

MARZO 2024

# **Guida sulle operazioni non autorizzate, frodi e disconoscimenti**

# Guida sulle operazioni non autorizzate, frodi e disconoscimenti

## Indice

1. Cos'è un'operazione non autorizzata o non correttamente eseguita?	3
2. Cos'è il disconoscimento?	3
3. Cosa fare se scopri una operazione da disconoscere?	3
4. Cosa succede dopo aver disconosciuto una operazione?	6
5. Esiste un tempo massimo entro cui richiedere il disconoscimento?	7

## 1. Cos'è un'operazione non autorizzata o non correttamente eseguita?

Un'operazione di pagamento è “**non autorizzata**” quando manca il tuo consenso all'esecuzione della stessa.

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 pagina del sito della Banca dedicata alla sicurezza: <https://www.unicredit.it/it/info/sicurezza.html>.

**RICORDA..**

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

- a) **utilizzarlo in conformità con i termini, esplicitati nel contratto, che ne regolano l'emissione e l'uso;**
- b) 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 vieni a conoscenza.

**Non appena ricevi uno strumento di pagamento, devi adottare tutte le ragionevoli misure idonee a proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate.**

## 2. Cos'è il disconoscimento?

È l'attività attraverso cui puoi richiedere (se sei titolare di un conto corrente o di una carta di pagamento – es. carta di credito, carta di debito, carta prepagata anche con IBAN) il rimborso e/o la rettifica di una operazione che non hai autorizzato o non hai correttamente eseguito.

Puoi accorgerti dell'esistenza di una operazione non autorizzata, o non correttamente eseguita leggendo l'estratto conto, gli sms o le eventuali notifiche push sul tuo cellulare, oppure consultando la lista movimenti, disponibile nella tua Banca Multicanale via Internet o via App, in Filiale e tramite Call Center della Banca.

## 3. Cosa fare se scopri una operazione da disconoscere?

**Se non hai autorizzato** un'operazione di pagamento (o anche più di una operazione), puoi rivolgerti alla Banca per fare richiesta di disconoscimento contattando immediatamente:

- **Il Numero Verde gratuito 800.57.57.57 dall'Italia o il numero +39 02.33.40.89.73** (dall'estero - al costo previsto dalla tariffa dell'operatore telefonico utilizzato a carico del chiamante) puoi richiedere il rimborso in Filiale del costo della chiamata dall'estero, presentando la documentazione dell'operatore telefonico che ne quantifichi gli importi. Per ogni specifica carta, confronta i riferimenti telefonici riportati di seguito.
- **Se sei Cliente su Filiale remota buddy:** in alternativa al Numero Verde dall'Italia **800.29.09.15 (dall'estero +39.02.86814900** al costo previsto dalla tariffa dell'operatore telefonico utilizzato) puoi scrivere nella tua chat attiva 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 e seguire le indicazioni.
- **La tua Filiale** nel caso di una operazione non autorizzata sul tuo conto corrente (ad esempio SDD o bonifici ATM/Cassa Veloce, prelievo Smart, ricariche telefoniche o di carte prepagate). Nel caso in cui avessi difficoltà nel fare la contestazione telefonicamente potrai rivolgerti direttamente alla tua Filiale.

Se **hai ricevuto un addebito errato sul conto** o sulla carta di cui sei titolare, a causa di un errore commesso dal venditore durante un acquisto (ad esempio in caso di addebito di un importo di un prodotto mai comprato o il cui ordine sia stato annullato oppure sia stato addebitato un importo superiore a quello dovuto), puoi rivolgerti direttamente al venditore per ottenere il rimborso della somma e potrai comunque rivolgerti alla 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 del venditore, potrai successivamente aprire una contestazione tramite le modalità precedentemente descritte.

