

GUIDA PER LA PRESENTAZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI DISCONOSCIMENTO

Il Cliente, nel momento in cui viene a conoscenza dell'operazione di pagamento che ritiene non sia stata autorizzata o non sia stata correttamente eseguita, deve:

- scaricare e compilare l'apposito **"Modulo di Disconoscimento"** disponibile sul sito della Banca all'indirizzo "<https://italy.ca-indosuez.com/indosuez-in-italia/trasparenza-reclami-benchmark-regulation-e-disconoscimento-di-operazioni-non-autorizzate>", nel quale fornire una descrizione dettagliata dell'accaduto e delle precauzioni che ha adottato per evitare l'evento;
- informare tempestivamente la Banca mediante invio del suddetto modulo tramite: (i) e-mail all'indirizzo ca-indosuezbranch@pec.it, (ii) raccomandata a mano o con avviso di ricevimento al seguente indirizzo: CA Indosuez Wealth (Europe), Italy Branch, Piazza Cavour 2, 20121, Milano, all'attenzione della Funzione Legale;
- bloccare i servizi digitali in autonomia (inserendo sull'e-Banking, per almeno 3 volte, una password sbagliata) o tramite il Supporto Clienti. Il Supporto Clienti è disposizione dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 18:00 via telefono al +39 02 3206 5790"
- in caso di frode, denunciare tempestivamente l'accaduto all'Autorità di Pubblica Sicurezza e conservare copia della denuncia per 12 mesi essendo facoltà della Banca chiederne copia.

In caso di operazione non autorizzata effettuata con Carte di Credito NEXI, occorre contattare i numeri sotto riportati per bloccare immediatamente la carta e per segnalare il disconoscimento dell'operazione.

Carta Nexi Classic

Numero Verde 800-15.16.16

Dall'estero: +39.02.34980.020 (**)

Dagli USA: Numero Verde Internazionale

1.800.473.6896

Carta Nexi Prestige e Nexi Excellence

Numero Verde 800-55.66.77

Dall'estero: +39.02.34980.028 (**)

Dagli USA: Numero Verde Internazionale 1.800.473.6896

Il servizio è disponibile 24 ore su 24, 365 giorni all'anno."

Il Modulo di Disconoscimento deve essere inviato dal Cliente alla Banca entro **13 mesi** dalla data nella quale l'operazione è stata registrata/addebitata. Il suddetto termine non opera qualora la Banca abbia omesso di fornire o mettere a disposizione del Cliente le informazioni relative all'operazione di pagamento, secondo quanto previsto dalle Disposizioni di trasparenza di cui al Titolo VI del TUB.

La Banca si riserva il diritto di chiedere al Cliente entro 30 giorni dalla comunicazione di disconoscimento, eventuale documentazione aggiuntiva per ulteriori approfondimenti necessari per la valutazione della richiesta.

Importante da sapere

- Fornendo tutti gli elementi utili per eseguire l'analisi della casistica, tra cui l'eventuale denuncia presentata alle Autorità, il cliente agevola l'analisi da parte della Banca;
- le somme saranno riaccreditate entro la giornata operativa successiva alla presentazione della richiesta di disconoscimento (se la richiesta perviene entro le ore 15,30 di una giornata operativa), in forma definitiva oppure salvo buon fine.
- se le indagini evidenziano che l'operazione è stata correttamente autorizzata, la Banca ha il diritto di negare il rimborso oppure ottenere la restituzione dell'importo già rimborsato.