

**Guida sui disconoscimenti di
Operazioni di pagamento non
autorizzate**

Indice

1. Cos'è il disconoscimento?	3
2. Quali sono le operazioni di pagamento che possono essere oggetto di disconoscimento?	3
3. Cosa sono le operazioni non autorizzate o non correttamente eseguite?	3
4. Come ci si può accorgere di un'operazione non autorizzata e non correttamente eseguita?	4
5. Cosa deve fare il cliente a fronte di un'operazione non autorizzata o non correttamente eseguita?	4
6. Quali sono i contatti che il cliente deve utilizzare per bloccare celermente uno strumento di pagamento?	5
7. Cosa fare se il Cliente viene a conoscenza di un'operazione effettuata tramite carta di pagamento Nexi non autorizzata e da disconoscere?	5
8. Qual è il termine massimo entro cui è possibile disconoscere un'operazione di pagamento non autorizzata o non correttamente eseguita?	5
9. Il cliente oltre a contattare la Banca deve fare altro?	6
10. Cosa succede dopo che il cliente ha effettuato il disconoscimento?	7
11. Ci sono casi in cui il cliente sostiene comunque una perdita a fronte di un'operazione di pagamento non autorizzata?	8
12. Quali sono i casi in cui la Banca non rimborsa il cliente?	9
13. Cosa può fare il cliente a fronte del diniego di un rimborso?	9
14. Dove si possono trovare informazioni per i clienti per cercare di prevenire le frodi?	9

1. Cos'è il disconoscimento?

Il disconoscimento è la procedura con cui il cliente, titolare di un conto corrente o di una carta di pagamento, può richiedere il rimborso o la rettifica di un'operazione non autorizzata o non correttamente eseguita.

In caso di errore nell'esecuzione dell'operazione (ad esempio l'importo non corretto), invece del rimborso (fermo restando il diritto agli interessi e spese), il cliente può scegliere di chiedere semplicemente la correzione dell'operazione, se possibile.

2. Quali sono le operazioni di pagamento che possono essere oggetto di disconoscimento?

Le operazioni di pagamento che possono essere disconosciute sono:

- **Operazioni effettuate sui circuiti nazionali e/o internazionali con carte di debito/credito (ad es. Prelievi di contante e/o pagamenti POS)**
- **Addebiti diretti/SDD “Sepa Direct Debits”¹**
- **Operazioni on line (bonifici on line)**

3. Cosa sono le operazioni non autorizzate o non correttamente eseguite?

Un'operazione di pagamento si intende **“non autorizzata”** quando il cliente non ha dato il proprio consenso alla sua esecuzione.

Si definisce, invece, operazione **“non correttamente eseguita”** quando l'esecuzione della stessa non è conforme all'ordine di pagamento o alle istruzioni impartite dal cliente (per esempio quando l'importo dell'operazione non è corretto, il beneficiario è diverso rispetto a quello indicato dall'ordinante, ecc).

Per proteggersi dalle frodi e poterle riconoscere in tempo, si consiglia di consultare la sezione Sicurezza del sito della Banca, dove sono disponibili utili consigli su come

¹ La presente Guida si riferisce alle casistiche di mancata autorizzazione di addebiti diretti/SDD, ovvero le circostanze in cui il cliente non abbia prestato consenso, tramite mandato di pagamento, a procedere alla canalizzazione sul proprio conto corrente di operazioni di pagamento disposte dal beneficiario.

salvaguardare i propri dati e proteggere le operazioni (<https://www.vivibanca.it/sicurezza>).

Quando il Cliente utilizza uno strumento di pagamento ha l'obbligo di:

- procedere in conformità con i termini, esplicitati nel contratto, che ne regolano l'emissione e l'uso;
- 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 il Cliente riceve uno strumento di pagamento, deve adottare tutte le ragionevoli misure idonee a proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate.

