

Modulo di disconoscimento delle operazioni di pagamento non autorizzate

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.

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 e a leggere attentamente anche quanto indicato nelle pagine successive.

- A. Compilare il modulo di disconoscimento con i dati identificativi e i riferimenti del rapporto su cui sono state addebitate le operazioni contestate.
- B. Compilare in ogni parte la tabella indicando le operazioni di pagamento oggetto di disconoscimento, avendo cura di riportare tutti i dati rilevanti sulle operazioni di pagamento contestate.
- C. Compilare la sezione “Questionario per il Cliente”.
- D. Compilare la sezione “Si fornisce di seguito una breve descrizione dell'accaduto”, avendo cura di esporre in modo chiaro e completo tutti gli elementi utili sui fatti intervenuti.
- E. Allegare al modulo di disconoscimento 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.
- F. Procedere ad apporre la propria “Firma” nell'apposito spazio in calce al modulo di disconoscimento.
- G. Trasmettere il modulo di disconoscimento debitamente firmato e compilato in ogni sua parte insieme all'eventuale documentazione allegata, con una delle seguenti modalità:
 - invio di e-mail all'indirizzo di posta elettronica disconoscimenti@bancadiasti.it;
 - consegna a mano della documentazione presso la Filiale di radicamento del Conto Corrente.

Alla ricezione della documentazione, la Banca verificherà il contenuto della stessa e procederà alla valutazione della richiesta. L'esame circa la natura delle operazioni oggetto di segnalazione avverrà a partire dal momento in cui la Banca riceverà il modulo di disconoscimento.

N.B.: Si prega di compilare il modulo di disconoscimento 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. (ad esempio: Giramondo Pay, Giramondo Pay Business), è necessario segnalare il disconoscimento delle operazioni direttamente al Servizio Clienti di NEXI Payments S.p.A. chiamando il numero 800.15.16.16 dall'Italia o il numero + 39 02.34980020 dall'Estero.

Modulo di disconoscimento delle operazioni di pagamento non autorizzate

Spett.le
Banca di Asti S.p.A.

Io sottoscritto _____ nato a _____ (____) il _____, C.F. _____,
residente in _____ (____), tel. _____,
e-mail/PEC _____

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

In qualità di Titolare/Legale Rappresentante di _____ (ragione sociale) con sede in _____,
Partita IVA/C.F. _____

COMUNICO

il disconoscimento delle operazioni sottoindicate nella tabella*, addebitate sul seguente rapporto di Conto Corrente _____ intestato a _____ acceso presso la Filiale di _____ della Banca di Asti S.p.A.

Data esecuzione dell'operazione di pagamento non autorizzata	Orario	Importo	Canale utilizzato (Internet banking; pos; ATM; web/e-commerce; mobile application; altro...)	Tipo di operazione (Bonifico; addebito SDD; prelievo; ATM; altro...)

*Qualora gli spazi non fossero sufficienti, è possibile utilizzare il "Modulo operazioni aggiuntive oggetto di disconoscimento", riportato in allegato al presente documento.

In relazione a quanto sopra,

DICHIARO

- 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;
- di aver già provveduto a bloccare lo strumento/servizio di pagamento utilizzato in data __/__/__ alle ore __: __;

(da selezionare solo in caso di addebiti SDD intervenuti successivamente ad una comunicazione di revoca) di aver comunicato 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) di non aver mai prestato consenso al mandato per l'addebito diretto al soggetto che risulta beneficiario del pagamento.

Si fornisce di seguito una breve descrizione dell'accaduto:

Di seguito, ulteriori informazioni a corredo della richiesta di rimborso delle operazioni di pagamento non autorizzate che possono essere utili in fase di istruttoria.

