

MODULO DI DISCONOSCIMENTO OPERAZIONI DI PAGAMENTO

Il seguente Modulo è utilizzabile per permettere ai Clienti (Consumatori) di comunicare alla Banca il disconoscimento di operazioni di pagamento intervenute sui propri rapporti di Conto Corrente.

Le operazioni di pagamento che possono essere indicate nel seguente Modulo sono:

- ❖ Operazioni tramite canale telematico
- ❖ Addebiti diretti/SDD “Sepa Direct Debits”

Nota Bene:

- Il presente Modulo può essere **utilizzato esclusivamente** per segnalare le casistiche di mancata autorizzazione di addebiti diretti/SDD, ovvero le circostanze in cui il Cliente non abbia prestato consenso, tramite mandato di pagamento, a procedere alla canalizzazione sul proprio conto corrente di operazioni di pagamento disposte dal beneficiario.
- In caso di operazioni di pagamento non autorizzate **eseguite tramite Carte di Credito, Carte Nexi Debit**, la richiesta non deve essere rivolta alla Banca, ma devi rivolgerti direttamente agli emittenti Nexi S.p.a./American Express i cui punti di contatto sono disponibili al seguente link: <https://www.bancavalsabbina.com/la-banca/contatti/>.

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

- 1. Compili in ogni parte le sezioni che trova di seguito con tutti i dati necessari richiesti, in modo leggibile.*
- 2. Alleghi al Modulo copia del documento d'identità, 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.)*
- 3. Trasmetta questo Modulo **firmato**, insieme alla documentazione richiesta, ai seguenti **contatti di riferimento**: **MAIL** a info@contotwist.it oppure **PEC** a filiali.digitali@pec.lavalsabbina.it*

Potremo esaminare la natura delle operazioni oggetto di segnalazione a partire dal momento in cui riceveremo tutte le informazioni e la documentazione richiesta.

NB: si precisa che per la decorrenza del termine di 24 ore per dare seguito alla richiesta di accredito del rimborso per l'operazione disconosciuta e/o non autorizzata, ove dovuto, avverrà dal giorno stesso dell'invio del presente modulo – se effettuata entro le ore 16:00 dei giorni dal lunedì al venerdì. Ove l'invio del modulo avvenga dopo le 16:00 dei giorni dal lunedì al venerdì (o dopo le 12.00 delle giornate lavorative semifestive nelle quali la Banca osserva un orario ridotto – vale a dire il 24 dicembre, 31 dicembre, 14 agosto di ogni anno) la decorrenza del termine di 24 ore avverrà a partire dal giorno successivo alla presentazione del modulo e/o a far data dal primo giorno feriale successivo a quello di invio del modulo.

MODULO DISCONOSCIMENTO OPERAZIONI DI PAGAMENTO

Spett. Banca Valsabbina s.c.p.a.

_____, il ____/____/____

Io sottoscritto ¹ _____ C.F.: _____

nato a _____ (____) il ____/____/____, residente in _____ (____),

telefono cellulare (censito contrattualmente) _____, mail _____
PEC _____

IBAN: _____

COMUNICO

il disconoscimento delle operazioni di pagamento sotto indicate, addebitate sul rapporto di Conto Corrente TWIST n. _____ intestato a _____

DICHIARO

di non aver eseguito/autorizzato le operazioni di pagamento di seguito indicate e/o di ritenere che le stesse siano state eseguite da ignoti.

OPERAZIONI DI PAGAMENTO OGGETTO DI DISCONOSCIMENTO

(compilazione obbligatoria)

DATA OPERAZIONE	IMPORTO OPERAZIONE	BENEFICIARIO OPERAZIONE	TIPO OPERAZIONE: 1. HOME BANKING 2. ADDEBITI SDD

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:

(Sezione obbligatoria - possono essere valorizzate anche più opzioni, se necessario)

- tramite canale *on line* - rapporto di Home Banking n. _____/ codice utente n. _____ a me intestato,
- tramite addebito diretto/SDD a favore della Società creditrice _____,

In relazione a quanto sopra,

DICHIARO

(Sezione obbligatoria – valorizzare e/o compilare anche più di un'opzione)

- che le operazioni indicate non sono state autorizzate da me:

- 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:

- in caso di addebiti SDD intervenuti successivamente ad una comunicazione di revoca, che è stata comunicata alla Società creditrice/alla Banca la revoca del mandato di pagamento n. _____, con decorrenza dal ____/____/_____.
A tale fine allego copia della comunicazione di revoca inviata al creditore.
- in caso di addebiti SDD non autorizzati, che non ho mai prestato consenso al mandato per l'addebito diretto al soggetto che risulta beneficiario del pagamento _____

Autorizzo la Banca a disporre ogni opportuno accertamento con riferimento alle operazioni indicate e alle dichiarazioni rese e mi impegno a fornire tempestivamente eventuale notizie utili, ulteriori a quelle di seguito fornite per consentire lo svolgimento dell'istruttoria. A tal fine:

DICHIARO

1) Ha eseguito personalmente l'operazione/i disconosciuta/e?

