

GENNAIO 2025

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

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

Indice

1.	COSA SONO GLI STRUMENTI DI PAGAMENTO ELETTRONICO?	3
2.	COSA SI INTENDE PER OPERAZIONE NON AUTORIZZATA E PER OPERAZIONE NON CORRETTAMENTE ESEGUITA?	4
3.	COSA SI INTENDE PER DISCONOSCIMENTO?	4
4.	COSA FARE IN CASO DI FURTO, SMARRIMENTO O PAGAMENTI NON AUTORIZZATI?	5
5.	COME DISCONOSCERE UN PAGAMENTO NON AUTORIZZATO PER EVENTI FRAUDOLENTI OD UTILIZZI INDEBITI?	6
6.	COSA SONO LE DISPUTE COMMERCIALI E COSA PUOI FARE PER DISCONOSCERE QUESTO GENERE DI OPERAZIONI?	7
7.	COSA SUCCEDDE DOPO AVER DISCONOSCIUTO UN'OPERAZIONE?	8
8.	ESISTE UN TEMPO MASSIMO ENTRO CUI RICHIEDERE IL DISCONOSCIMENTO?	10
9.	LA BANCA È SEMPRE AL TUO FIANCO	11

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 visti pocanzi. Ne sono un esempio le carte di pagamento (di debito, credito o prepagata), ma anche gli strumenti di "Multicanalità" come lo "SmartWeb", il "CBI" o l'App "BPER Banca – Smart Banking" 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.

ATTENZIONE

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 di pagamento. 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 password dispositive o di accesso ai servizi di "Multicanalità", 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.

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).

ATTENZIONE

Per difenderti dalle frodi e poterle riconoscere in tempo, puoi consultare sempre le sezioni "Sicurezza Online" e "Trasparenza" del sito della tua Banca, dove trovi la nostra "Guida sulla sicurezza online" contenente consigli pratici per proteggere il tuo conto ed i tuoi strumenti di pagamento.

3. Cosa si intende per disconoscimento?

É 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 sullo smartphone tramite l'App "BPER Banca - Smart Banking";
- verificando i movimenti contabilizzati, o consultando l'estratto conto, all'interno dell'App, dello "Smart Web" o dell'Area Riservata Carte;
- attraverso il Servizio SMS "BodyCard", ove sia stato da te attivato.

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

- **Per quanto riguarda le Carte di Pagamento (debito, credito e prepagato):**

In caso di furto, smarrimento o pagamenti non autorizzati, puoi provvedere in modo tempestivo a bloccare autonomamente la tua carta accedendo all'App "BPER Banca – Smart Banking" o tramite Smart Web, utilizzando le seguenti funzioni:

- **"Sospendi Temporaneamente"** al fine di inibire velocemente l'utilizzo della tua carta;
- **"Blocca Definitivamente"**, disponibile per i prodotti abilitati, al fine di estinguere in via permanente il tuo strumento di pagamento (**l'unico con valenza legale**).

In alternativa, sia per sospendere temporaneamente che **definitivamente** la tua carta di pagamento puoi sempre rivolgerti:

- ai consulenti online al numero +39 059 4242 (dall'Italia e dall'estero);
- o alla tua Filiale.

- **Per quanto riguarda i Servizi di "Multicanalità":**

Se possiedi i servizi digitali Smart (ovvero accedi a Smart Web, al CBI e/o all'App "BPER Banca – Smart Banking") in caso di furto, smarrimento, appropriazione indebita, uso non autorizzato dei Codici di Identificazione e del codice Smart Pin o pagamenti non autorizzati, puoi sospendere la tua utenza:

- contattando i consulenti online al numero +39 059 4242 (dall'Italia e dall'estero);
- rivolgendoti, il prima possibile, direttamente alla tua filiale

Per ogni ulteriore informazione e aggiornamento puoi consultare la pagina del sito Internet della Banca (www.bper.it) dedicata alla sicurezza.

- **Per quanto riguarda i *device* sui quali hai attivato i Servizi di "Multicanalità":**

In caso di furto o smarrimento del dispositivo mobile in cui è scaricata l'App della Banca devi contattare tempestivamente e senza indugio i consulenti online al numero +39 059 4242 (dall'Italia e dall'estero) al fine di effettuare la dissociazione del dispositivo dall'utenza Smart Web collegata all'App della Banca

- **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.

5. Come disconoscere un pagamento non autorizzato per eventi fraudolenti od utilizzi indebiti?

Se vieni a conoscenza di una o più operazioni di pagamento che non hai autorizzato o che non sono state correttamente eseguite e vuoi ottenerne il rimborso, puoi contattare la tua Banca secondo le seguenti modalità:

- **Carte di Credito e Prepagate:** Nel caso di un'operazione non autorizzata eseguita utilizzando le carte di credito e prepagate, puoi avanzare richiesta di disconoscimento attraverso la compilazione dell'apposito modulo disponibile presso le filiali della tua Banca e sul sito Web www.bper.it nella sezione "Trasparenza".
- **Carte di Debito, Servizi di "Multicanalità" e Domiciliazioni/SDD:** Nel caso invece di operazioni non autorizzate eseguita tramite Carte di Debito, App "BPER Banca - Smart Banking", Smart Web, CBI o Domiciliazioni/SDD 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;
 - attraverso la compilazione del modulo disponibile sul sito Web della tua Banca nella sezione "Trasparenza - Reclami";
 - mediante comunicazione scritta ai seguenti indirizzi: e-mail: reclami@bancaponti.it, PEC: reclami.bper@pec.gruppobper.it;
 - Inviando una lettera raccomandata indirizzata alla filiale presso cui è acceso il conto.

