Banca di Credito Popolare
Gruppo Bancario Banca di Credito Popolare

Guida al disconoscimento delle operazioni di pagamento non autorizzate o non correttamente eseguite

Aggiornamento luglio 2025

Società Cooperativa per Azioni
Gruppo Bancario Banca di Credito Popolare

sede Sociale e Direzione Generale
palazzo Vallelonga
92 / 100, corso Vittorio Emanuele
80059 Torre del Greco, Napoli
Italia
T +39 0813581111
F +39 0818491487
bcp.it

Centro Servizi
43, viale Europa
80040 Torre del Greco, Napoli
Italia
T +39 0813581111
F +39 0818472752

Capitale Sociale euro 20.038.700,04
Codice Fiscale e Iscrizione al registro delle Imprese di Napoli
N. 00423310630 - REA 263669
PI 01241921210
Albo delle Aziende di Credito N. 4708/ 40
Albo delle Società cooperative A217251
ABI N. 5142.5
Albo Gruppi Bancari N. 5142.5
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela
dei Depositi ed al Fondo Nazionale di Garanzia

Sommario

1 – Cosa si intende per operazione non autorizzata e per operazione non correttamente eseguita? 2

2 – Cos'è il disconoscimento di un'operazione? 3

3 – Cosa fare se vieni a conoscenza di una operazione da disconoscere? .. 3

4 – Cosa succede dopo aver disconosciuto un'operazione? 4

5 – Esiste un tempo massimo entro cui richiedere il disconoscimento? 5

6 – Attività nel caso in cui venga rilevata una sospetta frode o una minaccia alla sicurezza delle carte di pagamento 5

1 – Cosa si intende per operazione non autorizzata e per operazione 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 risulta essere diverso da quello da te indicato).
Per difenderti dalle frodi e poterle riconoscere in tempo, puoi consultare sempre la pagina del sito della Banca dedicata alla tua sicurezza informatica al seguente link:
https://www.bcp.it/site/home/sicurezza-informatica.html

Ricorda che, quando utilizzi uno strumento di pagamento, hai l'obbligo di:

a) utilizzarlo in conformità con quanto disposto dal contratto;
b) comunicare immediatamente alla Banca o a Nexi lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato dello strumento, secondo le modalità previste nel contratto o in questa Guida;
c) adottare misure di sicurezza idonee a proteggere le tue credenziali.

IMPORTANTE
Custodisci con cura la carta, il PIN e tutti i codici d'accesso ai servizi accessori.
Solo tu li conosci: non comunicarli mai a terzi, non riportarli sulla carta e non conservarli insieme ad essa.
Ricorda che la tua Banca non ti chiederà mai password dispositive o di accesso ai servizi di "Multicanalità", né il numero, il PIN o il codice di sicurezza a tre cifre riportato sul retro della carta; né ti chiederà di confermare le notifiche, di condividere i codici per autorizzare i pagamenti o i tuoi dati sensibili.
Tutela la riservatezza dei dati bancari e personali e diffida da qualsiasi contatto telefonico, via e-mail, in chat o tramite sms che abbia queste caratteristiche.

2 – Cos'è il disconoscimento di un'operazione?

È l'attività attraverso cui puoi richiedere - se sei titolare di un conto corrente/conto di pagamento (di seguito solo "conto"), di un Internet Banking o di una carta di pagamento - il rimborso e/o la rettifica di un'operazione non autorizzata o che non è stata eseguita conformemente alle istruzioni da te fornite.
Puoi accorgerti dell'esistenza di una operazione non autorizzata, o non correttamente eseguita leggendo l'estratto conto, grazie alla ricezione di *sms alert* o eventuali notifiche *push* sul tuo cellulare, oppure consultando la lista movimenti, disponibile tramite i nostri servizi di Internet banking (via Internet o via App), attraverso l'apposita funzione sull'ATM, oppure ancora chiedendo informazioni alla tua Filiale.

3 – Cosa fare se vieni a conoscenza di una operazione da disconoscere?

Se vieni a conoscenza di un'operazione di pagamento (o anche più di una operazione) che non hai autorizzato o che non è stata correttamente eseguita e vuoi ottenerne il rimborso, devi avviare l'iter di disconoscimento, non appena ne hai conoscenza e senza indugio.
Per agevolare l'iter effettua la richiesta di disconoscimento compilando e sottoscrivendo l'apposito modulo che trovi sul sito istituzionale della Banca (www.bcp.it) nella dedicata pagina "Disconoscimenti". La richiesta di disconoscimento, con eventuale documentazione utile alla disamina della stessa, può essere trasmessa con una delle seguenti modalità:

- all'indirizzo e-mail disconoscimenti@bcp.it
- all'indirizzo PEC direzionegenerale@bcp.postecert.it
- alla filiale dove è acceso il tuo conto (con consegna a mano)

La trasmissione della copia della denuncia/querela, presentata all'Autorità di Pubblica Sicurezza, e di eventuale documentazione integrativa non è una condizione necessaria per la presa in carico della pratica di disconoscimento ed il conseguente eventuale relativo rimborso (definitivo o salvo buon fine). Tuttavia, la stessa potrà esserti richiesta ai fini dell'istruttoria in un momento successivo.

