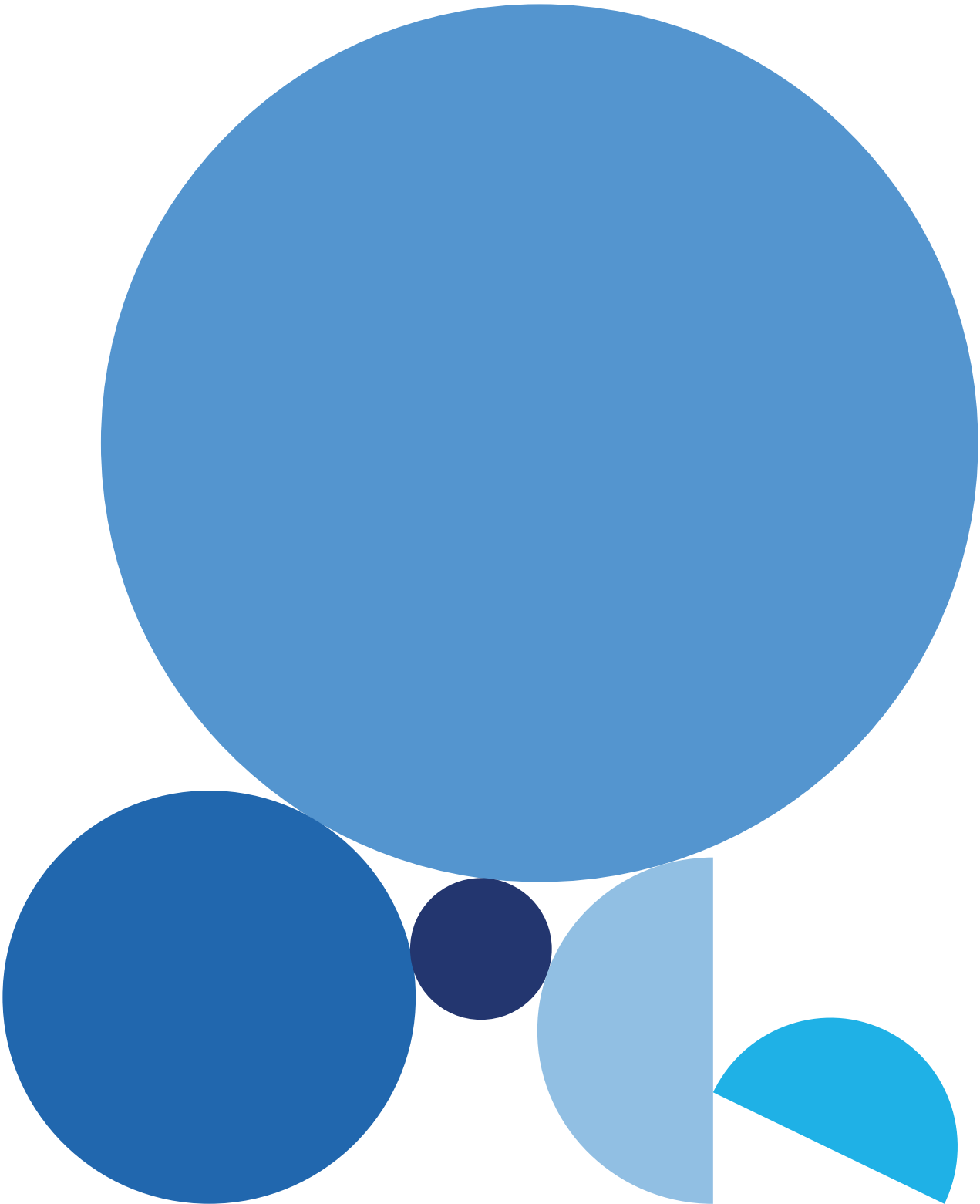
Aggiornata a Giugno 2025

ZURICH
Bank

Zurich Bank

Guida sui Disconoscimenti di operazioni di pagamento



✓ Cosa si intende per “disconoscimento di una operazione”?