6. Cosa sono le dispute commerciali e cosa puoi fare per disconoscere questo genere di operazioni?

Per dispute si intendono le controversie che intercorrono tra il titolare dello strumento di pagamento ed un eventuale esercente per il tramite della Banca e si riferiscono a transazioni per le quali vi è stata diretta partecipazione del titolare. In caso di:

- merce difettosa;
- tardata, mancata o parziale consegna dei beni;
- tardata, mancata o parziale erogazione dei servizi;
- disservizi e simili.

puoi rivolgerti direttamente all'esercente per ottenere il rimborso della somma.

In questi casi potrai comunque rivolgerti anche alla tua Banca, nelle modalità indicate in questa Guida. Qualora l'operazione sia stata effettuata con una tua carta di pagamento e non riuscissi ad ottenere il rimborso della somma da parte dell'esercente, potrai aprire una pratica di contestazione come disputa, compilando l'apposito modulo disponibile presso le filiali della tua Banca, al fine di attivare le procedure di rimborso previste dalle norme del Circuito utilizzato.

ATTENZIONE

La Banca è estranea ai rapporti che intercorrono tra te e l'esercente.

7. Cosa succede dopo aver disconosciuto un'operazione?

La Banca ti rimborsa con causale "salvo buon fine" l'importo dell'operazione immediatamente e, in ogni caso, al più tardi, entro la fine della giornata lavorativa successiva a quella in cui riceve il relativo disconoscimento, fatta salva la possibilità di richiederti documentazione integrativa, dopo l'accredito "salvo buon fine", necessaria per il completamento dell'istruttoria.

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.

L'importo ti verrà 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 ancora pendente.

In caso di motivato sospetto di frode, la Banca non procederà ad effettuare l'accredito "salvo buon fine" sospendendo la procedura di rimborso.

Successivamente, se la Banca verifica che l'operazione era stata, in realtà, correttamente autorizzata da te, la stessa ha diritto, in base alla normativa in vigore sui servizi di pagamento, di richiederti l'importo a suo tempo accreditato "salvo buon fine".

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 derivano dall'utilizzo di uno strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente e sono intervenute dopo aver effettuato le dovute comunicazioni o disconoscimenti alla Banca;
- l'emittente/la Banca non ha assicurato la disponibilità degli strumenti per la comunicazione della richiesta di blocco;
- se le operazioni sono state autorizzate senza l'autenticazione forte (vedasi definizione di autenticazione forte riportata sul contratto);
- se lo smarrimento, la sottrazione o l'appropriazione indebita dello strumento di pagamento non potevano essere da te notati prima di un 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, potrai sopportare 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.

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

Devi effettuare il disconoscimento senza indugio e in ogni caso, entro e non oltre 13 mesi dalla data di addebito dell'operazione come indicato nella documentazione informativa messa a disposizione della Banca.

ATTENZIONE

Nel caso di domiciliazioni/SDD puoi richiedere lo storno di eventuali addebiti anche nei casi in cui hai autorizzato l'adesione del mandato ma sussistono le seguenti condizioni:

- *l'autorizzazione rilasciata non specificava l'importo dell'operazione di pagamento;*
- *l'importo della stessa supera l'importo che avresti potuto ragionevolmente aspettarti, prendendo in considerazione ogni tua precedente spesa, il contratto nonché ogni altra circostanza pertinente.*

In tal caso, devi effettuare la richiesta di storno entro 8 settimane di calendario dall'addebito, fornendo - su richiesta della Banca - documenti e ogni altro elemento utile a supporto della sussistenza delle circostanze che giustificano il rimborso. La Banca provvederà a valutare la tua richiesta, fornendoti le relative motivazioni di accoglimento o diniego dello storno.

NOTA: Qualora l'addebito oggetto di storno riguardi un mandato "B2B - Business to Business" (ovvero una domiciliazione/SDD dove il Creditore è un'Azienda/Ente Pubblico ed il Debitore è un soggetto "Non Consumatore" come un'Azienda o una Microimpresa) le tempistiche sopra illustrate vengono ridotte a 2 giorni lavorativi successivi la data di scadenza dell'addebito.

9. La Banca è sempre al tuo fianco

Svolgiamo costantemente un servizio di monitoraggio e prevenzione delle frodi sugli strumenti di pagamento. Nel caso in cui la Banca rilevi una sospetta frode o una minaccia relativa all'utilizzo del tuo sistema di pagamento, questo verrà bloccato temporaneamente al fine di limitare l'eventuale frode.

Un operatore della Banca potrebbe chiamarti solo per chiederti conferma della genuinità o meno delle transazioni, oppure ti verrà inviata una notifica che ti informa che è necessario contattare i consulenti online tramite i canali ufficiali.

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

In caso di notifiche massive, come attacchi phishing via SMS, avvisiamo i clienti tramite il nostro sito bper.it e con comunicazioni via App.

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 contatta i nostri consulenti online tramite i canali ufficiali indicati nel sito della tua Banca oppure recati in filiale.

Visita il sito della tua Banca alla sezione Sicurezza online e la "Guida sulla Sicurezza Online" per rimanere informato sulle frodi e su come difenderti.