BCC CANTÙ

GRUPPO BCC ICCREA

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 **non autorizzate** e/o **non correttamente eseguite**, intervenute sui propri rapporti di Conto Corrente.

Le operazioni di pagamento che possono essere indicate nel seguente Modulo, rientranti nell'ambito normativo nazionale dei "servizi di pagamento", ai sensi del Decreto Legislativo N. 11 del 27 gennaio 2010 e successive modificazioni, sono:

- ***Bonifici eseguiti su tutti i canali dispositivi messi a disposizione dalla Banca: Sportello, "RelaxBanking", CSA – Casse Self Assistite e/o ATM Evoluti (Sistemi di Automazione)***
  - **Bonifici SEPA (Area SEPA)**
    - ✓ *Bonifico SEPA (SCT - SEPA CREDIT TRANSFER) e bonifico transfrontaliero in ambito UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda, Liechtenstein) in euro, corone svedesi o lei rumeni ai sensi del Regolamento UE 2021/1230*
    - ✓ *Bonifico SEPA non rientranti nell'ambito di applicazione del Regolamento UE 2021/1230*
    - ✓ *SEPA Instant Payment (SCT INST - bonifico istantaneo)*
    - ✓ *Bonifico estero in ambito UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) in divisa di Stato membro dell'Unione Europea/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) non appartenente all'unione monetaria ai sensi del D.Lgs. 11/2010*
    - ✓ *Bonifici Urgenti*
  - **Bonifici extra SEPA (Area extra SEPA)**

- ***Addebiti Diretti Passivi - SDD "Sepa Direct Debits" (Core e B2B)***

  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/Conto 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 e Versamenti di contante su Conto Corrente, eseguiti:***
  - ***allo Sportello;***
  - ***tramite CSA – Casse Self Assistite e/o ATM Evoluti (Sistemi di Automazione), al di fuori dei Circuiti Nazionali e/o Internazionali delle carte di pagamento (Bancomat, MasterCard, VISA).***

Nota Bene: Le operazioni di prelievo di contante tramite CSA e ATM Evoluti possono essere disposte dal cliente accedendo ai Sistemi di Automazione tramite l'utilizzo delle Carte di Debito emesse dall'Istituto di Moneta Elettronica Numia S.p.A..
A seguito dell'accesso, il cliente può scegliere l'esecuzione di un'operazione di prelievo in due modalità distinte:

- *prelievo attraverso i Circuiti Nazionale e/o Internazionali della carta di pagamento adoperata per l'accesso. In tale circostanza, l'operazione di prelievo agisce alla stessa stregua di un prelievo da ATM tradizionale;*
- *prelievo diretto sul conto corrente, senza passaggio sui Circuiti Nazionale e/o Internazionali della carta di pagamento adoperata per l'accesso. In tale circostanza, la Carta di Debito agisce come mero strumento di riconoscimento del titolare e consentono - a distanza e in maniera automatizzata - l'identificazione univoca e certa dell'utilizzatore a cui la Carta è intestata.*

*Importante! Per le casistiche di disconoscimento delle operazioni di prelievo di contante effettuate sui Circuiti Nazionali e/o Internazionali delle carte di pagamento (Bancomat, MasterCard, VISA) di proprietà di Numia S.p.A. (ex BCC Pay S.p.A.), si rimanda all'utilizzo dell'apposito "**Modulo di disconoscimento di operazioni con carta di pagamento**", disponibile:*

- *sull'area riservata del Servizio "RelaxBanking", selezionando la Carta di Debito interessata dalla Sezione "Le tue carte" e cliccando su "Vai al dettaglio – Disconosci movimenti"; oppure*
- *sul sito internet www.cartabcc.it nella Sezione "Trasparenza – Altri Documenti".*

- ***Ricarica di Carte Prepagate CartaBCC "Tasca", "TascaConto", "TascaBusiness" di proprietà di Numia S.p.A. (ex BCC Pay S.p.A.), eseguiti su tutti i canali dispositivi messi a disposizione dalla Banca: Sportello, "RelaxBanking", CSA – Casse Self Assistite e/o ATM Evoluti (Sistemi di Automazione)***

