

INFORMATIVA SUI DISCONOSCIMENTI DI OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON AUTORIZZATE O NON ESEGUITE CORRETTAMENTE

Informativa generale sui disconoscimenti di operazioni di pagamento non autorizzate

Il presente documento ha valore di informativa ed è messo a disposizione della clientela dal Banco di Credito P. Azzoaglio S.p.A. (d'ora in avanti, per brevità, la "Banca").

La presente informativa contiene alcune importanti indicazioni sui disconoscimenti di operazioni di pagamento non autorizzate o non eseguite correttamente nonché sulle ipotesi di reclamo e risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Qualora il cliente volesse ottenere ulteriori informazioni rispetto a quelle contenute nel presente Documento, potrà rivolgersi alle filiali della Banca.

INFORMAZIONI SULLA BANCA

BANCO DI CREDITO P. AZZOAGLIO S.P.A.

Sede legale: VIA ANDREA DORIA 17 - Cap 12073 - CEVA - CN Telefono: 0174/7241 - FAX: 0174/722202

Sito Internet: www.azzoaglio.it - E-mail: posta@azzoaglio.it

Numero di Iscrizione all'Albo delle Banche presso Banca d'Italia 1717/8 - Codice ABI: 03425

Aderente al Fondo Interbancario per la Tutela dei Depositi

Codice fiscale, Partita IVA e n. iscrizione presso il Registro delle Imprese di Cuneo: 00166050047

- REA 1368 Registro Unico degli intermediari assicurativi (RUI) Sez. D n°: D000027031

Codice destinatario fatturazione elettronica (SDI): IOPVBGU

STRUMENTI DI PAGAMENTO ELETTRONICO

Che cos'è uno strumento di 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 (SDD). Ad esempio: è elettronico, un pagamento in presenza con carta, ma anche un pagamento on-line con carta effettuato da casa, oppure un bonifico disposto da internet banking per l'acquisto dei beni e servizi, o ancora, l'addebito diretto in conto delle "bollette" relative alle utenze domiciliate.

Attenzione

Quando si utilizza uno strumento di pagamento si ha 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 informativa.*

Quando si riceve uno strumento di pagamento, bisogna adottare tutte le ragionevoli misure idonee a proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate. Occorre custodire con cura la carta, il PIN e tutti i codici d'accesso ai servizi di pagamento. Solo il proprietario dello strumento di pagamento li può conoscere: non si deve assolutamente mai comunicare tali dati a terzi, né annotarli sulla carta e/o conservarli insieme allo strumento.

La banca NON chiede mai password, PIN, codici di sicurezza, OTP

La banca non chiederà mai al cliente di comunicare 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 della carta. A titolo esemplificativo, la banca non chiederà mai al cliente di fornire le proprie credenziali per risolvere un blocco o una situazione "critica", non chiederà mai di eseguire un qualsivoglia bonifico su un conto provvisorio e/o mettere in salvo somme di denaro oppure eseguire uno storno. Il cliente deve tutelare la riservatezza dei propri dati bancari e personali e deve diffidare da qualsiasi contatto telefonico che abbia queste caratteristiche.

Per ogni ulteriore informazione e aggiornamento il cliente può consultare la pagina del sito Internet della Banca dedicata alla sicurezza (<https://www.azzoaglio.it/proteggi-i-tuoi-dati>).

COSA SONO LE "OPERAZIONI NON AUTORIZZATE", LE "OPERAZIONI NON ESEGUITE CORRETTAMENTE" E I "DISCONOSCIMENTI"

Operazione non autorizzata

Un'operazione di pagamento si intende "non autorizzata" quando viene effettuata senza il consenso del cliente.

Operazione non eseguita correttamente

Si definisce, invece, non correttamente eseguita quando l'esecuzione non è conforme all'ordine o alle istruzioni impartite dal cliente (ad esempio quando l'importo dell'operazione non è corretto, etc.).

Se l'esecuzione di un'operazione non autorizzata, o non eseguita correttamente, è contestata da un cliente consumatore o microimpresa, salvo che l'operazione non sia stata disposta tramite un PISP (*Payment Initiation Service Provider*), spetta alla Banca provare che l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non è stata influenzata dal malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o da altri inconvenienti.

