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

Per formalizzare la richiesta di contestazione di operazioni di pagamento è necessario:

1. **Stampare**, **Leggere** accuratamente e **compilare** in ogni sua parte il seguente modulo. I campi con asterisco (*) sono obbligatori.
2. **Firmare** il modulo.
3. **Trasmettere** questo Modulo insieme alla documentazione richiesta tramite le seguenti modalità:
   - consegna a mano alla filiale di riferimento
   - invio tramite raccomandata all'indirizzo 57022 Donoratico (LI) – Via Aurelia, 11 o tramite PEC/e-mail all'indirizzo castagnetobanca@pec.castagnetobanca.it della propria banca di riferimento con oggetto "Contestazione Operazioni di pagamento".
4. Allegare copia di un documento di identità valido, nel caso di trasmissione del presente modulo tramite raccomandata o PEC/e-mail.

   Se disponibili, allegare il documento originale di denuncia presso le autorità competenti e la documentazione relativa all'operazione contestata (ad es., e-mail o SMS ricevuti, schermate dei siti visitati, ecc.).

Alla ricezione della documentazione, la Banca ne verificherà il contenuto e gli allegati e valuterà la pratica fornendo il suo riscontro. La Banca potrà esaminare la richiesta di rimborso solo a partire dal momento in cui riceverà tutta la documentazione rilevante.

I tuoi dati personali saranno trattati nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati: puoi consultare la versione aggiornata dell'informativa disponibile sul sito della banca nell'apposita sezione Privacy.

COGNOME NOME/INTESTAZIONE	
LUOGO E DATA DI NASCITA/COSTITUZIONE	
PROVINCIA E STATO DI NASCITA/COSTITUZIONE	
INDIRIZZO DI RESIDENZA/SEDE	
CODICE FISCALE/PARTITA IVA	
TELEFONO/CELLULARE	
E-MAIL	

RICHIESTA RIMBORSO	Si ☐ No ☐
MODALITA' RIMBORSO	☐ Accredito su conto ☐ Bonifico
IBAN BENEFICIARIO	
INTESTATARIO BENEFICIARIO	
INDIRIZZO BENEFICIARIO	

Data Operazione*	Importo*	N conto / N Carta* (16 cifre indicate sul fronte della plastica*)	Tipo operazione*	Canale/Strumento*
			☐ Bonifico ☐ Prelievo ☐ Addebito SDD (ricorrente ad esempio addebito bollette) ☐ Addebito da creditore sconosciuto ☐ Pagamento e-commerce ☐ Pagamento POS	☐ Sportello ☐ ATM (esempio prelievo di contanti) ☐ Internet Banking (Web) ☐ Mobile Banking (App) ☐ Carta di debito ☐ Carta Prepagata ☐ Altro
			☐ Bonifico ☐ Prelievo ☐ Addebito SDD (ricorrente ad esempio addebito bollette)	☐ Sportello ☐ ATM (esempio prelievo di contanti) ☐ Internet Banking (Web) ☐ Mobile Banking (App)

Data Operazione*	**Importo***	**N conto / N Carta*** (16 cifre indicate sul fronte della plastica*)	**Tipo operazione***	**Canale/Strumento***
			☐ Addebito da creditore sconosciuto ☐ Pagamento e-commerce ☐ Pagamento POS	☐ Carta di debito ☐ Carta Prepagata ☐ Altro
			☐ Bonifico ☐ Prelievo ☐ Addebito SDD (ricorrente ad esempio addebito bollette) ☐ Addebito da creditore sconosciuto ☐ Pagamento e-commerce ☐ Pagamento POS	☐ Sportello ☐ ATM (esempio prelievo di contanti) ☐ Internet Banking (Web) ☐ Mobile Banking (App) ☐ Carta di debito ☐ Carta Prepagata ☐ Altro

Data Operazione*	Importo*	N conto / N Carta* (16 cifre indicate sul fronte della plastica*)	Tipo operazione*	Canale/Strumento*
			☐ Bonifico ☐ Prelievo ☐ Addebito SDD (ricorrente ad esempio addebito bollette) ☐ Addebito da creditore sconosciuto ☐ Pagamento e-commerce ☐ Pagamento POS	☐ Sportello ☐ ATM (esempio prelievo di contanti) ☐ Internet Banking (Web) ☐ Mobile Banking (App) ☐ Carta di debito ☐ Carta Prepagata ☐ Altro

TIPOLOGIA DELLA CONTESTAZIONE*

Scegliere la singola casistica che meglio descrive il motivo della contestazione. Nel caso in cui il motivo della contestazione non rientri in nessuna delle casistiche riportate, compilare la sezione ALTRO.

