MODULO DI DISCONOSCIMENTO DI OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON AUTORIZZATE

Spett.le
Banca Popolare delle Province Molisane
Direzione Generale - Via Insorti d'Ungheria, 30
86100 – Campobasso
Consegnata a mano presso la filiale di _____
A mezzo pec direzione@pec.bppm.eu
A mezzo mail servizigenerali@bppm.eu

Io sottoscritto/a _____ nato a _____ (____) il _____ residente in _____ (___), tel. _____, mail/PEC _____[inserire solo nel caso di contestazioni relative a conti intestati a enti/persone giuridiche] in qualità di legale rappresentante di _____ con sede in _____ partita IVA/CF _____

COMUNICO

il disconoscimento delle operazioni di pagamento sottoindicate, addebitate sul

- Conto corrente n. _____ intestato a _____presso la filiale _____

- Libretto di risparmio nominativo n. _____ intestato a_____ presso la filiale _____

- Carta n._____intestata a _____

Rapporti intrattenuti presso la Filiale di _____

Operazioni di Pagamento Oggetto di Disconoscimento

Data Contabile	**Importo EUR**	**Descrizione** (beneficiario, canale esecuzione, estremi strumento di pagamento utilizzato (numero carta, codice utenza internet utilizzato)	**Tipo Operazione** Inserire alternativamente una delle seguenti voci "Bonifico", "operazioni con carta", "addebito SDD", "internet banking"

Ove sia necessario riportare ulteriori operazioni rispetto a quelle sopra elencate è possibile utilizzare il MODULO OPERAZIONI AGGIUNTIVE OGGETTO DI DISCONOSCIMENTO, riportato in allegato al presente documento.

Le operazioni disconosciute sono state effettuate

☐ tramite canale on line - rapporto di Internet/Home Banking n. _____ a me intestato/intestato a _____

☐ tramite Terze Parti - Prestatori di servizi di disposizione di ordini di pagamento (PISP) su canale on line

☐ tramite ATM

☐ tramite addebito diretto/SDD [indicare numero di mandato se noto: _____]

☐ tramite carta [indicare tipo/numero di carta se noti:_____ _____]

In relazione a quanto sopra

DICHIARO
(valorizzare anche più di un'opzione, se necessario)

☐ che le operazioni indicate non sono state da me autorizzate

☐ che le operazioni indicate sono state da me autorizzate ma per beneficiario diverso

☐ che le operazioni indicate sono state da me autorizzate ma per importo diverso

☐ (in caso di addebiti SDD intervenuti successivamente ad una comunicazione di revoca) Ho revocato il mandato di pagamento n. _____ in data ___/___/_____ (allego copia della revoca)

☐ (in caso di addebiti SDD non autorizzati) Non ho mai prestato consenso al mandato per l'addebito diretto

Riepilogo degli Eventi Intercorsi

Descrivere i fatti, data, ora, luogo, come è avvenuta l'operazione, eventuali notifiche ricevute, eventuali attività svolte e circostanze utili:

_____

_____

_____

_____

AUTORIZZO

la Banca a disporre ogni opportuno accertamento con riferimento alle operazioni indicate, impegnandomi a fornire qualunque ulteriore informazione utile. A tale ultimo proposito, rappresento quanto segue:

DOMANDA PER IL CLIENTE – Sezione Internet Banking		**RISPOSTA**	
1	Ha ricevuto recentemente messaggi SMS e/o email in cui Le venivano richieste attività (tramite ad esempio download di allegati e/o richieste di cliccare link) quali ad esempio: • aggiornamento/conferma dei dati personali,	☐ SI	☐ NO

