

DISCONOSCIMENTI E FRODI

GUIDA PER IL CLIENTE



CASSA DI SOVVENZIONI E RISPARMIO
FRA IL PERSONALE DELLA BANCA D'ITALIA

INDICE

1.	COS'È UN'OPERAZIONE NON AUTORIZZATA O NON CORRETTAMENTE ESEGUITA?	2
2.	COS'È IL DISCONOSCIMENTO?	2
3.	COSA FARE SE SCOPRI UN'OPERAZIONE NON AUTORIZZATA/NON CORRETTAMENTE ESEGUITA?	3
4.	COSA SUCCEDDE DOPO AVER DISCONOSCIUTO UNA OPERAZIONE?	5

1. COS'È UN'OPERAZIONE NON AUTORIZZATA O NON CORRETTAMENTE ESEGUITA?

Un'operazione di pagamento rappresenta l'attività, posta in essere dal pagatore o dal beneficiario, per versare, trasferire o prelevare fondi.

Un'operazione di pagamento è “**non autorizzata**” quando manca il tuo consenso all'esecuzione della stessa, mentre, se l'esecuzione non è conforme all'ordine o alle istruzioni da te impartite, si definisce “**non correttamente eseguita**”.



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 secondo le modalità previste nel contratto, alla Cassa o al soggetto da questa indicato, lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato dello strumento, immediatamente, appena ne vieni a conoscenza.

Quando ricevi, abiliti o utilizzi uno strumento di pagamento, ricorda che devi adottare tutte le ragionevoli misure idonee a proteggerne le credenziali di sicurezza personalizzate.

2. COS'È IL DISCONOSCIMENTO?



La lista movimenti a volte può rivelare delle anomalie nei pagamenti e negli addebiti, come l'**addebito di un'operazione che non hai mai effettuato**. Se non hai autorizzato tu l'operazione, puoi inviare una richiesta di disconoscimento alla Cassa.

Il **disconoscimento** si configura quindi come l'attività attraverso cui puoi richiedere, in qualità di titolare di un conto corrente CSR o di una carta di pagamento, il rimborso e/o la rettifica di un'operazione che non hai autorizzato o che non è stata correttamente eseguita. Anche nei casi in cui le carte non siano emesse direttamente dalla Cassa (es. carte di credito, carta CSR debit, carta prepagata CSR Pay) avrai diritto a disconoscere le operazioni, secondo i canali predisposti dal singolo emittente (es. Nexi, Deutsche, Amex, etc.)



Gli alert via mail o via SMS, le notifiche push da app Nexi (per le carte CSR Debit e CSR Pay) o la consultazione della lista movimenti sui diversi canali che la CSR pone a tua disposizione, possono aiutarti ad accorgerti dell'esistenza di una operazione non autorizzata, o non correttamente eseguita.



Il nostro contact center è a tua disposizione per fornirti assistenza ed indirizzarti nelle tue richieste ai seguenti recapiti:

- 800 183 447 dall'Italia, servizio gratuito
- +39 0131 192 3043 dall'estero, a pagamento

Il servizio è disponibile dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 22:00 e il sabato dalle ore 08:00 alle ore 14:00.

3. COSA FARE SE SCOPRI UN'OPERAZIONE NON AUTORIZZATA/NON CORRETTAMENTE ESEGUITA?

Nella pagina "Contatti e assistenza" presente sul sito www.csrpbi.it la CSR aggiorna continuamente i recapiti di ogni singolo emittente o ufficio a cui ti potrai rivolgere per poter effettuare un disconoscimento. Visita la pagina per restare aggiornato sui principali punti di contatto a te riservati.

- Se non hai autorizzato un'operazione (o anche più di una operazione) e vuoi segnalare urgentemente un pagamento, un bonifico o denunciare una frode per permettere alla CSR di porre in essere ogni azione utile al recupero delle somme, puoi contattare immediatamente il presidio antifrode **al numero 06 487961 opzione 1 o all'indirizzo operazionifraudolente@csrpbi.it**.

Il servizio è attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni l'anno!

- Se vuoi formalizzare il disconoscimento di un pagamento, come un'operazione con la tua **carta bancomat** o un **pagamento SDD**, oppure segnalare di aver effettuato un prelievo con mancata/parziale erogazione di contante con la tua carta bancomat, puoi contattare la tua Rappresentanza.
- In caso di operazioni di pagamento non autorizzate/non correttamente eseguite o in caso di parziali/mancate erogazioni di contante con la tua carta **CSR Debit** o carta **CSR Pay**, contatta l'assistenza Nexi. Riceverai tutte le indicazioni utili per eseguire il disconoscimento.
- In caso di operazioni eseguite con la tua carta di credito, contatta l'emittente ai recapiti presenti nella sezione e sotto riportati.

