

## *Guida al disconoscimento delle operazioni non autorizzate*

Aggiornamento 3/02/2026

## INDICE

|   |          |
|---|----------|
| <b>1. Cosa si intende per operazione non autorizzata .....</b>  | <b>3</b> |
| <b>2. Cosa significa disconoscere un'operazione non autorizzata e come presentare la richiesta di disconoscimento .....</b> | <b>3</b> |
| <b>2.1. Cosa deve contenere la richiesta di disconoscimento? .....</b>  | <b>4</b> |
| <b>3. Termini e tempistiche per il disconoscimento .....</b>  | <b>5</b> |
| <b>4. Gestione del disconoscimento da parte della Banca e tempistiche di rimborso .....</b>                                 | <b>5</b> |
| <b>4.1. Sospensione della richiesta di rimborso .....</b>   | <b>7</b> |
| <b>5. Come difendersi dalle truffe .....</b>  | <b>8</b> |

## 1. Cosa si intende per operazione non autorizzata

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

Puoi individuare tali operazioni, per esempio, controllando la lista dei movimenti del conto corrente ovvero l'estratto conto o le notifiche di pagamento che ricevi sui tuoi dispositivi elettronici.

Per evitare pagamenti indesiderati ricordati che quando utilizzi uno strumento di pagamento hai l'obbligo di:

- i) utilizzare lo strumento di pagamento in conformità ai termini, esplicitati nel contratto, che ne regolano l'emissione e l'utilizzo;
- ii) comunicare tempestivamente alla Banca lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o altro utilizzo non autorizzato dello strumento;
- iii) adottare ragionevoli misure di sicurezza idonee a proteggere le tue credenziali di sicurezza personalizzate.

---

### IMPORTANTE!

Custodisci con cura gli strumenti di pagamento, non comunicare mai a terzi le tue credenziali di sicurezza personalizzate e non conservarle insieme allo strumento di pagamento.

**Ricorda che la Banca non ti chiederà mai di condividere le tue credenziali di sicurezza personalizzate**, i dati sensibili o i codici usa e getta (OTP) via e-mail, telefonicamente, in chat, o tramite messaggio.

---

## 2. Cosa significa disconoscere un'operazione non autorizzata e come presentare la richiesta di disconoscimento

Se ritieni che un'operazione di pagamento sia stata effettuata senza la tua autorizzazione hai il diritto di disconoscerla.

Disconoscere un'operazione di pagamento significa contestare una determinata transazione e chiederne il rimborso.

Se vieni a conoscenza di un'operazione di pagamento che non hai autorizzato oppure in caso di smarrimento, furto o appropriazione indebita del tuo strumento di pagamento contatta immediatamente i seguenti numeri:

### **Carta di Debito BANCOMAT®/PagoBANCOMAT®:**

Contattare il **Numero Verde 800 822 056** per le chiamate dall'Italia e **+39 02 60843768** per le chiamate dall'estero per richiedere il blocco della Carta. Rivolgiti poi il prima possibile alla tua filiale di riferimento, per contestare l'operazione.

### **NEXI - Carte di Debito, Carte di Credito e Carte Prepagate:**

Contattare il numero **02/345444** (dall'Italia) o **+39 02/34980020** (dall'estero). Per le carte di credito individuali e aziendali chiamare il numero verde **800 024822**.

Per contestare l'operazione effettuata con la Carta di Debito BANCOMAT®/PagoBANCOMAT® o tramite l'Internet Banking contatta la tua filiale per richiedere il blocco:

- della carta, qualora l'operazione contestata sia stata eseguita a seguito di smarrimento, furto, sottrazione o utilizzo indebito della carta medesima o dei suoi dati ovvero a causa della sua clonazione;
- delle credenziali di sicurezza personalizzate dell'Internet Banking qualora l'operazione contestata abbia avuto ad oggetto un'operazione di carattere dispositivo eseguita tramite tale servizio.

Tieni sempre a portata di mano i numeri di telefono istituiti dalla Banca, attivi tutti i giorni 24 ore su 24 dall'Italia e dall'Estero.

Successivamente, compila il **MODULO DI DISCONOSCIMENTO DI OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON AUTORIZZATE**, disponibile sul sito istituzionale della Banca, nella sezione dedicata denominata "Disconoscimento operazioni".

Il Modulo debitamente firmato e compilato in ogni sua parte insieme alla documentazione allegata dovrà essere trasmesso alla Banca in una delle seguenti modalità :

- alla Filiale dove è aperto il tuo del conto corrente/conto di pagamento (**con consegna a mano**)
- all'indirizzo PEC della Banca dedicato alla gestione dei disconoscimenti: [disconoscimenti@pec.sanfelice1893.it](mailto:disconoscimenti@pec.sanfelice1893.it) , allegando una scansione del Modulo e degli allegati.

