

GUIDA SUI DISCONOSCIMENTI
DELLE OPERAZIONI NON AUTORIZZATE
O NON CORRETTAMENTE ESEGUITE

30 GIUGNO 2025



Sommario

1. Cosa si intende per operazione non autorizzata e per operazione non correttamente eseguita?.....	3
2. Cos'è il disconoscimento di un'operazione?.....	3
3. Cosa fare se si viene a conoscenza di un'operazione da disconoscere?.....	3
4. Cosa succede dopo aver disconosciuto un'operazione?.....	4
5. Tempistica 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 consenso del cliente all'esecuzione della stessa. Si definisce, invece, “non correttamente eseguita” l'operazione la cui esecuzione non sia conforme all'ordine o alle istruzioni impartite dal cliente (ad esempio quando l'ammontare dell'operazione risulti essere diverso da quello indicato dal cliente).

Per essere informati sui comportamenti per evitare frodi e poterle riconoscere in tempo, è possibile consultare il sito di Banca Finnat all'interno della sezione “Sicurezza”.

Giova ricordare che quando il cliente utilizza uno strumento di pagamento vige 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.

IMPORTANTE

Bisogna custodire con cura la carta, il PIN e tutti i codici d'accesso ai servizi accessori, senza mai comunicarli a terzi, né riportarli sulla carta o non conservarli insieme ad essa. Banca Finnat non chiederà mai al cliente di confermare operazioni via SMS o email o di condividere i codici per autorizzare i pagamenti.

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

È l'attività attraverso cui il cliente può richiedere (se titolare di un conto corrente o di una carta di pagamento) il rimborso e/o la rettifica di un'operazione non autorizzata o che non sia stata eseguita conformemente alle istruzioni fornite.

È possibile accorgersi dell'esistenza di un'operazione non autorizzata, o non correttamente eseguita leggendo l'estratto conto, grazie alla ricezione di sms alert o eventuali notifiche push sul cellulare, oppure consultando la lista movimenti, disponibile tramite i nostri servizi di internet banking (via Internet o via App) oppure ancora chiedendo informazioni alla Filiale di riferimento.

3. Cosa fare se si viene a conoscenza di un'operazione da disconoscere?

Se si viene a conoscenza di un'operazione di pagamento (o anche più di una operazione) che non sia stata autorizzata o che non sia stata correttamente eseguita e si voglia ottenerne il rimborso, bisogna contattare la propria Filiale, non appena se ne abbia conoscenza per avviare l'iter di disconoscimento.

Per finalizzare l'iter è necessario compilare l'apposito modulo disponibile sul sito web della Banca all'interno della sezione “Sicurezza”.

Il modulo di segnalazione di disconoscimento delle operazioni va compilato, firmato ed inviato all'indirizzo PEC banca.finnat@pec.finnat.it

In caso di operazioni eseguite sui Circuiti Nazionali ed Internazionali con carte Nexi ed in caso di furto/smarrimento delle stesse, il cliente deve 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 151616
- dall'estero +39 02 3498 0020 oppure 1 800 473 6896 (numero verde USA)

Se il cliente ha ricevuto un addebito errato sulla carta di cui è titolare o sul conto corrente (per un'operazione effettuata con carta di debito), a causa di un errore commesso dal venditore durante un acquisto (ad esempio in caso di addebito relativo ad un ordine poi annullato oppure addebitato di un importo superiore a quello dovuto), è possibile rivolgersi direttamente al venditore per ottenere il rimborso della somma.

In alternativa sarà sempre possibile contattare Nexi o la propria Filiale.

4. Cosa succede dopo aver disconosciuto un'operazione?

Nel caso di un'operazione di pagamento non autorizzata o non correttamente eseguita, il cliente ha il diritto di ottenere il rimborso o la rettifica comunicando con urgenza tale circostanza al Prestatore di Servizi di Pagamento (PSP) ossia, nei rispettivi casi, a Banca Finnat o a Nexi.

IMPORTANTE

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 PSP 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.

