

Banca Mediolanum S.p.A.

GUIDA SUI DISCONOSCIMENTI DI OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON AUTORIZZATE

05/2025

INDICE

1. Cos'è il disconoscimento?	3
2. Cosa sono le operazioni non autorizzate o non correttamente eseguite?	3
3. Come ci si può accorgere di un'operazione non autorizzata e non correttamente eseguita?	3
4. Cosa deve fare il cliente a fronte di un'operazione non autorizzata o non correttamente eseguita?	4
5. Quali sono i contatti che il cliente deve utilizzare per bloccare celermente uno strumento di pagamento?	5
6. Qual è il termine massimo entro cui è possibile disconoscere un'operazione di pagamento non autorizzata o non correttamente eseguita?	6
7. Il cliente oltre a contattare la Banca deve fare altro?	7
8. Cosa succede dopo che il cliente ha effettuato il disconoscimento?	7
9. Ci sono casi in cui il cliente sostiene comunque una perdita a fronte di un'operazione di pagamento non autorizzata?	8
10. Quali sono i casi in cui la Banca non rimborsa il cliente?	9
11. Cosa può fare il cliente a fronte del diniego di un rimborso?	9
12. Dove si possono trovare informazioni per i clienti per cercare di prevenire le frodi?	9

1. Cos'è il disconoscimento?

Il disconoscimento è la procedura con cui il cliente, titolare di un conto corrente o di una carta di pagamento, può **richiedere il rimborso o la rettifica di un'operazione non autorizzata o non correttamente eseguita**. In caso di errore nell'esecuzione dell'operazione (ad esempio l'importo non corretto di un'operazione), invece del rimborso (fermo restando il diritto a interessi e spese), il cliente può scegliere di chiedere semplicemente la correzione dell'operazione, se possibile.

2. Cosa sono le operazioni non autorizzate o non correttamente eseguite?

Un'operazione di pagamento è "non autorizzata" quando il cliente non ha dato il proprio consenso alla sua esecuzione. Si definisce, invece, operazione "non correttamente eseguita" quando la sua esecuzione non è conforme all'ordine di pagamento o alle istruzioni impartite dal cliente (per esempio quando è eseguita per un importo non corretto).

*****NOTA BENE:** per proteggersi dalle frodi e poterle riconoscere in tempo, si consiglia di consultare la sezione *Sicurezza del sito della Banca*, dove sono disponibili utili consigli su come salvaguardare i propri dati e proteggere le operazioni. Inoltre, è opportuno leggere, all'interno del Fascicolo Informativo dei conti correnti, disponibile nella sezione *Trasparenza del sito della Banca*, alla sezione A1 il paragrafo "XII. Informazioni preliminari relative ai Servizi di Pagamento via Internet" e alla sezione A2 il paragrafo "Informativa sui Servizi di Pagamento".

3. Come ci si può accorgere di un'operazione non autorizzata e non correttamente eseguita?

Leggendo l'estratto conto, grazie alla ricezione di sms o eventuali notifiche push sul cellulare (servizio offerto gratuitamente dalla Banca), oppure consultando regolarmente la lista movimenti, disponibile tramite i nostri servizi di internet banking (Sito internet o App mobile), oppure ancora chiedendo informazioni al Banking Center della Banca.

4. Cosa deve fare il cliente a fronte di un'operazione non autorizzata o non correttamente eseguita?

Il cliente non appena viene a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata oppure non correttamente eseguita deve segnalarlo senza indugio e aprire una pratica di **disconoscimento dell'operazione**.

Al riguardo il cliente può:

Per i conti correnti / Internet Banking / carta di debito (circuiti BANCOMAT® / PagoBANCOMAT® - Cirrus®/Maestro® e Fastpay)

- Contattare il Banking Center della Banca
(dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 22:00 e il sabato dalle 9:00 alle 18:00)
 - dall'Italia al numero verde gratuito 800.107.107
 - dall'estero al numero +39.02.9045.1625 (al costo previsto dalla tariffa dell'operatore telefonico utilizzato a carico del chiamante)
- Recarsi presso la Sede della Banca
- Inviare una comunicazione scritta indirizzata alla Sede della Banca o via mail all'indirizzo info@mediolanum.it o con PEC bancamediolanum@pec.mediolanum.it

