

MODULO DI CONTESTAZIONE ADDEBITO PER I SERVIZI BANCOPOSTA

Preliminarmente, in caso di furto, smarrimento oppure utilizzo non autorizzato o sospetto del tuo conto corrente, Carta Libretto di Risparmio Postale e/o delle tue credenziali di sicurezza da parte di terzi, se non l'hai ancora fatto, ti ricordiamo di bloccare tempestivamente il tuo rapporto e/o le tue credenziali di sicurezza chiamando il numero 800.00.33.22 (dall'Italia) oppure +39.06.4526.3322 (dall'estero) o, in alternativa, utilizzando i canali digitali (App, Web) accedendo nella tua Area personale.

Per presentare una richiesta di contestazione di addebito è necessario:

1. Compilare il presente modulo:

- fornendo i dati identificativi (Sezione A)
- fornendo le informazioni in merito all'accaduto (Sezione B)
- sottoscrivendo la richiesta di rimborso (Sezione C)

2. Allegare i documenti obbligatori (copia fronte/retro del tuo documento d'identità, lista movimenti con evidenza della/e operazione/i che intendi contestare) **e ogni altra documentazione utile**, come indicata nella Sezione B, **necessaria ai fini della valutazione di rimborsabilità**

3. inviare il modulo e i relativi allegati attraverso uno dei seguenti canali

- presso qualsiasi Ufficio Postale
- tramite Posta elettronica ordinaria o PEC all'indirizzo reclami.bancoposta@pec.posteitaliane.it
- tramite Posta ordinaria o Posta raccomandata con ricevuta di ritorno a Poste Italiane S.p.A., Patrimonio BancoPosta - Gestione Reclami - Viale Europa, 190 - 00144 Roma;
- a mezzo fax al n. 06-98680330

In alternativa, ti ricordiamo che puoi presentare la tua contestazione di addebito utilizzando l'apposita procedura online disponibile su sito web all'indirizzo <https://www.poste.it/contestazione-addebito-online/>.

A – DATI ANAGRAFICI

A1 – INFORMAZIONI PERSONALI

Cognome Nome

Codice Fiscale

Ragione o Denominazione Sociale/Nome Ente Pubblico.....

Partita IVA/Codice Fiscale (per Enti Pubblici)

Telefono

E-mail/PEC: Ai fini delle comunicazioni via e-mail o PEC ti informiamo che verrà utilizzato l'indirizzo ultimo aggiornato e registrato nei nostri archivi. In caso non fosse più valido, ti chiediamo di procedere con l'aggiornamento dell'anagrafica presso Ufficio Postale o attraverso i canali digitali di Poste (App/Web).

A2 – RAPPORTO OGGETTO DELLA CONTESTAZIONE

Tipologia rapporto: Conto Corrente Libretto di Risparmio Postale

N.ro Conto Corrente o Libretto di Risparmio Postale

N.ro Carta Libretto

A3 – OPERAZIONE/I CONTESTATA/E

Compila la seguente tabella o, in alternativa, allega l'elenco delle operazioni addebitate evidenziando quelle che intendi contestare, risultanti dal rendiconto/estratto conto periodico oppure dalla lista movimenti disponibile sui canali digitali (www.poste.it e APP), ATM Postamat o presso l'Ufficio Postale.

Data	Ora	Canale (e-commerce, punto vendita, APP/Sito web Poste.it, ATM, UP)	Importo

Ti ricordiamo che in assenza di tali informazioni non sarà possibile lavorare la tua contestazione.





B – INFORMAZIONI IN MERITO ALL'ACCADUTO

Che cosa è successo? Seleziona una delle seguenti casistiche e procedi alla compilazione utilizzando esclusivamente la relativa sezione di riferimento

<input type="checkbox"/>	Ho riscontrato degli addebiti per operazioni fraudolente	► vai alla Sezione B1
<input type="checkbox"/>	A fronte di operazioni da me eseguite presso ATM, Ufficio Postale e/o canali digitali ho rilevato un errato addebito	► vai alla Sezione B2
<input type="checkbox"/>	Ho ricevuto un addebito diretto SEPA (SDD) che intendo contestare	► vai alla Sezione B3

B1 – ADDEBITI PER OPERAZIONI FRAUOLENTE

Quale dei seguenti eventi è avvenuto prima dell'addebito delle operazioni contestate? Seleziona una delle seguenti casistiche e allega la documentazione richiesta, **necessaria ai fini della valutazione di rimborsabilità**