**RICORDA..**

❖ **In caso di furto, smarrimento o contraffazione puoi bloccare la tua carta di credito o prepagata UniCredit:**

- se sei aderente al servizio di **Banca Multicanale**, puoi farlo in autonomia tramite:
  - **App Mobile Banking** al percorso > Prodotti > Carte > Gestione Carta > Stato carta > Seleziona il motivo del blocco carta
  - **Banca via Internet** al percorso > Carta > Problemi con la carta > Seleziona il motivo del blocco carta. Per chi utilizza ancora il vecchio ambiente di Banca via Internet il percorso è > Carte > Sicurezza > Blocco carta > Carte di credito/Prepagata > Blocco
  - **sito mobile UniCredit** al percorso > Prodotti > Carte > Problemi carta > Indicaci come possiamo aiutarti > Seleziona il motivo del blocco carta.
- contattando uno dei i seguenti **Numeri Verdi** a seconda della carta che possiedi:

CARTE DI CREDITO E PREPAGATE	NUMERI
Gamma UniCreditCard Flexia/ Click/ Genius Card/	<b>800.078.777</b> (dall'estero +39.045.80.64. 686)
Genius Pay buddy	<b>800.29.09.15</b> (dall'estero +39.02.86.81.49.00)
Visa Infinite	<b>800.710.710</b> (dall'estero +39.02.33.40.89.63)
Carta di credito buddybank World Elite New	<b>800.29.09.15</b> (dall'estero +39.02.86.81.49.00)
Carta di credito buddybank Credit	<b>800.29.09.15</b> (dall'estero +39.02.86.81.49.00)

iii. rivolgendoti, il prima possibile, direttamente alla tua Filiale.

❖ **In caso di furto, smarrimento o contraffazione puoi bloccare la tua carta di debito UniCredit:**

- i. se sei aderente al servizio di **Banca Multicanale**, puoi farlo in autonomia tramite:
- App Mobile Banking UniCredit al percorso: Prodotti > Carte > Gestione Carta > Stato carta > Seleziona il motivo del blocco carta.
  - Banca via Internet al percorso: Carta > Problemi con la carta > Seleziona il motivo del blocco carta. Per chi utilizza ancora il vecchio ambiente di Banca via Internet al percorso > Carte > Sicurezza > Blocco carta > Carte di debito > Blocco.
  - sito mobile UniCredit al percorso: Prodotti > Carte > Problemi carta > Indicaci come possiamo aiutarti > Seleziona il motivo del blocco carta.
- ii. contattando uno dei i seguenti **Numeri Verdi** a seconda della carta che possiedi:

CARTE DI DEBITO	NUMERI
My One	<b>800.57.57.57</b> (dall'estero +39.02.33.40.89.73)
Maestro	<b>800.078.777</b> (dall'estero +39.045.80.64.686) oppure 800.82.20.56 (dall'estero +39.02.60.84.37.68)
VPay	<b>800.078.777</b> (dall'estero +39.045.80.64.686) oppure 800.82.20.56 (dall'estero +39.02.60.84.37.68)
Always	<b>800.57.57.57</b> (dall'estero +39.02.33.40.89.73)
Buddybank debit su circuito Mastercard	<b>800.29.09.15</b> (dall'estero +39.02.86.81.49.00)

Per ogni ulteriore informazione e aggiornamento puoi consultare la pagina del sito Internet della Banca dedicata alla sicurezza: <https://www.unicredit.it/it/info/sicurezza.html>.

iii. rivolgendoti il prima possibile direttamente alla tua Filiale.

**RICORDA..**

Se vieni a conoscenza di un'operazione di pagamento che non hai autorizzato o 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, nelle modalità indicate nella presente Guida.** Verifica anche nel contratto del tuo conto corrente o delle tue carte se ci sono ulteriori specifiche o indicazioni di cui devi tenere conto.

## 4. Cosa succede dopo aver disconosciuto una operazione?

La Banca ti rimborsa l'importo dell'operazione immediatamente e, in ogni caso, al più tardi, entro la fine della giornata lavorativa successiva a quella in cui prende atto dell'operazione o riceve il relativo disconoscimento.

Se per l'esecuzione dell'operazione sia 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.

In caso di motivato sospetto di frode, la Banca può sospendere la procedura di rimborso; in tal caso, la Banca te ne darà tempestiva comunicazione.

