MODULO DI DISCONOSCIMENTO OPERAZIONI DI PAGAMENTO

Il presente Modulo è utilizzabile per permettere ai Clienti (Consumatori e Non Consumatori) di comunicare alla Banca il disconoscimento di operazioni di pagamento addebitate sui propri rapporti di Conto Corrente/Conto di pagamento.

Un'operazione di pagamento si intende "**non autorizzata**" quando viene effettuata senza il consenso del Cliente. Si definisce, invece, "**non correttamente eseguita**" quando l'esecuzione non è conforme all'ordine o alle istruzioni impartite.

Si invita a seguire le istruzioni di seguito riportate ed a leggere attentamente anche quanto indicato nelle pagine successive.

1. Compilare il Modulo in ogni parte con i dati identificativi e con i riferimenti del rapporto su cui sono state addebitate le operazioni contestate
2. Procedere ad apporre la propria "Firma" nell'apposito spazio in calce al modulo
3. Allegare al Modulo ogni altra documentazione ritenuta di interesse (ad es. e-mail o SMS ricevuti, schermate dei siti visitati, estratto conto, ecc.) e, ove presentata, copia della denuncia presso le autorità competenti
4. Trasmettere questo Modulo debitamente firmato e compilato in ogni sua parte insieme all'eventuale documentazione allegata, con una delle seguenti modalità:
    a. all'indirizzo e-mail disconoscimenti@bcp.it
    b. all'indirizzo PEC direzionegenerale@bcp.postecert.it
    c. all'indirizzo e-mail della Filiale di radicamento del conto corrente/conto di pagamento o presso la stessa con consegna a mano; resta ferma la possibilità di recarsi personalmente in filiale dove i dipendenti forniranno assistenza nella compilazione del modulo e nel completamento delle formalità del Disconoscimento.

Alla ricezione della documentazione si verificherà il contenuto della stessa e si procederà alla valutazione della richiesta. Sarà cura della Banca comunicare al Cliente lo stato di avanzamento della gestione della richiesta di disconoscimento dalla fase di apertura fino alla chiusura della stessa.

N.B.: Si prega di compilare in modulo in maniera leggibile, possibilmente in stampatello.

⁂⁂⁂⁂⁂⁂⁂

ATTENZIONE - in caso di operazioni eseguite sui circuiti nazionali ed internazionali con carte di pagamento emesse da NEXI Payments S.p.A. è necessario chiedere il disconoscimento delle operazioni direttamente al Servizio Clienti di NEXI Payments S.p.A. ai seguenti recapiti:

- **dall'Italia 800 15 16 16**
- **dall'estero**
    - **+39 02 3498 0020**[1]
    - **1 800 473 6896**[2]

[1] È possibile effettuare chiamate a carico di Nexi. Per richiedere le istruzioni su come procedere, si dovrà contattare il proprio gestore telefonico o il centralino del paese estero in cui il cliente si trova.
[2] Numero verde internazionale accessibile soltanto da una linea telefonica USA, fissa o mobile.

Spett. **BANCA DI CREDITO POPOLARE**

Filiale _____

_____, _____
Luogo data

Io sottoscritto[3] _____ nato a _____ (____)

il _____ C.F. _____, residente in _____ (___),

telefono _____ e-mail/PEC _____

(da compilare in caso di conti intestati a imprese/enti/persone giuridiche)

in qualità di titolare/legale rappresentante di (ragione o denominazione sociale) _____ con sede in _____

Partita IVA/C.F. _____

COMUNICO

il disconoscimento delle operazioni, elencate nella tabella alla pagina seguente, addebitate sul rapporto di Conto corrente/conto di pagamento n. _____ presso la filiale _____ intestato a _____

In relazione a tali operazioni,

DICHIARO

(se necessario, è possibile valorizzare anche più opzioni)