4. Come ci si può accorgere di un'operazione non autorizzata e non correttamente eseguita?

Il Cliente si può accorgere dell'esistenza di una operazione non autorizzata, o non correttamente eseguita, esaminando l'estratto conto o le eventuali notifiche *push* sul suo telefono cellulare, oppure consultando la "lista movimenti" disponibile nella sua Banca online o via App, in Filiale e tramite il servizio clienti della Banca.

5. Cosa deve fare il cliente a fronte di un'operazione non autorizzata o non correttamente eseguita?

Il Cliente non appena viene a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata oppure non correttamente eseguita deve segnalarlo senza indugio e aprire una pratica di disconoscimento dell'operazione compilando l'apposito modulo di segnalazione (disponibile sul sito internet della Banca nella sezione "Disconoscimenti") all'indirizzo email: disconoscimenti@vivibanca.it

In alternativa il Cliente si può rivolgere, senza indugio, alla Succursale di riferimento.

Per ogni ulteriore informazione ed aggiornamento il Cliente può consultare la pagina del sito internet della Banca dedicata alla Sicurezza.

Recarsi presso le Succursali della Banca oppure inviare una comunicazione scritta indirizzata alla Sede legale della Banca (Via Giolitti, 15 10121 Torino) o via mail all'indirizzo: disconoscimenti@vivibanca.it o via PEC: vivibanca@pec.it.

6. Quali sono i contatti che il cliente deve utilizzare per bloccare celermente uno strumento di pagamento?

In caso di smarrimento, furto, utilizzo illecito o non autorizzato di uno strumento di pagamento, il cliente può richiederne il blocco attraverso i seguenti canali:

- **Carte di pagamento: Carta di debito e Carta di Credito NEXI** Servizio clienti Nexi (attivo 24 ore su 24 e 365 giorni l'anno)
 - dall'Italia 800.15.16.16
 - dall'estero +39.023498.0020
 - dagli Stati Uniti 1.800.4736.896
- **per i bonifici on line/Addebiti diretti SDD:** contattare le Succursali di riferimento della Banca: Salerno: tel. [089 338220](tel:089338220); Napoli: tel. [081 18677200](tel:08118677200) Palma Campania: tel. [081 18677200](tel:08118677200); Torino: tel [011 19781077](tel:01119781077).

Nel caso in cui sorgessero difficoltà nel fare la contestazione telefonica ci si può rivolgere direttamente alla Succursale.

7. Cosa fare se il Cliente viene a conoscenza di un'operazione effettuata tramite carta di pagamento Nexi non autorizzata e da disconoscere?

Se il Cliente verifica di non aver autorizzato una o più operazioni di pagamento, e ritiene o sospetta che le stesse siano frutto di una frode, deve procedere all'immediato blocco della Carta seguendo le modalità riportate nel paragrafo precedente, ed alla comunicazione alla Banca oppure direttamente alla NEXI (solo in caso di carte di debito/credito internazionali) per avviare l'iter di disconoscimento.

8. Qual è il termine massimo entro cui è possibile disconoscere un'operazione di pagamento non autorizzata o non correttamente eseguita?

Si può procedere al disconoscimento di una operazione del tipo entro e non oltre 13 mesi dalla data nella quale l'operazione è stata addebitata. Tuttavia se la Banca non aveva a suo tempo fornito le informazioni relative all'operazione secondo quanto previsto dalle Disposizioni di Trasparenza il disconoscimento può avvenire anche oltre il termine di 13 mesi.

Nel caso di operazioni di pagamento preventivamente autorizzate e disposte su iniziativa del beneficiario o per il suo tramite (domiciliazioni su conto) e già eseguite, il cliente può richiederne il rimborso entro 8 settimane dalla data di addebito se:

- **prova che l'autorizzazione rilasciata non prevedeva l'importo dell'operazione** e se
- **l'importo dell'operazione di pagamento supera l'importo che il Cliente avrebbe potuto ragionevolmente aspettarsi**, prendendo in considerazione ogni sua precedente spesa, le condizioni del suo contratto e altre circostanze specifiche e concrete.

Su richiesta della Banca, il Cliente è tenuto a fornire documenti e ogni altro elemento utile a sostenere l'esistenza delle suddette condizioni.