Il “disconoscimento di una operazione” è l’attività attraverso cui un Cliente della Banca può comunicare alla stessa di non riconoscere un addebito o un accredito sul suo conto corrente o su una sua carta di pagamento (carte di debito, credito o prepagate), in quanto operazione da lui stesso non preventivamente autorizzata o difforme rispetto alle istruzioni impartite.

✓ Cosa si intende per “operazione di pagamento non autorizzata” o “Non correttamente eseguita”?

Per “operazione di pagamento non autorizzata” si intende una transazione eseguita senza il consenso del titolare intestatario del conto o della carta di pagamento; tale casistica comprende sia operazioni effettuate con carte di credito e/o di debito che addebiti diretti o bonifici. Una “operazione non correttamente eseguita” si verifica quando vengono riscontrati errori negli addebiti e/o nei versamenti eseguiti ovvero quando l’esecuzione delle operazioni non sono conformi all’ordine o alle istruzioni impartite dal Cliente.
Il Cliente può accorgersi della presenza di un’operazione non autorizzata o non correttamente eseguita controllando l’estratto conto di conto corrente o della carta di credito, oppure consultando la lista movimenti mensile delle carte di pagamento. La con sultazione dei movimenti effettuati con carte di credito
è disponibile, oltre che sull’estratto conto inviato dall’emittente, anche da portale e da App del medesimo.
Per i movimenti effettuati con carte di debito il Cliente può consultare l’estratto di conto corrente, può rivolgersi direttamente al servizio di Banca Telefonica raggiungibile al numero 02 00 24 52 45; può consultare, attraverso registrazione, l’app Zurich Bank oppure sempre attraverso registrazione l’app NexiPay.

✓ Cosa non rientra nella gestione dei disconoscimenti

Non rientrano nella gestione dei disconoscimenti le dispute commerciali che potrebbero intercorrere tra il Cliente e l’esercente con riferimento ai pagamenti ANANK effettuati dal Cliente per l’acquisto o la prenotazione di beni e/o servizi non erogati o non erogati in conformità agli accordi tra due parti.
Qualora l’operazione oggetto di disputa commerciale sia stata effettuata con carta di pagamento e il Cliente non riuscisse ad ottenere il rimborso della somma da parte dell’esercente, lo stesso potrebbe aprire una pratica di contestazione seguendo le modalità operative riportate nel successivo paragrafo “Quali sono i contatti che il Cliente può utilizzare per dirimere una disputa commerciale regolata con carta di pagamento?”.

✓ Quali sono i diritti del Cliente?

In caso di disconoscimento di un pagamento, il cliente ha diritto al rimborso dell'importo dell'operazione non autorizzata o non correttamente eseguita. Questo diritto si applica quando il cliente non ha autorizzato la transazione o quando l'operazione non è stata eseguita correttamente.

Diritto al rimborso:

- Operazioni non autorizzate:
  Se un cliente non ha autorizzato un pagamento, ha diritto a richiedere il rimborso all'istituto bancario (PSP).

- Operazioni non correttamente eseguite:
  Se un pagamento è stato eseguito in modo errato (ad esempio, importo diverso da quello concordato), il cliente può chiedere la rettifica dell'operazione e/o il rimborso.

Esclusione del diritto al rimborso:

- Autorizzazione del pagamento:
  Se il Cliente ha dato l'autorizzazione al pagamento o se le informazioni sulla futura operazione sono state fornite con un anticipo di almeno 4 settimane, il rimborso potrebbe non essere dovuto.

- Frode del Cliente:
  Se la banca sospetta che la richiesta di disconoscimento sia dovuta a un tentativo di frode del Cliente, il rimborso potrebbe essere negato.

- Errori del Cliente:
  Se l'errore dipende da negligenza del Cliente nella custodia degli strumenti di pagamento, il rimborso potrebbe essere negato.

✓ Quali sono le responsabilità del Cliente?

Il Cliente venuto a conoscenza di una operazione di pagamento non autorizzata o non correttamente eseguita deve inviare una comunicazione alla Banca senza indugio e comunque 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.