  Nota Bene: La fattispecie attinente alla ricarica della Carta Prepagata CartaBCC mediante canale RelaxBanking può essere valorizzata nel Modulo nelle seguenti circostanze:

  - *il Titolare della Carta Prepagata destinataria della ricarica coincide con l'utente del Servizio "RelaxBanking" da cui risulta disposta l'operazione di ricarica;*
  - *Il Titolare della Carta Prepagata destinataria della ricarica non coincide con l'utente del Servizio "RelaxBanking" da cui risulta disposta l'operazione di ricarica.*

  *Importante! Nelle casistiche in cui l'operazione di accredito delle somme sia stata eseguita attraverso un'operazione di bonifico, disposta tramite Servizio "RelaxBanking" su Carte Prepagate con IBAN non emesse da Numia S.p.A. (ex 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".*

- ***MAV e RAV Passivi, Bollettini Postali, Bollettini Freccia Passivi, Bollettini CBill-PagoPA e Ricariche telefoniche eseguiti su tutti i canali dispositivi messi a disposizione dalla Banca: Sportello, "RelaxBanking", CSA – Casse Self Assistite e/o ATM Evoluti (Sistemi di Automazione)***

****

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 di Conto Corrente 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. In caso di "*Operazioni di pagamento non autorizzate*" e "*Operazioni di pagamento la cui autorizzazione è intervenuta a seguito di truffe o frodi con furto di identità*", 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 disconosciuta (ad es., e-mail o SMS ricevuti, schermate dei siti visitati, ecc.). La Banca adotta un processo che prevede la presentazione della richiesta di disconoscimento senza obbligo di contestuale acquisizione della copia della denuncia alle Autorità competenti. Tuttavia, la denuncia alle Autorità competenti assume importanza rilevante nel processo di valutazione delle operazioni di pagamento in oggetto per cui è fortemente consigliato fare denuncia alle Autorità competenti alla prima occasione utile;
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

   oppure

   - ❖ Invio di un'e-mail/PEC ai seguenti indirizzi di posta elettronica/Posta Elettronica Certificata (PEC) della Banca:
     - ***disconoscimento@cantu.bcc.it***
     - ***legale@pec.cracantu.it***

   avendo cura di utilizzare per l'invio lo stesso indirizzo di posta elettronica/Posta Elettronica Certificata (PEC) riportato nella sezione introduttiva del Modulo con i Suoi dati identificativi.

La invitiamo a fornirci sin da subito tutta la documentazione necessaria per effettuare l'istruttoria e per consentirci di fornirLe un riscontro nei tempi previsti dalla normativa.

In caso di mancata ricezione della documentazione sopra indicata, ovvero di quella eventualmente richiesta ad integrazione, utile ad una puntuale evasione dell'attività istruttoria, la Banca procederà alla valutazione della richiesta sulla base delle sole evidenze documentali pervenute.

BCC CANTÙ

GRUPPO BCC ICCREA

MODULO DISCONOSCIMENTO OPERAZIONI DI PAGAMENTO

Cassa Rurale ed Artigiana di Cantù
Bcc Soc.Coop.

_____, il ____/____/_____

SEZIONE INTRODUTTIVA – DATI ANAGRAFICI

(COMPILAZIONE OBBLIGATORIA)

Io sottoscritto[1] _____
Nato a _____ (____)
Il ____/____/_____
Residente in _____ (___)
Numero di telefono _____
[*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 _____

Indirizzo di posta elettronica/Posta Elettronica Certificata (PEC) _____

Importante! Ogni comunicazione tra la Banca e il Cliente avverrà sull'indirizzo di posta elettronica/Posta Elettronica Certificata* (PEC) *fornito

COMUNICO

il disconoscimento delle operazioni di seguito indicate,

addebitate sul rapporto di Conto Corrente N. _____

intestato a _____
_____
_____

presso la Filiale di _____

[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.

