MODULO DI DISCONOSCIMENTO OPERAZIONI DI PAGAMENTO

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

Le operazioni di pagamento che possono essere indicate nel seguente Modulo sono:

- ***Bonifici/SCT "Sepa Credit Transfers"/SCT Inst "Sepa Instant Credit Transfers"***

- ***Addebiti diretti/SDD "Sepa Direct Debits"***
  Nota Bene: Il presente Modulo può essere utilizzato per segnalare le casistiche di mancata autorizzazione di addebiti diretti/SDD, ovvero le circostanze in cui il Cliente non abbia prestato consenso, tramite approvazione specifica apposta su un mandato di pagamento, a procedere alla canalizzazione sul proprio conto corrente/di pagamento di operazioni di pagamento disposte dal beneficiario.

  Tale Modulo non dovrà pertanto essere utilizzato per chiedere il rimborso delle singole operazioni derivanti da addebiti diretti/SDD per i quali il Cliente ha formalmente rilasciato autorizzazione all'addebito tramite l'accettazione di un mandato di pagamento.
  Laddove il Cliente rivesta la qualifica di Consumatore e abbia autorizzato le operazioni di addebito diretto SDD "Core", il Cliente ha diritto di richiedere il rimborso dei singoli addebiti entro 8 settimane dalla loro data di esecuzione attraverso la presentazione di una specifica richiesta scritta con cui chiede alla Banca il rimborso per operazioni autorizzate di addebito diretto (SDD "Core").

- ***Prelievi di contante su conto corrente/di pagamento, effettuati al di fuori dei Circuiti Nazionali e/o Internazionali delle carte di pagamento (Bancomat, Maestro/MasterCard, VPay/VISA), disposti tramite CSA "Casse Self Assistite"/ATM Evoluti***
  *Nota Bene: Per le casistiche di disconoscimento delle operazioni di prelievo di contante effettuate invece sui Circuiti Nazionali e/o Internazionali delle carte di pagamento (Bancomat, Maestro/MasterCard, VPay/VISA) di proprietà di BCC Pay S.p.A., si rimanda all'utilizzo dell'apposito "**Modulo di disconoscimento di operazioni con carta di pagamento**", disponibile sul sito internet www.cartabcc.it nella Sezione "Trasparenza – Altri Documenti".*

- ***Ricarica di Carte Prepagate CartaBCC "Tasca", "TascaConto", "TascaBusiness" di proprietà di BCC Pay S.p.A., effettuata tramite la specifica funzionalità disponibile sul rapporto di Home Banking***
  Tale casistica può essere valorizzata nel Modulo nelle seguenti circostanze:
  - *il Titolare della Carta Prepagata destinataria della ricarica coincide con l'utente del rapporto di Home Banking da cui risulta disposta l'operazione di ricarica;*
  - *Il Titolare della Carta Prepagata destinataria della ricarica non coincide con l'utente del rapporto di Home Banking da cui risulta disposta l'operazione di ricarica.*

*Nota Bene: Nelle casistiche in cui l'operazione di accredito delle somme sia stata eseguita attraverso un'operazione di bonifico SCT "Sepa Credit Transfer", disposta tramite Home Banking su Carte Prepagate con IBAN non emesse da BCC Pay S.p.A., ossia diverse dalle Carte Prepagate "TascaConto" o "TascaBusiness", nella sezione "OPERAZIONI DI PAGAMENTO OGGETTO DI DISCONOSCIMENTO" del Modulo dovrà essere inserita la voce "**Bonifico**" alla colonna "Tipo Operazione".*

****

Segua queste istruzioni e legga attentamente anche il modulo riportato nelle pagine successive