Tra i doveri del Cliente rientra l'obbligo di utilizzare correttamente lo strumento di pagamento, in conformità con i termini, esplicitati nel relativo contratto, che ne regolano l'emissione e l'uso. Nello specifico, si rammenta che **le credenziali di accesso al conto corrente** tramite canali remoti ed i dettagli relativi alle carte di pagamento **non devono essere mai ceduti a terzi.**

Il Cliente deve inoltre dare immediata comunicazione alla Banca dello smarrimento, del furto, della appropriazione indebita o dell'uso non autorizzato dello strumento, secondo le modalità previste nel contratto e ribadite in questa Guida.

Ferme le responsabilità collegate agli obblighi di custodia e di protezione degli strumenti di pagamento e delle credenziali personalizzate da parte del Cliente, questi non sopporterà alcuna perdita:

- derivante dall'utilizzo di uno strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato

indebitamente, purché siano state effettuate nei termini precedentemente indicati le dovute comunicazioni o disconoscimenti alla Banca e siano state opportunamente conservate le credenziali segrete e personali;

- derivante dall'utilizzo della Carta smarrita, sottratta o utilizzata indebitamente quando la Banca non ha assicurato la disponibilità degli strumenti adeguati al fine di consentire la comunicazione di richiesta di blocco dello strumento di pagamento;

- se la Banca non applica un processo di autenticazione forte (autenticazione a due fattori "Strong Customer Authentication" o "SCA") per l'autorizzazione all'operazione di pagamento ovvero nel caso in cui non sia in grado di dimostrarne l'applicazione.

Qualora invece il Cliente agisca 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, lo stesso sopporta tutte le perdite derivanti da operazioni di pagamento non autorizzate.

✓ Quali sono i contatti che il Cliente deve utilizzare per comunicare un caso di disconoscimento?

Il Cliente deve comunicare immediatamente il disconoscimento di una operazione non autorizzata utilizzando i canali messi a disposizione dalla Banca a tale scopo:

- **Per operazioni sui conti correnti**: Il disconoscimento di operazioni disposte su conti correnti avviene tramite contatto diretto con il Servizio di Banca Telefonica, raggiungibile al **numero 02 00 24 52 45**

- **Per operazioni con le carte di debito**: il Cliente deve contattare il Servizio Clienti di Nexi al **numero 800 151 616** (dall'Italia), **+390234 98 00 20** (dall'estero) o **+1 800 4736896** (dagli USA).

- **Per operazioni con le carte di credito**: il Cliente deve contattare il Numero Verde di Deutsche Bank al **800 85 11 66**; oppure se si trova all'estero, può chiamare il numero **+39 0432 744 109**.

La comunicazione di un disconoscimento, soprattutto se correlato ad un furto o ad una frode, potrebbe produrre l'effetto di bloccare il conto di pagamento, nel caso in cui questo non fosse già stato bloccato in precedenza: pertanto, eventuali pagamenti ricorrenti potrebbero non andare a buon fine ed i dettagli verranno comunicati in accordo con quanto previsto dal contratto di conto corrente.

✓ Cosa succede dopo aver inoltrato alla Banca una richiesta di disconoscimento?

Per le operazioni disconosciute dal cliente ma che risultano, dalle informazioni disponibili sui sistemi della Banca, autenticate con SCA, per garantire che l'istruttoria assicuri l'adeguata valutazione del comportamento tenuto dal cliente, la Banca provvederà entro la giornata

lavorativa successiva all'apertura della pratica di disconoscimento, a disporre il rimborso della pratica:

- In via definitiva, se le informazioni di contesto già disponibili alla Banca relative alle operazioni disconosciute prevedono il rimborso delle operazioni,
- "Salvo buon fine", se le informazioni di contesto già disponibili alla Banca non sono sufficienti alla definitiva chiusura della pratica

La condizione del "salvo buon fine" implica che la disponibilità delle somme accreditate non sia definitiva, in quanto soggetta alla positiva conclusione dell'eventuale attività istruttoria ancora pendente.
Anche in un momento successivo al rimborso infatti è fatta salva la facoltà della Banca di provare che l'operazione di pagamento contestata era stata debitamente autorizzata dal Cliente. In particolare, se le informazioni di contesto già disponibili alla Banca non sono sufficienti alla definitiva chiusura della pratica, verrà inviata al cliente una comunicazione contenente:

(i) indicazioni circa la documentazione addizionale che il cliente dovrà fornire alla Banca (a titolo esemplificativo, la denuncia all'Autorità giudiziaria, o evidenza dei messaggi di phishing ricevuti dal cliente stesso) e

(ii) la tempistica entro cui la dovrà inviare, pari a 15 giorni di calendario.

