



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 intervenute sui propri rapporti di Conto Corrente.

Segua queste istruzioni e legga attentamente anche il modulo riportato nelle pagine successive:

- 1. compili il Modulo in ogni parte con i Suoi dati identificativi e con i riferimenti del rapporto su cui sono state addebitate le operazioni contestate;*
- 2. proceda ad apporre la Sua "Firma" nell'apposito spazio in calce al modulo;*
- 3. allegghi al Modulo ogni altra documentazione ritenuta di interesse (ad es., e-mail, schermate dei siti visitati e/o degli SMS ricevuti, ecc.) e, ove presentata, copia della denuncia presso le autorità competenti;*
- 4. invii il presente modulo debitamente firmato e compilato in ogni sua parte ed i relativi allegati all'indirizzo PEC: banca.finnat@pec.finnat.it.*

Alla ricezione della documentazione, debitamente firmata e compilata in ogni sua parte, verificheremo il contenuto e gli allegati consegnati e procederemo alla valutazione della Sua richiesta, provvedendo, in caso di accoglimento della stessa, a rimborsare (salvo buon fine) l'importo della operazione medesima entro la fine della Giornata Operativa successiva a quella in cui la Banca ha ricevuto il presente Modulo.

Nome e Cognome _____ CDG Cliente _____

Richiesta di rimborso per addebito errato / non autorizzato per operazione:

- disposta da canale virtuale tramite contratto IB/HB n° fil _____ cat _____ conto _____
- con carta BANCOMAT/PagoBANCOMAT n° _____ su conto fil _____ cat _____ conto _____
- tramite addebito Diretto Sepa Direct Debit (SDD) su conto fil _____ cat _____ conto _____
- disposta da altro canale su conto fil _____ cat _____ conto _____

(Sezione obbligatoria – da compilare se si contestano pagamenti addebitati su proprio conto corrente mediante disposizioni di pagamento e/o addebiti non autorizzati)

DOMANDA PER IL CLIENTE		RISPOSTA	
Sezione Internet Banking			
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: - aggiornamento/conferma dei dati personali, - verifica/aggiornamento o riattivazione del Suo account o di una Sua spedizione, - blocco /storno urgente di operazioni dispositive sospette/fraudolente	SI	NO
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	NO
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	NO
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	NO
5	Ha avuto recentemente contatti con persone che Le hanno formulato richieste di prestiti di denaro, pagamenti urgenti, richieste di aiuto economico per diversi motivi?	SI	NO
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, tablet e/o cellulare)?	SI	NO
7	Ha rilevato recentemente malfunzionamenti della Sua utenza telefonica connessi anche all'impossibilità di collegarsi tramite telefonino al Suo Internet Banking?	SI	NO
8	Ha attivato il nostro servizio di EMAIL/Notifiche PUSH che La informa con appositi alert di sicurezza?	SI	NO
9	Ha conservato le credenziali di accesso (Codice ID e Password) in luoghi separati e non accessibili a terzi senza fornirli a nessuno?	SI	NO
10	Ha sempre controllato che nella barra dell'indirizzo internet fosse indicata la modalità "https" con la presenza del simbolo del "lucchetto chiuso"?	SI	NO
11	Esegue sempre il log out (tasto ESCI) per disconnettere la sessione al termine dell'utilizzo dei servizi online forniti dalla banca?	SI	NO

12	Modifica con frequenza la password di accesso al servizio e non utilizza la stessa password per vari servizi?	SI	NO
13	Installa ed aggiorna periodicamente software antivirus che consentono di riconoscere e rimuovere i malware?	SI	NO
14	Gestisce con attenzione la posta elettronica per evitare di aprire email di spam e cliccare su link sospetti?	SI	NO
15	Presta la massima attenzione alle persone che accedono ai dispositivi (PC, tablet e/o cellulari) utilizzati per i collegamenti ad internet?	SI	NO
16	Ha sempre utilizzato il servizio di internet banking mediante reti internet private (ossia reti di connessione internet NON aperte a terzi/pubbliche)?	SI	NO
17	Ha attivato l'accesso e l'autorizzazione delle disposizioni con i dati biometrici sull'APP?	SI	NO

Firma del Cliente _____

(Sezione obbligatoria – da compilare se si contestano pagamenti addebitati su proprio conto corrente a seguito dell'utilizzo non autorizzato della propria carta di debito)