In caso di operazioni eseguite sui Circuiti Nazionali ed Internazionali con carte Nexi ed in caso di furto/smarrimento delle stesse, devi contattare immediatamente Nexi ai seguenti numeri dedicati al blocco delle carte e al disconoscimento delle operazioni non autorizzate (servizio attivo 24 ore su 24 e 365 giorni l'anno):

- dall'Italia 800 15 16 16
- dall'estero
  - +39 02 3498 0020[1]
  - 1 800 473 6896[2]

[1] È possibile effettuare chiamate a carico di Nexi. Per richiedere le istruzioni su come procedere, si dovrà contattare il proprio gestore telefonico o il centralino del paese estero in cui il cliente si trova.
[2] Numero verde internazionale accessibile soltanto da una linea telefonica USA, fissa o mobile.

IMPORTANTE
Non rientrano nella gestione dei disconoscimenti le **dispute commerciali** che potrebbero intercorrere tra il Cliente e l'esercente con riferimento ai pagamenti effettuati per l'acquisto o la prenotazione di beni e/o servizi non erogati o erogati non in conformità agli accordi tra le due parti (ad esempio merce difettosa, ordine annullato, addebito di un importo superiore a quello dovuto, tardata/mancata o parziale consegna di bene e/o erogazione di servizi).

In caso di disputa commerciale devi rivolgerti direttamente all'esercente per ottenere il rimborso della somma.
La Banca e Nexi, infatti, sono estranei ai rapporti che intercorrono tra te e l'esercente; tuttavia, qualora l'operazione oggetto di disputa commerciale sia stata effettuata con carta di pagamento e non riuscissi ad ottenere il rimborso della somma da parte dell'esercente, potrai comunque rivolgerti anche a Nexi o alla tua Filiale.

4 – Cosa succede dopo aver disconosciuto un'operazione?

Nel caso di un'operazione di pagamento non autorizzata o non correttamente eseguita, hai il diritto di ottenerne il rimborso o la rettifica solo se comunichi senza indugio tale circostanza.
Il rimborso dell'addebito disconosciuto dovrà essere:

- ✓ integrale: pari all'intero importo dell'operazione non autorizzata;
- ✓ immediato: in ogni caso al più tardi entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui la Banca ha avuto conoscenza dell'operazione non autorizzata;
- ✓ non svantaggioso: la valuta dell'accredito del rimborso non deve essere successiva alla data di addebito dell'importo.

Nel caso in cui non fosse possibile concludere l'istruttoria entro la fine della giornata operativa successiva, il rimborso delle operazioni disconosciute è da intendersi salvo buon fine (SBF); tale condizione implica che la disponibilità delle somme accreditate non è definitiva, in quanto soggetta alla positiva conclusione di una più ampia attività di valutazione ancora pendente. La Banca, infatti, anche in un momento successivo al rimborso (non oltre 90 giorni di calendario dalla data in cui ha ricevuto l'istanza di disconoscimento), può dimostrare che, in realtà, l'operazione di pagamento era stata correttamente autorizzata oppure è conseguente ad una tua azione colposa o dolosa; in tal caso, ha diritto di richiederti ed ottenere la restituzione dell'importo rimborsato.

Come già precisato la Banca, in un secondo momento dal rimborso eseguito, può richiederti eventuale documentazione aggiuntiva (a titolo esemplificativo copia della denuncia dell'accaduto all'Autorità Giudiziaria, o evidenza dei messaggi di phishing ricevuti) per eseguire ulteriori approfondimenti necessari per la valutazione della pratica da inviare entro 15 giorni di calendario.

La Banca ti invierà delle comunicazioni per ogni fase della gestione della tua richiesta, dall'apertura della pratica di disconoscimento fino alla sua definitiva chiusura.
Se non sei soddisfatto dell'esito, puoi sempre presentare un reclamo, ricorrere alla risoluzione alternativa delle controversie (ADR) o all'Autorità competente ovvero presentare esposto alla Banca d'Italia.

ATTENZIONE
Un'eccezione all'obbligo di rimborso opera nel caso di motivato sospetto che l'operazione non autorizzata derivi da un tuo comportamento fraudolento ossia dalla tua intenzione (e non di

soggetti terzi) di raggirare la Banca; in tal caso la normativa in materia prevede che la Banca provveda ad effettuare l'opportuna segnalazione alla Banca d'Italia.

5 – Esiste un tempo massimo entro cui richiedere il disconoscimento?

La comunicazione di disconoscimento deve essere effettuata entro e non oltre 13 mesi dalla data dell'operazione; tale termine non opera se la Banca ha omesso di fornire o non ha messo a disposizione le informazioni relative all'operazione di pagamento.

ATTENZIONE
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 - oltreché nei casi di operazioni non autorizzate o non correttamente eseguite – anche qualora ricorrano le seguenti condizioni:

- l'autorizzazione rilasciata non specificava l'importo dell'operazione di pagamento;
- l'importo della stessa supera l'importo che avresti potuto ragionevolmente aspettarti, prendendo in considerazione ogni tua precedente spesa, il contratto 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.

6 – Attività nel caso in cui venga rilevata una sospetta frode o una minaccia alla sicurezza delle carte di pagamento

Nel caso in cui la Banca o Nexi 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 o di Nexi potrebbe chiamarti solo per comunicarti che devi sostituire la tua carta oppure per chiederti conferma della genuinità o meno delle transazioni, oppure potrebbe esserti inviato un sms che ti informa che è necessario contattare la tua Banca o Nexi attraverso i canali ufficiali.

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

IMPORTANTE
Tieni a mente che l'operatore 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 contatta subito i numeri dedicati oppure recati in filiale.

Visita costantemente il sito della Banca (www.bcp.it) alla sezione "Sicurezza informatica" per rimanere informato sulle frodi e su come difenderti.