

Il presente Modulo deve essere utilizzato per richieste di disconoscimento di operazioni di pagamento non autorizzate, intervenute sui rapporti aperti presso Banca Profilo, entro 13 mesi dalla data di addebito delle stesse. Per operazioni eseguite tramite carte prepagate Nexi e carte di credito American Express, contattare il relativo Servizio Clienti⁽¹⁾.

Spettabile

Banca Profilo S.p.A.

Io sottoscritto (nome e cognome) _____

nato/a a _____ (____) il ____/____/____

Codice Fiscale _____

residente a _____ (____) in _____

telefono cellulare _____

indirizzo e-mail _____

[se rapporto intestato a enti/persone giuridiche indicare anche]

in qualità di Legale Rappresentante di _____

con sede a _____ (____) in _____

partita IVA/CF _____,

di seguito "Cliente",

COMUNICO

di non aver autorizzato le operazioni di pagamento sottoelencate, addebitate sul seguente rapporto

- a me intestato
- intestato all'ente/azienda sopra indicata

Riquadro A

Operazione non autorizzata oggetto di disconoscimento eseguita su Conto Corrente aperto presso Banca Profilo

IBAN _____

⁽¹⁾ Per il servizio clienti Nexi contattare il numero 02 345 448, per il servizio clienti American Express contattare il numero 800 919 019.

Operazioni eseguite tramite Internet Banking/Open Banking

Riquadro C

- Per le operazioni indicate ho ricevuto notifiche (SMS, *e-mail* o notifica in App) dell'avvenuto pagamento
- Le operazioni indicate sono state da me autorizzate, ma disposte come conseguenza di una truffa subita
- Dichiaro di aver divulgato a soggetti/enti terzi, tramite SMS/telefono/*e-mail*, o indirettamente tramite accesso fortuito a *link* riportati all'interno di messaggi ricevuti, le mie credenziali di sicurezza personalizzate dello strumento di pagamento
- Dichiaro 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

Breve descrizione di quanto accaduto

(ad esempio, quando ed in che modo si è accorto dell'operazione, se in precedenza avesse ricevuto telefonate, SMS o messaggi Whatsapp nei quali le venivano chiesti i suoi codici personali di accesso e/o le comunicavano di bloccare pagamenti, altro)

Operazioni eseguite con addebito SDD

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/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").

Riquadro D

- L'autorizzazione all'addebito non specificava l'importo del pagamento e lo stesso è risultato superiore a quello che avrei/avremmo potuto aspettarci in base ai modelli di spesa e alle circostanze ed il pagamento è avvenuto entro le 8 settimane precedenti
- Le operazioni indicate sono state da me autorizzate ma per importo diverso
- [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
- [da selezionare solo in caso di addebiti SDD intervenuti successivamente ad una comunicazione di revoca] Ho comunicato 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/alla Banca.

Breve descrizione di quanto accaduto

(ad esempio, indicare se l'addebito ricorrente si riferisce ad un abbonamento a tariffa fissa, oppure se ha ricevuto telefonate per l'attivazione di servizi che non aveva interesse ad attivare, altro)

Denuncia

Nota: Il seguente Riquadro deve essere compilato solo in caso di disconoscimento di operazioni eseguite a seguito di truffa (phishing, spooling, qrishing, smishing, vishing, ID caller spooling etc.), anche eventualmente a seguito di divulgazione a soggetti terzi (tramite e-mail, SMS, Whatsapp e/o altre piattaforme) delle credenziali degli strumenti di pagamento

Riquadro E

- Ho presentato denuncia in relazione agli eventi sopra descritti all'Autorità competente, che allego
- Non ho ancora potuto presentare formale denuncia all'Autorità competente in relazione a quanto sopra descritto. Presenterò una denuncia indicativamente il ___/___/___ (la data non può superare il periodo di **30 giorni** dalla data di invio della presente richiesta di disconoscimento)

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.*

*** * ***

Con riferimento a quanto precede chiedo

il rimborso delle operazioni non autorizzate elencate nel **riquadro B**, con riaccredito

- sul rapporto indicato nel **riquadro A**
- sul seguente rapporto della Banca, con medesima intestazione del rapporto dove le operazioni sono state addebitate: IBAN _____

prendendo atto che:

- entro la giornata operativa successiva a quella di ricezione del presente Modulo, ricevuto completo nelle sue parti essenziali [entro le ore 15:00], la Banca procederà, alla presenza dei requisiti richiesti ed in assenza di dolo o colpa grave del Cliente, al rimborso “salvo buon fine” dell’importo delle operazioni indicate nel **riquadro B** inviando comunicazione al Cliente. **Il Modulo ricevuto oltre le ore 15:00 si considera pervenuto nella giornata lavorativa successiva;**
- qualora, successivamente all’operazione di rimborso, la Banca accerti che le operazioni erano state correttamente autorizzate oppure sia configurabile la colpa grave, il dolo o la frode del Cliente, la Banca ha il diritto di ottenere la restituzione dell’importo rimborsato, provvedendo al riaddebito totale o parziale delle somme rimborsate, anche in assenza di disponibilità, dandone comunicazione scritta al Cliente **entro 90 giorni** dalla ricezione del presente Modulo;
- ogni comunicazione della Banca in relazione a quanto sopra mi sarà inviata ad uno dei riferimenti (indirizzo, e-mail e telefono cellulare) riportati nella prima pagina del presente Modulo;

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;
- di aver letto l’Informativa sul trattamento dei dati personali (riportata a fine modulo).

