

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DEL MODULO DISCONOSCIMENTO OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON AUTORIZZATE

Attenzione: il seguente modulo non deve essere utilizzato per la richiesta di disconoscimento operazioni con carte di credito, debito e prepagate. Per i disconoscimenti con carte contattare preventivamente il servizio clienti Banca 5.

1. Stampare, compilare (per le parti interessate) e firmare il modulo di seguito riportato.
2. Inviare il modulo a Banca 5 tramite e-mail all'indirizzo **disconoscimenti@banca5.com**;
3. Allegare la scansione/copia fronte/retro di:
 - un documento di identità in corso di validità (se possibile, utilizzare lo stesso documento utilizzato in fase di apertura conto);
 - del codice fiscale (tessera sanitaria);
 - eventuale denuncia sporta all'Autorità Giudiziaria o alla Polizia (la denuncia deve contenere la descrizione dettagliata di quanto avvenuto);
 - della comunicazione di revoca inviata al creditore (nel caso di mandato).

Data Operazione	Importo EUR	Descrizione	Tipo Operaz.	Codice univoco dell'operazione*	Denominazione e IBAN del Creditore (se disponibile)

*Per recuperare il codice univoco o numero operazione, è necessario accedere alla lista dei movimenti e consultare il dettaglio delle singole transazioni.

In relazione a quanto sopra dichiarato:

- le operazioni indicate non sono state da me autorizzate
- le operazioni indicate sono state da me autorizzate, ma per beneficiario o importo diverso
- le operazioni indicate sono state da me autorizzate, ma disposte su richiesta di terzi
- è stata comunicata al creditore la revoca del mandato n. _____ con decorrenza dal _____ e allego copia della comunicazione di revoca inviata al creditore
- le credenziali di sicurezza sono sempre state in mio esclusivo possesso
- altro

Descrizione dell'accaduto

Esempio: data, ora, luogo, come è avvenuta l'operazione, eventuale segnalazione ricevuta. Altre circostanze in cui è avvenuta l'operazione, eventuali attività svolte.

Per una migliore gestione del processo di disconoscimento le chiediamo di fornirci le ulteriori seguenti informazioni al fine di approfondire le circostanze in cui sono avvenute le operazioni. Le informazioni da lei fornite saranno utilizzate esclusivamente per la gestione della richiesta e l'eventuale procedura di rimborso.

a. Qual è l'**operatore telefonico** (alla data della prima operazione disconosciuta) associato al numero di cellulare comunicato alla Banca per l'operatività internet banking (cioè il numero di cellulare certificato)?

L'operatore del numero certificato è

Non so/ Non ricordo

b. Nei tre giorni precedenti all'operazione da Lei indicata come operazione non autorizzata, ha notato **malfunzionamenti** nell'utilizzo del suo numero di cellulare certificato (impossibilità a **ricevere/effettuare chiamate**)?

Sì

No, non ho notato alcun malfunzionamento

Non so/ Non ricordo

c. Nei giorni precedenti alla prima operazione da Lei indicata come operazione non autorizzata, ha ricevuto dei **messaggi o altre comunicazioni** dal suo operatore telefonico relativi alla sostituzione della sua SIM, o al cambio di operatore telefonico?

Sì

No

Non so/ Non ricordo

d. Il dispositivo utilizzato (PC, tablet, cellulare o smartphone) per accedere ai servizi bancari, dispone di **sistema operativo** e programma **antivirus aggiornati**?

Sì

No

Non so/ Non ricordo

e. Recentemente, **ha installato** sul suo dispositivo utilizzato (PC, tablet, cellulare o smartphone) **programmi o applicazioni**, in seguito alla ricezione di comunicazioni (esempio e-mail, SMS, telefonate)?

Sì

No

Non so/ Non ricordo

- f. Recentemente ha risposto ad un contatto o un link apparentemente inviato dalla banca via e-mail, sms, telefono o sui social) che ha chiesto i codici personali (come password, codici di accesso ai servizi online, numeri delle tue carte di pagamento)?
- Sì
 - No
 - Non so/ Non ricordo
- g. Ha ricevuto almeno 24 ore prima dell'operazione disconosciuta una specifica informativa dalla Banca, in merito alla possibilità che i suoi dispositivi siano affetti da malware?
- Sì
 - No
 - Non so/ Non ricordo
- h. Ha contattato, nei giorni prima dell'operazione disconosciuta, terzi che hanno proposto assistenza tecnica e/o installazione di programmi/applicazioni?
- Sì
 - No
 - Non so/ Non ricordo

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

Chiedo il rimborso dell'importo delle operazioni oggetto di disconoscimento elencate*:

- sul rapporto sopra indicato ove le operazioni sono state addebitate
- sul seguente rapporto avente la medesima intestazione del rapporto ove le operazioni sono state addebitate:
 - Conto corrente n. _____ intestate a _____
 - Carta n. _____ intestata a _____

*Si ricorda che la normativa prevede la possibilità di disconoscere le operazioni non autorizzate entro 13 mesi dall'addebito delle stesse su conto corrente /carta.

Prendo infine atto che:

A. entro la giornata operativa successiva a quella di ricezione del presente modulo, se ricevuto entro le ore 15:30 la Banca rimborsa l'importo delle operazioni indicate, salvo che abbia motivato sospetto di frode o colpa grave del cliente. Il modulo ricevuto oltre le ore 15:30, si considera pervenuto nella giornata operativa successiva;

B. qualora sia successivamente dimostrato che le operazioni erano state autorizzate, la Banca ha il diritto di ottenere la restituzione dell'importo rimborsato, ripristinando entro 120 giorni dalla data di ricezione della presente dichiarazione, la situazione del rapporto come se il rimborso non avesse avuto luogo, dandone comunicazione al sottoscritto;

C. dopo 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 B, pur conservando il diritto di ottenere la restituzione dell'importo non dovuto.

Dichiaro inoltre:

di aver presentato denuncia in relazione a quanto sopra in data _____ presso la seguente Autorità competente _____

di non aver potuto presentare all'Autorità competente formale denuncia in relazione a quanto sopra descritto.

Se il richiedente non ha presentato denuncia, la Banca si riserva di richiederla in un momento successivo quando è necessaria per l'istruttoria della pratica, ma prosegue, anche in sua assenza, nella valutazione ed esitazione del disconoscimento. Il cliente prende atto che la denuncia è necessaria nel caso in cui sia richiesta da controparti coinvolte nell'operazione di pagamento, al fine di accogliere eventuali richieste di rivalsa della Banca. In tale caso, ove non presentata, la Banca si riserva di richiederla in un momento successivo.

- di aver fornito con il presente modulo dati ed informazioni della cui esattezza, completezza e veridicità mi assumo la piena responsabilità anche di natura penale;
- 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.

Si allegano i seguenti documenti:

- documento di identità (fronte retro) e codice fiscale
- eventuale denuncia

Luogo e data _____

Firma leggibile del titolare del contratto di conto corrente Banca 5 _____