Il disconoscimento deve essere comunque effettuato **entro e non oltre 13 mesi dalla data nella quale l'operazione è stata addebitata**.

Aggiornamento giugno 2025

Ricorda che..



In caso di furto, smarrimento o contraffazione di una delle tue carte di pagamento, puoi bloccarle ai seguenti numeri verdi:

Carta	Chiamata dall'Italia	Chiamata dall'estero	Note
Bancomat	800 822 056 (Gratuita)	+39 02 6084 3768 (a pagamento)	<i>Si consiglia, in caso di operazioni non autorizzate, di sporgere denuncia alle forze dell'ordine e di informare la Rappresentanza.</i>
CSR debit/ CSR pay	800 15 16 16 (Gratuita)	+39 02 34980 020 (a pagamento) 1 800 473 6896 (numero verde internazionale USA)	<i>Si consiglia, in caso di operazioni non autorizzate, di sporgere denuncia alle forze dell'ordine e di formalizzare il disconoscimento a Nexi</i>
Carte di credito Deutsche Bank o American Express in convenzione	Contattare direttamente l'emittente ai numeri dedicati		

- Se dovessi ritrovare la tua carta Bancomat dopo averla bloccata, ricorda che il blocco di questa carta è revocabile dalla tua Rappresentanza, dopo averti correttamente identificato presso gli sportelli.
- Il blocco delle carte CSR Debit e CSR Pay, attivabile anche da Area clienti Nexi e da app Nexi Pay, è definitivo e dovrai richiedere pertanto l'emissione di una nuova carta (e non un duplicato) utilizzando i canali predisposti dalla CSR.
- Per le carte CSR Debit e CSR Pay, in alternativa al blocco definitivo, è possibile attivare da Area Clienti e da app Nexi Pay l'opzione "Blocco temporaneo" che ti permette di rimanere in sicurezza mentre cerchi la carta che momentaneamente non riesci a ritrovare.

4. COSA SUCCEDA DOPO AVER DISCONOSCIUTO UNA OPERAZIONE?

Entro la giornata operativa successiva a quella di ricezione del modulo di disconoscimento, ricevuto completo nelle sue parti essenziali, la Cassa procederà al rimborso dell'importo delle operazioni indicate, ripristinando il conto nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non avesse avuto luogo ed assicurando che la data valuta dell'accredito non sia successiva a quella dell'addebito dell'importo.

La Cassa può sospendere l'operazione di rimborso in caso di motivato sospetto di frode.

Qualora, successivamente all'operazione di rimborso - a seguito dell'esame della documentazione prodotta a supporto della richiesta e delle evidenze delle procedure informatiche - risultasse che le operazioni erano state correttamente autorizzate e che il cliente abbia agito con dolo o colpa grave, la Cassa ha il diritto di ottenere la restituzione dell'importo rimborsato, provvedendo ad addebitare nuovamente le somme sul conto e dandone comunicazione per iscritto (anche via email).

La Cassa si riserva la facoltà di richiedere eventuale documentazione aggiuntiva (ad esempio, copia della denuncia dell'accaduto effettuata dal Titolare della Carta all'Autorità Giudiziaria o di Polizia) per eseguire ulteriori approfondimenti necessari per la valutazione della pratica.

La Cassa ti invierà delle comunicazioni per ogni fase della gestione della tua richiesta, dall'apertura della richiesta di disconoscimento fino alla sua chiusura.

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

- derivante dall'utilizzo di uno strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente, intervenuto dopo aver effettuato le dovute comunicazioni ai canali predisposti dalla Cassa;
- derivante dall'utilizzo della Carta smarrita, sottratta o utilizzata indebitamente quando la Banca non ha assicurato la disponibilità degli strumenti per consentire la comunicazione di richiesta di blocco;
- se la Cassa non esige l'autenticazione forte per l'autorizzazione all'operazione di pagamento.

Negli altri casi, salvo il caso in cui tu non abbia adempiuto a uno o più degli obblighi connessi all'utilizzo di strumenti di pagamento e gestione delle credenziali (con dolo o colpa grave o in modo fraudolento) potrai sopportare, per un importo comunque non superiore a euro 50, la perdita relativa a operazioni di pagamento non autorizzate derivanti dall'utilizzo indebito dello strumento di pagamento conseguente al furto, smarrimento o appropriazione indebita subiti.

Qualora, invece, tu abbia agito 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, sopporterai tutte le perdite derivanti da operazioni di pagamento non autorizzate e non si applicherà il limite di 50 euro.

Nel caso di **operazioni di pagamento disposte dal beneficiario o per il suo tramite** (SDD/domiciliazioni) e già eseguite dalla Cassa, puoi richiederne il rimborso **entro 8 settimane dall'addebito**, rivolgendoti alla tua Rappresentanza.