Attenzione

Le operazioni non autorizzate o non eseguite correttamente non sono da confondersi con le dispute commerciali ovvero le controversie che intercorrono tra il cliente 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 cliente. Nei casi di merce difettosa, tardata/mancata o parziale consegna dei beni e/o servizi, disservizi e similari, il cliente deve rivolgersi direttamente all'esercente per ottenere il rimborso della somma. In caso di pagamento online tramite carta, il cliente può anche rivolgersi all'emittente della carta. La banca è estranea ai rapporti che intercorrono tra il cliente e l'esercente.

Come accorgersi di un'operazione non autorizzata o non eseguita correttamente

Il cliente può venire a conoscenza di un'operazione non autorizzata o non eseguita correttamente, nei seguenti modi:

- con una notifica ricevuta sullo smartphone tramite l'app dell'internet banking;
- con una notifica ricevuta via email/SMS tramite l'internet banking;
- verificando i movimenti contabilizzati, o consultando l'estratto conto;
- relativamente alle carte di pagamento, con una notifica ricevuta via SMS o tramite l'app dell'emittente della carta, ove siano state attivate.

Disconoscimento

Il disconoscimento è l'attività attraverso cui il cliente può richiedere il rimborso e/o la rettifica di un'operazione che non ha autorizzato oppure che non è stata eseguita correttamente.

COME FARE UN DISCONOSCIMENTO DI UN'OPERAZIONE NON AUTORIZZATA O NON ESEGUITA CORRETTAMENTE

Se il cliente viene a conoscenza di una o più operazioni di pagamento che non ha autorizzato o che non sono state eseguite correttamente, può procedere con l'istanza di disconoscimento al fine di ottenerne il rimborso, secondo le seguenti modalità:

Addebiti tramite carte di debito, carte prepagate e carte di credito

Il cliente può avanzare l'istanza di disconoscimento contattando direttamente l'assistenza clienti dell'emittente della carta, ai recapiti disponibili sul sito internet dell'emittente della carta e riepilogati sul sito internet della banca alla pagina <https://www.azzoaglio.it/numeri-utili>.

L'emittente della carta potrà richiedere al cliente la compilazione del proprio modulo di disconoscimento di operazioni con carta di pagamento, il documento di identità e la presentazione della denuncia sporta all'Autorità competente. Qualora necessario, il cliente potrà richiedere alla propria filiale di competenza della banca, l'elenco delle operazioni non autorizzate o non eseguite correttamente, con evidenza dei dati identificativi delle stesse, da fornire a corredo della denuncia all'Autorità competente.

Addebiti su un conto di pagamento (non derivanti da utilizzo di carte di pagamento)

Il cliente può avanzare l'istanza di disconoscimento con le seguenti modalità:

- recandosi presso la propria filiale di competenza dove procederà alla compilazione dell'apposito "modulo di disconoscimento di operazioni di pagamento non autorizzate";
- compilando in autonomia il "modulo di disconoscimento di operazioni di pagamento non autorizzate" disponibile sul sito internet della Banca nella sezione "Trasparenza - Altri documenti" (<https://www.azzoaglio.it/trasparenza>) da consegnare alla propria filiale di competenza oppure da inviare agli indirizzi email <disconoscimenti@azzoaglio.it> o PEC <backoffice@pec.azzoaglio.it> o in alternativa con lettera raccomandata indirizzata alla sede legale della Banca. In questi casi occorre allegare copia del documento di identità.

TEMPISTICHE ENTRO CUI EFFETTUARE IL DISCONOSCIMENTO

Il cliente deve effettuare il disconoscimento senza indugio e in ogni caso, entro e non oltre 13 mesi dalla data di addebito dell'operazione.

In ogni caso, tali termini non operano se la Banca ha omesso di fornire o di mettere a disposizione del cliente la comunicazione di conferma dell'esecuzione dell'operazione di pagamento.

Attenzione

Nel caso di addebiti diretti SDD, il cliente può richiedere lo storno di eventuali addebiti anche nei casi in cui abbia autorizzato l'adesione del mandato e se sussistono le seguenti condizioni:

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

In tal caso, il cliente deve effettuare la richiesta di storno:

- entro 8 settimane di calendario dall'addebito, in caso di mandato "B2C Business-to-Consumer" (ovvero una domiciliazione dove il creditore è un'azienda ed il debitore è un soggetto "consumatore");
- entro 2 giorni lavorativi successivi alla data di scadenza dell'addebito, in caso di mandato "B2B Business to Business" (ovvero una domiciliazione dove il creditore è un'azienda ed il debitore è un soggetto "non consumatore").