Tali informazioni serviranno alla Banca per valutare il grado di "sofisticazione della frode" e il comportamento tenuto dal cliente al fine di comprendere se ha agito con "dolo o colpa grave". In questo caso:

- Se il cliente non fornisce le informazioni richieste, la Banca completa l'analisi della pratica di disconoscimento sulla base delle sole informazioni in suo possesso e, se dimostrato il dolo o la colpa grave del cliente, procede al riaddebito delle somme inizialmente rimborsate; in caso contrario conferma il rimborso, comunicando in ogni caso al cliente gli esiti dell'istruttoria, siano essi di conferma del rimborso ovvero di riaddebito al cliente.

- Se il cliente fornisce le informazioni richieste entro i tempi definiti, la Banca completa l'analisi della pratica di disconoscimento sulla base delle informazioni in suo possesso e della documentazione addizionale fornita dal cliente e, se dimostrato il dolo o la colpa grave del cliente stesso, procede al riaddebito delle somme inizialmente rimborsate; in caso contrario conferma il rimborso, comunicando in ogni caso al cliente gli esiti dell'istruttoria, siano essi di conferma del rimborso ovvero di riaddebito al cliente.

L'istruttoria per disconoscimenti di operazioni non autorizzate eseguite tramite conto corrente potrà avere una durata massima di 60 giorni, oltre tale termine, l'istruttoria si considera conclusa.
L'istruttoria per disconoscimenti di operazioni non autorizzate eseguite tramite carte di debito/credito potrà avere una durata massima di 120 giorni, oltre tale termine l'istruttoria si considera conclusa.

Si precisa che queste tempistiche vanno interpretate quali periodi massimi, necessari e congrui per le valutazioni più complesse, che comportano lo svolgimento di una vera e propria istruttoria.

Successivamente al rimborso e al termine dell'istruttoria, se la Banca verifica che l'operazione era stata in realtà correttamente autorizzata dal Cliente, la stessa ha diritto di chiedere direttamente e di ottenere la restituzione dell'importo rimborsato "salvo buon fine"; tale circostanza verrà notificata attraverso apposita comunicazione; l'eventuale richiesta di restituzione del rimborso avverrà entro i tempi previsti per la durata dell'istruttoria sopra descritti.

La Banca invierà comunque delle comunicazioni per ogni fase della gestione del processo; dalla ricezione della richiesta di disconoscimento fino alla sua chiusura.

✓ E' sempre necessario effettuare la denuncia all'autorità di Pubblica Sicurezza ?

La Banca non subordina la presa in carico e la gestione di una pratica di disconoscimento alla richiesta di documentazione aggiuntiva e/o alla presentazione di una denuncia-querela all'Autorità di Pubblica Sicurezza. Infatti, la pratica viene sempre aperta nel momento in cui il cliente contatta la Banca per disconoscere un'operazione non autorizzata, e l'eventuale richiesta di documentazione aggiuntiva, se necessaria, verrà effettuata in seguito. Tuttavia è sempre opportuno presentare tempestivamente una denuncia-querela per consentire all'Autorità di Pubblica Sicurezza di avviare le indagini e ricevere una maggiore tutela in sede legale; per le operazioni non autorizzate chiediamo di fornire, entro 15 giorni dalla segnalazione, una copia della denuncia effettuata alle Forze dell'Ordine/Autorità Giudiziaria.

La documentazione può essere inviata direttamente alla Banca anche attraverso l'indirizzo di posta certificata: **zurich.italy@pec.zurich.it**

✓ Quali sono i contatti che il Cliente deve utilizzare per bloccare celermente uno strumento di pagamento?

