

Guida al disconoscimento di un'operazione di pagamento

Se non hai autorizzato tu una operazione di pagamento, puoi richiederne alla Banca il disconoscimento, seguendo le indicazioni riportate in questo documento e sulla apposita sezione del sito web della Banca.

Ricorda: la richiesta di disconoscimento deve essere effettuata senza indugio e in ogni caso, **entro e non oltre 13 mesi** dalla data di addebito dell'operazione.

Operazioni per le quali è possibile richiedere il disconoscimento

- Pagamenti e prelievi con carte di debito o carte prepagate
- Pagamenti e prelievi con carte di credito
- Bonifici
- Addebito Diretto Sepa Direct Debit (SDD)

Cosa si intende per operazione non autorizzata o non correttamente eseguita?

Un'operazione di pagamento è:

- “non autorizzata” quando manca il tuo consenso all'esecuzione della operazione stessa
- “non correttamente eseguita” quando l'esecuzione non è conforme all'ordine o alle istruzioni da te impartite (ad esempio perché l'importo addebitato è diverso da quello originario)

Per evitare situazioni simili, **ricorda sempre questi semplici suggerimenti:**

- **controlla** spesso la lista dei movimenti del tuo conto e delle tue carte per accorgerti subito di eventuali anomalie
- **attiva** le notifiche di sicurezza per ricevere un avviso (via SMS, email o APP) ogni volta che viene effettuata una transazione sulla tua carta o sul tuo conto

- **utilizza** sempre lo strumento di pagamento rispettando i termini del contratto che ne regola l'emissione e l'uso;
- **comunica** immediatamente, appena ne vieni a conoscenza, alla Banca o ad altro soggetto da questa indicato, lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato dello strumento, secondo le modalità previste nel contratto;
- **proteggi** sempre le credenziali di sicurezza (nome utente, password, Pin, etc.) dello strumento e custodiscile con cura, senza comunicarle mai a nessuno.

Per altri consigli su come difenderti dalle frodi e poterle riconoscere in tempo, consulta la pagina del nostro sito dedicata alla Sicurezza on line.

Hai rilevato una anomalia?

Se non hai autorizzato tu un'operazione, puoi rivolgerti alla Banca per fare richiesta di disconoscimento, seguendo i passaggi che trovi descritti di seguito.

Se hai ricevuto un addebito errato sul tuo conto o sulla carta di cui sei titolare, per un errore commesso dal venditore durante un acquisto (ad esempio se ti hanno addebitato l'importo di un prodotto che non hai mai comprato o l'ordine è stato annullato oppure ti è stato addebitato un importo superiore a quello dovuto), puoi rivolgerti direttamente al venditore per ottenere il rimborso della somma

Cosa fare se scopri una operazione da disconoscere?

Di seguito sono riportate le indicazioni per presentare correttamente alla Banca le richieste di disconoscimento di una o più operazioni di pagamento non autorizzate o non correttamente eseguite.

1. BLOCCA LO STRUMENTO DI PAGAMENTO

- Blocca la carta di debito o la carta prepagata tramite Inbank oppure richiedi il blocco rivolgendoti alla Filiale
- Blocca la carta di credito Nexi, contattando il servizio attivo 24 ore su 24 e 365 giorni l'anno, ai seguenti recapiti:
 - dall'Italia: 800 15 16 16
 - dall'estero: +39 02 3498 0020
 - Numero verde internazionale accessibile soltanto da una linea telefonica USA, fissa o mobile: 1 800 473 6896

In alternativa, richiedi il blocco della carta di credito rivolgendoti alla Filiale.

- Modifica la password di accesso all'Inbank tramite app o web, oppure richiedi il reset rivolgendoti alla Filiale

2. RIVOLGITI ALLA FILIALE

Appena possibile vai nella nostra Filiale di Napoli, e rivolgiti ad uno dei nostri addetti: ti assisterà nella raccolta delle informazioni necessarie a presentare la richiesta di disconoscimento. In particolare, sarà necessario compilare e firmare un apposito modulo.

3. ATTENDI L'ESITO

La Banca esamina l'accaduto e, al termine delle opportune verifiche, ti fornisce riscontro, inviandoti una comunicazione scritta.

Informazioni utili

Modalità e tempi di presentazione della denuncia: la Banca non ti obbliga a fornire copia della denuncia alle Autorità competenti contestualmente alla richiesta di disconoscimento. Tale denuncia però può assumere rilevanza per le valutazioni istruttorie sulle operazioni non autorizzate, in quanto potrebbe contenere ulteriori dettagli informativi utili per contestualizzare i fatti su cui si basano le richieste di rimborso. In via generale, **la Banca raccomanda di presentare tempestivamente la denuncia-querela**, per consentire all'Autorità competenti di avviare le indagini e per ricevere una maggiore tutela nelle sedi giudiziali.

Attività istruttoria e richiesta di documentazione integrativa: per effettuare le sue valutazioni, la Banca può chiederti di fornire ulteriori informazioni o documentazione integrativa, in tempi ragionevoli.

Riaccredito delle somme: la Banca provvede a rimborsare le somme disconosciute per operazioni non autorizzate entro il primo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione della richiesta di disconoscimento. La Banca non procede con il rimborso quando l'operazione di pagamento risulta debitamente autorizzata o nel caso di dolo/colpa grave del Cliente.

Diritto della Banca alla restituzione delle somme rimborsate: qualora, dopo il riaccredito delle somme da parte della Banca, sia dimostrato che il rimborso al Cliente non era dovuto, la Banca ha il diritto di ottenere la restituzione

dell'importo rimborsato, entro 60 giorni dalla richiesta di disconoscimento, avvisandoti tramite una comunicazione scritta.

La Banca conserva, in ogni caso, il diritto di avviare le ordinarie iniziative per il recupero delle somme rimborsate.

Diritto del Cliente di presentare Reclamo: se non sei soddisfatto dell'esito della richiesta di disconoscimento, puoi presentare un reclamo seguendo le ordinarie procedure illustrate nella apposita pagina del sito web della Banca.