In questi casi il cliente fornisce - su richiesta della Banca - i documenti e ogni altro elemento utile a supporto della sussistenza delle circostanze che giustificano il rimborso.

COSA SUCCEDDE DOPO LA PRESENTAZIONE DELL'ISTANZA DI DISCONOSCIMENTO

La Banca rimborsa al cliente "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 l'istanza di disconoscimento, fatta salva la possibilità di richiedere al cliente documentazione integrativa dopo tale accredito, necessaria per il completamento dell'istruttoria interna.

In alternativa, il cliente può scegliere di non ottenere il rimborso, mantenendo l'esecuzione dell'operazione di pagamento.

Se per l'esecuzione dell'operazione è stato addebitato il conto corrente, 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.

Successivamente, a seguito dell'istruttoria interna, se la banca accerta che l'operazione era stata, in realtà, correttamente autorizzata dal cliente, la stessa ha diritto, in base alla normativa in vigore sui servizi di pagamento, di richiedere al cliente la restituzione dell'importo a suo tempo rimborsato "salvo buon fine".

La Banca invierà al cliente delle comunicazioni per ogni fase della gestione della sua istanza di disconoscimento, dall'apertura della pratica di contestazione fino alla sua chiusura.

Ferme le responsabilità del cliente collegate agli obblighi di custodia e di buon uso delle proprie carte e di riservatezza delle proprie credenziali personalizzate, il cliente non sopporterà alcuna perdita, a condizione che:

- 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;
- le operazioni sono state autorizzate senza l'autenticazione forte (MFA Multi-Factor Authentication);
- lo smarrimento, la sottrazione o l'appropriazione indebita dello strumento di pagamento non potevano essere notati dal cliente prima di un pagamento (salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento) o se la perdita è causata da atti o omissioni di dipendenti agenti o succursali del prestatore di servizi o dell'ente cui sono state esternalizzate le attività.

Qualora, invece, il cliente non abbia adempiuto a uno o più obblighi connessi all'utilizzo di strumenti di pagamento e gestione delle proprie credenziali con dolo o colpa grave, oppure abbia agito in modo fraudolento, il cliente dovrà sopportare tutte le perdite derivanti dalle operazioni di pagamento non autorizzate o non eseguite correttamente. Per le operazioni di pagamento non autorizzate conseguenti a smarrimento, furto, appropriazione indebita del predetto strumento, ove non si rinviene dolo o colpa grave, il cliente sopporta una perdita massima di euro 50,00.

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 s.m.i.), la Banca si riserva il diritto di sospendere il rimborso e di effettuare l'opportuna segnalazione alla Banca d'Italia. In tal senso, il comportamento fraudolento si caratterizza per elementi specifici che denotano l'intenzione del cliente (e non di soggetti terzi) di raggirare la Banca, riportando dichiarazioni mendaci.

COSA FARE IN CASO DI FURTO O SMARRIMENTO DI STRUMENTI DI PAGAMENTO

Di seguito sono riportate le indicazioni che il cliente deve seguire in caso di furto o smarrimento di strumenti di pagamento e/o credenziali dell'internet banking.

Per ogni ulteriore informazione e aggiornamento il cliente può consultare la pagina del sito Internet della Banca dedicata alla sicurezza (<https://www.azzoaglio.it/protteggi-i-tuoi-dati>).

Carte di pagamento (carte di debito, carte prepagate e carte di credito)

In caso di furto o smarrimento, il cliente deve provvedere in modo tempestivo a bloccare autonomamente la propria carta utilizzando le funzioni rese disponibili dalla società emittente della carta.

I numeri di telefono per il blocco delle carte sono disponibili sul sito internet dell'emittente della carta nonché sul sito internet della Banca (<https://www.azzoaglio.it/numeri-utili>).

In alternativa, sia per sospendere temporaneamente che definitivamente la propria carta di pagamento, il cliente può sempre rivolgersi alla propria filiale di competenza per ricevere assistenza sull'operatività de seguire.

Credenziali dell'internet banking e/o dispositivi *mobile* con il quale si accede

In caso di smarrimento, appropriazione indebita, uso non autorizzato dei codici di identificazione, PIN e/o password, il cliente può sospendere la propria utenza Internet banking rivolgendosi, il prima possibile, direttamente alla propria filiale di competenza.

