



REALE GROUP

T O G E T H E R M O R E

GUIDA AL DISCONOSCIMENTO DELLE OPERAZIONI NON AUTORIZZATE E ALLA CONTESTAZIONE DELLE OPERAZIONI NON CORRETTAMENTE ESEGUITE

GIUGNO 2025



REALE GROUP

T O G E T H E R M O R E

Sommario

1. Cosa si intende per “operazione di pagamento non autorizzata” e per “operazione non correttamente eseguita”?	3
2. Cosa si intende per “disconoscimento/contestazione di una operazione”?	3
3. Cosa fare se si individua un’operazione di pagamento non autorizzata o non correttamente eseguita? ...	4
4. Cosa accade dopo aver disconosciuto un’operazione o aver richiesto la rettifica di un’operazione non correttamente eseguita?	5
5. C’è un termine massimo per richiedere il disconoscimento?	7
6. Alcuni consigli per prevenire le frodi.....	8

1. Cosa si intende per “operazione di pagamento non autorizzata” e per “operazione non correttamente eseguita”?

Per “**operazione di pagamento non autorizzata**” si intende una transazione effettuata senza il tuo consenso.

L’operazione si considera “**non correttamente eseguita**”, invece, quando l’esecuzione non corrisponde alle tue istruzioni o all’ordine da te impartito (ad esempio quando l’operazione risulta eseguita per un importo diverso da quello originario).

Per difenderti dalle frodi e riconoscerle tempestivamente, ti consigliamo di consultare sempre la pagina dedicata alla sicurezza informatica sul sito della Banca, al seguente link: <https://www.bancareale.it/banca-reale/strumenti/guide/Guida-Sicurezza/phishing>

RICORDA: quando utilizzi uno strumento di pagamento hai l'obbligo di:

- a) utilizzarlo in conformità con quanto disposto dal contratto;
- b) comunicare immediatamente alla Banca l'uso non autorizzato dello strumento o, in caso di operazione di pagamento effettuata con una carta di pagamento, a Nexi lo smarrimento, il furto o l'appropriazione indebita, secondo le modalità previste nel contratto o in questa Guida.

IMPORTANTE: Custodisci con cura la carta, il PIN e tutti i codici d’accesso ai servizi accessori. Non comunicarli mai a terzi, non riportarli sulla carta e non conservarli insieme ad essa. Ricorda che la Banca non ti contatterà mai, via e-mail, sms, telefono, per chiederti dati personali, come password, codici di accesso, cellulare, numeri delle tue carte. Nelle sue comunicazioni, la Banca non inserisce link per richiedere l’inserimento di codici personali.

2. Cosa si intende per “disconoscimento/contestazione di una operazione”?

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

Puoi rilevare l’esistenza di una operazione non autorizzata, o non correttamente eseguita:

- consultando i movimenti di conto corrente tramite APP o Internet Banking;
- visualizzando l'estratto conto del conto corrente;

- ricevendo una e-mail di avviso, se hai attivato le notifiche per ogni tentativo di disposizione nell'Area Riservata;
- rivolgendoti alla tua Filiale o contattando il Servizio Clienti al Numero Verde 803.808.

3. Cosa fare se si individua un'operazione di pagamento non autorizzata o non correttamente eseguita?

➤ ***Disconoscimento di operazioni di pagamento non autorizzate (eccetto operazioni eseguite con carte di pagamento)***

Se vieni a conoscenza di un'operazione di pagamento (o più operazioni) addebitate sul conto corrente che non hai autorizzato contatta il Servizio Clienti al numero **803.808** (dall'Italia) o al numero **+39 0571024100** (dall'estero) o la tua Filiale di riferimento per il blocco dell'internet banking/app o provvedi immediatamente al cambio password. Se desideri richiedere il rimborso, dovrai avviare l'iter di disconoscimento, compilando il **modulo disconoscimento operazioni di pagamento non autorizzate** disponibile sul sito della Banca nella sezione "Disconoscimenti". Il modulo dovrà poi essere inviato tramite e-mail all'indirizzo **presidiocontrolli@bancareale.it**.

Per assistenza nella compilazione del modulo o per richieste di informazioni puoi contattare il **Servizio Clienti** di Banca Reale, chiamando il Numero Verde **803.808** dall'Italia o il **+39 0571024100** dall'estero, oppure puoi rivolgerti direttamente alla tua **Filiale** di riferimento.

➤ ***Contestazione di operazioni di pagamento non correttamente eseguite***

Se vieni a conoscenza di un'operazione che non è stata correttamente eseguita, per richiederne la rettifica, dovrai comunicare tale circostanza tempestivamente alla Banca. Puoi farlo segnalando l'errore al **Servizio Clienti** di Banca Reale, chiamando il Numero Verde **803.808** dall'Italia o il **+39 0571024100** dall'estero, o direttamente alla tua **Filiale** di riferimento.