Per la carta di debito Mediolanum Card (circuito Mastercard), la Prepaid Card Mediolanum e la Carta di credito multifunzione (abilitate alle funzioni su circuito BANCOMAT® / PagoBANCOMAT® e FastPay), contattare il Servizio clienti Nexi (attivo 24 ore su 24 e 365 giorni l'anno)

- dall'Italia 800.15.16.16
- dall'estero +39.023498.0020 ⁽¹⁾
- dagli Stati Uniti 1.800.4736.896 ⁽²⁾

*****NOTA BENE:** inoltre, in caso di un addebito errato per un errore commesso dal venditore durante un acquisto (per esempio l'addebito di un importo per un bene mai acquistato, oppure l'ordine era stato annullato, o l'importo addebitato è superiore al dovuto) il cliente può anche rivolgersi direttamente al venditore per il rimborso della somma.

⁽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.

5. Quali sono i contatti che il cliente deve utilizzare per bloccare celermente uno strumento di pagamento?

In caso di smarrimento, furto, utilizzo illecito o non autorizzato di uno strumento di pagamento, il cliente può richiederne il blocco attraverso i seguenti canali:

Carte di pagamento

- **Carta di debito (circuiti BANCOMAT® / PagoBANCOMAT® - Cirrus®/Maestro® e Fastpay)**
Centrale di allarme Blocco Carte (attivo 24 ore su 24 e 365 giorni l'anno)
 - dall'Italia 800.822.056
 - dall'estero 0039.02.60843768
- **Carta di credito multifunzione (abilitate alle funzioni su circuito BANCOMAT® / PagoBANCOMAT® e FastPay), Carta di debito Mediolanum card (circuito Mastercard) e Carta Prepagata Mediolanum Prepaid**
Servizio clienti Nexi (attivo 24 ore su 24 e 365 giorni l'anno)
 - dall'Italia 800.15.16.16
 - dall'estero +39.023498.0020 ⁽¹⁾
 - dagli Stati Uniti 1.800.4736.896 ⁽²⁾

Per il blocco delle funzioni su circuito BANCOMAT® / PagoBANCOMAT® il cliente può richiedere il trasferimento della chiamata alla Centrale di Allarme Blocco Carte in quanto, in base ad un accordo con Nexi Group, è possibile gestire il blocco sia della funzione carta di credito su circuito Visa e Mastercard che della funzione carta di debito su circuito BANCOMAT® / PagoBANCOMAT® con un'unica telefonata

Conti correnti / Internet Banking

- **Banking Center della Banca** (dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 22:00 e il sabato dalle 9:00 alle 18:00)
 - dall'Italia al numero verde 800.107.107
 - dall'estero al numero +39.02.9045.1625 (al costo previsto dalla tariffa dell'operatore telefonico utilizzato a carico del chiamante)
- **Servizio IVR (Interactive Voice Response)**, contattando i numeri del Banking Center e seguendo le istruzioni vocali che verranno fornite

⁽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.

6. Qual è il termine massimo entro cui è possibile disconoscere un'operazione di pagamento non autorizzata o non correttamente eseguita?

Entro e non oltre 13 mesi dalla data nella quale l'operazione è stata addebitata. Se però la Banca non aveva fornito le informazioni relative all'operazione secondo quanto previsto dalle Disposizioni di Trasparenza, allora il disconoscimento può essere fatto anche oltre il termine di 13 mesi.

*****NOTA BENE:** nel caso di operazioni di pagamento preventivamente autorizzate e disposte su iniziativa del beneficiario o per il suo tramite (Sepa Direct Debit o domiciliazioni su conto) e già eseguite, il cliente (Consumatore o Microimpresa) può richiederne il rimborso entro 8 settimane dalla data di addebito se:

- prova che l'autorizzazione rilasciata non prevedeva l'importo dell'operazione. Non potrà però ottenere il rimborso se conosceva o avrebbe potuto conoscere gli importi al momento dell'attivazione (come può accadere ad esempio con il canone della pay tv o con le rate del prestito, anche se a tasso variabile ecc..) e
- l'importo del pagamento supera l'importo che il cliente avrebbe potuto ragionevolmente aspettarsi, prendendo in considerazione ogni sua precedente spesa, le condizioni del suo contratto e altre circostanze specifiche e concrete.

Il cliente non può far valere ragioni legate al cambio, se è stato applicato il tasso di cambio di riferimento concordato con la Banca.

Il cliente può chiedere il rimborso, a prescindere dalle condizioni sopra elencate, se l'operazione è stata fatta in euro e se anche la Banca del Beneficiario ha sede in uno dei paesi dell'Unione Europea.

Il diritto al rimborso è in ogni caso escluso se:

- sono trascorse più di 8 settimane dall'addebito e/o se
- il cliente ha dato l'autorizzazione di pagamento direttamente alla nostra Banca (come, ad esempio, nel caso di prestito da noi concesso, con autorizzazione del cliente all'addebito diretto sul suo Conto presso di noi per il pagamento delle rate), e, ove possibile, gli sono state comunicate o messe a disposizione, dalla Banca o dal Beneficiario, le informazioni relative all'operazione di addebito con un anticipo di almeno 4 settimane rispetto alla data di esecuzione dell'addebito.

Se la richiesta di rimborso viene accolta, la Banca rimborsa l'importo entro 10 Giornate Lavorative dalla ricezione della richiesta. La data valuta dell'accredito non può essere successiva a quella dell'addebito.

Se la richiesta di rimborso viene respinta, la Banca lo comunica al cliente spiegandogli le ragioni. Il cliente che non è d'accordo con la decisione può, oltre che inviare un formale reclamo, presentare ricorso con le modalità specificate alla sezione "Informazioni al cliente - Reclami, Ricorsi (ABF/ACF) e Conciliazione" all'interno del sito bancamediolanum.it. Più in dettaglio, il cliente potrà rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (per sapere come ricorrere all'Arbitro può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it e le istruzioni dell'Arbitro Bancario e Finanziario) oppure al Conciliatore Bancario Finanziario, presentando un'apposita istanza tramite il modulo scaricabile dal sito www.conciliatorebancario.it. Quanto precede, fermo restando il diritto del cliente di presentare un esposto alla Banca d'Italia e fatta salva la sua facoltà di agire per la tutela dei suoi diritti e/o interessi nelle sedi giudiziarie competenti.

7. Il cliente oltre a contattare la Banca deve fare altro?

Si raccomanda al cliente di denunciare tempestivamente l'accaduto all'autorità competente e di conservare copia della denuncia per un periodo di almeno 12 (dodici) mesi; nel corso dell'istruttoria, la Banca avrà la facoltà di richiedere documenti (quali, ad esempio, messaggi sms o messaggi e-mail fraudolenti, denuncia o documenti equivalenti) e/o informazioni aggiuntive relative all'Operazione disconosciuta per effettuare le necessarie verifiche. In tal caso il cliente dovrà trasmettere i documenti richiesti entro 7 (sette) giorni dalla richiesta. Tuttavia, la Banca non subordinerà la presa in carico della pratica alla richiesta dei dati integrativi e garantirà la gestione dell'eventuale rimborso nei tempi previsti dalla normativa vigente.

8. Cosa succede dopo che il cliente ha effettuato il disconoscimento?

La Banca procede al rimborso e/o la rettifica dell'operazione disconosciuta immediatamente o al più tardi entro **il giorno lavorativo successivo a quello del disconoscimento** riportando il Conto Corrente nello stato in cui si sarebbe trovato se l'Operazione di Pagamento contestata non fosse stata eseguita. La data valuta dell'accredito dell'importo oggetto del rimborso non potrà essere successiva alla data valuta di addebito dell'importo medesimo. La Banca procede senz'altro al rimborso quando l'operazione di pagamento disconosciuta non è stata autorizzata con i più elevati standard di sicurezza previsti dalla regolamentazione, rappresentati dalla cd. "autenticazione forte" (Strong Customer Authentication - SCA), ovvero quando non riesca a dimostrare che l'operazione è stata autorizzata con SCA.

*****NOTA BENE:** la Banca invierà al cliente delle comunicazioni per ogni fase della gestione della sua richiesta, dall'apertura della richiesta di disconoscimento fino alla sua chiusura.