La Banca rimborsa l'intero importo dell'operazione di pagamento ovvero fornisce una giustificazione per il rifiuto del rimborso medesimo entro 10 giorni dalla ricezione della richiesta. In ogni caso, il Cliente si impegna a mantenere sul Conto di Pagamento la disponibilità dei fondi rimborsati fino al termine del procedimento di verifica della correttezza della contestazione.

Il diritto al rimborso è in ogni caso escluso se sono trascorse più di 8 settimane dall'addebito.

Il Cliente che non è d'accordo con la decisione della Banca può, oltre che inviare un formale reclamo, presentare ricorso con le modalità specificate alla sezione Reclami all'interno del sito www.vivibanca.it/reclami.

Più in dettaglio, il Cliente potrà rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (per sapere come ricorrere all'Arbitro può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it e le istruzioni dell'Arbitro Bancario e Finanziario) oppure al Conciliatore Bancario Finanziario, presentando un'apposita istanza tramite il modulo scaricabile dal sito www.conciliatorebancario.it. Quanto precede, fermo restando il diritto del Cliente di presentare un esposto alla Banca d'Italia e fatta salva la sua facoltà di agire per la tutela dei suoi diritti e/o interessi nelle sedi giudiziarie competenti.

9. Il cliente oltre a contattare la Banca deve fare altro?

Si raccomanda al Cliente di denunciare tempestivamente l'accaduto all'autorità competente e di conservare l'originale della denuncia per un periodo di almeno 12 (dodici) mesi, e trasmetterne copia all'istituto.

Nel corso dell'istruttoria, la Banca avrà la facoltà di richiedere documenti (quali, ad esempio, messaggi sms o messaggi e-mail fraudolenti, denuncia o documenti equivalenti) e/o informazioni aggiuntive relative all'Operazione disconosciuta per effettuare le necessarie verifiche.

In tal caso il cliente dovrà trasmettere i documenti entro 15 (quindici) giorni dalla richiesta. Tuttavia, la Banca non subordinerà la presa in carico della pratica alla richiesta dei dati integrativi e garantirà la gestione dell'eventuale rimborso nei tempi previsti dalla normativa vigente.

10. Cosa succede dopo che il cliente ha effettuato il disconoscimento?

La Banca procede al rimborso e/o la rettifica dell'operazione disconosciuta immediatamente o al più tardi entro il giorno lavorativo successivo a quello del disconoscimento.

Se per l'esecuzione dell'operazione è stato addebitato il Conto Corrente del Cliente, la Banca riporta il conto corrente nello stato in cui si sarebbe trovato se l'Operazione di Pagamento contestata non fosse stata eseguita. La data valuta dell'accredito dell'importo oggetto del rimborso non potrà essere successiva alla data valuta di addebito dell'importo medesimo.

La Banca procede senz'altro al rimborso quando l'operazione di pagamento disconosciuta non è stata autorizzata con i più elevati standard di sicurezza previsti dalla regolamentazione, rappresentati dalla cd. "autenticazione forte" (Strong Customer Authentication - SCA), ovvero quando non riesca a dimostrare che l'operazione è stata autorizzata con SCA.

La Banca invierà al Cliente specifiche comunicazioni per ogni fase della gestione della sua richiesta, dall'apertura della richiesta di disconoscimento fino alla sua chiusura.

La Banca ha il diritto di ottenere la restituzione dell'importo rimborsato, provvedendo al riaddebito delle somme sul conto del cliente e dandogliene comunicazione, qualora, successivamente al rimborso, abbia accertato che le operazioni erano state invece correttamente autorizzate e non interessate da inconvenienti o malfunzionamenti tecnico-applicativi.

Tale riaddebito potrà avvenire solo entro 12 mesi dalla data del rimborso delle operazioni disconosciute.

Trascorsi questi termini, la Banca non potrà più recuperare le somme rimborsate e la pratica di disconoscimento sarà senz'altro chiusa.