☐ che l'operazione indicata non è stata da me autorizzata

☐ che il beneficiario dell'operazione indicata è stato alterato dopo l'esecuzione, senza il mio consenso

☐ che l'importo dell'operazione indicata è stato alterato dopo l'esecuzione, senza il mio consenso

☐ che l'operazione indicata è stata da me autorizzata, ma per beneficiario diverso

☐ che l'operazione indicata è stata da me autorizzata, ma per importo diverso

☐ che l'operazione indicata è stata da me autorizzata, ma disposta a seguito di manipolazione/raggiro da parte di terzi

☐ [*da selezionare solo in caso di addebiti SDD intervenuti successivamente ad una comunicazione di revoca*] che è stata comunicata al creditore/alla Banca la revoca del mandato di pagamento n. _____,

[3] I Dati Personali conferiti attraverso la compilazione del presente modulo saranno trattati in conformità a quanto previsto nell'informativa sul trattamento dei dati personali rilasciata all'Istituto.

☐ con decorrenza dal ___/___/_____. A tale fine allego copia della comunicazione di revoca inviata al creditore

☐ [*da selezionare solo in caso di addebiti SDD non autorizzati*] non ho mai prestato consenso al mandato per l'addebito diretto al soggetto che risulta beneficiario del pagamento

Operazioni oggetto di disconoscimento			
Data e ora operazione	**Importo operazione**	**Descrizione Operazione** (beneficiario, canale di esecuzione dell'operazione, ecc.)	**Tipo Operazione** (Bonifico, Prelievo ATM, Versamento ATM evoluto, Addebito SDD, ecc.)

Descrizione dell'accaduto (compilazione obbligatoria)

Riportare di seguito tutti gli elementi utili sui fatti intervenuti.

Esempio: data, ora, luogo, come è avvenuta l'operazione, eventuali notifiche ricevute, eventuali attività svolte, altro.

Ulteriori informazioni a corredo della richiesta di rimborso che possono essere utili nella istruttoria dell'evento *(da compilare obbligatoriamente se si contestano pagamenti addebitati sul proprio conto derivanti da disposizioni di pagamento e/o addebiti non autorizzati tramite il servizio di Internet Banking)*

	DOMANDA PER IL CLIENTE **disconoscimento operazioni effettuate attraverso Internet Banking**	**RISPOSTA**	
		SI	**NO**
1	Ha ricevuto recentemente messaggi SMS e/o e-mail 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, - 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), i quali hanno richiesto dati sensibili quali, ad esempio, le credenziali di accesso all'Internet Banking, il numero delle carte di debito o credito, i codici e le password di sicurezza?	☐	☐
3	Ha ricevuto recentemente richieste via e-mail, lettera, messaggio SMS o chiamata telefonica da parte di fornitori, creditori o aziende di servizi di modificare le coordinate IBAN verso le quali effettuare pagamenti?	☐	☐
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?	☐	☐
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?	☐	☐
6	Ha ricevuto recentemente richieste da sedicenti operatori /tecnici informatici di customer care di aziende apparentemente di sua fiducia per installare programmi/software o app sul suo dispositivo (PC e/o cellulare)?	☐	☐
7	Ha rilevato recentemente malfunzionamenti della tua utenza telefonica connesse anche all'impossibilità di collegarsi tramite cellulare al suo Internet Banking?	☐	☐
8	Ha attivato il servizio di e-mail *alert*, che consente un costante controllo sull'utilizzo del suo Internet Banking e di verificare immediatamente eventuali utilizzi fraudolenti?	☐	☐
9	Ha sempre conservato le credenziali di accesso (Codice ID e Password) in luoghi non accessibili a terzi senza fornirli a nessuno?	☐	☐
10	Ha sempre controllato che nella barra dell'indirizzo internet fosse indicata la modalità "https" con la presenza del simbolo del "lucchetto chiuso"?	☐	☐
11	Esegue sempre il log out (tasto ESCI) per disconnettere la sessione quando viene terminato l'utilizzo del servizio sul sito della banca?	☐	☐
12	Modifica con frequenza la password di accesso al servizio e non utilizza la stessa password per vari servizi?	☐	☐
13	Installa ed aggiorna periodicamente software antivirus e firewall che consentono di riconoscere e rimuovere i malware?	☐	☐
14	Gestisce con attenzione la posta elettronica per evitare di aprire e-mail di spam?	☐	☐
15	Presta la massima attenzione alle persone che accedono ai dispositivi (PC e/o cellulari) utilizzati per i collegamenti ad internet?	☐	☐
16	Ha sempre utilizzato il servizio di Internet Banking mediate reti internet private (ossia reti di connessione internet NON aperte a terzi/pubbliche)?	☐	☐
17	Ha configurato e tenute segrete le risposte di sicurezza previste nell'apposita sezione Impostazioni - Sicurezza del suo Internet Banking?	☐	☐

