIMENTI**

## INDICE

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

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

Un'operazione di pagamento è "non autorizzata" quando manca il consenso dell'utente all'esecuzione della stessa.

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

Per difendersi dalle frodi e poterle riconoscere in tempo, l'utente può consultare sempre la pagina del sito della Banca dedicata alla sicurezza, disponibile in HOME PAGE, sezione "SICUREZZA ON LINE".

Quando si utilizza uno strumento di pagamento l'utente 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 viene a conoscenza.

Non appena riceve uno strumento di pagamento, l'utente deve adottare tutte le ragionevoli misure idonee a proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate.

## 2. Cos'è il disconoscimento?

È l'attività attraverso cui l'utente può richiedere (se titolare di un conto corrente 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 dallo stesso fornite.

L'utente può accorgersi dell'esistenza di una operazione non autorizzata, o non correttamente eseguita leggendo l'estratto conto, grazie alla ricezione di sms o eventuali notifiche push dall'App Mobile, oppure consultando la lista movimenti, disponibile tramite i nostri servizi di internet banking (via Internet o via App), oppure ancora chiedendo informazioni alla sua Filiale.

## 3. Cosa fare se si scopre una operazione da disconoscere?

Se l'utente non ha autorizzato un'operazione di pagamento (o anche più di una operazione), può rivolgersi alla Banca per fare richiesta di disconoscimento contattando immediatamente il suo Sportello di riferimento, compilando il modulo che trova sul sito della Banca a questo link: <https://www.bancadipiacenza.it/site/home/trasparenza/disconoscimento-operazioni-di-pagamento.html>.

Se l'utente ha ricevuto un addebito errato sul conto o sulla carta di cui è 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), può rivolgersi direttamente al venditore per ottenere il rimborso della somma e, in secondo luogo, al suo Sportello di riferimento.

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

La Banca rimborsa all'utente 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 conto di pagamento dell'utente, 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 ne darà tempestiva comunicazione all'utente.

Successivamente al rimborso, se la Banca verifica che l'operazione era stata in realtà dall'utente correttamente autorizzata, la stessa ha diritto, procedendo autonomamente, in base alle modalità previste dalla 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, se mancante, copia della denuncia dell'accaduto) per eseguire ulteriori approfondimenti necessari per la valutazione della pratica.

La Banca invierà all'utente le comunicazioni necessarie ad informarlo degli esiti della sua pratica di disconoscimento.

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

L'utente deve 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, l'utente deve 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.