

# MODULO DI DISCONOSCIMENTO DI OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON AUTORIZZATE

Utilizzabile da tutta la clientela di SANFELICE 1893 Banca Popolare

## Istruzioni per la compilazione

Il presente modulo di disconoscimento di operazioni di pagamento non autorizzate (di seguito il “**Modulo**”) consente al Cliente di comunicare alla Banca il disconoscimento di operazioni di pagamento non autorizzate, 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.

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 BANCOMAT®/PagoBANCOMAT® della SANFELICE 1893 Banca Popolare su sportello automatico ATM;
- **pagamenti su terminale POS** effettuati con la carta di debito BANCOMAT®/PagoBANCOMAT® della SANFELICE 1893 Banca Popolare.

**Attenzione:** il presente Modulo dev'essere utilizzato per 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.**: [www.nexi.it](http://www.nexi.it) (Per le Carte di Debito e Carte Prepagate di Nexi contattare il numero 02/345444 (dall'Italia) o +39 02/34980020 (dall'estero). Per le carte di credito individuali e aziendali chiamare il numero verde 800024822).

Di seguito sono illustrate le istruzioni per la compilazione del Modulo, riportato nelle pagine successive:

1. Inserire i dati identificativi e i riferimenti del rapporto su cui sono state addebitate le operazioni contestate;
2. Firmare il Modulo negli appositi spazi, contrassegnati con il segno di spunta ✓;
3. Allegare al Modulo ogni altra documentazione che possa essere di interesse (ad es. e-mail o SMS ricevuti, schermate dei siti visitati, estratto conto, ecc.) e la copia della denuncia presso le autorità competenti (qualora presentata);
4. Trasmettere il Modulo debitamente firmato e compilato in ogni sua parte insieme alla documentazione allegata in una delle seguenti modalità :
  - alla Filiale dove è aperto il tuo del conto corrente/conto di pagamento (**con consegna a mano**);
  - all'indirizzo PEC della Banca dedicato alla gestione dei disconoscimenti:  
**disconoscimenti@pec.sanfelice1893.it**, allegando una scansione del Modulo e degli allegati.

Al ricevimento della richiesta di disconoscimento, la Banca verificherà il contenuto della connessa richiesta di rimborso.

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.

MODULO DI DISCONOSCIMENTO OPERAZIONI DI PAGAMENTO  
NON AUTORIZZATE

Spettabile SANFELICE 1893 Banca Popolare

luogo \_\_\_\_\_, data \_\_\_\_\_

Il/La Sottoscritto/a Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ Codice Fiscale \_\_\_\_\_

Residente a \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_

telefono \_\_\_\_\_ e-mail/PEC \_\_\_\_\_

**Ulteriori dati in caso di impresa/ente/persona giuridica**

in qualità di rappresentante legale di Ragione Sociale \_\_\_\_\_

con sede a \_\_\_\_\_

P.IVA o Codice Fiscale aziendale \_\_\_\_\_

Telefono fisso \_\_\_\_\_ Telefono mobile \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_ PEC \_\_\_\_\_

*Nota: I Dati Personalini 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.*

**COMUNICO**

il disconoscimento delle operazioni di pagamento di seguito indicate, addebitate sul rapporto di

Conto Corrente n. \_\_\_\_\_

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

in essere presso la Filiale di \_\_\_\_\_

Le operazioni contestate sono state effettuate tramite i seguenti sistemi di pagamento:

- operazioni di pagamento e bonifici in uscita** disposti tramite il servizio di Internet Banking;
- addebiti ricorrenti SDD - Sepa Direct Debit;**
- prelievi di contante** effettuati con la carta di debito BANCOMAT®/PagoBANCOMAT® della SANFELICE 1893 Banca Popolare su sportello automatico ATM;
- pagamenti su terminale POS** effettuati con la carta di debito BANCOMAT®/PagoBANCOMAT® della SANFELICE 1893 Banca Popolare.

**ELENCO OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON AUTORIZZATE OGGETTO DI DISCONOSCIMENTO**

Data e ora operazione	Importo (Euro)	Descrizione Esempio: beneficiario del bonifico canale di esecuzione dell'operazione	Tipo operazione Inserire una delle seguenti voci: • Bonifico da Internet Banking • Pagamenti da Internet Banking • Prelievo ATM • Pagamento POS • Addebito ricorrente SDD
<b>TOTALE</b>			

**RIEPILOGO DEGLI EVENTI INTERCORSI (COMPILAZIONE OBBLIGATORIA)**

Riportare di seguito tutti gli elementi utili sui fatti accaduti. Esempio: come è avvenuta l'operazione e circostanze ritenute di interesse, data, ora e luogo, eventuali notifiche ricevute; eventuali attività svolte, altro.

