

# Reclamo per disconoscimento operazioni di pagamento

## Effettuate su canale WEB e sui canali ATM e POS con carte di pagamento

Spett.le

POSTE ITALIANE S.p.A. - Società con socio unico - Patrimonio BancoPosta

Ufficio Postale di .....

Il/La sottoscritto/a

Cognome\* ..... Nome\* .....

Nato/a a ..... Prov. .... Nazione ..... il ...../...../.....

residente in\* ..... Via\* ..... CAP\* .....

Codice Fiscale .....

Documento di riconoscimento ..... Numero .....

rilasciato da ..... il ..... Luogo di rilascio .....

Telefono ..... Cell. ....

 titolare della carta Postamat N. .... emessa a valere sul conto corrente N. ....

 titolare della carta Postamat Click N. .... emessa a valere sul conto corrente N. ....

 titolare della carta Postepay N. ....

 titolare/firmatario BPIOL del conto corrente N. ....

**dichiara di disconoscere gli addebiti relativi alle sotto elencate operazioni, essendo assolutamente certo della propria estraneità all'effettuazione delle stesse.**

Data	Ora	Importo	Esercizio commerciale / Banca pagatrice <sup>(1)</sup>
...../...../.....	.....	.....	.....
...../...../.....	.....	.....	.....
...../...../.....	.....	.....	.....
...../...../.....	.....	.....	.....
...../...../.....	.....	.....	.....

A tal fine, consapevole che Poste Italiane S.p.A., ove ricorrano i requisiti previsti dalla legge (art. 12 D. Lgs. 11/2010) e dalle condizioni contrattuali che regolano il conto corrente (Contratto Quadro che regola lo svolgimento dei servizi di pagamento sul conto corrente) ovvero la Carta prepagata Postepay (art. 2), in caso di rimborso potrà trattenere un importo non superiore ad € 150,00, dichiara inoltre che:

- non ha mai ceduto, nemmeno temporaneamente la carta a terzi
- ha ceduto, anche solo temporaneamente, la carta a terzi
- non ha mai rivelato ad alcuno il codice personale segreto
- ha rivelato a terzi il codice personale segreto
- non ha mai utilizzato la sopra indicata carta
- ha utilizzato l'ultima volta la sopra indicata carta il giorno ...../...../..... presso .....
- la sopra indicata carta non è stata smarrita/rubata
- la sopra indicata carta è stata smarrita/rubata e l'evento è stato denunciato il ...../...../..... presso .....
- la citata carta è stata bloccata il ...../...../..... alle ore ..... con numero di blocco .....
- il codice personale segreto non è stato smarrito/rubato
- il codice personale segreto è stato smarrito/rubato
- ha osservato strettamente le norme che regolano il Servizio di prelievo di contanti a mezzo ATM

<sup>(1)</sup> Banca presso la quale è stata effettuata l'operazione di prelievo contante.

**Solo per titolare di Carta Postepay barrare una delle caselle sotto riportate**

Richiede di ricevere l'eventuale rimborso:

- sul conto corrente BancoPosta N. .... di cui è intestatario/cointestatario
- tramite assegno postale vidimato che verrà spedito all'indirizzo di postalizzazione del rapporto/carta su cui è avvenuto il disconoscimento

Dichiara, inoltre, sotto la propria responsabilità che le notizie suddette sono complete e corrispondono al vero; si impegna fin d'ora a fornire tutte le notizie che possano essere utili ai fini dell'istruttoria della pratica.

**ALLEGA**

- lista movimenti/estratto conto con evidenza delle operazioni disconosciute\*
- denuncia AAGG\*
- eventuale documentazione a supporto (scontrini, fatture, etc.)
- copia del documento di riconoscimento (obbligatoria per reclamo non presentato in Ufficio Postale)
- copia del codice fiscale (obbligatoria per reclamo non presentato in Ufficio Postale)

Distinti saluti.

Firma del dichiarante<sup>(2)</sup> .....

**AVVERTENZE**

**I campi contrassegnati con \* sono obbligatori; la mancata compilazione di un campo obbligatorio può comportare l'impossibilità di rispondere al reclamo.**

Questo modulo può essere:

- consegnato all'Ufficio Postale;
- inviato a mezzo fax al n. **06.98680330**;
- spedito per posta prioritaria o raccomandata a: Poste Italiane S.p.A. - BancoPosta - Progetti Processi e Procedure - Gestione Reclami - Viale Europa 175 - 00144 Roma.

In alternativa si può compilare e inviare elettronicamente il modulo di reclamo dal sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

Poste Italiane esamina il reclamo e comunica l'esito al cliente nei termini indicati nel "Regolamento del Servizio dei Reclami BancoPosta" disponibile sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

**NOTE DELL'UFFICIO POSTALE**

L'operazione disconosciuta è relativa a una delle seguenti fattispecie

- operazioni online (BPOL, BPIOL, BancoPosta Click, Postepay)
- operazioni online (Siti terzi)
- clonazione (ATM, POS)
- furto e smarrimento

**Spazio riservato a Poste Italiane S.p.A. – Società con socio unico – Patrimonio BancoPosta**

Il presente modulo di reclamo risulta compilato in ogni sua parte, completo degli allegati previsti, debitamente sottoscritto dal dichiarante, identificato ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. n. 231/2007 e delle relative disposizioni integrative, modificative e di attuazione.

Denominazione Ufficio Postale ..... Frazionario ...../.....

Firma per esteso dell'Incaricato di Poste Italiane S.p.A. - Società con socio unico - Patrimonio BancoPosta  
.....

Firma del Direttore ..... Timbro a Data .....

<sup>(2)</sup> Per BPIOL inserire la firma del titolare/firmatario.