

GUIDA SULLE OPERAZIONI NON AUTORIZZATE O NON CORRETTAMENTE ESEGUITE, FRODI E DISCONOSCIMENTI

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

Un'operazione di pagamento è considerata **"non autorizzata"** quando manca il tuo **consenso** alla sua esecuzione.

È definita **"non correttamente eseguita"** quando l'esecuzione non è conforme **all'ordine o alle istruzioni da te impartite**. Un esempio è quando l'importo dell'operazione è diverso da quello da te indicato o non corretto.

2. Cos'è il disconoscimento (o contestazione)?

Il **disconoscimento** è l'attività con cui **puoi richiedere il rimborso e/o la rettifica** di un'operazione non autorizzata o non correttamente eseguita. Puoi richiederlo se sei titolare di un conto corrente, di un Internet banking o di una carta di pagamento.

3. Come accorgersi di un'operazione da disconoscere?

Puoi accorgerti di un'operazione non autorizzata o non correttamente eseguita leggendo l'estratto conto, e-mail, gli *sms alert* o le eventuali **notifiche push** sul tuo cellulare/smartphone. Puoi anche verificarla consultando la lista movimenti tramite i servizi di internet banking (via Internet o via App), l'Area Riservata Carte sul sito dell'ente emittente o chiedendo informazioni in Filiale.

4. Cosa fare se scopri un'operazione da disconoscere?

Se vieni a conoscenza di una o più operazioni di pagamento che non hai autorizzato o che non sono state correttamente eseguite, e vuoi ottenere il rimborso, devi agire **senza indugio**.

Le azioni principali da intraprendere sono:

- **In caso di addebito sul tuo conto di un'operazione che NON hai autorizzato (es. SDD, bonifici, etc.):**
 - Bloccare lo strumento di pagamento (la carta o i servizi digitali) tempestivamente tramite i canali disponibili (in Filiale, da App o chiamando i numeri verdi di riferimento).
 - Se ancora non lo hai fatto, blocca lo strumento di pagamento tramite i canali disponibili: in Filiale da App o chiamando i numeri verdi di riferimento.
 - Scaricare e compilare il modulo disconoscimento operazioni non autorizzate, che trovi sul sito web della Banca.

Scarica e compila il modulo disponibile al link [DISCONOSCIMENTO OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON AUTORIZZATE](#), consegnalo in Filiale o invialo ai seguenti recapiti:

- e-mail: cassalombarda@cassalombarda.it
- PEC: segreteria.generale@postacert.cassalombarda.it

- **In caso di operazione non autorizzata effettuata con carte gestite da NEXI (Carta di Credito NEXI, Carta di Debito Internazionale NEXI Debit, Carta Prepagata Nexi Prepaid) o da American Express:**

- Contattare i numeri sotto riportati per bloccare immediatamente la carta e per segnalare il disconoscimento dell'operazione.

Carte Nexi (24 ore su 24 e 365 giorni l'anno)

800 15 16 16 dall'Italia

+39 02 3498 0020 dall'estero

+1 800 473 6896 da USA

Carte American Express

800 26392279 dall'Estero, esclusi Australia, Canada, USA, Messico

011 800 26392279 da Australia, Canada, USA

018 001 231690 dal Messico

- **In caso di errore commesso dal venditore durante l'acquisto con addebito del controvalore sul tuo rapporto (ad es. non hai ricevuto la merce).**

- Rivolgersi direttamente al venditore per ottenere il rimborso della somma. In ogni caso, se lo ritieni, puoi sempre rivolgerti alla tua filiale per aprire una contestazione.

5. Cosa succede dopo aver disconosciuto un'operazione?

Comunicata la circostanza senza indugio al Prestatore di Servizi di Pagamento (PSP), ossia la Banca, Nexi o American Express:

- Hai il **diritto di ottenere il rimborso o la rettifica** dell'operazione.
- Il PSP ti **rimborsa l'importo immediatamente**, e in ogni caso, **al più tardi entro la fine della giornata operativa (o lavorativa) successiva** a quella in cui il PSP ha avuto conoscenza dell'operazione non autorizzata.
- Il rimborso deve essere **integrale** (pari all'intero importo), **immediato** e **non svantaggioso** (la valuta dell'accredito non deve essere successiva alla data di addebito dell'importo). Se è stato addebitato il conto, la banca lo riporta allo stato precedente all'operazione, assicurando che la data valuta dell'accredito non sia successiva a quella dell'addebito.

- Il rimborso è da intendersi **"salvo buon fine" (SBF)**. Ciò significa che la disponibilità delle somme accreditate non è definitiva ed è soggetta alla positiva conclusione dell'attività istruttoria pendente.
- Anche dopo il rimborso, il PSP **può dimostrare che l'operazione era stata correttamente autorizzata o è conseguente a una tua azione colposa o dolosa**; in tal caso, **ha diritto di richiederti ed ottenere la restituzione dell'importo rimborsato**.
- Il PSP può riservarsi la facoltà di richiedere **documentazione aggiuntiva** (es. copia della denuncia alle Autorità, evidenza di messaggi di phishing) per ulteriori approfondimenti.
- In caso di **motivato sospetto di frode da parte del Cliente**, la Banca **può sospendere la procedura di rimborso**. In tal caso, te ne darà tempestiva comunicazione. Il sospetto di frode da parte del cliente può essere segnalato alla Banca d'Italia. Il comportamento fraudolento da parte del cliente si caratterizza per l'intenzione di aggirare la banca con dichiarazioni mendaci.

6. Esiste un tempo massimo per richiedere il disconoscimento?

La comunicazione di disconoscimento deve essere effettuata, in ogni caso, **entro e non oltre 13 mesi dalla data di addebito dell'operazione**.

7. I tuoi obblighi e la responsabilità per le perdite

Quando utilizzi uno strumento di pagamento hai l'obbligo di:

- utilizzarlo in **conformità** con quanto disposto dal contratto;
- **comunicare immediatamente al PSP lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato dello strumento**, appena ne vieni a conoscenza e secondo le modalità previste dal contratto.

È **IMPORTANTE** custodire 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 ad essa**. Appena ricevi uno strumento, devi adottare tutte le misure ragionevoli per proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate.

8. Attività della Banca in caso di sospetta frode e avvisi importanti

Nel caso in cui il PSP rilevi una **sospetta frode o una minaccia** relativa all'utilizzo della tua carta, questa verrà **bloccata temporaneamente** al fine di limitare l'eventuale frode.

Un operatore del PSP potrebbe chiamarti **solo** per comunicarti che devi sostituire la carta o per chiederti conferma della genuinità delle transazioni. Potrebbe anche esserti inviato un sms che ti informa che è necessario contattare il PSP attraverso i canali ufficiali.

ATTENZIONE: Ricorda che la tua banca **non ti chiederà mai** di confermare le notifiche o di condividere i codici per autorizzare i pagamenti.

L'operatore del PSP non ti chiederà MAI:

- il numero della carta;

- i codici (come il PIN);
- le credenziali (di accesso);
- di fare bonifici;
- di ricaricare la tua carta;
- di recarti all'ATM;
- 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 sospette e contatta subito i numeri dedicati, la banca o recati in filiale.

Per difenderti dalle frodi e rimanere informato, consulta costantemente la pagina del sito della Banca dedicata alla tua [sicurezza](#) informatica/online.