### RICORDA..

Successivamente al rimborso, se la Banca verifica che l'operazione era stata in realtà da te correttamente autorizzata, **la stessa ha diritto, procedendo autonomamente, in base alla normativa in vigore sui servizi di pagamento, di chiedere direttamente e di ottenere da te la restituzione dell'importo rimborsato.,**

La Banca si riserva la facoltà di richiedere eventuale documentazione aggiuntiva (ad esempio, copia della denuncia dell'accaduto effettuata dal Titolare della Carta all'Autorità Giudiziaria o di Polizia) per eseguire ulteriori approfondimenti necessari per la valutazione della pratica.

**La Banca ti invierà delle comunicazioni per ogni fase della gestione della tua richiesta, dall'apertura della richiesta di disconoscimento fino alla sua chiusura.**

### RICORDA..

Ferme le responsabilità collegate agli obblighi di custodia e di protezione dei tuoi strumenti di pagamento e delle tue credenziali personalizzate, non sopporterai alcuna perdita:

- derivante dall'utilizzo di uno strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente, intervenuto dopo aver effettuato le dovute comunicazioni o disconoscimenti alla Banca;
- derivante dall'utilizzo della Carta smarrita, sottratta o utilizzata indebitamente quando la Banca non ha assicurato la disponibilità degli strumenti per consentire la comunicazione di richiesta di blocco;
- se lo smarrimento, la sottrazione o l'appropriazione indebita dello strumento di pagamento non potevano essere da te notati prima di un pagamento, o se la perdita è stata causata da atti o omissioni di dipendenti, agenti o succursali della Banca o dell'Ente cui sono state esternalizzate le attività;
- se la Banca non esige l'autenticazione forte per l'autorizzazione all'operazione di pagamento (vedasi definizione di autenticazione forte riportata sul contratto).

Negli altri casi, salvo il caso in cui tu non abbia adempiuto a uno o più degli obblighi connessi all'utilizzo di strumenti di pagamento e gestione delle credenziali, con dolo o colpa grave o in

modo fraudolento, potrai sopportare, per un importo comunque non superiore a euro 50, la perdita relativa a operazioni di pagamento non autorizzate derivanti dall'utilizzo indebito dello strumento di pagamento conseguente al furto, smarrimento o appropriazione indebita subiti.

Qualora, invece, tu abbia agito 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, sopporterai tutte le perdite derivanti da operazioni di pagamento non autorizzate e non si applicherà il limite di 50 euro.

## 5. Esiste un tempo massimo entro cui richiedere il disconoscimento?

Devi effettuare la comunicazione, in ogni caso, **entro e non oltre 13 mesi dalla data nella quale l'operazione è stata addebitata**, salvo che la Banca non abbia fornito le informazioni relative all'operazione, secondo quanto previsto dalle Disposizioni di Trasparenza.

Inoltre, **entro 18 mesi** dalla data della comunicazione di cui sopra, potrai richiedere alla Banca di fornire i mezzi per dimostrare di aver effettuato la comunicazione stessa.

**RICORDA..**

**Nel caso di disconoscimento di operazioni di pagamento disposte dal beneficiario o per il suo tramite (SDD/domiciliazioni), e già eseguite dalla Banca**, puoi richiederne il rimborso - oltretutto nei casi di operazioni non autorizzate o non correttamente eseguite – se:

- l'autorizzazione rilasciata non prevedeva l'importo dell'operazione, e
- l'importo della stessa supera l'importo che avresti potuto ragionevolmente aspettarti, prendendo in considerazione ogni tua precedente spesa, nonché ogni altra circostanza pertinente.

In tal caso, devi effettuare la richiesta di rimborso **entro 8 settimane dall'addebito**, fornendo - su richiesta della Banca - documenti e ogni altro elemento utile a supporto della sussistenza delle circostanze che giustificano il rimborso. Entro 10 giornate operative dalla ricezione della richiesta la Banca provvede al rimborso oppure può declinare la richiesta, fornendoti la relativa motivazione. Il diritto al rimborso è escluso se hai dato l'autorizzazione di pagamento direttamente alla Banca e le informazioni sulla futura operazione di pagamento sono state da te fornite o messe a tua disposizione, dalla Banca o dal Beneficiario, almeno 4 settimane prima dell'esecuzione dell'operazione di pagamento stessa.