SEZIONE 1 - OPERAZIONI DI PAGAMENTO OGGETTO DI DISCONOSCIMENTO

(COMPILAZIONE OBBLIGATORIA)

DATA OPERAZIONE	**IMPORTO** *(Espresso in Euro o in altra valuta)*	**DESCRIZIONE** *(per es., beneficiario, canale di esecuzione dell'operazione)*	**TIPOLOGIA OPERAZIONE** *Inserire alternativamente una delle seguenti voci: "**Bonifico**", "**Prelievo di contante**", "**Versamento di contante**", "**Addebito Diretto Passivo – Sepa Direct Debit (SDD)**", "**Ricarica Carta Prepagata CartaBCC "Tasca", "TascaConto", "TascaBusiness"**", "**MAV Passivi**", "**RAV Passivi**", "**Bollettini Postali**", "**Bollettini Freccia Passivi**", "**Bollettini CBill-PagoPA**", "**Ricariche Telefoniche**"*

DATA OPERAZIONE	**IMPORTO** *(Espresso in Euro o in altra valuta)*	**DESCRIZIONE** *(per es., beneficiario, canale di esecuzione dell'operazione)*	**TIPOLOGIA OPERAZIONE** *Inserire alternativamente una delle seguenti voci: "**Bonifico**", "**Prelievo di contante**", "**Versamento di contante**", "**Addebito Diretto Passivo – Sepa Direct Debit (SDD)**", "**Ricarica Carta Prepagata CartaBCC "Tasca", "TascaConto", "TascaBusiness"**", "**MAV Passivi**", "**RAV Passivi**", "**Bollettini Postali**", "**Bollettini Freccia Passivi**", "**Bollettini CBill-PagoPA**", "**Ricariche Telefoniche**"*

*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:
(*COMPILAZIONE OBBLIGATORIA - possono essere valorizzate anche più opzioni, se necessario*)

☐ presso lo Sportello della Filiale di radicamento del Conto Corrente;
☐ presso lo Sportello di Altra Filiale della Banca;
☐ tramite canale *on line* - Rapporto di "RelaxBanking" 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 "RelaxBanking" N. _____ a me intestato/intestato a _____
[*se conosciuto, indicare la denominazione/sito della Terza Parte:* _____];
☐ tramite CSA – Casse Self Assistite e/o ATM Evoluti (Sistemi di Automazione);
☐ tramite addebito diretto/SDD [*se conosciuto, indicare il numero di mandato di pagamento*: n. _____]

SEZIONE 2 – TIPOLOGIA DELLA CONTESTAZIONE

(COMPILAZIONE OBBLIGATORIA)

In relazione a quanto sopra,

DICHIARO

di aver subito il seguente evento:

(Flaggare alternativamente una delle fattispecie di seguito riportate)

2A.1 Operazione di pagamento non autorizzate

(*valorizzare anche più di un'opzione, se necessario*)

☐ che le operazioni di pagamento oggetto di disconoscimento **non sono da me riconosciute e autorizzate**

☐ **di non aver mai prestato consenso/mandato** all'esecuzione di operazioni di pagamento disposte su iniziativa del beneficiario dell'operazione (quali, ad esempio, addebiti diretti/SDD)

☐ che le operazioni di pagamento non autorizzate oggetto di disconoscimento **sono conseguenza di furto/smarrimento dello strumento di pagamento elettronico e/o delle credenziali di sicurezza personalizzate**

Importante! Si richiama l'importanza di procedere tempestivamente al blocco delle credenziali di sicurezza personalizzate e/o dello strumento di pagamento elettronico interessato dall'evento (utenza del "Servizio RelaxBanking" e/o carta di pagamento) prima di inoltrare il presente modulo.

2A.1 Documentazione allegata

☐ copia di un **documento di identità** e del **codice fiscale** (fronte/retro)

☐ **autodichiarazione** degli eventi accorsi, con compilazione delle **Sezioni 3 e 4** del seguente Modulo

☐ altro [*indicare ulteriore documentazione allegata*]

_____

_____

_____

☐ 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: ___/___/_____

Importante! *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.*

In ragione degli eventi sopra descritti,

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 13.20, 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 il menzionato orario limite si considera pervenuto nella giornata operativa successiva.
   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** - entro 30 giorni dalla data del rimborso dell'importo delle operazioni oggetto di disconoscimento - **al riaddebito delle somme sul conto**[2] e dandone comunicazione per iscritto.
   Decorso il termine sopra indicato, qualora il rimborso risulti in tutto o in parte non dovuto, la Banca non procede al ripristino della situazione del rapporto come indicato al punto precedente, pur conservando il diritto di ottenere la restituzione dell'importo non dovuto.