➤ ***Disconoscimento di operazioni di pagamento non autorizzate eseguite con carte di pagamento***

Nel caso di operazioni eseguite con carte di pagamento e in caso di furto/smarrimento o contraffazione delle stesse, contatta immediatamente **Nexi** ai numeri dedicati per il blocco delle carte e per il disconoscimento delle operazioni non autorizzate (servizio attivo 24 ore su 24, 365 giorni l'anno); **800 15 16 16** (dall'Italia), **+ 39 02 34980 020** (dall'estero), **+1 800 473.6896** (dagli USA).

4. Cosa accade dopo aver disconosciuto un'operazione o aver richiesto la rettifica di un'operazione non correttamente eseguita?

In caso di un'operazione di pagamento **non autorizzata o non correttamente eseguita**, hai diritto al rimborso o alla rettifica se segnali tempestivamente tale circostanza alla Banca o a Nexi, a seconda dei casi, entro i termini indicati nella presente Guida.

➤ **Disconoscimento di operazioni di pagamento non autorizzate (eccetto operazioni eseguite con carte di pagamento)**

In caso di un'**operazione di pagamento sul conto corrente non autorizzata**, la Banca provvederà a riaccreditare le somme disconosciute immediatamente, o al più tardi entro la giornata operativa successiva alla ricezione del **"modulo disconoscimento operazioni di pagamento non autorizzate"**. Per quanto riguarda il termine di 24 ore per la risoluzione della richiesta, il modulo dovrà essere ricevuto entro le 15:30; se perviene dopo tale orario, sarà considerato come ricevuto il giorno lavorativo successivo. Il Cliente è sempre invitato a presentare denuncia all'Autorità di Polizia e ad inoltrarla alla Banca quanto prima.

La Banca, nei termini indicati sopra, anche senza che venga fornita documentazione aggiuntiva alla notifica dell'operazione non autorizzata (ad esempio, copia della denuncia alle Autorità) provvederà a ripristinare il saldo come sarebbe stato se l'operazione non fosse mai avvenuta, con valuta pari alla data dell'addebito dell'operazione disconosciuta. L'esito verrà comunicato al Cliente tramite una risposta alla sua e-mail contenente il modulo.

La denuncia presentata alle Autorità o ulteriore documentazione aggiuntiva potrà comunque essere sempre richiesta ai fini dell'istruttoria in un momento successivo.

Se in una fase successiva al rimborso viene dimostrato **il dolo o colpa grave** del Cliente, a seguito di istruttoria, la Banca ha facoltà di eseguire il riaddebito, comunicando al Cliente l'esito tramite una risposta alla sua e-mail contenente il modulo.

La Banca si riserva il diritto, anche successivamente al rimborso, di richiedere documentazione aggiuntiva o approfondimenti sino a 4 mesi successivi al ricevimento del modulo per proseguire con ulteriori verifiche sulla pratica.

Dopo aver effettuato il rimborso, la Banca ha diritto di ottenere la restituzione dello stesso entro 120 giorni dalla ricezione del modulo, qualora sia successivamente dimostrato che le operazioni erano state autorizzate, ripristinando la situazione del rapporto come se il rimborso non avesse avuto luogo.

Dopo il termine sopra indicato, qualora il rimborso risulti in tutto o in parte non dovuto, la Banca non procede al ripristino della situazione del rapporto come indicato, pur conservando il diritto di ottenere la restituzione dell'importo non dovuto.

La Banca ha facoltà di non procedere al rimborso quando l'operazione di pagamento disconosciuta è stata **autorizzata con autenticazione forte (SCA)**¹ e se accerta che l'operazione disconosciuta è stata causata dal **mancato rispetto degli obblighi posti a carico del Cliente**, in ragione di comportamenti caratterizzati da dolo o colpa grave. L'esito negativo verrà comunicato al Cliente tramite una risposta alla sua e-mail contenente il modulo, con indicazione del motivo del rifiuto e con indicazione della possibilità di far valere le sue ragioni nelle sedi competenti.

IMPORTANTE: Se in seguito alle verifiche svolte dalla Banca dovesse emergere che il cliente abbia messo in atto un comportamento fraudolento, doloso o gravemente negligente (ad esempio abbia ceduto in modo incauto le proprie credenziali o non abbia prestato la dovuta attenzione nel custodire i dispositivi e i codici di accesso), il cliente non avrà il diritto al rimborso dell'operazione disconosciuta. Qualora la banca avesse già effettuato il rimborso, la stessa potrà riaddebitare l'importo precedentemente versato entro il termine di 120 giorni.