	DOMANDA PER IL CLIENTE	RISPOSTA	
	Sezione Carte di pagamento		
1	Ha smarrito il codice personale segreto (PIN) della Sua carta di pagamento?	SI	NO
2	Ha ceduto, anche solo temporaneamente, la carta di pagamento a terzi?	SI	NO
3	Ha comunicato a qualcuno il codice personale segreto (PIN) della Sua carta di pagamento?	SI	NO
4	Se ha rivelato il PIN della Sua carta di pagamento a terzi, lo ha fatto con persone conosciute e fidate?	SI	NO
5	Ha conservato il PIN della Sua carta di pagamento in un luogo non accessibile a terzi?	SI	NO
6	Ha utilizzato la carta di pagamento negli ultimi 3 giorni?	SI	NO
7	Ha inserito i dati della carta di pagamento a seguito di ricezione email o sms potenzialmente fraudolenti?	SI	NO
8	Ha attivato i servizi NEXI di sicurezza e controllo che prevedono la notifica dei movimenti?	SI	NO

Firma del Cliente _____

Il/La Sottoriscritto/a

Cognome.....Nome.....

Codice Fiscale

Ragione Sociale (in caso di imprese)

P.IVA o Codice Fiscale aziendale

Telefono fisso Telefono mobile.....

e-mail.....; pec (eventuale)

In relazione alle operazioni di seguito riportate:

DATA E ORA OPERAZIONE	IMPORTO (EURO)	DESCRIZIONE <i>(per es., beneficiario, canale di esecuzione dell'operazione)</i>	TIPO OPERAZIONE
TOTALE IMPORTO			

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, Modulo.

DICHIARO

(Sezione obbligatoria – valorizzare anche più di un'opzione, se necessario)

- ☐ che le operazioni indicate **non** sono state da me autorizzate;
- ☐ che il beneficiario della suddetta operazione è stato alterato dopo l'esecuzione, senza il mio consenso;
- ☐ che l'importo della suddetta operazione è stato alterato dopo l'esecuzione, senza il mio consenso;
- ☐ [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;
- ☐ che le operazioni indicate sono state da me autorizzate, ma disposte a seguito di manipolazione/raggiro da
parte di terzi.

**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.]

In conseguenza di quanto sopra esposto

DICHIARO

di disconoscere l'/le operazioni di cui sopra, in quanto riconducibile/i, a mio avviso, ad un utilizzo non correttamente autorizzato dello strumento di pagamento;

DICHIARO INOLTRE

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

- ☐ di non aver bloccato la carta / il profilo di internet banking;
- ☐ di avere bloccato la carta / il profilo di internet banking mediante chiamata al Numero Verde e/o mediante intervento della filiale il giorno _____ alle ore _____

CHIEDO

il rimborso dell'importo delle operazioni oggetto di disconoscimento sopra elencate con riaccredito 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 procederà al rimborso provvisorio 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;
- B. le comunicazioni di operazioni di pagamento non autorizzate, se ricevute dopo le ore 15:00 della Giornata Operativa, sono considerate come ricevute la Giornata Operativa successiva. Per le giornate semi-lavorative l'orario è anticipato alle ore 11:30 (rispetto alle ore 15:00);
- C. 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 al riaddebito delle somme sul conto e dandone comunicazione per iscritto entro 60 giorni.

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.

La denuncia alle Autorità competenti assume 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. Pertanto, ferma la presa in carico della richiesta, si evidenzia che la mancata acquisizione della copia della denuncia può condizionare l'esito della richiesta avanzata dal Cliente, con conseguente possibile facoltà per la Banca, anche alla luce di una valutazione del caso concreto, di attivarsi per la restituzione dell'importo originariamente rimborsato nei termini sopra indicati, 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 e/o di altri inconvenienti segnalati.

Si raccomanda di procedere alla prima occasione utile alla presentazione della denuncia alle Autorità competenti, attesa anch'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 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 del codice fiscale (fronte/retro) – sempre obbligatoria se la presente domanda è presentata via e-mail;
- ☐ [da selezionare a fronte di “Operazioni di pagamento non autorizzate” solo in caso di consegna contestuale della denuncia presentata all’Autorità competente] copia della denuncia presentata all’Autorità competente;
- ☐ altro [indicare ulteriore documentazione allegata] _____

Luogo e Data _____ , il ____ / ____ / ____

In fede

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” (DA COMPILARE NEL CASO IN CUI IL PRECEDENTE MODULO NON SIA SUFFICIENTE).

Operazioni di pagamento aggiuntive oggetto di disconoscimento:

DATA E ORA OPERAZIONE	IMPORTO (EURO)	DESCRIZIONE (per es., beneficiario, canale di esecuzione dell'operazione)	TIPO OPERAZIONE
TOTALE IMPORTO			

Luogo e Data _____, il ____ / ____ / ____

In fede

Firma _____