****

2A.2 Operazioni di pagamento la cui autorizzazione è intervenuta a seguito di truffe o frodi con furto di identità

Si intendono operazioni di pagamento autorizzate conseguenti a "frodi con furto di identità" le transazioni di pagamento in cui l'utente è stato manipolato da un "terzo" che ha finto di essere un dipendente della Banca, di altro Prestatore di Servizi di Pagamento dell'utente o Autorità Pubbliche utilizzando illecitamente il nome o l'indirizzo di posta elettronica o il numero di telefono della Banca/ Prestatore di Servizi di Pagamento, e tale manipolazione ha dato luogo a successive operazioni di pagamento autorizzate fraudolente

[2] Nel caso di addebiti diretti/SDD non è possibile il riaddebito delle somme. Spetta al cliente concordare con l'azienda creditrice una diversa modalità di pagamento di quanto dovuto (ad esempio bonifico).

☐ che le operazioni di pagamento oggetto di disconoscimento **sono state autorizzate a seguito di truffa o frode con furto di identità**

Importante! Si richiama l'importanza di procedere tempestivamente al blocco delle credenziali di sicurezza personalizzate e/o dello strumento di pagamento elettronico interessato dall'evento (utenza del "Servizio RelaxBanking" e/o carta di pagamento) prima di inoltrare il presente modulo.

2A.2 Documentazione allegata

☐ copia di un **documento di identità** e del **codice fiscale** (fronte/retro)

☐ **autodichiarazione** degli eventi accorsi, con compilazione delle **Sezioni 3 e 4** del seguente Modulo

☐ altro [*indicare ulteriore documentazione allegata*]

_____

_____

_____

☐ 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: ___/___/_____

Importante! *La denuncia alle Autorità competenti può assumere rilevanza nella conduzione delle valutazioni istruttorie su tali operazioni di pagamento, 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 in oggetto presso le sedi giudiziali e stragiudiziali.*

In ragione degli eventi sopra descritti,

CHIEDO

il rimborso dell'importo delle operazioni oggetto di disconoscimento elencate con riaccredito sul rapporto sopra indicato, prendendo atto che:

c) **entro la giornata operativa successiva** a quella di ricezione del presente modulo, ricevuto completo nelle sue parti essenziali entro le ore 13:20, 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 il menzionato orario limite si considera pervenuto nella giornata operativa successiva.
La Banca può sospendere l'operazione di rimborso in caso di motivato sospetto di frode;

d) 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** - entro 30 giorni dalla data del rimborso dell'importo delle operazioni oggetto di disconoscimento - **al riaddebito delle somme sul conto** e dandone comunicazione per iscritto.
Decorso il termine sopra indicato, qualora il rimborso risulti in tutto o in parte non dovuto, la Banca non procede al ripristino della situazione del rapporto come indicato al punto precedente, pur conservando il diritto di ottenere la restituzione dell'importo non dovuto.

****

2A.3 Operazione di pagamento non autorizzate a seguito di revoca del consenso

(*valorizzare anche più di un'opzione, se necessario*)

☐ [*da selezionare in caso di addebiti diretti/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 ___/___/_____;

☐ [*da selezionare in caso di ordini permanenti di bonifico in uscita intervenuti successivamente ad una comunicazione di revoca*] che è stata comunicata alla Banca la revoca del consenso all'esecuzione delle operazioni di bonifico ricorrenti originariamente autorizzate, con decorrenza dal ___/___/_____

☐ [*da selezionare in caso di ordini pagamento intervenuti successivamente alla revoca/modifica di delega ad operare sul conto*] che l'operazione di pagamento è stata eseguita da un delegato ad operare successivamente alla revoca/modifica di delega ad operare sul conto comunicata alla Banca con decorrenza dal ___/___/_____

2A.3 Documentazione allegata

☐ copia di un **documento di identità** e del **codice fiscale** (fronte/retro)

☐ **autodichiarazione** degli eventi accorsi, con compilazione della **Sezione 4** del seguente Modulo

