

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 queste 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. *Allegare 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. *Trasmettere questo Modulo insieme alla documentazione richiesta tramite le seguenti modalità:*
 - *inviare mail al seguente indirizzo: disconoscimenti@bplazio.it (valido per tutte le entità del Gruppo Banca Popolare del Lazio) 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 complessiva presso la Filiale di radicamento del conto corrente/di pagamento che avrà cura di inoltrarla al suddetto indirizzo mail.*

Alla ricezione della documentazione, si verificherà il contenuto e gli allegati consegnati e si procederà alla valutazione della Sua richiesta.

MODULO DISCONOSCIMENTO OPERAZIONI DI PAGAMENTO

Spett.

Gruppo Banca Popolare del Lazio
Via Martiri delle Fosse Ardeatine, 9
00049 – Velletri (RM)

_____, lì ____/____/____

Io sottoscritto¹ _____ 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 _____ di Banca Popolare del Lazio
 BLU Banca

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.

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:

(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"> • aggiornamento/conferma dei dati personali, • verifica/aggiornamento o riattivazione del Suo account, • blocco /storno urgente di operazioni dispositive sospette/fraudolente 	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
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 <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
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 <input type="checkbox"/>	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 <input type="checkbox"/>	NO <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?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
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 <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
7	Ha rilevato recentemente malfunzionamenti della sua utenza telefonica connesse anche all'impossibilità di collegarsi tramite su telefonino al suo Internet Banking?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
8	Ha attivato il servizio di ricezione di alert di sicurezza mediante SMS/MAIL?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
9	Ha sempre conservato le credenziali di accesso (Codice ID e Password) in luoghi non accessibili a terzi senza fornirli a nessuno?	SI <input type="checkbox"/>	NO <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"?	SI <input type="checkbox"/>	NO <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?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
12	Modifica con frequenza la password di accesso al servizio e non utilizza la stessa password per vari servizi?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
13	Installa ed aggiorna periodicamente software antivirus e firewall che consentono di riconoscere e rimuovere i malware?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
14	Gestisce con attenzione la posta elettronica per evitare di aprire e mail di spam?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
15	Presta la massima attenzione alle persone che accedono ai dispositivi (PC e/o cellulari) utilizzati per i collegamenti ad internet?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
16	Ha sempre utilizzato il servizio di internet banking mediate reti internet private (ossia reti di connessione internet NON aperte a terzi/pubbliche)?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
17	Ha configurato e tenute segrete le risposte di sicurezza previste nell'apposita sezione Impostazioni - Sicurezza del suo Internet Banking?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

DOMANDA PER IL CLIENTE – Sezione Carte di Pagamento		RISPOSTA	
1	Ha smarrito il codice personale segreto (PIN) della Sua carta di pagamento?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
2	Ha ceduto, anche solo temporaneamente, la carta di pagamento a terzi?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
3	Ha comunicato a qualcuno il codice personale segreto (PIN) della sua carta di pagamento?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
4	Se ha rivelato il PIN della sua carta di pagamento a terzi, lo ha fatto con persone conosciute e fidate?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
5	Ha conservato il PIN della sua carta di pagamento in un luogo non accessibile a terzi?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
6	Ha utilizzato la carta di pagamento negli ultimi 3 giorni?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

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;
- 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 _____