1. *Compili in ogni parte la sezione introduttiva con i Suoi dati identificativi e con i riferimenti del rapporto su cui sono state addebitate le operazioni contestate*
2. *Compili 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. *Abbia cura di compilare la sezione "RIEPILOGO DEGLI EVENTI INTERCORSI", avendo cura di esporre in modo chiaro e completo tutti gli elementi utili sui fatti intervenuti*
4. *Proceda ad apporre la propria "Firma" nell'apposito spazio in calce al modulo*
5. *Alleghi al Modulo copia della denuncia presso le autorità competenti, laddove già sporta, 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, ecc.)*
6. *Trasmetta questo Modulo insieme alla documentazione richiesta tramite le seguenti modalità:*
   - *Consegna a mano della documentazione complessiva presso la Filiale di radicamento del conto corrente/di pagamento*

     oppure
   - *Invio di un'e-mail/PEC ai seguenti indirizzi: banca@anconafalconara.pecbcc.it*

     banca@anconafalconara.bcc.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.

Alla ricezione della documentazione, verificheremo il contenuto e gli allegati consegnati e procederemo alla valutazione della Sua richiesta. Tenga conto che potremo esaminare la natura delle operazioni oggetto di segnalazione a partire dal momento in cui riceveremo tutte le informazioni e la documentazione richiesta.

MODULO DISCONOSCIMENTO OPERAZIONI DI PAGAMENTO

Spett. Banca _____

_____, il ____/____/_____

Io sottoscritto[1] _____
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 _____

COMUNICO

il disconoscimento delle operazioni di pagamento sotto indicate, addebitate sul rapporto di Conto n._____

intestato a _____
_____
_____

presso la Filiale di _____

DICHIARO

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

[1] 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.

OPERAZIONI DI PAGAMENTO OGGETTO DI DISCONOSCIMENTO

(*COMPILAZIONE OBBLIGATORIA*)

DATA OPERAZIONE	**IMPORTO (EURO)**	**DESCRIZIONE** *(per es., beneficiario, canale di esecuzione dell'operazione)*	**TIPO OPERAZIONE** *Inserire alternativamente una delle seguenti voci: "**Bonifico**", "**Prelievo tramite CSA/ATM evoluto**", "**Addebito SDD**", "**Ricarica Carta Prepagata CartaBCC "Tasca", "TascaConto", "TascaBusiness" da Home Banking**"*

*Laddove 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 di pagamento disconosciute sono state effettuate:

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

☐ tramite canale *on line* - rapporto di 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 Home Banking n. _____ a me intestato/intestato a _____
[*se conosciuto, indicare la denominazione/sito della Terza Parte:* _____]

☐ tramite CSA - Cassa Self Assistita/ATM Evoluto

☐ tramite addebito diretto/SDD [*se conosciuto, indicare il numero di mandato di pagamento*: n. _____]

In relazione a quanto sopra,

DICHIARO

(*Sezione obbligatoria - 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

(COMPILAZIONE OBBLIGATORIA)

[*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.*]

DICHIARO

(*Sezione obbligatoria in caso di "Operazioni di pagamento non autorizzate" ed "Operazioni di pagamento autorizzate per importo/beneficiario diversi" - valorizzare una delle due spunte opzionali*)

autorizzando la Banca a disporre ogni opportuno accertamento con riferimento alle operazioni indicate e alle dichiarazioni rese, impegnandomi a fornire tempestivamente qualunque ulteriore informazione richiesta:

☐ di aver provveduto al blocco dello strumento di pagamento (Home Banking/carta di pagamento in caso di operazioni su CSA/ATM Evoluti) in data ___/___/_____	☐ di non aver provveduto al blocco dello strumento di pagamento (Home Banking/carta di pagamento in caso di operazioni su CSA/ATM Evoluti)
☐ di non aver ceduto, neppure temporaneamente, le credenziali di sicurezza personalizzate dello strumento di pagamento a terzi	☐ di aver ceduto, anche solo temporaneamente, le credenziali di sicurezza personalizzate dello strumento di pagamento a terzi
☐ di non aver subito furti/smarrimenti che possono aver coinvolto documenti o supporti contenenti le credenziali di sicurezza personalizzate dello strumento di pagamento	☐ di aver subito furti/smarrimenti che hanno coinvolto documenti o supporti contenenti le credenziali di sicurezza personalizzate dello strumento di pagamento
☐ di non aver divulgato, tramite contatto via sms/telefono/email o indirettamente tramite accesso fortuito a *link* riportati all'interno dei messaggi ricevuti, le mie credenziali di sicurezza personalizzate dello strumento di pagamento a soggetti/enti terzi	☐ di aver potenzialmente divulgato, tramite contatto via sms/telefono/email o indirettamente tramite accesso fortuito a *link* riportati all'interno dei messaggi ricevuti, le mie credenziali di sicurezza personalizzate dello strumento di pagamento a soggetti/enti terzi
☐ [*da selezionare solo in caso di operazioni effettuate su canale online*] di non aver riscontrato, nel periodo in cui è/sono stata/e disposta/e le operazioni di pagamento, malfunzionamenti sul dispositivo utilizzato per eseguire operazioni di pagamento e/o sul *device* mobile/*smartphone* cui è associato il numero di cellulare indicato contrattualmente	☐ [*da selezionare solo in caso di operazioni effettuate su canale online*] di aver riscontrato, nel periodo in cui è/sono stata/e disposta/e le operazioni di pagamento, malfunzionamenti sul dispositivo utilizzato per eseguire operazioni di pagamento e/o sul *device* mobile/*smartphone* cui è associato il numero di cellulare indicato contrattualmente
☐ [*da selezionare solo in caso di operazioni effettuate su canale online*] di aver utilizzato dispositivi protetti da antivirus/antimalware aggiornati	☐ [*da selezionare solo in caso di operazioni effettuate su canale online*] di non avere aggiornato/non conoscere lo stato di aggiornamento delle protezioni antivirus/antimalware sui dispositivi che utilizzo
☐ [*da selezionare solo in caso di operazioni effettuate su CSA/ATM Evoluti*] di non aver subito il furto/smarrimento della carta di pagamento	☐ [*da selezionare solo in caso di operazioni effettuate su CSA/ATM Evoluti*] di aver subito il furto/smarrimento della carta di pagamento

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 completo nelle sue parti essenziali entro le ore 16:00, 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.
Il modulo ricevuto oltre il predetto orario limite si considera pervenuto nella giornata operativa successiva;

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.

DICHIARO

(*Sezione obbligatoria in caso di "Operazioni di pagamento non autorizzate" – valorizzare una delle due opzioni alternative*)

☐ 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.
Riporto di seguito una data indicativa futura di consegna alla Banca della denuncia presentata all'Autorità competente: ___/___/_____

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

(*Sezione obbligatoria - valorizzare in ogni sua spunta*)

☐ 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)

☐ [*da selezionare a fronte di "Operazioni di pagamento non autorizzate" solo in caso di consegna contestuale della denuncia presentata all'Autorità competente*] copia della denuncia presentata all'Autorità competente

☐ [*da selezionare solo in caso di addebiti SDD intervenuti successivamente ad una comunicazione di revoca*] revoca del mandato all'addebito inviata al creditore

☐ altro [*indicare ulteriore documentazione allegata*] _____
_____
_____

Luogo e Data _____, il ___/___/_____

Firma _____

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 OPERAZIONE	IMPORTO (EURO)	DESCRIZIONE *(per es., beneficiario, canale di esecuzione dell'operazione)*	TIPO OPERAZIONE *Inserire alternativamente una delle seguenti voci: "**Bonifico**", "**Prelievo tramite CSA/ATM evoluto**", "**Addebito SDD**", "**Ricarica Carta Prepagata CartaBCC "Tasca", "TascaConto", "TascaBusiness" da Home Banking**"*

DATA OPERAZIONE	**IMPORTO (EURO)**	**DESCRIZIONE** *(per es., beneficiario, canale di esecuzione dell'operazione)*	**TIPO OPERAZIONE** *Inserire alternativamente una delle seguenti voci: "**Bonifico**", "**Prelievo tramite CSA/ATM evoluto**", "**Addebito SDD**", "**Ricarica Carta Prepagata CartaBCC "Tasca", "TascaConto", "TascaBusiness" da Home Banking**"*

Luogo e Data _____, il ___/___/_____

Firma _____