**DICHIARO CHE LE OPERAZIONI SOPRA INDICATE**
Sezione obbligatoria – se necessario valorizzare anche più di un'opzione

- non sono state da me autorizzate;
- che il beneficiario è stato alterato dopo l'esecuzione, senza il mio consenso;
- che l'importo è stato alterato dopo l'esecuzione, senza il mio consenso;
- che è stata comunicata al creditore/alla Banca la revoca del mandato di pagamento \_\_\_\_\_, con decorrenza dal \_\_\_\_\_. A tale fine allego copia della comunicazione di revoca inviata al creditore (selezionare solo in caso di addebiti ricorrenti SDD intervenuti successivamente ad una comunicazione di revoca);
- non ho mai prestato consenso al mandato per l'addebito diretto al soggetto che risulta beneficiario del pagamento (da selezionare solo in caso di addebiti ricorrenti SDD non autorizzati);
- 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 \_\_\_\_\_.

**Sezione obbligatoria:** da compilare se si contestano pagamenti addebitati sul proprio conto corrente derivanti da disposizioni di pagamento e/o addebiti non autorizzati tramite il servizio di **Internet Banking**.

	<b>DOMANDE PER IL CLIENTE</b> <b>Sezione Internet Banking</b>	<b>RISPOSTA</b>	
1	Ha ricevuto recentemente messaggi SMS e/o email in cui venivano richieste attività quali ad esempio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• richiesta di aggiornamento/conferma dei dati personali;</li> <li>• verifica / aggiornamento o riattivazione del suo account,</li> <li>• blocco /storno urgente di operazioni dispositivo sospette/fraudolente.</li> </ul>	<b>SI</b> <input type="checkbox"/>	<b>NO</b> <input type="checkbox"/>
2	Ha ricevuto recentemente contatti telefonici da soggetti riferibili ad un intermediario finanziario (oppure ad un call center antifrode), i quali ti hanno richiesto dati sensibili quali, ad esempio, le credenziali di accesso all'Home Banking, il numero delle carte di credito o debito, i codici e le password di sicurezza?	<b>SI</b> <input type="checkbox"/>	<b>NO</b> <input type="checkbox"/>
3	Ha ricevuto recentemente richieste via email, 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?	<b>SI</b> <input type="checkbox"/>	<b>NO</b> <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?	<b>SI</b> <input type="checkbox"/>	<b>NO</b> <input type="checkbox"/>
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?	<b>SI</b> <input type="checkbox"/>	<b>NO</b> <input type="checkbox"/>
6	Ha ricevuto recentemente richieste da sedicenti operatori /tecnicici informatici di customer care di aziende apparentemente di sua fiducia per installare programmi/software o app sul suo dispositivo (PC e/o cellulare)?	<b>SI</b> <input type="checkbox"/>	<b>NO</b> <input type="checkbox"/>
7	Ha rilevato recentemente malfunzionamenti della tua utenza telefonica connesse anche all'impossibilità di collegarsi tramite cellulare al suo Internet Banking?	<b>SI</b> <input type="checkbox"/>	<b>NO</b> <input type="checkbox"/>
8	Ha attivato il nostro servizio di e-mail alert, che consente un costante controllo sull'utilizzo del suo Home Banking e di verificare immediatamente eventuali utilizzi fraudolenti?	<b>SI</b> <input type="checkbox"/>	<b>NO</b> <input type="checkbox"/>
9	Ha mai fornito le credenziali di accesso (Codice ID e Password) a terzi o le ha conservate in luoghi non sicuri o accessibili?	<b>SI</b> <input type="checkbox"/>	<b>NO</b> <input type="checkbox"/>
10	Ha sempre controllato che nella barra dell'indirizzo internet fosse indicata la modalità "https" con la presenza del simbolo del "lucchetto chiuso"?	<b>SI</b> <input type="checkbox"/>	<b>NO</b> <input type="checkbox"/>

