

GIUGNO 2025

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

## 1. Cosa sono gli Strumenti di Pagamento Elettronico?

Il pagamento elettronico è un pagamento senza contanti effettuato tramite strumenti elettronici come le carte di pagamento, i bonifici, o gli addebiti diretti.

Strumenti di Pagamento Elettronico sono gli strumenti messi a disposizione dall'Istituto al fine di consentirti di eseguire i pagamenti elettronici.

Ne sono un esempio il servizio *MITO* che ti consente 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 all'Istituto 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 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 l'Istituto non ti chiederà mai password dispositivo o di accesso ai servizi 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.

## **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" 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?**

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 sullo smartphone tramite l'applicazione di *MITO*;
- verificando i movimenti contabilizzati, o consultando l'estratto conto *on line* di *MITO*;
- attraverso il Servizio Notifiche di *MITO*, ove sia stato da te attivato.

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

- **Per quanto riguarda il Servizio MITO:**

In caso di furto, smarrimento, appropriazione indebita, uso non autorizzato dei codici e delle credenziali, puoi sospendere la tua utenza:

- contattando l'Istituto al numero 0522-905398 (dall'Italia e dall'estero);
- rivolgendoti, il prima possibile, direttamente alla sede dell'Istituto.

Per ogni ulteriore informazione e aggiornamento puoi consultare la pagina del sito Internet dell'Istituto dedicata alla sicurezza.

- **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 dall'Istituto, puoi richiedere il blocco o la revoca dell'incasso commerciale attestato sul tuo conto di pagamento rivolgendoti, il prima possibile, direttamente all'Istituto.

- **Per quanto riguarda i Bonifici SCT via PEC mediante trasmissione del Modulo Ordine di Pagamento Delegato**

In caso di pagamenti non autorizzati e già eseguiti dall'Istituto

- contattando l'Istituto al numero **0522-905398** (dall'Italia e dall'estero);
- rivolgendoti, il prima possibile, direttamente alla sede dell'Istituto.

Ricorda che questo servizio è a disposizione dei soli clienti non micro-imprese e non è soggetto a autenticazione forte in quanto l'Istituto è stato esentato dall'Autorità di Vigilanza.

- **Per quanto riguarda i Bonifici Network Conad (disponibili solo per clienti non micro-imprese):**

In caso di pagamenti non autorizzati e già eseguiti dall'Istituto

- contattando l'Istituto al numero **0522-905398** (dall'Italia e dall'estero);
- rivolgendoti, il prima possibile, direttamente alla sede dell'Istituto.

Ricorda che questo servizio è a disposizione dei soli clienti non micro-imprese e non è soggetto a Autenticazione Forte in quanto l'Istituto è stato esentato dall'Autorità di Vigilanza.

## 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 l'Istituto secondo le seguenti modalità:

- **Servizi MITO e Domiciliazioni/SDD:** Nel caso di operazioni non autorizzate eseguita tramite MITO o Domiciliazioni/SDD puoi avanzare richiesta di disconoscimento con le seguenti modalità:
  - attraverso la compilazione dell'apposito modulo di disconoscimento disponibile presso l'Istituto;
  - attraverso la compilazione dell'apposito modulo di disconoscimento disponibile sul sito Web dell'Istituto nella sezione “Trasparenza – Gestione Reclami”;
  - mediante comunicazione scritta tramite PEC all'indirizzo [ccnservizidipagamento@legalmail.it](mailto:ccnservizidipagamento@legalmail.it);
  - Inviando una lettera raccomandata indirizzata all'Istituto.
- **SCT via PEC mediante trasmissione del Modulo Ordine di Pagamento Delegato (disponibili solo per clienti non micro-imprese):** Nel caso di SCT trasmessi via PEC attraverso il Modulo Ordine di Pagamento Delegato puoi avanzare richiesta di disconoscimento con le seguenti modalità:
  - attraverso la compilazione dell'apposito modulo di disconoscimento disponibile presso l'Istituto;
  - attraverso la compilazione dell'apposito modulo di disconoscimento disponibile sul sito Web dell'Istituto nella sezione “Trasparenza – Gestione Reclami”;
  - mediante comunicazione scritta tramite PEC all'indirizzo [ccnservizidipagamento@legalmail.it](mailto:ccnservizidipagamento@legalmail.it);
  - Inviando una lettera raccomandata indirizzata all'Istituto.
- **Bonifici Network Conad (disponibili solo per clienti non micro-imprese):** Nel caso di Bonifici Network Conad puoi avanzare richiesta di disconoscimento con le seguenti modalità:
  - attraverso la compilazione dell'apposito modulo di disconoscimento disponibile presso l'Istituto;
  - attraverso la compilazione dell'apposito modulo di disconoscimento disponibile sul sito Web dell'Istituto nella sezione “Trasparenza - Gestione Reclami”;
  - mediante comunicazione scritta tramite PEC all'indirizzo [ccnservizidipagamento@legalmail.it](mailto:ccnservizidipagamento@legalmail.it);
  - Inviando una lettera raccomandata indirizzata all'Istituto.

## 6. Cosa succede dopo aver disconosciuto un'operazione?

L'Istituto 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'accrédito “salvo buon fine”, necessaria per il completamento dell'istruttoria.

Se per l'esecuzione dell'operazione è stato addebitato il tuo conto di pagamento, l'Istituto riporta il conto nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione non avesse avuto luogo, assicurando che la data valuta dell'accrédito 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, l'Istituto non procederà ad effettuare l'accrédito “salvo buon fine” sospendendo la procedura di rimborso.

Successivamente, se l'Istituto 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”.

L'Istituto 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 delle credenziali 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 all'Istituto;
- l'Istituto 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) – l'Istituto 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 l'Istituto, riportando dichiarazioni mendaci.*

## 7. 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.

Tuttavia, se sei un Cliente non Micro-Impresa, il termine è di 45 (quarantacinque) Giornate Operative dalla data di ricevimento della documentazione informativa.

### 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 dell'Istituto- documenti e ogni altro elemento utile a supporto della sussistenza delle circostanze che giustificano il rimborso. L'Istituto 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.*

## 8. L'Istituto è sempre al tuo fianco

Nel caso in cui l'Istituto 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 dell'Istituto 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 l'Istituto tramite i canali ufficiali.

Non ti verranno invece mai chiesti altri dati (come ad esempio: codici dei servizi digitali).

In caso di notifiche massive, come attacchi phishing via SMS, avvisiamo i clienti tramite pop-up pubblicato su MITO.

### ATTENZIONE

*Tieni quindi a mente che l'operatore dell'Istituto non ti chiederà mai il numero i codici, le credenziali, di fare bonifici; se ricevi richieste simili è in corso un tentativo di frode! Non eseguire mai richieste insolite, chiudi eventuali chiamate e contatta l'Istituto tramite i canali ufficiali indicati nel sito oppure recati presso la sede dell'Istituto.*

*Visita il sito dell'Istituto alla sezione Sicurezza online e la "Guida sulla Sicurezza Online" per rimanere informato sulle frodi e su come difenderti.*