RICORDA: I bonifici istantanei possono essere ancora più facilmente soggetti a truffe per via della loro irrevocabilità; quindi, è fondamentale prestare particolare attenzione prima di effettuare un bonifico istantaneo in quanto non potrà essere revocato.

RICORDA: un'eccezione all'obbligo di rimborso opera nel caso di motivato sospetto che l'operazione non autorizzata derivi da un comportamento fraudolento posto in essere dal Cliente. In tal caso - come previsto dalla direttiva 2015/2366/UE - PSD2 (art. 11, comma 2, del D. Lgs. n. 11/2010 e successive modifiche) - la Banca procederà ad effettuare l'opportuna segnalazione alla Banca d'Italia.

➤ **Contestazione di operazioni di pagamento non correttamente eseguite**

Nel caso di richiesta di rettifica di **un'operazione di pagamento non correttamente eseguita** non è previsto il riaccredito entro la giornata lavorativa successiva a quella di ricezione della richiesta di disconoscimento delle somme contestate. La Banca analizzerà la richiesta e, qualora accerti una propria responsabilità nell'operazione contestata, provvederà al rimborso.

¹ Con "autenticazione forte del cliente" si intende un'autenticazione basata sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente), che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione.

➤ **Disconoscimento di operazioni di pagamento non autorizzate eseguite con carte di pagamento**

In caso di operazioni effettuate con carte di pagamento per le quali è stata presentata una richiesta di disconoscimento a Nexi, se Nexi, dopo aver esaminato la richiesta, accerta che l'operazione non è stata autorizzata, dà indicazione alla Banca di disporre il rimborso dell'importo.

Il rimborso verrà eseguito entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui Nexi ha ricevuto la comunicazione dell'operazione non autorizzata.

Il rimborso può essere sospeso da Nexi in caso di fondato sospetto di frode da parte del Cliente; in tal caso, tale circostanza verrà comunicata alla Banca d'Italia.

Il rimborso non esclude la possibilità per Nexi, in un secondo momento, di dimostrare che l'operazione fosse effettivamente autorizzata. In tal caso, la Banca, su indicazione di Nexi, può richiedere al Cliente la restituzione dell'importo rimborsato.

Se il Cliente non condivide l'esito della sua pratica di disconoscimento, può presentare un reclamo formale alla Banca:

- inviandolo tramite lettera, spedita con raccomandata a/r al seguente indirizzo: Banca Reale S.p.a - Ufficio Reclami - Corso Siccardi, 13 - 10122 Torino;
- trasmettendolo per via telematica all'indirizzo e-mail: ufficio.reclami@bancareale.it o a mezzo posta certificata all'indirizzo: sedecentrale@pec.bancareale.it

5. C'è un termine massimo per richiedere il disconoscimento?

Il Cliente venuto a conoscenza di una operazione avente le caratteristiche sopra descritte deve inviare una comunicazione alla Banca **senza indugio e comunque entro 13 mesi dalla data di addebito o di accredito dell'operazione**; il termine di 13 mesi non si applica qualora la Banca non abbia fornito le informazioni relative all'operazione, secondo quanto previsto dalle Disposizioni di Trasparenza, ovvero l'importo dell'operazione, la data dell'addebito, il beneficiario e altre informazioni rilevanti che permettono di identificare e verificare l'operazione.

La procedura di disconoscimento si applica anche alle operazioni di pagamento tramite addebiti diretti/SDD Sepa Direct Debits, in caso di mancata autorizzazione degli addebiti diretti/SDD, ovvero nei casi in cui il Cliente non abbia espresso il consenso, tramite un'autorizzazione specifica apposta su un mandato di pagamento, per la canalizzazione sul proprio conto corrente delle operazioni di pagamento disposte dal beneficiario.

6. Alcuni consigli per prevenire le frodi

Ecco alcuni consigli per prevenire le frodi e proteggere i tuoi dati personali mentre operi online:

- gestisci sempre con cura e riservatezza le credenziali, quali user-id e password;
- modifica con frequenza la password personale;
- proteggi i dati utilizzando connessioni con router soggetti a password;
- aggiorna regolarmente il software dei device utilizzati per effettuare operazioni di pagamento;
- utilizza sempre applicazioni antivirus e antimalware;
- non rispondere a e-mail/messaggi di dubbia provenienza;
- imposta i limiti dei bonifici con valori coerenti alle tue necessità;
- utilizza solo App originali scaricate dagli Store ufficiali (esempio "Play Store" di Google e "APP Store" di Apple), evitando di ricorrere a siti che offrono applicazioni fraudolentemente liberate dai diritti (crack);
- preferisci l'utilizzo delle App che generano OTP (App Banca Reale e App Vip Access) in luogo del servizio SMS per l'accesso all' Home Banking.