Attendi l'esito della richiesta: la Banca analizza l'accaduto e al termine di approfondite verifiche ti fornirà un riscontro.

---

### **ATTENZIONE!**

Se ti accorgi di un addebito relativo a un prodotto che non ti è stato consegnato o il cui ordine è stato annullato oppure di un addebito di importo diverso da quello concordato in fase di acquisto, **non contestare l'addebito dinanzi alla Banca ma contatta direttamente l'esercente per ottenere il rimborso di eventuali somme non dovute.**

---

## **2.1. Cosa deve contenere la richiesta di disconoscimento?**

Al fine di consentire alla Banca una gestione quanto più tempestiva della tua richiesta di disconoscimento è di fondamentale importanza fornirle tutte le informazioni necessarie per identificare chiaramente l'operazione oggetto della menzionata richiesta.

Ricorda di inserire MODULO DI DISCONOSCIMENTO DI OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON AUTORIZZATE informazioni puntuali sull'operazione oggetto di disconoscimento (in particolare l'importo dell'operazione, la data e l'ora di esecuzione) e qualsiasi ulteriore elemento a tua disposizione (es. estratti conto, screenshot, sms, e-mail, ecc.) per agevolare l'iter di ricostruzione e l'analisi della tua richiesta.

La trasmissione della copia della denuncia/querela non è una condizione necessaria per la presa in carico della richiesta di disconoscimento da parte della Banca. Tuttavia, consigliamo di sporgere

tempestivamente denuncia e/o querela all'Autorità di Pubblica Sicurezza per consentirle di avviare le indagini e ricevere una maggiore tutela.

Ove sporta tale denuncia, la Banca si riserva la facoltà di richiedertela in un momento successivo qualora ritenga utile beneficiare di dettagli informativi aggiuntivi per contestualizzare i fatti su cui si basa la tua richiesta di rimborso.

### 3. Termini e tempistiche per il disconoscimento

Devi effettuare la richiesta di disconoscimento il prima possibile, e comunque entro 13 mesi dalla data di addebito nel caso in cui tu sia un cliente pagatore, o di accredito, nel caso tu sia un cliente beneficiario.

Tale termine non opera, e quindi puoi disconoscere un'operazione di pagamento anche oltre il predetto termine, qualora la Banca abbia omesso di fornirti o di metterti a disposizione le informazioni relative all'operazione di pagamento eseguita secondo quanto previsto delle Disposizioni di Trasparenza di Banca d'Italia (ad esempio, qualora la Banca non ti abbia trasmesso o fornito l'estratto conto riportante quella determinata operazione, ovvero la relativa contabile di pagamento).

---

#### **RICORDA!**

Anche se sono concessi 13 mesi di tempo per chiedere il rimborso **devi avvisare la Banca** del furto, dello smarrimento o dell'operazione non autorizzata **non appena ne vieni a conoscenza!**

---

### 4. Gestione del disconoscimento da parte della Banca e tempistiche di rimborso

La Banca ti rimborsa l'importo dell'operazione immediatamente e, in ogni caso, al più tardi, entro la fine della giornata lavorativa successiva a quella in cui riceve il relativo disconoscimento.

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.

Nel caso in cui non fosse possibile finalizzare la valutazione del disconoscimento entro la fine della giornata operativa successiva, la Banca può riservarsi di completare successivamente le analisi provvedendo in ogni caso a effettuare il rimborso entro i suddetti termini, con la condizione salvo "buon fine".

Tale condizione implica che l'intervenuto rimborso non sia da considerarsi ancora definitivo in quanto soggetto alla positiva conclusione di una più ampia attività di valutazione.

All'esito di tale attività, qualora la Banca accerti che l'operazione sia stata in realtà da te correttamente autorizzata, ha diritto di chiederti e di ottenere la restituzione dell'importo rimborsato.

La Banca si riserva la facoltà di richiedere eventuale documentazione aggiuntiva per eseguire gli ulteriori approfondimenti necessari per la valutazione della richiesta di rimborso.

**È importante ricordare che...**

Ferme le responsabilità collegate agli obblighi di custodia e di protezione dei tuoi strumenti di pagamento e delle tue credenziali di sicurezza personalizzate, non sopporterai alcuna perdita:

- se la Banca non esige l'autenticazione forte per l'autorizzazione all'operazione di pagamento oggetto di disconoscimento;
- se non è stato rilevato un tuo comportamento fraudolento;

Non sopporterai altresì alcuna perdita derivante dall'utilizzo dello strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente:

- i) intervenuto dopo aver effettuato le dovute comunicazioni alla Banca in merito a tale smarrimento, sottrazione o utilizzo indebito;
- ii) qualora la Banca non abbia adempiuto al proprio obbligo di mettere a disposizione strumenti adeguati affinché tu potessi eseguire le dovute comunicazioni in merito a tale smarrimento, sottrazione o utilizzo indebito.