Qualora non fosse possibile contattare la propria filiale di competenza, il cliente può contattare l'assistenza clienti internet banking al numero indicato sul sito internet della Banca (<https://www.azzoaglio.it/numeri-utili>).

LINGUE A DISPOSIZIONE

Il cliente può comunicare con la banca in lingua italiana.

L'invio al Cliente di lettere o di estratti conto, le eventuali notifiche e qualunque altra dichiarazione o comunicazione della Banca saranno fatti al Cliente in lingua italiana.

RIGETTO DEL DISCONOSCIMENTO O MANCATO RISCONTRO DELLA BANCA

La banca risponde entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza di disconoscimento.

Qualora la banca, per ragioni eccezionali, non possa rispondere entro 15 giornate lavorative, invierà al cliente una risposta interlocutoria, in cui indicherà in modo chiaro le ragioni del ritardo e specificherà il termine entro cui il cliente riceverà il riscontro definitivo, comunque non superiore a 35 giornate lavorative.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini di cui sopra, prima di ricorrere al giudice è tenuto a rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca.

- Conciliatore Bancario Finanziario. Se sorge una controversia con la banca, il cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la banca, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821, sito internet www.conciliatorebancario.it

- ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Rimane comunque impregiudicato il diritto del cliente a presentare esposti alla Banca d'Italia.

GLOSSARIO

Banca	Banco di Credito P. Azzoaglio S.p.a.
Cliente	Persona fisica che ha chiesto alla Banca l'apertura di un rapporto.
Codice del consumo	Il codice del consumo è la norma, emanata con il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, in materia di diritti e tutela del consumatore.
Consumatore	Si intende la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.
Emittente carta di pagamento	L'emittente di una carta di pagamento è l'istituto finanziario che rilascia la carta al titolare e con cui quest'ultimo ha un rapporto contrattuale. L'emittente, quindi, è responsabile della gestione del conto associato alla carta e dell'approvazione delle transazioni. Generalmente una carta di pagamento viene rilasciata al cliente

	dalla banca in qualità di collocatore del prodotto dell'emittente.
MFA o Multi-Factor Authentication	È un'autenticazione basata sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente), che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione
Operazione di pagamento	È il complesso di attività disposte dal Pagatore o dal Beneficiario per versare, trasferire o prelevare fondi per il tramite di uno o più prestatori di servizi di pagamento
PISP (Payment Initiation Service Providers)	È un prestatore di servizi di pagamento che, su autorizzazione del cliente, dispone un ordine di pagamento per conto di quest'ultimo, senza che il cliente debba accedere direttamente al proprio conto corrente. In sostanza, i PISP agiscono come intermediari tra il cliente e la banca, semplificando e velocizzando il processo di pagamento.
PSD2	La PSD2 (Payment Services Directive 2) è la direttiva dell'Unione Europea (Direttiva (UE) 2015/2366) sui servizi di pagamento nel mercato interno, recepita in Italia con il Decreto Legislativo 27 gennaio 2010, n. 11, che mira a modernizzare e rendere più sicuri i servizi di pagamento, in particolare quelli online.
PSP (Prestatore di Servizi di Pagamento)	È un soggetto autorizzato a prestare servizi di pagamento ed effettuare Operazioni di Pagamento, come le banche, Poste Italiane, istituti di pagamento e altri soggetti abilitati a tale attività.
SDD	SDD, acronimo di SEPA Direct Debit, è un metodo di pagamento europeo che permette di effettuare addebiti diretti sui conti correnti in area SEPA. In sostanza, consente di incassare pagamenti automaticamente da un conto corrente debitore, previa autorizzazione del debitore. È utilizzato per pagamenti ricorrenti e automatizzati come utenze, abbonamenti, etc. La sigla "B2B" (Business to Business) indica che questo tipo di SDD è specifico per le transazioni tra imprese. L'acronimo "B2C" (Business-to-Consumer) indica che l'addebito diretto è destinato a transazioni tra aziende e consumatori.
SEPA	SEPA significa "Single Euro Payments Area" (Area Unica dei Pagamenti in Euro). È l'area geografica che include tutti i paesi che utilizzano l'euro, dove è possibile effettuare bonifici e addebiti diretti con le stesse regole e senza costi aggiuntivi, proprio come all'interno di un singolo paese.