



**ERSEL**  
Banca Privata

**Guida al Disconoscimento delle operazioni “Non Autorizzate” o “Non eseguite correttamente”.**



## Sommario

Definizione di Operazione Non Autorizzata o Non Correttamente Eseguita.....	3
Cos'è il Disconoscimento.....	3
Cosa Fare in Caso di Operazione Non Autorizzata o non correttamente eseguita.....	3
Modalità di Richiesta .....	4
Tempistiche.....	4
Cosa Succede Dopo la Richiesta .....	4
Ricorda sempre .....	5



## Definizione di Operazione Non Autorizzata o 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” quando l'esecuzione non è conforme all'ordine o alle istruzioni dallo stesso impartite (ad esempio quando l'importo dell'operazione non è corretto).

Il Cliente può accorgersi dell'esistenza di una operazione non autorizzata, o non correttamente eseguita leggendo l'estratto conto, gli sms, le notifiche push sul cellulare, oppure consultando la lista movimenti, all'interno dell'App di Ersel dell'Area riservata sul sito [www.ersel.it](http://www.ersel.it).

## Cos'è il Disconoscimento

Il disconoscimento è il processo attraverso il quale il titolare del conto segnala alla Banca un'operazione non autorizzata o non correttamente eseguita, richiedendo l'annullamento della stessa e il rimborso dell'importo addebitato.

## Cosa Fare in Caso di Operazione Non Autorizzata o Non Correttamente Eseguita

In caso di operazione non autorizzata o non correttamente eseguita, è importante agire tempestivamente:

- **contattare** la Banca, non appena ne hai conoscenza e senza indugio, nelle modalità indicate nella presente Guida, per effettuare il Disconoscimento e fornire tutti i dettagli dell'operazione in questione;
- **bloccare** i canali diretti, in caso di furto o smarrimento del dispositivo su cui hai installato l'app Ersel e in caso di “compromissione” delle tue credenziali di sicurezza;
- sporgere **denuncia** presso l'autorità giudiziaria

**Per le Operazioni non autorizzate effettuate con Carta di Credito NEXI occorre contattare i numeri sotto riportati per bloccare immediatamente la carta e per segnalare il disconoscimento dell'operazione.**

- Dall'Italia  
800 15 16 16<sup>1</sup>
- Dall'estero  
+39 02 3498 0020<sup>2</sup>  
+1 800 473 6896 (dagli USA)<sup>3</sup>

Per parlare con un operatore o tramite servizio self service 24 ore su 24 e 365 giorni l'anno.

Se invece, ti accorgi di un **errore commesso dal venditore** durante un acquisto come, ad esempio, l'addebito di un importo relativo ad un prodotto che non hai mai comprato o il cui ordine è stato annullato oppure ti è stato addebitato un importo diverso da quello concordato in fase di acquisto, **contatta direttamente il venditore per ottenere il rimborso di eventuali somme non dovute.**

---

<sup>1</sup> Numero verde gratuito dall'Italia

<sup>2</sup> E' possibile effettuare chiamate a carico di Nexi. Per richiedere le istruzioni su come procedere, contatta il tuo gestore telefonico o il centralino del paese estero in cui ti trovi.

<sup>3</sup> Numero Verde internazionale accessibile soltanto da una linea telefonica USA, fissa o mobile.



## Modalità di Richiesta

La richiesta di disconoscimento può essere effettuata tramite i seguenti canali:

- in filiale: recandosi presso una filiale della banca e compilando il modulo di disconoscimento;
- tramite email ordinaria o PEC (anticipando l'invio con una telefonata al proprio Private Banker di fiducia). A tal fine è necessario scaricare il modulo reso disponibile su [www.ersel.it](http://www.ersel.it) nella sezione TRASPARENZA e inviarlo all'indirizzo [ufficiolegale@ersel.it](mailto:ufficiolegale@ersel.it) o [ersel.pec@pec.ersel.it](mailto:ersel.pec@pec.ersel.it).

## Tempistiche

Il cliente deve effettuare la richiesta di Disconoscimento entro e non oltre 13 mesi dalla data nella quale l'operazione è stata addebitata, salvo che la Banca non abbia fornito le informazioni relative all'operazione, secondo quanto previsto dalle Disposizioni di Trasparenza.

## Cosa Succede Dopo la Richiesta

Ersel 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 un conto di pagamento, la Banca riporta 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, la Banca può sospendere la procedura di rimborso; in tal caso, Ersel ne darà tempestiva comunicazione.

**Successivamente al rimborso**, se la Banca verifica che l'operazione era stata in realtà dal Cliente correttamente autorizzata, la stessa ha diritto, procedendo autonomamente, in base alla normativa in vigore sui servizi di pagamento, di chiedere direttamente e di ottenere la restituzione dell'importo rimborsato.

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

Ersel terrà informata la clientela in ogni fase della gestione della richiesta.

Quando il Cliente disconosce operazioni di bonifico che ha disposto da canali telematici (l'App Ersel o l'area riservata del sito [www.ersel.it](http://www.ersel.it)), per evitare rischi di reiterazione di attività non autorizzate, la Banca procederà al blocco dell'utenza e i relativi servizi pertanto risulteranno momentaneamente non disponibili.

Per sbloccare l'utenza e usufruire nuovamente dei relativi servizi, potrà essere richiesta una copia della denuncia alle Forze dell'Ordine/all'Autorità Giudiziaria. Dopo che il Cliente avrà provveduto all'eventuale verifica e messa in sicurezza dei dispositivi (personal computer, smartphone, ecc.) la Banca procederà alla riattivazione del canale, dietro formale richiesta.

Ferme le responsabilità collegate agli obblighi di custodia e di protezione degli strumenti di pagamento e delle tue credenziali personalizzate, il Cliente non sopporterà alcuna perdita:



**ERSEL**

Banca Privata

- derivante dall'utilizzo di uno strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente, intervenuto dopo aver effettuato le dovute comunicazioni o disconoscimenti alla Banca;
- se la Banca non esige l'autenticazione forte (cd autenticazione tramite SCA – *strong customer authentication*) per l'autorizzazione all'operazione di pagamento.

Il processo di verifica relativo all'autorizzazione o meno dell'ordine di pagamento si conclude entro 60 giorni dalla data in cui la Banca prende atto dell'operazione non autorizzata e/o riceve una comunicazione in merito da parte del Cliente.

### **Ricorda sempre**

Quando si utilizza uno strumento di pagamento si ha l'obbligo di:

- a) utilizzarlo in conformità con i termini, esplicitati nel contratto, che ne regolano l'emissione e l'uso: il mancato rispetto delle condizioni contrattuali potrebbe determinare la perdita del diritto alla rimborsabilità delle operazioni disconosciute;
- b) comunicare secondo le modalità previste nel contratto alla Banca lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato dello strumento, immediatamente, appena se ne viene a conoscenza;
- c) adottare tutte le ragionevoli misure idonee a proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate.