

# **Informativa per la clientela sui disconoscimenti di operazioni di pagamento non autorizzate**

## Sommario

<b>1</b>	<b>Cosa sono gli Strumenti di Pagamento Elettronico .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Cosa si intende per “operazione non autorizzata o non correttamente eseguita” 3</b>	
<b>3</b>	<b>Cos’è il disconoscimento .....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Cosa fare se scopri un’operazione di pagamento non autorizzata .....</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>Cosa succede dopo aver disconosciuto un’operazione non autorizzata o non correttamente eseguita .....</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>Responsabilità del Cliente .....</b>	<b>5</b>
<b>7</b>	<b>Termini entro cui effettuare il disconoscimento e richiedere il rimborso di un’operazione di pagamento .....</b>	<b>6</b>
<b>7.1</b>	<b>Gestione e termini per Domiciliazione Incassi/SDD .....</b>	<b>6</b>

## 1 Cosa sono gli Strumenti di Pagamento Elettronico

Cosa è un pagamento elettronico? È un pagamento senza contanti effettuato tramite strumenti elettronici come le carte di pagamento (di debito, credito o prepagata), i bonifici, o gli addebiti diretti. Ad esempio: un pagamento effettuato dal cliente al supermercato con la sua carta o dal rivenditore di fiducia del quartiere, ma anche un pagamento on-line con la carta effettuato comodamente da casa, oppure un bonifico disposto per l'acquisto degli elettrodomestici per la casa, o ancora, l'addebito diretto in conto delle "bollette" relative alle utenze o all'abbonamento TV on demand.

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

## 2 Cosa si intende per "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 quando l'importo dell'operazione non è corretto).

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. Custodisci con cura la carta, il PIN e tutti i codici d'accesso ai servizi di pagamento. Solo tu li conosci: non comunicarli mai a terzi, non riportare il PIN sulla tua carta di pagamento, non conservare insieme la carta e il PIN oppure annotare insieme il tuo codice e la tua password per l'accesso al tuo Internet Banking.

La tua Banca **non ti chiederà mai password** dispositive o di accesso ai "Servizi d Inbank", né il numero, **il PIN o il codice di sicurezza** a tre cifre riportato sul retro della stessa. Inoltre, non ti 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. Tutela la riservatezza dei dati bancari e personali e diffida da qualsiasi contatto telefonico che abbia queste caratteristiche.

### 3 Cos'è il disconoscimento

È l'atto attraverso cui puoi richiedere (se sei titolare di un conto corrente o di una carta di pagamento – es. carta di credito, carta di debito, carta prepagata anche con IBAN) il rimborso e/o la rettifica di una operazione che non hai autorizzato o non è stata correttamente eseguita.

Puoi accorgerti dell'esistenza di un'operazione non autorizzata o non correttamente eseguita leggendo l'estratto conto, gli sms o le eventuali notifiche sul tuo cellulare, oppure consultando la lista movimenti.

### 4 Cosa fare se scopri un'operazione di pagamento non autorizzata

Se vieni a conoscenza di una "operazione di pagamento non autorizzata" o "non correttamente eseguita", puoi richiedere il rimborso e/o la rettifica dell'operazione.

Se non hai autorizzato un'operazione di pagamento (o più operazioni), puoi rivolgerti alla tua Filiale per fare richiesta di disconoscimento di persona o secondo i consueti canali di contatto. Puoi anche utilizzare l'apposito modulo on line per richiesta disconoscimento sul sito istituzionale della tua banca ([clicca qui per scaricare il modulo](#))

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. In seguito, potrai comunque rivolgerti alla tua Filiale.

Inoltre, ti ricordiamo che:

- a) in caso di furto, smarrimento o contraffazione puoi bloccare la tua carta di credito rivolgendoti direttamente alla tua Filiale o contattando:
  - Dall'Italia il numero: **800151616**
  - Dall'Estero il numero: **+390234980020**
  - Numero verde internazionale accessibile soltanto da una linea telefonica USA, fissa o mobile: **18004736896** -
  - da App Nexi Pay
- b) in caso di furto, smarrimento o contraffazione puoi bloccare la tua carta prepagata rivolgendoti direttamente alla tua Filiale o contattando:
  - Dall'Italia il numero: **800822056**
  - Dall'Estero il numero: **+390260843768**
  - Inbank web e app
- c) In caso di furto, smarrimento o contraffazione puoi bloccare la tua carta di debito rivolgendoti direttamente alla tua Filiale o contattando:

- Dall' Italia il numero: **800822056**
- Dall' Estero **+390260843768**
- Da Inbank web e app

## **5 Cosa succede dopo aver disconosciuto un'operazione non autorizzata o non correttamente eseguita**

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. Entro i medesimi termini può rifiutare il rimborso qualora abbia verificato che non sussistono diritti al rimborso perché da te correttamente autorizzata.