2) È stato convinto da terzi a eseguire tale operazione?

*in caso di operazioni effettuate su **canale online**, rispondere alle seguenti domande:*

3) Ha mai 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? Ha utilizzato dispositivi protetti da antivirus/antimalware aggiornati?

4) Ha mai divulgato, tramite contatto via sms/telefono/email o indirettamente tramite accesso fortuito a *link* riportati all'interno dei messaggi ricevuti, le Sue credenziali di sicurezza personalizzate dello strumento di pagamento a soggetti/enti terzi?

5) Ha preso visione dell>alert inviatole dalla Banca per avvisarla dell'operazione in questione? Se sì, quando? Se no, perché?

6) Prima dell'operazione disconosciuta ha risposto a chiamate/messaggi/email che riteneva provenienti dalla Banca? Li può allegare?

7) Se sì, in tali occasioni ha comunicato/ inserito le sue credenziali?

8) Come ha ricevuto l'IBAN del beneficiario dell'operazione ora disconosciuta? ci alleggi la comunicazione recante le coordinate su cui ha fatto l'operazione.

9) Il soggetto beneficiario dell'operazione che voleva effettuare è una controparte abituale o non ha mai eseguito pagamenti a suo favore?

10) Dove erano custodite le credenziali di accesso all'home banking prima dell'operazione disconosciuta?

11) Ha eseguito personalmente (o tramite persona di sua fiducia) l'operazione ora disconosciuta?

12) Ha lasciato incustodito il dispositivo mobile con cui autorizzare le operazioni?

13) Ci sono persone, oltre a lei, che potrebbero avere accesso alle credenziali?

14) Quando e in che circostanze si è accorto dell'operazione ora disconosciuta?

15) Quando ha riferito ai contatti di riferimento della Banca dell'operazione che ora disconosce?

*in caso di operazioni effettuate tramite **addebito SDD**, rispondere ai seguenti quesiti:*

16) Ha ricevuto addebiti precedenti dallo stesso creditore? Li può allegare?

17) Ha sottoscritto il mandato per autorizzare l'addebito diretto in conto corrente?

18) In caso di risposta positiva alla precedente domanda, ha provveduto alla revoca del mandato sottoscritto? Se sì, in che data?

CHIEDO

il rimborso dell'importo delle operazioni oggetto di disconoscimento elencate con riaccredito sul rapporto sopra indicato.

PRENDO ATTO CHE

- a) la Banca procederà al riaccredito delle somme disconosciute al massimo entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui il presente Modulo di disconoscimento è stato ricevuto, 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) il Modulo, completo nelle sue parti essenziali e scritto in modo chiaro, per essere considerato "ricevuto nella giornata operativa", deve essere inviato a mezzo **MAIL** a info@contotwist.it oppure a mezzo **PEC** a filiali.digitali@pec.lavalsabbina.it dal lunedì al venerdì entro le ore 16.00 (mentre nelle giornate lavorative semifestive nelle quali la Banca osserva un orario ridotto – vale a dire il 24 dicembre, 31 dicembre, 14 agosto di ogni anno entro le ore 12.00). Oltre tali orari, la decorrenza del termine di 24 ore avverrà a partire dal giorno successivo all'invio del modulo e/o a far data dal primo giorno feriale successivo a quello di presentazione del modulo
- c) la Banca può tuttavia sospendere l'operazione di rimborso in caso di motivato sospetto di frode. La Banca potrebbe in ogni caso rifiutare la richiesta di disconoscimento anche laddove dovesse concludere la prima istruttoria entro la fine della giornata lavorativa/operativa successiva alla richiesta, accertando la sussistenza della colpa grave del cliente. Anche in questo caso pertanto, non procederà al rimborso delle somme.
- d) La Banca ha in ogni caso il diritto di ottenere la restituzione dell'importo rimborsato, provvedendo al riaddebito delle somme sul conto nei 120 giorni successivi e dandone comunicazione per iscritto, qualora, successivamente alla prima operazione di rimborso e a seguito di una seconda attività istruttoria più approfondita, sia dimostrato che le operazioni erano state correttamente autorizzate e non interessate da inconvenienti o malfunzionamenti tecnico-applicativi.

DICHIARO

- 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: ___ / ___ / _____

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, 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.

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 e di tenere, infine, 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);
- Evidenza e-mail o SMS ricevuti, schermate dei siti visitati, ecc.;
- Copia della denuncia presentata all'Autorità competente;
- Revoca del mandato all'addebito inviata alla Società creditrice (in caso di addebito SDD sconosciuto);
- Altro _____

(Luogo) _____, (data) il ___/___/_____

Firma _____