

## **Operazioni non autorizzate e operazioni non correttamente eseguite: cosa sono e come evitarle.**

**Un'operazione di Pagamento è considerata autorizzata** se il Cliente Pagatore ha validamente manifestato il proprio consenso all'effettuazione della stessa. In mancanza del consenso, un'Operazione di Pagamento è considerata non autorizzata.

**Un'operazione di Pagamento è considerata non correttamente eseguita** se "eseguita in modo inesatto", cioè con modalità non conformi all'Ordine di Pagamento o alle istruzioni impartite dal Cliente alla Banca, ivi incluso l'Identificativo Unico, o "eseguite in modo tardivo".

Per evitare che vengano effettuate operazioni **non autorizzate**, anche a seguito di frode, furto o smarrimento dei dispositivi di sicurezza contrattualmente previsti per il corretto e sicuro utilizzo dei servizi di pagamento, occorre:

- utilizzare il servizio di pagamento in conformità con quanto disposto dal contratto;
- controllare spesso la lista dei movimenti del conto e della carta per rilevare subito eventuali anomalie;
- attivare i servizi di notifica per ricevere un avviso ogni volta che viene effettuata una transazione sulla tua carta o sul tuo conto;
- custodire con ogni cura la carta e mantenere segreti i codici di identificazione che consentono l'accesso ai servizi di pagamento, i quali non devono essere conservati insieme, né annotati su un unico documento e non riportati sulla carta (di debito, credito o prepagata). Non vanno ceduti o divulgati a terzi;
- in caso di furto o sottrazione delle proprie password, modificarle immediatamente secondo quanto contrattualmente definito;
- comunicare immediatamente alla Banca lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato dello strumento di pagamento, secondo le modalità previste nel contratto e in questa Guida.

Per operazioni non autorizzate o non correttamente eseguite relative a strumenti di pagamento non gestiti dalla Banca ma da terze società emittenti, occorrerà contattare direttamente la società per avere informazioni su come effettuare la contestazione o il disconoscimento. Anche per le "dispute commerciali", quali gli addebiti errati sul conto corrente o sulla carta, per un errore commesso dal venditore durante un acquisto (ad esempio se ti hanno addebitato l'importo di un prodotto che non hai mai comprato o l'ordine è stato annullato oppure ti è stato addebitato un importo superiore a quello dovuto), occorre rivolgersi direttamente al venditore per ottenere il rimborso della somma.

## **Cosa si intende per contestazione/disconoscimento e come attivare la comunicazione alla Banca**

Il **disconoscimento** è l'attività attraverso cui puoi richiedere il rimborso di un'operazione che non è stata autorizzata.

La **contestazione** è l'attività attraverso cui puoi richiedere il rimborso e/o la rettifica di un'operazione che non è stata correttamente eseguita.

Se il Cliente viene a conoscenza di un'operazione di pagamento (o anche più di una operazione) che non ha autorizzato o che non sia stata correttamente eseguita dalla Banca, deve contattare senza indugio la Banca per avviare l'iter di disconoscimento, rivolgendosi alle Filiali o al Contact Center tramite il numero verde 800005444, per chiamate dall'Italia, o il numero +390805215399, per chiamate dall'Estero.

A seguito della ricezione della segnalazione, la Banca chiederà di compilare e trasmettere il "Modulo di segnalazione dei disconoscimenti" (di seguito anche "Modulo"), unitamente alla documentazione che sarà necessaria per la valutazione della richiesta di disconoscimento.

Il Modulo potrà essere presentato direttamente presso le Filiali o essere inviato per posta ordinaria o raccomandata, ovvero secondo le modalità elettroniche (posta elettronica ordinaria all'indirizzo della Filiale di radicamento del rapporto o posta elettronica certificata alla Direzione Territoriale di appartenenza della Filiale o infine all'indirizzo e-mail "info@cariorviato.it").

**Il Cliente, venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata o non correttamente eseguita, ha il diritto di ottenerne il rimborso e/o la rettifica solo se comunica senza indugio e comunque non oltre 13 mesi dalla data di addebito dell'operazione tale circostanza alla Banca** attraverso l'apposito Modulo.

Nel Modulo vanno inseriti tutti gli elementi utili alla Banca per effettuare le necessarie verifiche sull'operazione di pagamento non autorizzata o non correttamente eseguita (es. estratti conto, screenshot, sms, mail, ecc). Il Modulo va compilato in modo chiaro e leggibile e sottoscritto.

