Figura 1 Inaugurazione Filiale di Benevento



BANCA
POPOLARE
DELLE PROVINCE
MOLISANE

GUIDA AL DISCONOSCIMENTO DELLE OPERAZIONI NON AUTORIZZATE

1. 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).

IMPORTANTE: 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.
Ricorda che la tua Banca non ti chiederà mai password dispositive o di accesso ai servizi di INTERNET BANKING, né il numero, il PIN o il codice di sicurezza a tre cifre riportato sul retro delle carte. 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.

ATTENZIONE

Per difenderti dalle frodi e poterle riconoscere in tempo, puoi consultare sempre le sezioni "Trasparenza" del sito della Banca www.bppm.eu , dove troverai consigli pratici per proteggere il tuo conto ed i tuoi strumenti di pagamento.

2. Cosa si intende per contestazione/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 sul tuo smartphone tramite l’APP;

• verificando i movimenti consultando l’estratto conto tramite APP, Internet Banking, ATM;

• attraverso il servizio SMS, ove sia stato da te attivato.

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

Per quanto riguarda:

- **Carte di debito/prepagate:**
  - contatta il numero verde +39 800 822056 dall’Italia e +39 02 60843768 dall’estero;
  - blocca autonomamente la carta tramite InBank nella sezione **prodotti** (se hai attivato la funzione di visualizzazione delle carte per il tramite dell’internet banking. Abbi cura di richiedere l’attivazione di tale funzione fin dal rilascio delle stesse);
  - rivolgiti alla tua Filiale di rifermento senza indugio;
- **Domiciliazioni/SDD** rivolgiti alla tua Filiale di rifermento senza indugio;
- **Servizi di “Multicanalità”:**
  - inserisci una password errata per 5 volte allo scopo di bloccare l’accesso al servizio;

- rivolgiti alla tua Filiale di rifermento senza indugio;

- **carte NEXI**
  - contatta il numero +39 800 151616 dall'Italia o +39 02 34980020 dall'estero oppure +1 800 4736896 dagli U.S.A., il cui servizio è attivo 24/24 per 365 giorni l'anno;
  - utilizza l'App Nexi Pay o l'Area Riservata Nexi per mettere in pausa o bloccare la carta.

SEGNALAZIONE DI DISCONOSCIMENTO DELLE OPERAZIONI: inoltra il modulo di segnalazione di disconoscimento delle operazioni (disponibile sul sito internet www.bppm.eu sezione Trasparenza o in formato cartaceo nelle postazioni fisiche di trasparenza presso ogni filiale)

- **Consegna a mano presso la filiale di riferimento**
- **A mezzo pec direzione@pec.bppm.eu**
- **A mezzo mail servizigenerali@bppm.eu**

4. Cosa fare se vieni a conoscenza di un'operazione non autorizzata e da disconoscere?

Se non hai autorizzato una o più operazioni di pagamento, è necessario bloccare la carta tempestivamente e senza indugio appena vieni a conoscenza della frode o la sospetti, con le modalità riportate nel paragrafo precedente e comunicarlo il prima possibile alla Banca per avviare l'iter di disconoscimento.

5. Cosa succede dopo aver disconosciuto un'operazione?

La banca ti rimborsa l'importo dell'operazione entro la giornata lavorativa successiva alla ricezione della segnalazione di disconoscimento se questa perviene entro le h. 15.00 della giornata lavorativa di riferimento.

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 dell'importo.

L'accredito è effettuato sempre "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 che non andrà oltre il termine di 120 gg dal ricevimento della comunicazione di disconoscimento del cliente.

Successivamente al rimborso, se la Banca verifica che l'operazione era stata, in realtà, correttamente autorizzata dal cliente, procede ad addebitare autonomamente l'importo delle somme a suo tempo accreditate "salvo buon fine" dandone comunicazione.

In caso di colpa grave e dolo il cliente non ha diritto al rimborso.

A fronte del motivato sospetto di frode la Banca sospende la procedura di rimborso dandone immediata comunicazione alla Banca d'Italia.

La Banca si riserva la facoltà di richiedere al cliente eventuale documentazione aggiuntiva per eseguire eventuali approfondimenti attribuendo al cliente un termine non inferiore a 15 giorni per il

riscontro. In assenza di riscontro la Banca effettuerà l'analisi istruttoria sulla base delle informazioni in suo possesso.

La Banca conserva, in ogni caso, il diritto di avvalersi delle ordinarie iniziative di rimborso per il recupero dei pagamenti indebitamente effettuati.

La Banca ti invierà le comunicazioni relative alla gestione della tua richiesta.

Ferme le responsabilità collegate agli obblighi di custodia e di buon uso delle tue carte e di riservatezza delle tue credenziali personalizzate:

potresti dover 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 suo furto, smarrimento o appropriazione indebita;

non sopporterai, invece, alcuna perdita se:

• le operazioni di pagamento sono state autorizzate in un momento successivo alle comunicazioni all'emittente/banca di smarrimento, furto o appropriazione indebita e uso non autorizzato della carta e alla contestuale richiesta di blocco;

• la banca/l'emittente non ha assicurato la disponibilità degli strumenti per la comunicazione della richiesta di blocco;

• le operazioni di pagamento sono state autorizzate senza l'autenticazione forte (vedasi definizione di autenticazione forte riportata sul contratto);

• non potevi avvederti dello smarrimento, sottrazione o l'appropriazione indebita della carta prima di un'operazione di 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, sopporterai tutte le perdite derivanti da operazioni di pagamento non autorizzate.

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

Devi effettuare la comunicazione, in ogni caso, entro e non oltre 13 mesi dalla data di addebito dell'operazione come indicato nella documentazione informativa messa a disposizione dalla banca.

7. Attività della banca nel caso in cui venga rilevata una sospetta frode o una minaccia alla sicurezza delle carte di pagamento.

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

Un operatore della banca potrebbe chiamarti solo per comunicarti che devi sostituire la tua carta oppure per chiederti conferma della genuinità o meno delle transazioni.

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

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 contattaci tramite i canali ufficiali indicati nel sito della tua banca oppure recati in filiale.