

MODULO DI DISCONOSCIMENTO OPERAZIONI DI PAGAMENTO
(con **esclusione** del disconoscimento relativo ad operazioni su **carte prepagate**)

Il presente Modulo di disconoscimento di operazioni di pagamento permette ai Clienti della Banca (Consumatori e Non Consumatori) di comunicare il disconoscimento di operazioni di pagamento intervenute sui propri rapporti di Conto Corrente/Conto di Pagamento **con esclusione delle operazioni relative alle carte prepagate** per il cui disconoscimento il Cliente deve recarsi presso la propria filiale di riferimento.

La preghiamo di seguire queste istruzioni e leggere 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”, facendo attenzione ad 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 al seguente indirizzo: rimborsi.psd2@bplajatico.it o all’indirizzo di posta certificata: bplajatico@pec.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.

Le operazioni di pagamento che possono essere comunicate come “disconosciute” con questo modulo sono:

- operazioni di pagamento e bonifici in uscita disposti tramite il servizio di home banking, anche se il relativo ordine di pagamento è disposto mediante un prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento;
- addebiti ricorrenti SDD - Sepa Direct Debit;
- prelievi di contante effettuati con la carta di debito della Banca Popolare di Lajatico su sportello automatico ATM;
- pagamenti su terminale POS/online effettuati con la carta di debito della Banca Popolare di Lajatico.

Attenzione: il presente Modulo dev'essere utilizzato per le richieste di rimborso relative ad operazioni contabilizzate nei 13 mesi antecedenti alla sua presentazione. Per le casistiche di disconoscimento delle operazioni di prelievo contante e di pagamento su POS o su internet, effettuate 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. per il tramite del sito internet istituzionale: www.nexi.it o, per le carte di credito individuali e aziendali, chiamare il numero verde 800151616;

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

Sezione Introduttiva

Spett.

Banca Popolare di Lajatico SCPA _____, il ____/____/____

Io sottoscritto¹ _____

nato a _____ (____) il ____/____/____

residente in _____ (____)

telefono _____

mail/PEC _____

[inserire solo nel caso di 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 rapporto di conto corrente

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 o di averle disposte a seguito di manipolazione/raggio da parte di terzi ignoti.

Operazioni di pagamento 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", "Operazione Bancomat", "Addebito SDD", "Ricarica Carta Prepagata"

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.

Le operazioni di pagamento disconosciute sono state effettuate:

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

- ☐ tramite canale on line - rapporto di internet/home banking n. _____ a me intestato/intestato a _____;
- ☐ tramite apparato ATM/apparato POS;
- ☐ 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;
- ☐ che le operazioni indicate sono state da me autorizzate ma disposte a seguito di manipolazione/raggiro da parte di terzi;
- ☐ che lo strumento di pagamento utilizzato per eseguire le operazioni sopra indicate è stato oggetto di furto in data _____;

- ☐ che lo strumento di pagamento utilizzato per eseguire le operazioni sopra indicate è stato oggetto di smarrimento in data _____;
- ☐ che lo strumento di pagamento utilizzato per eseguire le operazioni sopra indicate è stato consegnato a soggetti terzi in data _____;
- ☐ [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:

☐ 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/e-mail 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/e-mail 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 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
☐ di aver ricevuto messaggi sms/email relativi alle operazioni sconosciute	☐ di non aver ricevuto messaggi sms/email relativi alle operazioni sconosciute
☐ di aver rilevato recentemente malfunzionamenti dell'utenza telefonica connessa anche all'impossibilità di collegarsi tramite cellulare all'Internet Banking	☐ di non aver rilevato recentemente malfunzionamenti dell'utenza telefonica connessa anche all'impossibilità di collegarsi tramite cellulare all'Internet Banking
☐ di aver attivato il servizio di alert, che consente un costante controllo sull'utilizzo dell'Home Banking e di verificare immediatamente eventuali utilizzi fraudolenti	☐ di non aver attivato il servizio di alert, che consente un costante controllo sull'utilizzo dell'Home Banking e di verificare immediatamente eventuali utilizzi fraudolenti
☐ di aver fornito le credenziali di accesso (Codice ID e Password) a terzi e/o di averle conservate in luoghi non sicuri o accessibili	☐ di non aver fornito le credenziali di accesso (Codice ID e Password) a terzi e/o di non averle conservate in luoghi non sicuri o accessibili
☐ di aver sempre controllato che nella barra dell'indirizzo internet fosse indicata la modalità "https" con la presenza del simbolo del "lucchetto chiuso"	☐ di non aver sempre controllato che nella barra dell'indirizzo internet fosse indicata la modalità "https" con la presenza del simbolo del "lucchetto chiuso"
☐ di aver eseguito sempre il log out (tasto ESCI) per disconnettere la sessione quando viene terminato l'utilizzo del servizio sul sito della banca	☐ di non aver eseguito sempre il log out (tasto ESCI) per disconnettere la sessione quando viene terminato l'utilizzo del servizio sul sito della banca
☐ di aver modificato con frequenza la password di accesso al servizio e di non aver utilizzato la stessa password per vari servizi	☐ di non aver modificato con frequenza la password di accesso al servizio e di aver utilizzato la stessa password per vari servizi

Sezione Carte di Pagamento	
☐ di aver provveduto al blocco dello strumento di pagamento in data ____/____/____	☐ di non aver provveduto al blocco dello strumento di pagamento

☐ di non aver ceduto, neppure temporaneamente, le credenziali di sicurezza (PIN) personalizzate dello strumento di pagamento a terzi	☐ di aver ceduto, anche solo temporaneamente, le credenziali di sicurezza (PIN) personalizzate dello strumento di pagamento a terzi
☐ di non aver ceduto, neppure temporaneamente, lo strumento di pagamento a terzi	☐ di aver ceduto, anche solo temporaneamente, lo strumento di pagamento a terzi
☐ di non aver divulgato, tramite contatto via sms/telefono/e-mail 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/e-mail 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 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
☐ di non aver subito il furto/smarrimento della carta di pagamento	☐ di aver subito il furto/smarrimento della carta di pagamento
☐ di aver ricevuto messaggi sms/email relativi alle operazioni disconosciute	☐ di non aver ricevuto messaggi sms/email relativi alle operazioni disconosciute
☐ di non aver ricevuto la carta di pagamento oggetto delle operazioni disconosciute in quanto intercettata/sottratta mentre si trovava in fase di consegna	☐ di aver correttamente ricevuto la carta di pagamento oggetto delle operazioni disconosciute
☐ di aver attivato il servizio di alert, che consente un costante controllo sull'utilizzo delle carte di pagamento e di verificare immediatamente eventuali utilizzi fraudolenti	☐ di non aver attivato il servizio di alert, che consente un costante controllo sull'utilizzo delle carte di pagamento e di verificare immediatamente eventuali utilizzi fraudolenti

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, 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 le ore 15:30, si considera pervenuto nella giornata operativa successiva;

b) 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 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 120 giorni dalla

data di ricezione del presente Modulo, la situazione del rapporto come se il rimborso non avesse avuto luogo, dandone comunicazione al Cliente;

c) la Banca può sospendere l'operazione di rimborso in caso di motivato sospetto di frode;

d) qualora, l'attività istruttoria dia esito negativo poiché dimostrato che le operazioni erano state correttamente autorizzate e dalla Banca correttamente registrate e contabilizzate, la Banca rigetta la richiesta di rimborso dandone comunicazione per iscritto.

DICHIARO

(Sezione obbligatoria per le operazioni di pagamento fraudolente dichiarate "non autorizzate" e/o per operazioni di pagamento fraudolente dichiarate "autorizzate" ma per importo/beneficiario diversi – valorizzare una o più delle opzioni)

- ☐ 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 e che provvederò tempestivamente e presentarla, fornendone copia alla Banca entro 15 giorni dalla sottoscrizione del presente Modulo.

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. Si raccomanda quindi di procedere tempestivamente 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 della tessera sanitaria (fronte/retro);

- ☐ copia della denuncia presentata all'Autorità competente;
- ☐ revoca del mandato all'addebito inviata al creditore;
- ☐ altro [indicare ulteriore documentazione allegata]

Luogo e Data _____, il ____/____/____

Firma _____