

APRILE 2025

Guida sulle operazioni non autorizzate, frodi e disconoscimenti

Cos'è un'operazione non autorizzata o 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 non è corretto).

RICORDA...

Quando utilizzi uno strumento di pagamento hai l'obbligo di:

- a) **utilizzarlo in conformità con i termini, esplicitati nel contratto, che ne regolano l'emissione e l'uso;**
- b) comunicare all'Istituto lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato dello strumento, immediatamente, appena ne vieni a conoscenza.

Non appena ricevi uno strumento di pagamento, devi adottare tutte le ragionevoli misure idonee a proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate.

Cos'è il disconoscimento?

È l'attività attraverso cui puoi richiedere (se sei titolare di un conto di pagamento) il rimborso e/o la rettifica di una operazione che non hai autorizzato o non è stata correttamente eseguita.

Il diritto di disconoscimento spetta esclusivamente al titolare del conto o dell'autorizzazione al pagamento.

Puoi accorgerti dell'esistenza di una operazione non autorizzata, o non correttamente eseguita leggendo l'estratto conto oppure consultando la lista movimenti, disponibile via Internet.

Cosa fare se scopri una operazione da disconoscere?

Se non hai autorizzato un'operazione di pagamento (o anche più di una operazione), puoi rivolgerti all'Istituto per fare richiesta di disconoscimento inviando una comunicazione tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno presso la sede legale in Via Manzoni - Frazione Stella, 63077 Monsampolo del Tronto (AP), o tramite posta elettronica certificata all'indirizzo sogefinspa@actaliscertymail.it, **entro e non oltre 13 mesi dalla data nella quale l'operazione è stata addebitata.**

Se il cliente non è una micro-impresa il termine per comunicare all'Istituto il disconoscimento di un'operazione di pagamento non autorizzata è di 45 Giornate Operative dalla data di ricevimento dell'Informativa Periodica, trascorsi i quali l'operazione di pagamento si intenderà in ogni caso approvata.

L'Istituto fornisce ogni informazione utile per effettuare la richiesta di disconoscimento o ogni informazione utile sullo stato della propria richiesta di disconoscimento, mediante i recapiti indicati nella sezione Contatti del Foglio Informativo e nel sito internet dell'Istituto:
<https://istitutodipagamento.sogefinspa.it/>.

RICORDA....

In caso di furto, smarrimento o contraffazione puoi bloccare le tue credenziali di accesso al servizio di Internet Banking MITO comunicandolo per iscritto senza indugio a Sogefin S.p.a., e denunciando presso la competente Autorità Giudiziaria, lo smarrimento, la sottrazione e l'utilizzo indebito delle credenziali di accesso nonché la condotta fraudolenta per l'utilizzo del servizio MITO. Nel caso di smarrimento o di sottrazione del Codice Utente o della Password, il Cliente è tenuto a darne immediata comunicazione telefonica all'Istituto, confermandola poi, a mezzo lettera raccomandata a.r. da inviarsi entro le 48 ore successive alla presa di coscienza dello smarrimento o della sottrazione, corredata di copia della denuncia presentata alle autorità competenti.

Cosa succede dopo aver disconosciuto una operazione?

L'Istituto 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 prende atto dell'operazione o riceve il relativo disconoscimento.

Se per l'esecuzione dell'operazione è stato addebitato il tuo conto di pagamento, l'Istituto riporta tramite storno 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.

In caso di motivato sospetto di frode, l'Istituto può sospendere la procedura di rimborso; in tal caso, l'Istituto te ne darà tempestiva comunicazione.

Nel caso l’Istituto non proceda al rimborso dell’operazione disconosciuta, ti invierà **una comunicazione che dettaglierà le motivazioni del rigetto e fornirà eventualmente le prove della corretta autenticazione.**

RICORDA....

Successivamente al rimborso, **se a seguito di ulteriori verifiche risulta che l’operazione era stata correttamente autorizzata**, l’Istituto ha facoltà, **entro 120 giorni dalla data del rimborso**, di riaddebitarne l’importo, **previa comunicazione motivata al cliente**, in conformità alla normativa vigente sui servizi di pagamento.

L’Istituto si riserva la facoltà di richiedere eventuale documentazione aggiuntiva (ad esempio, copia della denuncia dell’accaduto effettuata dal Cliente all’Autorità Giudiziaria o di Polizia) per eseguire ulteriori approfondimenti necessari per la valutazione della pratica.

L’eventuale richiesta di documentazione potrà avvenire solo in un momento successivo all’avvio dell’istruttoria, e non costituisce condizione per la presa in carico della richiesta.

Hai inoltre diritto di presentare reclamo all’Istituto, qualora non fossi soddisfatto dell’esito della richiesta di disconoscimento o della risposta ricevuta.

In caso di mancata risposta entro 15 giorni lavorativi o di esito negativo, puoi rivolgerti gratuitamente all’Arbitro Bancario Finanziario (ABF), secondo le modalità indicate sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it e nella sezione Reclami del sito internet dell’Istituto.