ZKB GRUPPO CASSA CENTRALE

ZADRUŽNA KRAŠKA BANKA TRST GORICA

CREDITO COOPERATIVO DI TRIESTE E GORIZIA

Modulo di Segnalazione Disconoscimenti di Operazioni di Pagamento

ED. 05/2025

1.1 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**	

1.2 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

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

1.4 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

ZKB Zadružna kraška banka Trst Gorica Zadruga
ZKB Credito Cooperativo di Trieste e Gorizia Società Cooperativa

via/ul. del Ricreatorio, 2 - 34151 Opicina/Opčine (TS)
Tel.: +39.040.21491
info@zkb.it mail@pec.bcccarso.it
www.zkb.it