

**Guida al disconoscimento delle operazioni
non autorizzate e alla contestazione delle
operazioni non eseguite correttamente**

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: è elettronico, un pagamento in presenza al supermercato con carta, ma anche un pagamento on-line con carta effettuato comodamente dal divano di casa, oppure un bonifico disposto per l'acquisto dei mobili per la casa, 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 tua Banca al fine di consentirti di eseguire i pagamenti elettronici. Ne sono un esempio le carte di pagamento (di debito, credito o prepagata), ma anche gli strumenti di "Multicanalità" come "l'Internet Banking", il "CBI" o l'App "BPF Mobile" che ti consentono di accedere ai servizi di "Banca Online" e di disporre pagamenti elettronici comodamente ovunque ti trovi, o ancora, i servizi di domiciliazione d'incasso che consentono l'addebito diretto sul tuo conto corrente delle tue utenze.

IMPORTANTE: quando utilizzi uno strumento di pagamento hai l'obbligo di:

- utilizzarlo in conformità con quanto disposto dal contratto;
- 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.

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 accessori. Solo tu li conosci: non comunicarli mai a terzi, non riportarli sulla carta e non conservarli insieme. Ricorda che la tua banca non ti chiederà mai di confermare le notifiche o di condividere i codici per autorizzare i pagamenti.

2. Cosa si intende per operazione non autorizzata e per operazione non correttamente eseguita?

Un'operazione di pagamento si intende "non autorizzata" quando viene effettuata senza il tuo consenso.

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).

Per difenderti dalle frodi e poterle riconoscere in tempo, puoi consultare sempre la sezione Sicurezza On line all'interno del sito della banca: www.bpf.it.

3. Cosa si intende per contestazione/disconoscimento?

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

Puoi venire a conoscenza di un'operazione non autorizzata, o non correttamente eseguita:

- con una notifica ricevuta sul tuo smartphone tramite l'APP;
- verificando i movimenti consultando l'estratto conto;
- attraverso il servizio SMS, ove sia stato da te attivato.

4. Cosa fare in caso di furto, smarrimento o pagamenti non autorizzati?

Per bloccare definitivamente la carta utilizza le seguenti modalità:

- contatta il numero verde +39 800 822056 dall'Italia e +39 02 60843768 dall'estero;
- per le carte NEXI contattare il numero +39 800 151616 dall'Italia o +39 02 34980127 dall'estero oppure +1 800 4736896 dagli U.S.A.;
- inoltra il modulo di segnalazione di disconoscimento delle operazioni (disponibile sul sito internet della tua banca) all'indirizzo mail disconoscimenti@bpf.it oppure rivolgiti, il prima possibile, alla tua filiale.

Per ogni ulteriore informazione e aggiornamento puoi consultare la pagina del sito Internet della tua banca dedicata alla sicurezza.

Se vieni a conoscenza di un'operazione di pagamento che non hai autorizzato o che non è stata correttamente eseguita e vuoi ottenerne il rimborso, oppure in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita o uso non autorizzato della tua carta di credito/debito/prepagata, devi contattare la banca, non appena ne hai conoscenza e senza indugio.

Nel caso di operazioni eseguite con **Carta di Credito Nexi o Debito Nexi o con Nexi Prepaid** 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 34980127, dagli USA +1 800 4736896.

Nexi dovrà essere altresì interessata, a prescindere dal gestore "monte moneta", nei casi in cui i clienti subiscono frodi utilizzando prodotti Nexi per transazioni di pagamento on-line che prevedono l'atterraggio su schermate di colloquio con Nexi nelle quali vengono richiesti codici di sicurezza per il completamento del pagamento. Al riguardo, il cliente dovrà presentare richiesta di disconoscimento a Nexi che effettuerà l'analisi della richiesta e comunicherà successivamente l'esito dell'indagine al cliente stesso.

Per quanto riguarda i **servizi di Multicanalità**, nei casi di furto, appropriazione indebita e di possibile uso non autorizzato della Password blocca tempestivamente l'accesso all'Area Riservata chiamando il Servizio Clienti BPF al numero verde 800 324398. Entro 48 ore dal

blocco dell'accesso all'area riservata, denuncia il furto all'autorità giudiziaria o alle forze di polizia.

Per quanto riguarda le **Domiciliazioni d'incasso/SDD**, 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.

In questi ultimi due casi puoi avanzare richiesta di disconoscimento con le seguenti modalità:

- attraverso la compilazione dell'apposito modulo di contestazione addebito disponibile presso le filiali della tua Banca;
- o attraverso la compilazione del modulo disponibile sul sito www.bpf.it nella Sezione Disconoscimenti;
- o mediante comunicazione scritta ai seguenti indirizzi: e-mail: disconoscimenti@bpf.it o posta certificata disconoscimenti.bpf@legalmail.it;
- o Inviando una lettera raccomandata indirizzata alla Banca Popolare del Frusinate, c.a. Ufficio Disconoscimenti - Piazzale De Matthaeis 55, 03100 Frosinone.

In ogni caso, se il cliente non è soddisfatto dell'esito della pratica di disconoscimento, può sempre proseguire l'iter di contestazione e inviare un reclamo formale.