☐ copia della comunicazione di **revoca alla futura esecuzione delle operazioni di pagamento originariamente autorizzate** inviata al creditore/alla Banca

☐ copia del modulo di **revoca/modifica della delega** ad operare originariamente conferita

☐ altro [*indicare ulteriore documentazione allegata*]

_____

_____

_____

In ragione degli eventi sopra descritti,

CHIEDO

il rimborso dell'importo delle operazioni oggetto di disconoscimento elencate con riaccredito sul rapporto sopra indicato, prendendo atto che:

e) **entro la giornata operativa successiva** a quella di ricezione del presente modulo, ricevuto completo nelle sue parti essenziali entro le ore 13:20, 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 il menzionato orario limite si considera pervenuto nella giornata operativa successiva.

La Banca può sospendere l'operazione di rimborso in caso di motivato sospetto di frode;

f) 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** - entro 30 giorni dalla data del rimborso dell'importo delle operazioni oggetto di disconoscimento - **al riaddebito delle somme sul conto** e dandone comunicazione per iscritto.
Decorso il termine sopra indicato, qualora il rimborso risulti in tutto o in parte non dovuto, la Banca non procede al ripristino della situazione del rapporto come indicato al punto precedente, pur conservando il diritto di ottenere la restituzione dell'importo non dovuto.

****

2B. Operazioni di pagamento non correttamente eseguite

(*valorizzare anche più di un'opzione, se necessario*)

☐ che le operazioni di pagamento oggetto di disconoscimento indicate sono state da me **autorizzate ma per beneficiario diverso**

☐ che le operazioni di pagamento oggetto di disconoscimento indicate sono state da me **autorizzate ma per importo diverso:**

☐ prelievo di contante allo Sportello **– errato importo di ricezione contanti**

☐ versamento di contante allo Sportello **– errato importo di versamento registrato sul Conto Corrente**

☐ prelievo di contante tramite CSA – Casse Self Assistite e/o ATM Evoluti (Sistemi di Automazione), al di fuori dei Circuiti Nazionali e/o Internazionali delle carte di pagamento (Bancomat, MasterCard, VISA) – **importo errato di erogazione di contanti**

☐ versamento di contante tramite CSA – Casse Self Assistite e/o ATM Evoluti (Sistemi di Automazione), al di fuori dei Circuiti Nazionali e/o Internazionali delle carte di pagamento (Bancomat, MasterCard, VISA) – **errato importo di versamento registrato sul Conto Corrente**

☐ altro [*indicare evento intercorso*]

_____

_____

_____

☐ che le operazioni di pagamento oggetto di disconoscimento indicate sono state da me **correttamente autorizzate esclusivamente per la prima transazione e non autorizzate per le successive che sono state erroneamente duplicate**

☐ che le operazioni indicate sono state da me autorizzate **ma non eseguite**

☐ prelievo di contante tramite CSA – Casse Self Assistite e/o ATM Evoluti (Sistemi di Automazione), al di fuori dei Circuiti Nazionali e/o Internazionali delle carte di pagamento (Bancomat, MasterCard, VISA) – **mancata erogazione di contanti**

☐ versamento di contante tramite CSA – Casse Self Assistite e/o ATM Evoluti (Sistemi di Automazione), al di fuori dei Circuiti Nazionali e/o Internazionali delle carte di pagamento (Bancomat, MasterCard, VISA) – **mancato riconoscimento delle somme versate sul Conto Corrente**

☐ ordine di bonifico disposto dal cliente e **pagamento non pervenuto al beneficiario**

☐ altro [*indicare evento intercorso*]

_____

_____

☐ che le operazioni di pagamento oggetto di disconoscimento indicate sono state eseguite oltre i massimali dispositivi contrattualizzati.

2B. Documentazione allegata

☐ copia di un **documento di identità** e del **codice fiscale** (fronte/retro)

☐ **autodichiarazione** degli eventi accorsi, con compilazione della **Sezione 4** del seguente Modulo

☐ eventuale **copia dello scontrino** rilasciato dalla CSA – Casse Self Assistite e/o ATM Evoluti a seguito dell'operazione di prelievo

☐ altro [*indicare ulteriore documentazione allegata*]

_____

_____

_____

In ragione degli eventi sopra descritti,

CHIEDO

il rimborso e la rettifica delle operazioni oggetto di disconoscimento elencate alla prima occasione utile successiva alla ricezione del presente modulo, ricevuto completo nelle sue parti essenziali, con riaccredito sul rapporto sopra indicato.

