

Cosa fare in caso di smarrimento, furto e uso non autorizzato della carta

1. Blocco immediato della carta

Chiama subito per bloccare la carta:

- Dall'Italia: **800.822.056** (numero verde)
- Dall'estero: **+39 02.6084.3768**

Il servizio è attivo **24 ore su 24**.

2. Conferma della segnalazione

Dopo la chiamata, invia tempestivamente una conferma scritta tramite raccomandata a:

Agos – Viale Fulvio Testi, 280 – 20126 Milano

Oppure via PEC all'indirizzo: info@pec.agosducato.it, anche utilizzando i moduli disponibili in Area Clienti.

3. Responsabilità del cliente

- Relativamente alle operazioni effettuate prima del ricevimento da parte di Agos della comunicazione del punto precedente la tua responsabilità è **limitata a 50 euro**. Non sarai invece chiamato a rispondere per le eventuali operazioni effettuate successivamente.
- Se non hai segnalato tempestivamente l'evento - oltre che in caso di frode, dolo o colpa grave - sarai **responsabile di ogni addebito relativo alle transazioni contestate**.
- In ogni caso non sarai chiamato a rispondere per addebiti conseguenti alle transazioni contestate se Agos ha disposto l'operazione senza chiedere una autenticazione forte, oppure non ti ha messo in condizione di effettuare la comunicazione del punto precedente o ancora se la perdita è causata da negligenza di Agos.

4. Operazioni non riconosciute

Se noti addebiti sospetti sul tuo estratto conto:

- **Segnalalo ad Agos** senza indugio e in ogni caso entro 13 mesi dalla relativa data di addebito. La tua segnalazione verrà presa in carico **al momento del ricevimento della prima comunicazione scritta**.
- Se la transazione non è stata autorizzata, Agos **ti rimborserà entro la fine della giornata successiva** alla tua comunicazione. Agos potrà comunque verificare l'esattezza dell'operazione contestata **anche successivamente** e, se confermata, potrà ripristinare la transazione con **la stessa data valuta dell'operazione di storno e riaccredito**.

5. Tempi di gestione della richiesta di rimborso conseguente a un disconoscimento e comunicazione dell'esito

Dopo aver completato tutte le verifiche necessarie, Agos **ti informerà tempestivamente sull'esito della richiesta**. I tempi di gestione dipendono dalla complessità del caso, ma l'istruttoria dovrà comunque concludersi **entro 100 giorni lavorativi** dalla ricezione di tutta la documentazione richiesta, conformemente a quanto previsto dalle regole dei Circuiti Internazionali.

Se necessario, potrà essere richiesta anche la copia della **denuncia alle Autorità competenti**.