Se per l'esecuzione dell'operazione è 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.

Successivamente al rimborso, se la Banca verifica che l'operazione era stata in realtà da te correttamente autorizzata, la stessa ha diritto di chiedere e ottenere da te la restituzione dell'importo rimborsato entro un determinato lasso temporale definito tra le parti.

La Banca, anche dopo l'esecuzione del rimborso, 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 delle comunicazioni per ogni fase della gestione della tua richiesta di disconoscimento, dall'apertura della richiesta di disconoscimento fino alla sua chiusura.

## **6 Responsabilità del Cliente**

Tra i tuoi doveri rientra l'obbligo di utilizzare correttamente lo strumento di pagamento, in conformità con i termini, esplicitati nel relativo contratto, che ne regolano l'emissione e l'uso. Nello specifico, si rammenta che le credenziali di accesso al conto corrente tramite canali remoti ed i dettagli relativi alle carte di pagamento non devono essere mai ceduti a terzi. È un tuo dovere, inoltre, dare immediata comunicazione alla Banca dello smarrimento, del furto, della appropriazione indebita o dell'uso non autorizzato dello strumento, secondo le modalità previste nel contratto e ribadite in questa Guida.

Ferme le responsabilità collegate agli obblighi di custodia e di protezione dei tuoi strumenti di pagamento e delle tue credenziali personalizzate, non sopporterai alcuna perdita:

- derivante dall'utilizzo di uno strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente, intervenuto dopo aver effettuato le dovute comunicazioni alla Banca;

- derivante dall'utilizzo della Carta smarrita, sottratta o utilizzata indebitamente quando la Banca non ha assicurato la disponibilità degli strumenti per consentire la comunicazione di richiesta di blocco;
- se lo smarrimento, la sottrazione o l'appropriazione indebita dello strumento di pagamento non potevano essere da te notati prima di un pagamento, o se la perdita è stata causata da atti o omissioni di dipendenti, agenti o succursali della Banca o dell'Ente cui sono state esternalizzate le attività;
- se la Banca, fatte salve le esenzioni previste dalla normativa, non esige l'autenticazione forte per l'autorizzazione all'operazione di pagamento **Strong Customer Authentication, SCA**: un'autenticazione basata sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente), che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione.

Negli altri casi, salvo il caso in cui tu non abbia adempiuto a uno o più degli obblighi connessi all'utilizzo di strumenti di pagamento e gestione delle credenziali, con dolo o colpa grave o in modo fraudolento, potrai sopportare, per un importo comunque non superiore a euro 50, la perdita relativa a operazioni di pagamento non autorizzate derivanti dall'utilizzo indebito dello strumento di pagamento conseguente al furto, smarrimento o appropriazione indebita subiti.

## **7 Termini entro cui effettuare il disconoscimento e richiedere il rimborso di un'operazione di pagamento**

Una volta che sei venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata o non correttamente eseguita, per ottenerne la rettifica, **devi effettuare la notifica** di operazione non autorizzata alla tua Banca senza indugio e, in ogni caso, **entro e non oltre 13 mesi** dalla data nella quale l'operazione è stata addebitata, secondo i termini e le modalità previste nel contratto.

### **7.1 Gestione e termini per Domiciliazione Incassi/SDD**

Nel caso di operazioni di pagamento disposte dal beneficiario o per il suo tramite (come nel caso di addebiti diretti SDD/domiciliazioni) da te originariamente autorizzate e già eseguite dalla Banca, puoi richiederne il rimborso - oltretutto nei casi di operazioni non autorizzate o non correttamente eseguite – se:

- l'autorizzazione rilasciata non prevedeva l'importo dell'operazione, e
- l'importo della stessa supera l'importo che avresti potuto ragionevolmente aspettarti, prendendo in considerazione ogni tua precedente spesa, 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 nel caso di SDD Core finanziario (collegato alla gestione di strumenti finanziari o all'esecuzione di operazioni aventi finalità di investimento) o SDD Core a importo prefissato (qualora all'atto del rilascio dell'autorizzazione all'addebito da parte del cliente debitore sia stato prefissato un importo).