☐ **Furto/ smarrimento della carta**	- Hai subito il furto della carta o hai perso la carta e sono stati eseguiti prelievi/pagamenti pochi minuti dopo il furto/smarrimento
☐ **Clonazione**	- Carta in tuo possesso (sospetta clonazione/contraffazione)
☐ **Raggiro/Truffa**	- Hai ricevuto richiesta di bonifico/pagamento apparentemente proveniente da persona di fiducia (es. parente) - Sei stato contattato da un soggetto che fingeva di essere un operatore bancario a cui ha fornito i tuoi dati carta/Inbank - Sei stato tratto con l'inganno a realizzare pagamenti con carte o operazioni di bonifico disposte dallo sportello
☐ **Phishing /Smishing**	- Hai ricevuto un SMS o sei stato contattato da apparente altro intermediario - Sei stato indotto con l'inganno a realizzare pagamenti con la tua carta o operazioni di bonifico disposte tramite Inbank o a sportello - Hai ricevuto un'e-mail/banner pubblicitario e sei stato tratto in inganno inserendo i dati della tua carta
☐ **Hackeraggio e-mail e IBAN**	- È stato effettuato un bonifico su IBAN non del creditore - Hai subito un attacco hacker durante lo scambio di e-mail con il tuo fornitore - Segnali che la banca non ha verificato corrispondenza tra IBAN e beneficiario
☐ **Vizi del prodotto/servizio acquistato**	- Chiedi il rimborso di un'operazione di pagamento relativa all'acquisto di un bene o servizio
☐ **Man in the browser**	- Hai disposto un bonifico on-line indicando IBAN corretto ma il bonifico è stato accreditato sul conto di sconosciuti
☐ **Addebiti ricorrenti**	- Continui a ricevere addebiti ricorrenti nonostante tu abbia dato la disdetta del servizio (ad esempio abbonamenti Netflix, Spotify, Disney+, Amazon Prime, E-Dreams ecc.). - Ricevi un addebito su conto corrente per un servizio che non hai mai sottoscritto: ad esempio, una sottoscrizione ad un abbonamento che non ricordi di aver firmato.
☐ **Addebiti da creditore sconosciuto**	- Ricevi un addebito per un pagamento che non hai autorizzato: ad esempio, un pagamento effettuato da un sito web o un'applicazione che non ricordi di aver autorizzato.
☐ **Prenotazioni Alberghiere/autonoleggi compagnie aree**	- Hai cancellato la prenotazione ma ti è stato comunque addebitato l'importo - Ti è stato addebitato un importo per un servizio non richiesto.

☐ **Mancata erogazione del contante all'ATM**	- Hai l'addebito sul conto ma non hai ricevuto il contante corrispondente all'importo richiesto
☐ **Doppio Addebito POS**	- Hai pagato due volte per lo stesso acquisto o hai pagato con altri mezzi (ad esempio contante/altra carta)
☐ **Altro**	

DESCRIZIONE DELGLI EVENTI*

Riportare di seguito tutti gli elementi utili sui fatti intervenuti. Esempio: data, ora, luogo, come è avvenuta l'operazione, eventuale notifica ricevuta; altre circostanze in cui è avvenuta l'operazione; eventuali attività svolte

CASTAGNETO BANCA 1910
Sede Legale: 57022 Castagneto Carducci (LI) – Via Vittorio Emanuele, 44 – Tel. 0565 763607 – Fax 0565 765714
Sede Amministrativa: 57022 Donoratico (LI) – Via Aurelia, 11 – Tel. 0565 778711 – Fax 0565 778739
PEC: castagnetobanca@pec.castagnetobanca.it – e-mail: castagnetobanca@castagnetobanca.it – Sito web: www.castagnetobanca.it – Cod. ABI 8461-6