In caso di furto, smarrimento o contraffazione, il Cliente può bloccare lo strumento di pagamento attraverso i seguenti canali:

- **Conti Correnti / Internet Banking, codici di accesso:** se sono stati sottratti o smarriti i codici identificativi, necessari per accedere in Area Clienti e App Zurich Bank, occorre richiedere subito il blocco. Il Cliente può contattare il Servizio Clienti al numero 02 00 24 52 45

- **Carte di debito**: il Cliente deve contattare l'ufficio blocchi Nexi al numero 800 151 616 (dall'Italia), +39 02 34 98 0020 (dall'estero) o +1 800 4736896 (dagli USA).

- **Carte di Credito:** il Cliente deve contattare il Numero Verde Furto o Smarrimento di Deutsche Bank al 800 85 11 66; oppure se si trova all'estero, può chiamare il numero +39 0432 744 109.

✓ Cosa può fare il cliente nel caso in cui non sia soddisfatto dell'esito della sua richiesta di rimborso ?

Nell'attuazione del processo di gestione delle pratiche di disconoscimento, la Banca comunicherà al cliente l'esito finale della valutazione (la comunicazione sarà quindi inviata sia in caso di conferma del rimborso che di diniego). In caso di diniego del rimborso/riaddebito, la Banca motiva le ragioni che hanno portato a tale esito precisando la possibilità per il cliente di far valere i propri diritti nelle sedi competenti.

Se il Cliente non è soddisfatto dell'esito della sua pratica di disconoscimento, può sempre proseguire l'iter di contestazione e inviare un reclamo formale:

i. Tramite il sito internet della Banca (www.zurichbank.it) compilando l'apposito form
ii. Attraverso un testo libero inviato secondo le seguenti modalità:

- via posta cartacea al seguente indirizzo:
  Zurich Italy Bank S.p.A.
  Ufficio Reclami
  Via Benigno Crespi 23
  20159 MILANO (MI)
- via posta elettronica all'indirizzo: ufficio.reclami@info.zurichbank.it
- via posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo: ufficio.reclami@pec.zurichbank.it

Qualora il reclamo riguardi contestazioni per operazioni non autorizzate eseguite con carte di pagamento, il reclamo deve essere presentato attraverso le seguenti modalità:

- carta di Credito utilizzando il modulo "fast claim" disponibile al sito https://www.selfpointonline.it/fast-claim.html;
- carta di Debito con comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata A.R., o per PEC, rispettivamente, ai seguenti recapiti: tramite posta ordinaria all'indirizzo Zurich Italy Bank S.p.A., Via Benigno Crespi n. 23, 20159 Milano, posta elettronica certificata all'indirizzo ufficio.reclami@pec.zurichbank.it, email all'indirizzo ufficio.reclami@info.zurichbank.it.

È inoltre possibile rivolgersi, anche in assenza di preventivo reclamo, all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR, al fine di attivare una procedura di conciliazione finalizzata al tentativo di trovare un accordo. Per maggiori informazioni si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it.

✓ Quali sono i contatti che il Cliente può utilizzare per dirimere una disputa commerciale regolata con carta di pagamento?

Esclusivamente per dispute commerciali regolate tramite carte di pagamento (carte di credito) è possibile l'invio del modulo denominato "FAST CLAIM", disponibile al sito www.selfpointonline.it/fast-claim.html.

In caso di pagamento regolato con carte di debito il Cliente può rivolgersi al numero 800 .15.1 6.16 (dall'Italia), +39 .02 .34 98 0020.127 (dall'estero) o +1 800 473.6896 (dagli USA).

✓ Dove si possono trovare le informazioni per cercare di prevenire le frodi?

La Banca ha messo a disposizione del Cliente suggerimenti ed informazioni per difendersi dalle frodi e poterle riconoscere in tempo sul sito internet www.zurichbank.it alla pagina dedicata alla sicurezza: Chi siamo→ Sicurezza → Awareness

Si ricorda comunque che la Banca non chiederà mai password dispositive o di accesso ai servizi di “Multicanalità”, né il numero del PIN della carta o i codici di sicurezza. Inoltre, non verrà mai chiesto di seguire istruzioni per risolvere una situazione "critica", bonificare un conto provvisorio, mettere in salvo somme di denaro o eseguire uno storno. Si raccomanda pertanto di tutelare la riservatezza dei dati bancari e personali e diffidare da qualsiasi contatto telefonico che abbia queste caratteristiche.