Il rimborso delle operazioni disconosciute è da intendersi salvo buon fine (SBF); tale condizione implica che la disponibilità delle somme accreditate non sia definitiva, in quanto soggetta alla positiva conclusione dell'attività istruttoria ancora pendente.

Il PSP, infatti, anche in un momento successivo al rimborso, può dimostrare che, in realtà, l'operazione di pagamento era stata correttamente autorizzata oppure è conseguente ad un'azione colposa o dolosa; in tal caso, ha diritto alla restituzione dell'importo rimborsato.

Banca Finnat, in un momento successivo al rimborso eseguito, si riserva la facoltà di richiedere eventuale documentazione aggiuntiva (a titolo esemplificativo copia della denuncia dell'accaduto all'Autorità Giudiziaria, o evidenza dei messaggi fraudolenti ricevuti) per eseguire ulteriori approfondimenti necessari per la valutazione della pratica da inviare entro 60 giorni dalla ricezione della comunicazione di disconoscimento dell'operazione.

Il cliente riceverà in modalità elettronica le comunicazioni necessarie per conoscere l'esito della pratica relativa al disconoscimento.

IMPORTANTE: un'eccezione all'obbligo di rimborso, si verifica nel caso di motivato sospetto che l'operazione non autorizzata derivi da un comportamento fraudolento posto in essere dal Cliente.

In tal caso - come indicato dalla direttiva 2015/2366/UE - PSD2 (art. 11, comma 2, del D. Lgs. n. 11/2010 e successive modifiche) - Banca Finnat provvederà ad effettuare l'opportuna segnalazione a Banca d'Italia.

5. Tempistica entro cui richiedere il disconoscimento

La richiesta di disconoscimento deve essere effettuata dal cliente, in ogni caso, entro e non oltre 13 mesi dalla data di addebito dell'operazione.

IMPORTANTE

Nel caso di disconoscimento di operazioni di pagamento disposte dal beneficiario o per il suo tramite (SDD/domiciliazioni) e già eseguite dalla Banca, è possibile richiederne il rimborso - oltretutto 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 ragionevolmente atteso, prendendo in considerazione ogni precedente spesa, il contratto nonché ogni altra circostanza pertinente.

In tal caso, bisogna effettuare la richiesta di disconoscimento entro 8 settimane dall'addebito, fornendo - su richiesta della Banca - documenti ed ogni altro elemento utile a supporto della sussistenza delle circostanze che giustifichino il rimborso.

Entro 10 giornate lavorative dalla ricezione della richiesta, Banca Finnat provvede al rimborso oppure può declinare la richiesta, fornendoti la relativa motivazione. Il diritto al rimborso è escluso qualora il cliente abbia dato l'autorizzazione di pagamento direttamente alla Banca e le informazioni sulla futura operazione di pagamento siano state fornite o messe a 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 Banca Finnat o Nexi rilevino una sospetta frode o una minaccia relativa all'utilizzo della carta di pagamento del cliente, questa verrà bloccata temporaneamente al fine di limitare l'eventuale frode. Un operatore della banca o di Nexi potrebbe chiamare il cliente solo per comunicare che bisogna sostituire la carta oppure per chiedere conferma della genuinità o meno delle transazioni; oppure potrebbe essere inviato un sms che informa che è necessario contattare Banca Finnat o Nexi attraverso i canali ufficiali.

Non 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 carta.

IMPORTANTE

L'operatore non chiederà mai il numero della carta, i codici, le credenziali, di fare bonifici, di ricaricare la carta, di recarsi all'ATM o di autorizzare notifiche di pagamento per mettere in sicurezza la carta; se il cliente riceve richieste simili è in corso un tentativo di frode!

Non bisogna mai eseguire richieste insolite e nel contempo contattare subito i numeri dedicati oppure recarsi in filiale.

Banca Finnat invita la propria clientela a visitare costantemente il sito della Banca alla sezione "Sicurezza" per rimanere informati sulle frodi e su come difendersi.