AUTORIZZO

la Banca a disporre ogni opportuno accertamento con riferimento alle operazioni indicate, rendendomi disponibile a fornire qualunque ulteriore informazione utile.

CHIEDO

il rimborso dell'importo delle operazioni oggetto di disconoscimento elencate con riaccredito sul rapporto sopra indicato, prendendo atto che:

A. entro la giornata operativa successiva a quella di ricezione del presente Modulo, ricevuto debitamente compilato e completo nelle sue parti essenziali entro le ore 15, la Banca procederà al rimborso dell'importo delle operazioni indicate, ripristinando il conto nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non avesse avuto luogo ed assicurando che la data valuta dell'accredito non sia successiva a quella dell'addebito dell'importo. Il modulo ricevuto oltre il predetto orario limite si considera pervenuto nella giornata operativa successiva;
B. la Banca può sospendere l'operazione di rimborso in caso di motivato sospetto di frode;
C. la Banca può riservarsi la facoltà di rimborsare l'importo delle operazioni sopra indicate "salvo buon fine". Tale condizione implica che l'intervenuto rimborso non sia ancora definitivo, in quanto soggetto alla positiva conclusione di una più ampia attività di istruttoria ancora pendente. Qualora sia successivamente dimostrato che le operazioni erano state autorizzate, oppure sia configurabile la colpa grave, il dolo o la frode del Cliente, la Banca ha il diritto di ottenere la restituzione dell'importo rimborsato, ripristinando entro 90 giorni dalla data di ricezione del presente Modulo, la situazione del rapporto come se il rimborso non avesse avuto luogo, dandone comunicazione al Cliente per iscritto.

DICHIARO inoltre:

- di aver presentato denuncia in relazione a quanto sopra in data _____ presso la seguente Autorità competente _____, che allego alla presente
- di non aver potuto presentare all'Autorità competente formale denuncia in relazione a quanto sopra descritto per le seguenti ragioni _____

_____

_____

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.

La mancata acquisizione della copia della denuncia può pertanto condizionare l'esito della richiesta avanzata dal Cliente, con conseguente possibile facoltà per la Banca di avvalersi del diritto di ottenere la restituzione dell'importo originariamente rimborsato, laddove le valutazioni condotte anche sulle informazioni fornite dal Cliente attraverso il presente Modulo evidenzino che le operazioni di pagamento siano autenticate, correttamente registrate e contabilizzate e che non abbiano subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti.

*In via generale, **si raccomanda di procedere alla prima occasione utile alla presentazione della denuncia alle Autorità competenti**, 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.*

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.

Documentazione allegata:

- ☐ copia del documento di identità e del codice fiscale (fronte/retro)
- ☐ copia della denuncia presentata all'Autorità competente (se effettuata)
- ☐ revoca del mandato all'addebito inviata al creditore
- ☐ altro [*indicare ulteriore documentazione allegata*] _____

_____

_____

Luogo e data _____

Firma del titolare/legale rappresentante _____