La Banca ha il diritto di ottenere la restituzione dell'importo rimborsato, provvedendo al riaddebito delle somme sul conto del cliente e dandogliene comunicazione, qualora, successivamente al rimborso, abbia accertato che le operazioni erano state invece correttamente autorizzate e non interessate da inconvenienti o malfunzionamenti tecnico-applicativi. Tale riaddebito potrà avvenire solo entro determinati limiti di tempo:

- entro 120 giorni dalla data del rimborso per le operazioni eseguite con Carte
- entro 30 giorni per quelle disposte direttamente dal beneficiario o per suo tramite (come SDD e domiciliazioni)

Trascorsi questi termini, la Banca non potrà più recuperare le somme rimborsate e la pratica di disconoscimento sarà senz'altro chiusa.

9. Ci sono casi in cui il cliente sostiene comunque una perdita a fronte di un'operazione di pagamento non autorizzata?

Dal momento in cui la Banca riceve la comunicazione, il cliente non sarà responsabile per eventuali operazioni non autorizzate effettuate dopo la segnalazione.

Per le operazioni non autorizzate eseguite **prima** della comunicazione, ferme le responsabilità collegate agli obblighi di custodia e di protezione degli strumenti di pagamento e delle credenziali personalizzate, il cliente non subirà alcuna perdita quando:

- l'operazione di pagamento disconosciuta non è stata autorizzata con i più elevati standard di sicurezza previsti dalla regolamentazione, rappresentati dalla cd. "autenticazione forte" (Strong Customer Authentication - SCA), ovvero quando non riesca a dimostrare che l'operazione è stata autorizzata con SCA;
- non poteva accorgersene prima dell'esecuzione del pagamento;
- non è riuscito a segnalare il problema alla Banca a causa della stessa, ovvero quando la Banca non ha assicurato la disponibilità degli strumenti adeguati al fine di consentire la comunicazione di richiesta di blocco dello strumento di pagamento;
- la perdita è dovuta ad azioni o omissioni di dipendenti, agenti o succursali della Banca;

Negli altri casi, il cliente sopporterà una perdita limitata ad un massimo di **50 euro**.

Qualora invece il cliente agisca in modo fraudolento o non abbia adempiuto ad uno o più obblighi connessi all'utilizzo di strumenti di pagamento e gestione delle credenziali con dolo o colpa grave, lo stesso sopporta tutte le perdite derivanti da operazioni di pagamento non autorizzate (vedi punto seguente) e non si applica il limite di 50 euro sopra indicato.

*****NOTA BENE:** quando utilizza uno strumento di pagamento, il cliente ha l'obbligo di:

- a) utilizzarlo nel rispetto dei termini del contratto, che ne regola l'emissione e l'uso;
- b) comunicare alla Banca lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato dello strumento, immediatamente, appena ne viene a conoscenza;
- c) adottare tutte le ragionevoli misure idonee a proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate, non appena si riceve uno strumento di pagamento.

10. Quali sono i casi in cui la Banca non rimborsa il cliente?

Tutte le volte che:

- 1) la Banca ritiene che l'operazione sia stata correttamente autorizzata, provandone l'autenticazione forte (SCA), e ha accertato che l'operazione disconosciuta è stata causata dal mancato rispetto degli obblighi posti a carico del cliente (per esempio, la custodia dello strumento di pagamento, il divieto di divulgazione a terzi dei propri codici di sicurezza ecc.), in ragione di suoi comportamenti caratterizzati da dolo o colpa grave (per esempio non ha fatto quello che serviva per garantire la sicurezza e/o per proteggere le sue credenziali o i suoi dispositivi);
- 2) la Banca presume che la richiesta di disconoscimento del cliente derivi da un suo tentativo di frode ai danni della Banca stessa. In questo caso, oltre a sospendere il rimborso, la Banca segnala il caso alla Banca d'Italia.

11. Cosa può fare il cliente a fronte del diniego di un rimborso?

Se il cliente non è soddisfatto dell'esito della sua pratica di disconoscimento, può sempre proseguire l'iter di contestazione e inviare un reclamo formale secondo quanto riportato nella pagina dedicata sul sito <https://www.bancamediolanum.it/informazioni-al-cliente/reclami-ricorsi-conciliazione>.

12. Dove si possono trovare informazioni per i clienti per cercare di prevenire le frodi?

La Banca ha messo a disposizione del cliente suggerimenti ed informazioni per difendersi dalle frodi e poterle riconoscere in tempo. La Banca suggerisce sempre di consultare la pagina del sito dedicata alla sicurezza <https://www.bancamediolanum.it/sicurezza>.