	• verifica/aggiornamento o riattivazione del Suo account, • blocco /storno urgente di operazioni dispositive sospette/fraudolente		
2	Ha ricevuto recentemente contatti telefonici da soggetti riferibili ad un intermediario finanziario (oppure ad un call center antifrode o antiriciclaggio), i quali Le hanno richiesto dati sensibili quali, ad esempio, credenziali di accesso al conto online, numero delle carte di credito o debito, codici e password di sicurezza?	☐ SI	☐ NO
3	Ha ricevuto recentemente richieste da parte di fornitori, creditori o aziende di servizi (tramite email, lettera, messaggio SMS o chiamata telefonica) di modificare le coordinate IBAN verso le quali effettuare pagamenti?	☐ SI	☐ NO
4	Ha inserito recentemente su dispositivi o piattaforme informatiche riferibili ad intermediari finanziari (banche, gestori di carte o fornitori di servizi di pagamento) i suoi dati personali, le sue coordinate IBAN o i dati delle sue carte di pagamento?	☐ SI	☐ NO
5	Ha avuto recentemente contatti da persone che Le hanno formulato richieste di prestiti di denaro, pagamenti urgenti , richieste di aiuto economico per vari motivi ?	☐ SI	☐ NO
6	Ha ricevuto recentemente richieste da sedicenti operatori /tecnici informatici di customer care di aziende apparentemente di Sua fiducia di installare programmi/software o app sul suo dispositivo (PC e/o cellulare)?	☐ SI	☐ NO
7	Ha rilevato recentemente malfunzionamenti della sua utenza telefonica connesse anche all'impossibilità di collegarsi tramite su telefonino al suo Internet Banking?	☐ SI	☐ NO
8	Ha attivato il servizio di ricezione di alert di sicurezza mediante SMS/MAIL?	☐ SI	☐ NO
9	Ha sempre conservato le credenziali di accesso (Codice ID e Password) in luoghi non accessibili a terzi senza fornirli a nessuno?	☐ SI	☐ NO
10	Ha sempre controllato che nella barra dell'indirizzo internet fosse indicata la modalità "https" con la presenza del simbolo del "lucchetto chiuso"?	☐ SI	☐ NO
11	Esegue sempre il log out (tasto ESCI) per disconnettere la sessione quando viene terminato l'utilizzo del servizio sul sito della banca?	☐ SI	☐ NO
12	Modifica con frequenza la password di accesso al servizio e non utilizza la stessa password per vari servizi?	☐ SI	☐ NO
13	Installa ed aggiorna periodicamente software antivirus e firewall che consentono di riconoscere e rimuovere i malware?	☐ SI	☐ NO
14	Gestisce con attenzione la posta elettronica per evitare di aprire e-mail di spam?	☐ SI	☐ NO
15	Consente l'utilizzo del servizio ad altri soggetti?	☐ SI	☐ NO
16	Ha sempre utilizzato il servizio di internet banking mediante reti internet private (ossia reti di connessione internet NON aperte a terzi/pubbliche)?	☐ SI	☐ NO
17	Ha configurato e tenute segrete le risposte di sicurezza previste nell'apposita sezione Impostazioni - Sicurezza del suo Internet Banking?	☐ SI	☐ NO

DOMANDA PER IL CLIENTE – Sezione Carte di Pagamento		**RISPOSTA**	
1	Ha smarrito il codice personale segreto (PIN) della Sua carta di pagamento?	☐ SI	☐ NO

2	Ha ceduto, anche solo temporaneamente, la carta di pagamento a terzi?	□ SI	□ NO
3	Ha comunicato a qualcuno il codice personale segreto (PIN) della sua carta di pagamento?	□ SI	□ NO
4	Ha utilizzato la carta di pagamento negli ultimi 3 giorni?	□ SI	□ NO
5	Ha conservato il PIN della sua carta di pagamento in un luogo non accessibile a terzi?	□ SI	□ NO

CHIEDO

- il rimborso dell'importo delle operazioni oggetto di disconoscimento elencate:

□ sul rapporto sopra indicato ove le operazioni sono state addebitate

□ sul seguente rapporto avente la medesima intestazione del rapporto ove le operazioni sono state addebitate:

□ Conto corrente n. _____ intestato a_____ presso la filiale di _____

□ Libretto di risparmio nominativo n. _____ intestato a _____ presso la filiale _____

□ Carta n._____ intestata a _____

- che ogni COMUNICAZIONE prescritta venga inviata a mezzo _mail _pec _raccomandata A/R all'indirizzo di seguito indicato _____[1].

PRENDO INFINE ATTO CHE:

Se l'operazione risulta effettivamente non autorizzata la Banca rimborsa **immediatamente e, comunque, entro la fine della giornata lavorativa successiva a quella in cui ha ricevuto la richiesta di rimborso (sempre che tale richiesta sia pervenuta entro le h. 15.00 della giornata lavorativa di riferimento).**

Ove sia stato addebitato un conto di pagamento, quest'ultimo dev'essere riportato nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione non avesse avuto luogo. La **data valuta dell'accredito non può essere successiva a quella dell'addebito** (art. 11, co. 1, D.lgs. n. 11/2010); il rimborso deve tenere conto, comunque, dell'esigenza di non imputare al cliente eventuali costi legati all'effettuazione dell'operazione disconosciuta.

