



DISCONOSCIMENTO DELLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON AUTORIZZATE O NON CORRETTAMENTE ESEGUITE

Guida Rapida

CRV CASSA DI RISPARMIO
DI VOLTERRA

In questa Guida rapida puoi trovare le istruzioni operative per procedere con la richiesta di disconoscimento.

Vediamo innanzitutto cosa si intende per *“DISCONOSCIMENTO DELLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON AUTORIZZATE O NON CORRETTAMENTE ESEGUITE”*

Disconoscere un'operazione di pagamento significa chiederne il rimborso e la rettifica se ritieni che la stessa sia stata eseguita senza la tua autorizzazione o anche nel caso in cui sia stata eseguita in modo non conforme alle indicazioni da te fornite.

Pertanto, un'operazione di pagamento è considerata “non autorizzata” quando manca il tuo consenso all'esecuzione della stessa, mentre è considerata “non correttamente eseguita” quando l'esecuzione della stessa non è conforme all'ordine o alle istruzioni da te impartite.

Per evitare di trovarti in una situazione simile, ti forniamo di seguito dei CONSIGLI UTILI:

- controlla regolarmente la lista dei movimenti e i tuoi estratti conto per individuare tempestivamente eventuali anomalie;
- attiva i servizi di notifica (via e-mail e/o SMS prestando molta attenzione alle soglie che scegli di impostare per la ricezione dei messaggi) e controlla sempre con attenzione le notifiche in cui viene richiesta la tua identificazione o vieni informato di transazioni con addebito sul tuo conto corrente;
- non condividere mai con nessuno le tue credenziali di accesso (codice utente, password e OTP), nemmeno se l'interlocutore si presentasse come un operatore della Banca o appartenente alle Forze dell'Ordine;
- tieni sempre sotto controllo eventuali peggioramenti nel funzionamento dei tuoi dispositivi e proteggili con antivirus aggiornati;
- se ti accorgi di un'anomalia o in caso di furto/smarrimento di uno strumento di pagamento, blocca subito il tuo Home Banking/Carta di pagamento, rivolgiti alla tua Filiale di riferimento e disconosci l'operazione non autorizzata, seguendo le indicazioni di seguito riportate.

Ricorda che:

- non ti chiederemo mai OTP o Password, né attraverso una telefonata né tramite link via sms, WhatsApp o email che puntano a siti dove inserirli;
- non ti chiameremo mai per farti autorizzare o stornare un'operazione.

Per ulteriori consigli utili sulla sicurezza puoi fare riferimento alle varie informative disponibili sul sito della Cassa.

ISTRUZIONI OPERATIVE

Di seguito sono riportate le istruzioni da seguire per il corretto indirizzamento alla Banca delle richieste di disconoscimento di una o più operazioni di pagamento.

CONTI CORRENTI

Le operazioni di pagamento che possono essere indicate nel Modulo online sono:

- operazioni effettuate da canale telematico (es. bonifici)
- operazione effettuata tramite ATM evoluto utilizzando Carte di debito;
- addebito di SDD;
- operazioni effettuate allo sportello della Banca.

CARTE DI CREDITO - CARTE PREPAGATE E CARTE NEXI DEBIT

In caso di operazioni di pagamento non autorizzate eseguite tramite:

- Carte di Credito e Carte prepagate, Carte Nexi Debit la richiesta non deve essere rivolta alla Banca, ma devi rivolgerti direttamente agli emittenti Nexi S.p.a. i cui punti di contatto sono disponibili al seguente [LINK](#).

Modulo on line per il disconoscimento di operazioni di pagamento

Il Modulo è utilizzabile per permettere ai Clienti di comunicare alla Cassa il disconoscimento di operazioni di pagamento contabilizzate sui propri rapporti di Conto Corrente.

Segui queste istruzioni e leggi attentamente il Modulo:

- compila in ogni parte le sezioni del Modulo, esponendo in modo chiaro e completo tutti gli elementi utili sui fatti intervenuti;
- stampa e firma nell'apposito spazio in calce al Documento e inoltralo alla Banca, unitamente ad un documento di identità in corso di validità;
- se disponibile e, ove richiesto, allega al Modulo copia della denuncia presso le autorità competenti, laddove già sporta, nonché tutta la ulteriore documentazione in tuo possesso relativa all'operazione di pagamento non autorizzata (ad es., e-mail o SMS ricevuti, schermate dei siti visitati, ecc.).

Cosa farà la Cassa una volta ricevuta la richiesta di disconoscimento?

La Cassa provvede all'analisi dell'accaduto e al termine di verifiche approfondite ti fornirà un tempestivo riscontro. Per verificare lo stato della tua pratica, puoi contattare - in ogni momento - la tua filiale di riferimento.

È importante sapere:

- Tempistiche di restituzione delle somme disconosciute e relativi cut-off.

La Cassa procede al riaccredito delle somme disconosciute al massimo *entro la fine della giornata operativa successiva a quella di ricezione dell'istanza di disconoscimento*, ripristinando il conto nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non avesse avuto luogo ed assicurando che la data valuta dell'accredito non sia successiva a quella dell'addebito dell'importo.

L'istanza, completa nelle sue parti essenziali, per essere considerata "ricevuta nella giornata operativa", deve essere presentata alla Banca entro l'orario di sportello.

La Banca può tuttavia sospendere l'operazione di rimborso in caso di motivato sospetto di frode da parte del cliente.

Si fa presente che la Cassa potrebbe in ogni caso rifiutare la richiesta di disconoscimento anche laddove dovesse concludere la prima istruttoria entro la fine della giornata operativa successiva alla richiesta, accertando la sussistenza della colpa grave o dolo del cliente. Anche in questo caso pertanto, non procederà al rimborso delle somme.

La Cassa potrà apporre dei blocchi cautelativi sulle somme riaccreditate fino al termine dell'attività istruttoria.

- Diritto della Banca di ottenimento della restituzione delle somme originariamente rimborsate.

La Banca ha in ogni caso il diritto di ottenere la restituzione dell'importo rimborsato, provvedendo al riaddebito delle somme sul conto nei 120 giorni successivi e dandone comunicazione per iscritto, qualora, successivamente alla prima operazione di rimborso e a seguito dell'attività istruttoria, sia dimostrato che le operazioni erano state correttamente autorizzate e non interessate da inconvenienti o malfunzionamenti tecnico-applicativi.