In mancanza della documentazione richiesta al Cliente, la Banca completa l’analisi della pratica di disconoscimento sulla base delle sole informazioni in suo possesso e, se emergessero elementi di dolo o la colpa grave del cliente, verificato che le operazioni di pagamento siano state correttamente autorizzate, procede al riaddebito delle somme inizialmente rimborsate;

(luogo e data)

Firma _____

Documentazione allegata

- Copia del documento di identità (fronte/retro)
- Copia del codice fiscale (fronte/retro)
- [da selezionare a fronte di "Operazioni di pagamento non autorizzate" per cui è prevista la denuncia e solo in caso di consegna contestuale della denuncia presentata all'Autorità competente] Copia della denuncia presentata all'Autorità competente
- [da selezionare solo in caso di addebiti SDD intervenuti successivamente ad una comunicazione di revoca] Revoca del mandato all'addebito inviata al creditore
- Altro [indicare ulteriore documentazione allegata]

Informativa delegati al trattamento

Ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento (UE) 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali ("GDPR"), Banca Profilo S.p.A., con sede in via Cerva n. 28, 20122 Milano, contattabile all'indirizzo mail: privacy@bancaprofilo.it, in qualità di Titolare del trattamento, desidera fornirle le seguenti informazioni riguardanti il trattamento dei suoi dati personali ("Dati"). Il Titolare ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati ("DPO"), raggiungibile al seguente indirizzo e-mail: rdpprofilo@bancaprofilo.it. Il Titolare tratterà i suoi dati personali (tra cui: nome e cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, indirizzo di residenza, dati di contatto, professione), al fine di formalizzare la delega rilasciata dal cliente della banca nei suoi confronti e per la gestione delle operazioni di consultazione che svolgerà in forza della delega, in relazione ai rapporti contrattuali in essere tra il Titolare e il cliente. La base giuridica del trattamento è l'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte (art. 6, par. 1, let. b) del GDPR). Inoltre, i suoi dati potranno essere trattati al fine di adempiere a obblighi di legge o per la gestione di eventuali contenzioni; la base giuridica del trattamento è costituita, nel primo caso, dall'adempimento di un obbligo legale (art. 6, par. 1, let. c) del GDPR) e, nel secondo caso, dal perseguimento del legittimo interesse del Titolare (art. 6, par. 1, let. f) del GDPR). I Dati saranno conservati per un periodo di dieci anni dalla cessazione del contratto tra la banca e il cliente. Il conferimento dei Dati personali è libero e il rifiuto di fornirli determinerà l'impossibilità di formalizzare la delega, contenete i dati necessari per poter svolgere operazioni di consultazione dei rapporti contrattuali in essere. I Dati saranno trattati da personale autorizzato al trattamento dal Titolare ai sensi dell'articolo 29 del GDPR ovvero da soggetti terzi che svolgono per conto del Titolare servizi essenziali per il perseguimento delle finalità sopra indicate, in qualità di Responsabili del trattamento nominati ai sensi dell'art. 28 del GDPR. Generalmente il Titolare non comunica Dati verso Paesi Terzi né direttamente né per il tramite di propri Responsabili, tuttavia, qualora ciò avvenga, il trasferimento avverrà esclusivamente previa valutazione dei rischi e nel rispetto delle misure previste dal Capo V del GDPR. La normativa vigente e in particolare gli artt. 15 e ss. del GDPR prevedono diversi diritti che possono essere esercitati liberamente e gratuitamente nei confronti del Titolare, qui di seguito riportati: *Diritto di Accesso; Diritto di Rettifica; Diritto alla cancellazione o "diritto all'oblio"; Diritto di limitazione del trattamento; Diritto di ricevere notifica in caso di avvenuta rettifica o cancellazione dei dati personali o limitazione del trattamento; Diritto alla Portabilità dei dati; Diritto all'Opposizione del trattamento*. Per esercitare tali diritti è possibile rivolgersi al Titolare del trattamento, scrivendo al seguente indirizzo: privacy@bancaprofilo.it o al Responsabile della Protezione dei Dati scrivendo a rdpprofilo@bancaprofilo.it. Qualora lei ritenga che il trattamento dei suoi Dati personali avvenga in violazione di quanto previsto dal GDPR, ha il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei Dati personali (art. 77 del GDPR) o, in alternativa, di adire le opportune sedi giudiziarie (art. 79 del GDPR).