11	Esegue sempre il log out (tasto ESCI) per disconnettere la sessione quando viene terminato l'utilizzo del servizio sul sito della banca?	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
12	Modifica con frequenza la password di accesso al servizio e non utilizza la stessa password per vari servizi?	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
13	Installa ed aggiorna periodicamente software antivirus e firewall che consentono di riconoscere e rimuovere i malware?	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
14	Gestisce con attenzione la posta elettronica per evitare di aprire e-mail di spam?	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
15	Presta la massima attenzione alle persone che accedono ai dispositivi (PC e/o cellulari) utilizzati per i collegamenti ad internet?	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
16	Ha sempre utilizzato il servizio di internet banking mediante reti internet private (ossia reti di connessione internet NON aperte a terzi/pubbliche)?	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
17	Ha configurato e tenute segrete le risposte di sicurezza previste nell'apposita sezione Impostazioni - Sicurezza del tuo Internet Banking ?	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO



Firma del Cliente

**Sezione obbligatoria** – da compilare se si contestano pagamenti addebitati sul proprio conto corrente a seguito dell'utilizzo non autorizzato della propria **carta di debito BANCOMAT®/PagoBANCOMAT®**.

	<b>DOMANDE PER IL CLIENTE</b> Sezione Carte di pagamento	<b>RISPOSTA</b>	
1	Ha smarrito il codice personale segreto (PIN) della sua carta di pagamento?	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
2	Ha ceduto, anche solo temporaneamente, la carta di pagamento a terzi?	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
3	Ha comunicato a qualcuno il codice personale segreto (PIN) della sua carta di pagamento?	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
4	Se ha rivelato il PIN della tua carta di pagamento a terzi, lo ha fatto con persone conosciute e fidate?	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
5	Ha conservato il PIN della tua carta di pagamento in un luogo non accessibile a terzi?	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
6	Ha utilizzato la carta di pagamento negli ultimi 3 giorni?	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
7	Aveva attivato il servizio dell'alert di sicurezza a mezzo SMS sulla carta di pagamento ?  Se sì, ha ricevuto le notifiche dell'avvenuto pagamento?	<input checked="" type="checkbox"/> SI  <input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO  <input type="checkbox"/> NO



Firma del Cliente

In conseguenza di quanto sopra esposto:

**DICHIARO**

di disconoscere l'/gli addebito/i di cui sopra in quanto riconducibile/i, a una/più operazione/i di pagamento non autorizzata/e.

**DICHIARO INOLTRE**

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

- Di non avere provveduto a bloccare la mia carta di debito BANCOMAT®/PagoBANCOMAT®/ il mio profilo di internet banking;
- Di avere provveduto a bloccare la carta / il profilo di internet banking mediante chiamata al Numero Verde e/o mediante intervento della filiale il giorno \_\_\_\_\_ alle ore \_\_\_\_\_ ricevendo il codice blocco nr. \_\_\_\_\_ (solo per la carta di debito BANCOMAT®/PagoBANCOMAT®).

**CHIEDO**

il rimborso dell'importo delle operazioni oggetto di disconoscimento sopra elencate con riaccrédito 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 in tutte le sue parti, la Banca procede 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'accrédito 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 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;
- 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 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. Mi riservo di procedere a farlo e nel caso a fornirne copia alla Banca consapevole che la mancata presentazione della denuncia potrebbe pregiudicare l'avvio di eventuali azioni penali nei confronti dei possibili malfattori.

*NOTA: 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 Banca si riserva la facoltà di richiederne una copia, anche successivamente, ove reputata utile ai fini delle valutazioni istruttorie. Sebbene non obbligatoria, **si raccomanda di procedere alla prima occasione utile alla presentazione della denuncia alle Autorità competenti**, attesa anche 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 autorizzare la Banca a disporre ogni opportuno accertamento con riferimento alle operazioni disconosciute sopra indicate, rendendomi disponibile a fornire qualunque ulteriore informazione utile;
- 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;
- di essere consapevole che dichiarazioni mendaci, falsità in atti e uso di atto falso costituiscono reato ai sensi dell'articolo 76 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, ed importano l'applicazione di sanzioni penali.

**Documentazione allegata:**

- Copia del documento di identità e del codice fiscale (fronte/retro)
- Copia della denuncia presentata all'Autorità competente (se effettuata)
- altro (per esempio, estratto conto) \_\_\_\_\_



Firma del Cliente