A seguito degli approfondimenti condotti, la Banca procederà se del caso 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 13:20 si considera pervenuto nella giornata operativa successiva.

La Banca può sospendere l'operazione di rimborso in caso di motivato sospetto di frode.

SEZIONE 3 – ULTERIORI DICHIARAZIONI PER "*OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON AUTORIZZATE*" ED "*OPERAZIONI DI PAGAMENTO LA CUI AUTORIZZAZIONE E' INTERVENUTA A SEGUITO DI TRUFFE O FRODI CON FURTO DI IDENTITÀ*"

(COMPILAZIONE OBBLIGATORIA PER I SOLI SCENARI DI CUI AI PUNTI 2A.1 E 2A.2 DELLA SEZIONE 2 "TIPOLOGIA DELLA CONTESTAZIONE")

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,

DICHIARO

☐ di aver provveduto al blocco dello strumento di pagamento elettronico ("RelaxBanking"/carta di pagamento in caso di operazioni su CSA – Casse Self Assistite e/o ATM Evoluti) in data ___/___/_____	☐ di non aver provveduto al blocco dello strumento di pagamento elettronico ("RelaxBanking"/carta di pagamento in caso di operazioni su CSA – Casse Self Assistite e/o 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/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 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/anti-malware 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/anti-malware sui dispositivi che utilizzo

SEZIONE 4 - 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

- 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.

AUTORIZZO

la Banca a disporre ogni opportuno accertamento con riferimento alle operazioni indicate, impegnandosi a fornire qualunque ulteriore informazione utile.

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** *(Espresso in Euro o in altra valuta)*	**DESCRIZIONE** *(per es., beneficiario, canale di esecuzione dell'operazione)*	**TIPOLOGIA OPERAZIONE** *Inserire alternativamente una delle seguenti voci: "**Bonifico**", "**Prelievo di contante**", "**Versamento di contante**", "**Addebito Diretto Passivo – Sepa Direct Debit (SDD)**", "**Ricarica Carta Prepagata CartaBCC "Tasca", "TascaConto", "TascaBusiness**"", "**MAV Passivi**", "**RAV Passivi**", "**Bollettini Postali**", "**Bollettini Freccia Passivi**", "**Bollettini CBill-PagoPA**", "**Ricariche Telefoniche**"*

DATA OPERAZIONE	**IMPORTO** *(Espresso in Euro o in altra valuta)*	**DESCRIZIONE** *(per es., beneficiario, canale di esecuzione dell'operazione)*	**TIPOLOGIA OPERAZIONE** *Inserire alternativamente una delle seguenti voci: "**Bonifico**", "**Prelievo di contante**", "**Versamento di contante**", "**Addebito Diretto Passivo – Sepa Direct Debit (SDD)**", "**Ricarica Carta Prepagata CartaBCC "Tasca", "TascaConto", "TascaBusiness**"", "**MAV Passivi**", "**RAV Passivi**", "**Bollettini Postali**", "**Bollettini Freccia Passivi**", "**Bollettini CBill-PagoPA**", "**Ricariche Telefoniche**"*

DATA OPERAZIONE	**IMPORTO** *(Espresso in Euro o in altra valuta)*	**DESCRIZIONE** *(per es., beneficiario, canale di esecuzione dell'operazione)*	**TIPOLOGIA OPERAZIONE** *Inserire alternativamente una delle seguenti voci: "**Bonifico**", "**Prelievo di contante**", "**Versamento di contante**", "**Addebito Diretto Passivo – Sepa Direct Debit (SDD)**", "**Ricarica Carta Prepagata CartaBCC "Tasca", "TascaConto", "TascaBusiness"**", "**MAV Passivi**", "**RAV Passivi**", "**Bollettini Postali**", "**Bollettini Freccia Passivi**", "**Bollettini CBill-PagoPA**", "**Ricariche Telefoniche**"*

Luogo e Data _____, il ___/___/_____

Firma _____