Nei casi diversi da quanto indicato ai precedenti punti sub i) e ii), salvo che tu abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto a uno o più degli obblighi posti a tuo carico, puoi sopportare, per un importo comunque non superiore a Euro 50, la perdita relativa a operazioni non autorizzate derivanti dall'utilizzo indebito dello strumento di pagamento conseguente al suo furto, smarrimento o appropriazione indebita.

Qualora, invece, tu non abbia adempiuto ad uno o più obblighi connessi all'utilizzo dello strumento di pagamento e alla gestione delle credenziali con dolo o colpa grave, sopporterai tutte le perdite derivanti da operazioni di pagamento non autorizzate e non si applicherà il limite di 50 euro.

### **ATTENZIONE!**

---

La Banca non è ritenuta responsabile e non hai diritto di ottenere il rimborso qualora l'operazione contestata sia stata autorizzata tramite autenticazione forte (se necessaria), e sia stato accertato un tuo inadempimento doloso o gravemente colposo del rispetto degli obblighi su di te incombenti, ossia:

- i) utilizzare lo strumento di pagamento in conformità ai termini, esplicitati nel contratto, che ne regolano l'emissione e l'utilizzo;
  - ii) comunicare tempestivamente alla Banca lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o altro utilizzo non autorizzato dello strumento;
  - iii) adottare ragionevoli misure di sicurezza idonee a proteggere le Credenziali di sicurezza personalizzate.
- 

La Banca ti invierà delle comunicazioni per ogni fase della gestione della tua richiesta, dall'apertura della richiesta di disconoscimento fino alla sua chiusura. Se non sei soddisfatto dell'esito, puoi sempre presentare reclamo formale, inviando un messaggio all'indirizzo [direzione@pec.sanfelice1893.it](mailto:direzione@pec.sanfelice1893.it) oppure inviando una lettera per posta ordinaria/posta raccomandata A/R all'indirizzo SANFELICE 1893 BANCA POPOLARE SOC. COOP. P.A. - Servizio Reclami - Piazza Matteotti n.23 - 41038 San Felice sul Panaro - MO.

#### **4.1. Sospensione della richiesta di rimborso**

Un'eccezione all'obbligo di rimborso opera nel caso in cui la Banca abbia il motivato sospetto che l'operazione disconosciuta derivi da un tuo comportamento fraudolento.

Qualora infatti la Banca nutra il sospetto che il disconoscimento sia legato a un tuo tentativo di frode ai suoi danni, ha il diritto di sospendere il rimborso e condurre i necessari approfondimenti, segnalando la circostanza alla Banca d'Italia.

Il comportamento fraudolento viene ravvisato nella presenza di elementi specifici che denotano la tua intenzione (e non di soggetti terzi) di aggirare la Banca.

Al termine degli approfondimenti, se la Banca ritiene fondata l'ipotesi di frode da parte tua, non avrai diritto al rimborso.

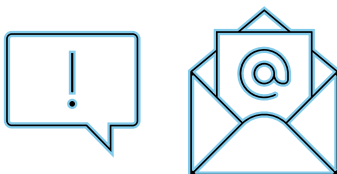
## 5. Come difendersi dalle truffe

Ecco un breve promemoria da tenere sempre a mente per riconoscere e difendersi dalle truffe.

Puoi scaricarlo sul tuo dispositivo elettronico e consultarlo in qualsiasi momento!



**Controlla regolarmente la lista movimenti** dei tuoi conti e delle tue carte per individuare tempestivamente eventuali anomalie.



**Attiva i servizi di notifica** (via e-mail, SMS o notifiche Push) 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**; ricorda che la **Banca non ti chiederà mai di condividere le tue credenziali di accesso**, i dati sensibili o codici usa e getta (OTP) via e-mail, telefonicamente, in chat, o tramite messaggio.





### **Proteggi le tue credenziali di accesso personalizzate**

Non tenerle mai nel portafoglio e non conservarle insieme alla tua carta.

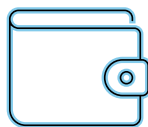
Evita di memorizzarle all'interno dello smartphone, tablet o PC.

Evita il salvataggio automatico di user e password sul browser.



**La Banca non ti chiederà mai di scaricare applicazioni o cliccare su un link a pagine esterne** in cui sia richiesto l'inserimento delle credenziali di sicurezza personalizzate.

Gli aggiornamenti delle applicazioni avvengono sempre e solo attraverso canali ufficiali.



**Diffida sempre da chi ti promette facili guadagni!**