Società Cooperativa Per Azioni - Iscritta all'Albo delle Banche al n. 2185 - Iscritta all'Albo Nazionale delle Cooperative a mutualità prevalente al n. A158476 – Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari - Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano S.p.A. - Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo e al Fondo Nazionale di Garanzia - Iscrizione al Reg. Imprese di Livorno e Cod. Fiscale 00149160491 – R.E.A. LI 31492 - Società partecipante al Gruppo IVA Cassa Centrale Banca – P.IVA 02529020220

ULTERIORI SPECIFICHE PER LA DEFINIZIONE DELL'EVENTO Scegliere la/le casistiche che meglio descrivono il motivo della contestazione	
☐ Le operazioni indicate non sono state 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 all'addebito [Da selezionare solo in caso di addebiti SDD intervenuti successivamente ad una comunicazione di revoca].	
☐ Di aver provveduto al blocco dello strumento di pagamento (Home Banking/carta di pagamento) in data ___/___/_____	☐ Di non aver provveduto al blocco dello strumento di pagamento (Home Banking/carta di pagamento)
☐ Di aver ceduto, anche solo temporaneamente, le credenziali di sicurezza personalizzate dello strumento di pagamento a terzi	☐ Di non aver ceduto, neppure temporaneamente, le credenziali di sicurezza personalizzate dello strumento di pagamento a terzi
☐ Di aver subito furti/smarrimenti che hanno coinvolto documenti o supporti contenenti le credenziali di sicurezza personalizzate dello strumento di pagamento	☐ Di non aver subito furti/smarrimenti che possono aver coinvolto documenti o supporti contenenti le credenziali di sicurezza personalizzate dello strumento di pagamento
☐ Di aver potenzialmente divulgato, tramite contatto via sms/telefono/e-mail o indirettamente tramite accesso fortuito a link riportati all'interno dei messaggi ricevuti, le mie credenziali di sicurezza	☐ Di non aver divulgato, tramite contatto via sms/telefono/e-mail o indirettamente tramite accesso fortuito a link riportati all'interno dei messaggi ricevuti, le mie credenziali di sicurezza personalizzate

personalizzate dello strumento di pagamento a soggetti/enti terzi	dello strumento di pagamento a soggetti/enti terzi

ALLEGATI
☐ Denuncia all'Autorità Giudiziaria[1]
☐ Documento d'Identità[2]
☐ Codice Fiscale
☐ Altro (revoca mandato all'addebito SDD, altro)

[1] Si raccomanda alla clientela di presentare tempestivamente alle Autorità competenti la denuncia relativa alla/e operazione/i non autorizzata/e o fraudolenta/e; ciò infatti consente alle Autorità di Pubblica Sicurezza di avviare le indagini e consente al cliente di ricevere una maggiore tutela (ad esempio, per ottenere, nell'ambito del procedimento penale a cui eventualmente si è dato avvio con la denuncia, il sequestro delle somme fraudolentemente sottratte).

[2] Necessario in caso di trasmissione del presente modulo tramite raccomandata o PEC/e-mail.

Il/la sottoscritto/a prende atto che la Banca rimborserà l'importo delle operazioni indicate, salvo che abbia motivato sospetto di frode, entro la giornata operativa successiva a quella di ricezione del presente modulo, se ricevuto entro l'orario di chiusura della filiale di riferimento. Il modulo ricevuto dopo la chiusura della filiale, si considera pervenuto nella giornata operativa successiva.

Il/la sottoscritto/a autorizza fin d'ora espressamente la Banca/l'emittente a ripristinare la situazione del rapporto come se il rimborso non avesse avuto luogo qualora, all'esito di un'eventuale successiva istruttoria da essa/esso svolta e che dovrà concludersi entro 120 giorni dalla data di ricezione del seguente modulo, emerga l'autorizzazione dell'operazione. Il ripristino avverrà mediante addebito del conto e/o della carta di pagamento sul/la quale sono state accreditate e sul/la quale lo stesso si impegna a precostituire la relativa provvista. Dell'eventuale rimborso così come dell'eventuale riaddebito, la banca/l'emittente provvederà a darne tempestiva comunicazione al cliente. Decorso il termine sopra indicato, qualora il rimborso risulti in tutto o in parte non dovuto, la Banca/l'emittente non procederà al ripristino della situazione del rapporto con le modalità sopra indicate, pur conservando la stessa/lo stesso il diritto di ottenerne successivamente la restituzione secondo gli strumenti ordinari previsti dall'ordinamento giuridico.

Luogo e Data, _____, ____/____/_____

_____

Firma Cliente