## **Cosa fare in caso di furto, smarrimento o pagamenti non autorizzati**

In queste fattispecie è necessario, oltre alla tempestiva comunicazione dell'operazione alla Banca/Società emittente per operazioni non autorizzate, richiedere la sospensione temporanea o il blocco della carta, dell'internet banking o dell'app che si usa per effettuare i propri pagamenti:

- Sospendi temporaneamente o blocca definitivamente la carta: se ti accorgi di un'operazione avvenuta con una carta che ti è stata rubata o hai smarrito, oppure se hai subito un furto di dati della carta;
- Blocca l'internet banking o l'app: se ti accorgi di non aver autorizzato tu un'operazione come ad esempio un bonifico;
- Blocca la carta, l'internet banking e l'app: se ti accorgi di non aver autorizzato tu un'operazione sulla tua carta e/o sul tuo conto come ad esempio un bonifico;
- In caso di ricezione di addebiti non autorizzati per operazioni di pagamento disposte dal beneficiario o per il suo tramite (domiciliazioni/SDD) e già eseguite dalla Banca, puoi richiedere il blocco o la revoca dell'incasso commerciale attestato sul tuo conto corrente rivolgendoti, il prima possibile, direttamente alla tua filiale.

## **Quali sono i tuoi diritti**

La Banca apre l'istruttoria tesa ad **assicurare l'adeguata valutazione del comportamento tenuto dall'utente** e fornisce un riscontro.

La Banca, ove non sia immediatamente accertato il dolo o la colpa grave del pagatore nell'adempiere agli obblighi connessi all'utilizzo di strumenti di pagamento e gestione delle credenziali, dispone il rimborso delle somme disconosciute per operazioni non autorizzate entro il primo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione del Modulo. Il rimborso è previsto anche per le operazioni contestate in quanto non correttamente eseguite per errore imputabile alla Banca.

La Banca comunica al Cliente l'avvenuto rimborso e il diritto della Banca di recuperare, entro 120 giorni di calendario dalla data di ricezione del Modulo, le somme rimborsate, qualora, all'esito di un'eventuale successiva istruttoria, emergano elementi di dolo o colpa grave per cui l'operazione disconosciuta debba invece considerarsi autorizzata o quella contestata debba considerarsi correttamente eseguita. La Banca si riserva di richiedere al Cliente di inviare alla Banca la denuncia presentata all'Autorità Giudiziaria e/o qualsiasi altro documento riferito all'operazione (es. SMS / e-mail di phishing) entro un tempo ragionevole comunicato dalla Banca. Qualora risulti, all'esito dell'istruttoria, che le operazioni erano state correttamente autorizzate o che le ragioni dell'anomalia lamentata non sussistono, la Banca ha il diritto di ottenere la restituzione dell'importo entro 120 giorni di calendario dalla data di ricezione del Modulo, facendo precedere il summenzionato addebito dall'invio di apposita comunicazione individuale contenente le ragioni del diniego. Qualora la Banca rifiuti il rimborso immediato di un'operazione disconosciuta o contestata, ne dà comunicazione motivata al cliente.

Resta fermo che in caso di rigetto della richiesta di disconoscimento da parte della Banca o in caso di mancato riscontro entro 15 giorni, Il Cliente potrà proporre ricorso dinanzi all'ABF. Inoltre, in caso di violazione delle regole di condotta per la prestazione dei servizi di pagamento, il Cliente può presentare un esposto alla Banca d'Italia.

Un'eccezione all'obbligo di rimborso opera nel caso in cui la Banca abbia il fondato e motivato sospetto di ritenere che l'operazione disconosciuta derivi da un comportamento fraudolento a proprio danno; in tal caso, la Banca sospenderà le attività propedeutiche al rimborso ed effettuerà la prevista segnalazione alla Banca d'Italia.

Non è necessaria, ai fini della notifica del Modulo, la copia della denuncia-querela presentata all'Autorità di Pubblica Sicurezza. Tuttavia, è sempre opportuno presentare tempestivamente la denuncia-querela per consentire all'Autorità di Pubblica Sicurezza di avviare le indagini e ricevere una maggiore tutela.

## **Avvertenza**

**La Banca non chiede mai password dispositive o di accesso ai servizi *on line* (es. Internet Banking), né il numero, il PIN o il codice di sicurezza a tre cifre riportato sul retro della carta di pagamento. 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.**