<input type="checkbox"/>	<p>Ho subito il furto o lo smarrimento della Carta Libretto Postale/smartphone/altro device mobile</p> <p><input type="checkbox"/> Se hai subito il furto, fornisci una breve descrizione dell'accaduto: </p>	 allega la denuncia di furto e/o smarrimento
<input type="checkbox"/>	<p>Ho fornito a terzi le credenziali di accesso all'App/Web Poste (nome utente, password) e/o i codici di sicurezza (PosteID, OTP - one time password, PIN) a seguito della ricezione di un messaggio* (sms, mail, WhatsApp) e/o telefonata**</p> <p><i>* con il quale ti veniva richiesto, ad esempio, di cliccare su un link o chiamare un numero di telefono per risolvere delle anomalie</i> <i>** con un soggetto, ad esempio, che si è presentato come un operatore di Poste o della Polizia</i></p>	 allega gli screen-shot dei messaggi e/o delle chiamate ricevute e l'eventuale denuncia (se disponibile)
<input type="checkbox"/>	<p>In prossimità della scadenza della Carta Libretto Postale, ho fornito a terzi il codice PIN a seguito della ricezione di un messaggio (sms, mail, WhatsApp) e/o telefonata (nell'ambito della quale mi veniva richiesto di seguire una procedura per attivare la nuova carta)</p>	 allega gli screen-shot dei messaggi e/o chiamate e/o comunicazioni cartacee ricevute e l'eventuale denuncia (se disponibile)
<input type="checkbox"/>	<p>Ho rilevato il mancato funzionamento della linea telefonica poco prima della frode, a fronte di una richiesta di sostituzione della SIM da me non eseguita</p>	 allega copia della documentazione rilasciata dall'operatore telefonico e l'eventuale denuncia (se disponibile)
<input type="checkbox"/>	<p>Ho ceduto temporaneamente a terzi (familiari o conoscenti) la Carta Libretto di Risparmio Postale e/o i relativi codici di sicurezza o i codici di sicurezza del conto corrente</p>	

Seleziona il tipo di richiesta: Seleziona una delle seguenti casistiche

<input type="checkbox"/>	Rimborso di un addebito diretto SEPA Core(*) entro 8 settimane dalla data di addebito <input type="checkbox"/> autorizzato <input type="checkbox"/> non autorizzato (*) Ad esclusione delle tipologie SEPA Core finanziario e SEPA Core ad importo prefissato.
<input type="checkbox"/>	Rimborso di un addebito diretto SEPA non autorizzato(*) Core oltre 8 settimane dalla data di addebito, Core ad importo prefissato, Core finanziario e B2B (*) Il sottoscritto è consapevole che ha diritto ad ottenere il rimborso di una disposizione di addebito diretto non autorizzata facendone richiesta a BancoPosta, entro e non oltre il termine di 13 (tredici) mesi dalla data di addebito , ove consideri che alla disposizione non corrisponda nessun Mandato valido rilasciato al Creditore.

C – RICHIESTA DI RIMBORSO

Il sottoscritto, consapevole delle conseguenze penali derivanti dall'eventuale falsità di tutti o di alcuni dati e informazioni forniti, consapevole delle responsabilità patrimoniali nei confronti di Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta e di ogni eventuale terzo danneggiato derivanti dall'eventuale falsità di tutti o di alcuni dei dati o delle informazioni forniti:

- chiede il rimborso della/e operazione/i oggetto della contestazione;
- dichiara di aver fornito con il presente modulo informazioni e dati esatti, completi e veritieri;
- in caso di contestazione di operazioni addebitate su conto corrente o Libretto di Risparmio Postale (anche tramite utilizzo della relativa Carta Libretto Postale) e successivamente rimborsate da Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta, autorizza quest'ultima a riaddebitare sui predetti rapporti l'importo contestato e rimborsato se, a seguito dell'accertamento effettuato da Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta, la/le operazione/operazioni si riveli/rivelino correttamente autorizzata/e;

Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta provvederà a riconoscerti eventuali rimborsi dovuti mediante riaccredito sul rapporto oggetto della contestazione (conto corrente o Libretto di Risparmio Postale).

In alternativa, nel caso in cui non sia possibile utilizzare tale modalità, Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta procederà al riaccredito:

- a) su altro rapporto attivo con pari intestazione detenuto presso Poste Italiane S.p.A.
- b) su altro conto corrente bancario/carta prepagata a te intestata detenuto/a presso un intermediario in Italia di cui ti invitiamo a fornirci le coordinate IBAN:

Se non fornisci le coordinate sopra richieste, oppure qualora non fosse possibile, per problemi di natura tecnica, procedere con le modalità sopra indicate, Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta provvederà all'eventuale rimborso nelle seguenti modalità:

- per importi fino a 1.000 € con pagamento in contanti presso qualsiasi Ufficio Postale. In questo caso riceverai una comunicazione tramite raccomandata all'ultimo indirizzo che hai comunicato a Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta, associato al tuo rapporto .
- per importi superiori a 1.000 € con assegno postale vidimato spedito tramite raccomandata all'ultimo indirizzo che hai comunicato a Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta associato al tuo rapporto.

IMPORTANTE: assicurati che l'ultimo indirizzo che ci hai comunicato sia aggiornato.

INFORMATIVA AI SENSI DEGLI ARTICOLI 13 E SEGUENTI REGOLAMENTO 2016/679/UE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta, Titolare del trattamento, ti informa che, ai sensi del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali, i tuoi dati saranno trattati per finalità di gestione della trattazione della contestazione. Per conoscere nel dettaglio finalità, modalità del trattamento, soggetti che possono venire a conoscenza dei tuoi dati personali, esercizio dei tuoi diritti, ti invitiamo a consultare l'informativa estesa nella sezione dedicata del sito <https://www.poste.it/privacypolicy.html> .

LUOGO E DATA FIRMA DEL TITOLARE.....

D – SEZIONE RISERVATA ALL'UFFICIO POSTALE

Denominazione Ufficio Postale
 Frazionario
 Data
 Firma dell'Incaricato dell'Ufficio Postale
 Firma del Direttore.....