È possibile l'applicazione di una franchigia per un importo comunque **non superiore a euro 50** in caso di perdita relativa a operazioni di pagamento non autorizzate derivanti dall'utilizzo indebito dello strumento di pagamento conseguente al suo furto, smarrimento o appropriazione indebita.

Il rimborso è effettuato sempre "salvo buon fine". Tale condizione implica che la disponibilità delle somme accreditate NON sia definitiva, in quanto soggetta alla positiva conclusione dell'eventuale attività istruttoria che non andrà oltre il termine di 120 gg dal ricevimento della comunicazione di disconoscimento del cliente.

[1] Scegliere il mezzo che la banca dovrà utilizzare per le COMUNICAZIONI PRESCRITTE DALLA LEGGE ed indicare in modo leggibile l'indirizzo.

Successivamente al rimborso, se la Banca verifica che l'operazione era stata, in realtà, correttamente autorizzata dal cliente, procede ad addebitare autonomamente l'importo delle somme a suo tempo accreditate "salvo buon fine" dandone comunicazione.

In caso di colpa grave e dolo il cliente non ha diritto al rimborso.

A fronte del motivato sospetto di frode la Banca sospende la procedura di rimborso dandone immediata comunicazione alla Banca d'Italia.

La Banca si riserva la facoltà di richiedere eventuale documentazione aggiuntiva per eseguire eventuali approfondimenti attribuendo al cliente un termine non inferiore a 15 giorni per il riscontro. In assenza di riscontro la Banca effettuerà l'analisi istruttoria sulla base delle informazioni in suo possesso.

La Banca conserva, in ogni caso, il diritto di avvalersi delle ordinarie iniziative di rimborso per il recupero dei pagamenti indebitamente effettuati.

DICHIARO

- ☐ di aver presentato formale denuncia in relazione agli eventi sopra descritti all'Autorità competente. A tal fine allega copia della denuncia presentata all'Autorità competente.
- ☐ di non aver potuto ancora presentare formale denuncia all'Autorità competente in relazione a quanto sopra descritto[2]

DICHIARO INFINE

- di aver fornito con il presente Modulo dati ed informazioni della cui esattezza, completezza e veridicità mi assumo la piena responsabilità;
- di essere a conoscenza delle conseguenze derivanti dalla eventuale falsità di tutti o di alcuni di tali dati ed informazioni e delle connesse responsabilità a mio carico;
- di tenere sollevata la Banca da ogni responsabilità che possa derivarle dalle iniziative intraprese in conseguenza di eventuali false affermazioni da me effettuate nella presente dichiarazione.

Si allegano i seguenti documenti:

- documento di identità (fronte retro)

- eventuale denuncia

Luogo, Data e Firma

Luogo _____ Data ___/___/_____

Firma _____

[2] La denuncia alle Autorità competenti può assumere rilevanza nella conduzione delle valutazioni istruttorie sulle operazioni non autorizzate, in quanto contenente ulteriori dettagli informativi utili per contestualizzare i fatti su cui si basano le richieste di rimborso avanzate sulle operazioni oggetto di disconoscimento.
Qualora non sia stata presentata denuncia alle Autorità competenti, si raccomanda di procedere alla prima occasione utile, attesa l'importante rilevanza probatoria che tale documentazione assolve nell'interesse del Cliente nelle decisioni sul tema delle operazioni di pagamento non autorizzate presso le sedi giudiziali e stragiudiziali. Anche nell'ottica dell'interesse generale al perseguimento di eventuali reati e all'individuazione dei relativi responsabili, pur non condizionando la concessione del rimborso, la mancata presentazione della denuncia nei tempi prescritti dalla legge potrebbe concorrere a fondare la decisione della Banca di provvedere al recupero delle somme rimborsate.

ALLEGATO AL MODULO DI DISCONOSCIMENTO OPERAZIONI DI PAGAMENTO

MODULO OPERAZIONI AGGIUNTIVE OGGETTO DI DISCONOSCIMENTO

Questo modulo è parte integrante del "Modulo di disconoscimento operazioni di pagamento".
Operazioni di pagamento aggiuntive oggetto di disconoscimento:

Data Contabile	**Importo EUR**	**Descrizione** (beneficiario, canale esecuzione, estremi strumento di pagamento utilizzato (numero carta, codice utenza internet utilizzato)	**Tipo Operazione** Inserire alternativamente una delle seguenti voci "Bonifico", "operazioni con carta", "addebito SDD", "internet banking"

Luogo e Data_____Firma cliente_____