Il rigetto di un disconoscimento o il mancato riscontro entro 15 giorni dalla richiesta è presupposto sufficiente ai fini della proposizione di un ricorso davanti all'ABF www.arbitrobancariofinanziario.it

Tra le informazioni/documentazione richieste/a 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.

5. Cosa succede dopo aver disconosciuto un'operazione?

La banca ti rimborsa l'importo dell'operazione entro la fine della giornata lavorativa successiva a quella della ricezione della segnalazione di disconoscimento.

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.

L'importo ti verrà sempre accreditato entro il termine predetto, ma con la condizione del "salvo buon fine". Tale condizione implica che la disponibilità delle somme accreditate non sia definitiva, in quanto soggetta alla positiva conclusione dell'eventuale attività istruttoria

che non andrà oltre il termine di 90 giorni dal ricevimento della comunicazione di disconoscimento operazione del cliente.

In caso di motivato sospetto di frode da parte del titolare della carta, la banca può sospendere la procedura di rimborso e, in tal caso, te ne darà tempestiva comunicazione.

Successivamente al rimborso, se la banca verifica che l'operazione era stata, in realtà, correttamente autorizzata da te, la stessa ha la facoltà, in base alla normativa in vigore sui servizi di pagamento, di addebitare autonomamente l'importo delle somme a suo tempo accreditate "salvo buon fine", facendo precedere il predetto addebito dall'invio di apposita comunicazione individuale contenente le ragioni del diniego.

La banca conserva, in ogni caso, il diritto di avvalersi delle ordinarie iniziative per il recupero dei pagamenti indebitamente effettuati.

La banca, dopo l'accredito dell'importo disposto con la condizione "salvo buon fine" si riserva la facoltà di richiedere eventuale documentazione aggiuntiva per eseguire ulteriori approfondimenti necessari per la valutazione della pratica. Ove necessario ai fini della istruttoria, la Banca potrà richiedere al cliente, entro 15 giorni dal ricevimento della comunicazione di operazione non autorizzata, documentazione ed elementi addizionali (es. denuncia, messaggi sms o e-mail fraudolente) a quelli eventualmente già presentati o riportati nel modulo di disconoscimento, dando al cliente un termine non inferiore a 15 giorni dalla richiesta per la trasmissione delle informazioni aggiuntive. Nella e-mail di richiesta di documentazione aggiuntiva, la Banca evidenzierà al cliente che, in assenza di riscontro, effettuerà l'analisi istruttoria sulla base delle informazioni in suo possesso

La banca ti invierà delle comunicazioni per ogni fase della gestione della tua richiesta, dall'apertura della pratica di contestazione fino alla sua chiusura.

Ferme le responsabilità collegate agli obblighi di custodia e di buon uso delle tue carte e di riservatezza delle tue credenziali personalizzate, non sopporterai alcuna perdita se:

- le operazioni di pagamento sono state autorizzate in un momento successivo alle comunicazioni all'emittente/banca di smarrimento, furto o appropriazione indebita e uso non autorizzato della carta e alla contestuale richiesta di blocco;
- la banca/l'emittente non ha assicurato la disponibilità degli strumenti per la comunicazione della richiesta di blocco;
- le operazioni di pagamento sono state autorizzate senza l'autenticazione forte (vedasi definizione di autenticazione forte riportata sul contratto);
- non potevi avvederti dello smarrimento, sottrazione o l'appropriazione indebita della carta prima di un'operazione di pagamento.

Qualora, invece, tu abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto a uno o più obblighi connessi all'utilizzo di strumenti di pagamento e gestione delle credenziali con dolo o colpa grave, sopporterai tutte le perdite derivanti da operazioni di pagamento non autorizzate.

ATTENZIONE: nel caso di motivato sospetto che l'operazione non autorizzata derivi da un comportamento fraudolento posto in essere dal cliente - 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. In tal senso, il comportamento fraudolento si caratterizza per elementi specifici che denotano l'intenzione dell'utente (e non di soggetti terzi) di raggirare la banca, riportando dichiarazioni mendaci.

6. Esiste un tempo massimo entro cui richiedere il disconoscimento?

Devi effettuare la comunicazione, in ogni caso, entro e non oltre 13 mesi dalla data di addebito dell'operazione come indicato nella documentazione informativa messa a disposizione dalla banca.

Nel caso di domiciliazioni/SDD puoi richiedere lo storno di eventuali addebiti entro 8 settimane di calendario dall'addebito, fornendo – su richiesta della banca – documenti ed ogni altro elemento utile a supporto della sussistenza delle circostanze che giustificano il rimborso.

7. Attività della banca nel caso in cui venga rilevata una sospetta frode o una minaccia alla sicurezza delle carte di pagamento

Nel caso in cui la banca 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 potrebbe chiamarti solo per comunicarti che devi sostituire la tua carta oppure per chiederti conferma della genuinità o meno delle transazioni.

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

ATTENZIONE: tieni quindi a mente che l'operatore della banca non ti chiederà mai il numero della carta, i codici, le credenziali, di fare bonifici, di ricaricare la tua carta, di recarti all'ATM o di autorizzare notifiche di pagamento per mettere in sicurezza la tua carta; se ricevi richieste simili è in corso un tentativo di frode! Non eseguire mai richieste insolite, chiudi eventuali chiamate e contattaci tramite i canali ufficiali indicati nel sito della tua banca oppure recati in filiale.