11. Ci sono casi in cui il cliente sostiene comunque una perdita a fronte di un'operazione di pagamento non autorizzata?

Dal momento in cui la Banca riceve la comunicazione attraverso il **Modulo disconoscimenti**, il Cliente non sarà responsabile per eventuali operazioni non autorizzate effettuate dopo la segnalazione.

Salvo il caso in cui il Cliente abbia agito in modo fraudolento ovvero non abbia adottato le misure di sicurezza previste nel contratto (ex art. 13), con dolo o colpa grave, il Cliente medesimo sopporta, per un importo comunque non superiore a 50 Euro, la perdita relativa a Operazioni di Pagamento non autorizzate derivanti dall'utilizzo indebito dello Strumento di Pagamento conseguente al suo furto, smarrimento o appropriazione indebita.

Per le operazioni non autorizzate eseguite prima della comunicazione, ferme le responsabilità collegate agli obblighi di custodia e di protezione degli strumenti di pagamento e delle credenziali personalizzate, il Cliente non subirà alcuna perdita quando:

- l'operazione di pagamento disconosciuta non è stata autorizzata con i più elevati standard di sicurezza previsti dalla regolamentazione, rappresentati dalla cd. "autenticazione forte" (Strong Customer Authentication - SCA), ovvero quando non riesca a dimostrare che l'operazione è stata autorizzata con SCA;
- non poteva accorgersene prima dell'esecuzione del pagamento;
- non è riuscito a segnalare il problema alla Banca a causa della stessa, ovvero quando la Banca non ha assicurato la disponibilità degli strumenti adeguati al fine di consentire la comunicazione di richiesta di blocco dello strumento di pagamento;
- la perdita è dovuta ad azioni o omissioni di dipendenti, agenti o succursali della Banca.

Qualora invece il Cliente agisca in modo fraudolento o non abbia adempiuto ad uno o più obblighi connessi all'utilizzo di strumenti di pagamento e gestione delle credenziali con dolo o colpa grave, lo stesso sopporta tutte le perdite derivanti da operazioni di pagamento non autorizzate.

Quando utilizza uno strumento di pagamento, il Cliente ha l'obbligo di:

- agire nel rispetto dei termini del contratto, che ne regola l'emissione e l'uso;

- comunicare alla Banca lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato dello strumento, immediatamente, appena ne viene a conoscenza;
- adottare tutte le ragionevoli misure idonee a proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate, non appena riceve uno strumento di pagamento.

12. Quali sono i casi in cui la Banca non rimborsa il cliente?

Tutte le volte che:

- la Banca ritiene che l'operazione sia stata correttamente autorizzata, provandone l'autenticazione forte (SCA), ed accerta che l'operazione disconosciuta è stata causata dal mancato rispetto degli obblighi posti a carico del Cliente (per esempio, la custodia dello strumento di pagamento, il divieto di divulgazione a terzi dei propri codici di sicurezza ecc.), in ragione di suoi comportamenti caratterizzati da dolo o colpa grave (per esempio non ha fatto quello che serviva per garantire la sicurezza e/o per proteggere le sue credenziali o i suoi dispositivi);
- la Banca presume che la richiesta di disconoscimento del Cliente derivi da un suo tentativo di frode ai danni della Banca stessa. In questo caso, oltre a sospendere il rimborso, la Banca segnala il caso alla Banca d'Italia.

13. Cosa può fare il cliente a fronte del diniego di un rimborso?

Se il cliente non è soddisfatto dell'esito della sua pratica di disconoscimento, può sempre proseguire l'iter di contestazione e inviare un reclamo formale secondo quanto riportato nella pagina dedicata sul sito www.vivibanca.it/Reclami

14. Dove si possono trovare informazioni per i clienti per cercare di prevenire le frodi?

La Banca ha messo a disposizione del cliente suggerimenti ed informazioni per difendersi dalle frodi e poterle riconoscere in tempo. La Banca suggerisce sempre di consultare la pagina del sito dedicata alla sicurezza www.vivibanca.it/Sicurezza.