

## **MODULO “OPERAZIONI DI PAGAMENTO OGGETTO DI DISCONOSCIMENTO”**

Il seguente Modulo è utilizzabile dai Clienti per comunicare alla Banca il disconoscimento di operazioni di pagamento intervenute sui propri Conti di Pagamento.

*Seguire le seguenti istruzioni:*

1. *Compilare in ogni parte la sezione introduttiva con i Suoi dati identificativi e con i riferimenti del rapporto su cui sono state addebitate le operazioni oggetto del disconoscimento;*
2. *Compilare in ogni parte la sezione “OPERAZIONI DI PAGAMENTO OGGETTO DI DISCONOSCIMENTO”, avendo cura di riportare tutti i dati rilevanti sulle operazioni di pagamento segnalate;*
3. *Compilare la sezione “RIEPILOGO DEGLI EVENTI INTERCORSI”, avendo cura di esporre in modo chiaro e completo tutti gli elementi utili sui fatti intervenuti;*
4. *Procedere ad apporre la propria “Firma” nell’apposito spazio in calce al modulo;*
5. *Trasmettere il Modulo di disconoscimento tramite le seguenti modalità:*
  - *inviare mail al seguente indirizzo [disconoscimenti@bpf.it](mailto:disconoscimenti@bpf.it) o alla casella di posta certificata [disconoscimenti.bpf@legalmail.it](mailto:disconoscimenti.bpf@legalmail.it) avendo cura di utilizzare per l’invio lo stesso indirizzo di posta elettronica riportato nella sezione introduttiva del Modulo con i Suoi dati identificativi,*

*oppure*

- *consegnare a mano la documentazione presso la Filiale di radicamento del conto corrente di pagamento che avrà cura di inoltrarla al suddetto indirizzo mail.*

*oppure*

- *inviare una raccomandata A/R all’Ufficio Disconoscimenti – Piazzale De Matthaeis 55- la documentazione*

*ed allegare, solo qualora già in possesso la copia della denuncia sporta presso le autorità competenti, nonché tutta la documentazione disponibile in Suo possesso relativa all’operazione di pagamento non autorizzata (ad es., e- mail o SMS ricevuti, schermate dei siti visitati, estratti conto, screenshot ecc.);*

Alla ricezione della comunicazione di disconoscimento, la pratica sarà presa in carico e la banca procederà, ove dovuto, al rimborso delle somme. La banca, in come previsto dalla vigente normativa in tema di disconoscimenti di operazioni non autorizzate, si riserva di richiedere, in seguito, nell’ambito della propria istruttoria, ulteriore documentazione utile (es. copia della denuncia alle Autorità).

**MODULO DISCONOSCIMENTO OPERAZIONI DI PAGAMENTO**

Spett.

**Banca Popolare del Frusinate**  
Piazzale De Matthaeis 55  
03100 Frosinone

\_\_\_\_\_, li \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Io sottoscritto<sup>1</sup>\_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_

(\_\_\_\_\_) il \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ residente in \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_)

telefono \_\_\_\_\_ 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 \_\_\_\_\_

**COMUNICA**

il disconoscimento delle operazioni di pagamento sottoindicate, addebitate sul rapporto di

Conto di Pagamento n. \_\_\_\_\_

intestato a \_\_\_\_\_

presso la Filiale di \_\_\_\_\_

**DICHIARA**

di non aver eseguito/autorizzato le operazioni di pagamento di seguito indicate e/o di ritenere che le stesse siano state eseguite da ignoti.

<sup>1</sup> 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 in sede di censimento anagrafico.



**Le operazioni di pagamento disconosciute sono state effettuate:**

*(possono essere valorizzate anche più opzioni, se necessario)*

- 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 - rapporto di Internet/Home Banking n. \_\_\_\_\_ a me intestato/intestato a \_\_\_\_\_ *[se conosciuto, indicare la denominazione/sito della Terza Parte: \_\_\_\_\_]*
- tramite ATM
- tramite addebito diretto/SDD *[se conosciuto, indicare il numero di mandato di pagamento: n. \_\_\_\_\_]*

In relazione a quanto sopra,

**DICHIARA**

*(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;
- [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. \_\_\_\_\_, 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.

**RIEPILOGO DEGLI EVENTI INTERCORSI**

*Riportare di seguito tutti gli elementi utili sui fatti intervenuti. Esempio: data, ora, luogo, come è avvenuta l'operazione, eventuale notifica ricevuta; altre circostanze in cui è avvenuta l'operazione; eventuali attività svolte.*

**Ulteriori informazioni a corredo della richiesta di rimborso che possono essere utili nella istruttoria dell'evento.**

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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• aggiornamento/conferma dei dati personali,</li> <li>• verifica/aggiornamento o riattivazione del Suo account,</li> <li>• blocco/storno urgente di operazioni dispositive sospette/fraudolente</li> </ul>	SI	NO
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 <input type="checkbox"/>
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	Presta la massima attenzione alle persone che accedono ai dispositivi (PC e/o cellulari) utilizzati per i collegamenti ad internet?	SI	NO
16	Ha sempre utilizzato il servizio di internet banking mediate 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	Se ha rivelato il PIN della sua carta di pagamento a terzi, lo ha fatto con persone conosciute e fidate?	SI	NO
5	Ha conservato il PIN della sua carta di pagamento in un luogo non accessibile a terzi?	SI	NO
6	Ha utilizzato la carta di pagamento negli ultimi 3 giorni?	SI	NO

### **CHIEDE**

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

- a) entro la giornata lavorativa successiva a quella di ricezione del presente modulo, 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. La Banca può sospendere l'operazione di rimborso in caso di motivato sospetto di frode. La Banca non procede al rimborso a favore del cliente, allorquando l'operazione di pagamento risulta autorizzata a mezzo SCA e sia provata entro predetto termine (sulla scorta di documenti ed elementi soggettivi ed oggettivi specifici per il caso di specie) la colpa grave ovvero il dolo del cliente.
- b) qualora, successivamente all'operazione di rimborso, sia dimostrato che le operazioni erano state correttamente autorizzate, la Banca ha il diritto di ottenere la restituzione dell'importo rimborsato, provvedendo al riaddebito delle somme sul conto e dandone comunicazione per iscritto.

### **DICHIARA**

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

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.

### **DICHIARA 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.

Luogo \_\_\_\_\_, lì \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