QUESTIONARIO PER IL CLIENTE	SI	NO
Ho subito furti che potrebbero aver coinvolto documenti o supporti contenenti le mie credenziali di sicurezza personalizzate e/o PIN.		
Ho ceduto, anche solo temporaneamente, le mie credenziali di sicurezza personalizzate e/o PIN a terzi.		
Ho comunicato le mie credenziali a soggetti che mi hanno contattato tramite SMS, telefono e/o e-mail.		
Ho riscontrato malfunzionamenti della linea telefonica mobile associata al numero di cellulare certificato nel periodo in cui sono state disposte le operazioni di pagamento.		
Ho sempre utilizzato dispositivi dotati di sistema di antivirus aggiornati.		
Ho ricevuto recentemente messaggi SMS e/o e-mail con richieste operative (quali il download di allegati e/o richieste di cliccare su link) relative ad aggiornamenti dei dati personali, verifiche o riattivazione dell'account e/o blocchi/storni urgenti di operazioni dispositive sospette o fraudolente.		
Ho sempre utilizzato il servizio di Internet Banking mediante reti internet private, non accessibili al pubblico.		
Ho modificato con frequenza la password di accesso al servizio e non utilizza la stessa password per vari servizi.		
Ho recentemente riscontrato malfunzionamenti della mia utenza telefonica, inclusa l'impossibilità di accedere all'Internet Banking da dispositivo mobile.		
Ho ricevuto richieste da sedicenti operatori o tecnici informatici, apparentemente appartenenti a servizi assistenza clienti di aziende di mia fiducia per installare software o app sul mio dispositivo mobile.		
Ho avuto recentemente contatti da persone che mi hanno formulato richieste di prestiti di denaro, pagamenti urgenti e/o richieste di aiuto economico per varie motivazioni.		
Ho inserito recentemente su dispositivi o piattaforme informatiche riferibili ad intermediari finanziari (banche, gestori di carte o fornitori di servizi di pagamento) i miei dati personali, le mie coordinate IBAN e/o i dati delle mie carte di pagamento.		
Ho ricevuto richieste di modificare l'IBAN verso le quali effettuare pagamenti via e-mail, posta, SMS o chiamata telefonica da parte di fornitori, creditori o aziende di servizi.		
Ho ricevuto recentemente contatti telefonici da soggetti riferibili a intermediari finanziari o a 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.		

DICHIARO INFINE

- che, in caso di denuncia degli utilizzi contestati, mi impegno sin d'ora a far avere copia di tale denuncia alla Banca di Asti S.p.A.;
- di aver fornito, con il presente modulo, dati e 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 alcuni di tali dati e informazioni e delle connesse responsabilità;
- 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.

PRENDO ATTO

- che entro la giornata operativa successiva a quella di ricezione del presente modulo eventualmente accompagnato da tutta la documentazione rilevante, se ricevuto entro l'orario di apertura al pubblico degli sportelli, la Banca rimborserà "salvo buon fine" l'importo delle operazioni sopra indicate, salvo che abbia motivato sospetto di frode o di colpa grave. Il modulo di disconoscimento ricevuto dopo l'orario di apertura al pubblico degli sportelli, si considera pervenuto nella giornata successiva;
- che qualora, entro 120 giorni dalla data di ricezione della presente dichiarazione, sia dimostrato che le operazioni di pagamento sopra indicate fossero state autorizzate o sia provato il dolo o la colpa grave, la Banca avrà il diritto di ottenere la restituzione dell'importo eventualmente rimborsato, ripristinando la situazione del rapporto come se il rimborso non avesse avuto luogo e dandone comunicazione al sottoscritto.

ACCETTO

che la Banca di Asti S.p.A. eserciti la facoltà di provvedere, a seguito della presente contestazione, al blocco dello strumento / servizio di pagamento utilizzato per l'operazione di pagamento non autorizzata.

AUTORIZZO

irrevocabilmente, sin d'ora, la Banca a eseguire il riaddebito dell'importo rimborsato "salvo buon fine" nel caso in cui, a seguito delle verifiche effettuate, dovesse appurare che il predetto rimborso non fosse in realtà dovuto, ai sensi di quanto previsto dal D. Lgs. n. 11/2010 e successive modifiche. Nel caso non sia possibile eseguire il riaddebito automatico, la Filiale, provvederà a contattare il Titolare per richiedere la restituzione dell'importo non dovuto.

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 (specificare): _____

Data e luogo

FIRMA
