



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 Via Alessandro Polidori n° 72 – 01100 Viterbo, tramite PEC all'indirizzo [LNBANCA@PEC.BANCALAZIONORD.IT](mailto:LNBANCA@PEC.BANCALAZIONORD.IT) o tramite e-mail all'indirizzo [disconoscimenti@bancalazionord.it](mailto:disconoscimenti@bancalazionord.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.



**DATI ANAGRAFICI\***

|                                           |  |
|-------------------------------------------|--|
| 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                                    |  |

**DATI RIMBORSO\***

|                           |                                                                                  |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| RICHIESTA RIMBORSO        | <input type="checkbox"/> Sì<br><input type="checkbox"/> No                       |
| MODALITA' RIMBORSO        | <input type="checkbox"/> Accredito su conto<br><input type="checkbox"/> Bonifico |
| IBAN BENEFICIARIO         |                                                                                  |
| INTESTATARIO BENEFICIARIO |                                                                                  |
| INDIRIZZO BENEFICIARIO    |                                                                                  |

**ELENCO OPERAZIONI OGGETTO DI SEGNALAZIONE\***

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

|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> <b>Furto/ smarrimento della carta</b> | - Hai subito il furto della carta o hai perso la carta e sono stati eseguiti prelievi/pagamenti pochi minuti dopo il furto/smarrimento                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <input type="checkbox"/> <b>Clonazione</b>                     | - Carta in tuo possesso (sospetta clonazione/contraffazione)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <input type="checkbox"/> <b>Raggiro/Truffa</b>                 | <ul style="list-style-type: none"><li>- Hai ricevuto richiesta di bonifico/pagamento apparentemente proveniente da persona di fiducia (es. parente)</li><li>- Sei stato contattato da un soggetto che fingeva di essere un operatore bancario a cui ha fornito i tuoi dati carta/Inbank</li><li>- Sei stato tratto con l'inganno a realizzare pagamenti con carte o operazioni di bonifico disposte dallo sportello</li></ul> |
| <input type="checkbox"/> <b>Phishing /Smishing</b>             | <ul style="list-style-type: none"><li>- Hai ricevuto un SMS o sei stato contattato da apparente altro intermediario</li><li>- Sei stato indotto con l'inganno a realizzare pagamenti con la tua carta o operazioni di bonifico disposte tramite Inbank o a sportello</li><li>- Hai ricevuto un'e-mail/banner pubblicitario e sei stato tratto in inganno inserendo i dati della tua carta</li></ul>                           |
| <input type="checkbox"/> <b>Hackeraggio e-mail e IBAN</b>      | <ul style="list-style-type: none"><li>- È stato effettuato un bonifico su IBAN non del creditore</li><li>- Hai subito un attacco hacker durante lo scambio di e-mail con il tuo fornitore</li><li>- Segnali che la banca non ha verificato corrispondenza tra IBAN e beneficiario</li></ul>                                                                                                                                   |
| <input type="checkbox"/> <b>Man in the browser</b>             | - Hai disposto un bonifico on-line indicando IBAN corretto ma il bonifico è stato accreditato sul conto di sconosciuti                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <input type="checkbox"/> <b>Addebiti ricorrenti</b>            | - Continui a ricevere addebiti ricorrenti nonostante tu abbia dato la disdetta del servizio (ad esempio utenze telefoniche).                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <input type="checkbox"/> <b>Altro</b>                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |



**DESCRIZIONE DEGLI 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



### ULTERIORI SPECIFICHE PER LA DEFINIZIONE DELL'EVENTO

Scegliere la/le casistiche che meglio descrivono il motivo della contestazione

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Le operazioni indicate non sono state autorizzate                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <input type="checkbox"/> Le operazioni indicate sono state da me autorizzate, ma per beneficiario o importo diverso                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <input type="checkbox"/> 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].                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <input type="checkbox"/> Di aver provveduto al blocco dello strumento di pagamento (Home Banking/carta di pagamento) in data ____/____/____                                                                                                                                                         | <input type="checkbox"/> Di non aver provveduto al blocco dello strumento di pagamento (Home Banking/carta di pagamento)                                                                                                                                                                 |
| <input type="checkbox"/> Di aver ceduto, anche solo temporaneamente, le credenziali di sicurezza personalizzate dello strumento di pagamento a terzi                                                                                                                                                | <input type="checkbox"/> Di non aver ceduto, neppure temporaneamente, le credenziali di sicurezza personalizzate dello strumento di pagamento a terzi                                                                                                                                    |
| <input type="checkbox"/> Di aver subito furti/smarrimenti che hanno coinvolto documenti o supporti contenenti le credenziali di sicurezza personalizzate dello strumento di pagamento                                                                                                               | <input type="checkbox"/> Di non aver subito furti/smarrimenti che possono aver coinvolto documenti o supporti contenenti le credenziali di sicurezza personalizzate dello strumento di pagamento                                                                                         |
| <input type="checkbox"/> 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 | <input type="checkbox"/> 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 |

### ALLEGATI

|                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Denuncia all'Autorità Giudiziaria <sup>1</sup> |
| <input type="checkbox"/> Documento d'Identità <sup>2</sup>              |
| <input type="checkbox"/> Codice Fiscale                                 |
| <input type="checkbox"/> Altro (revoca mandato all'addebito SDD, altro) |

<sup>1</sup> 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).

<sup>2</sup> Necessario in caso di trasmissione del presente modulo tramite raccomandata o PEC/e-mail.



Il/la sottoscritto/a prende atto che, qualora la banca constati che si tratti di un'operazione non autorizzata dal pagatore (dopo le verifiche tecniche del caso e riservandosi la possibilità di richiedere ulteriori delucidazioni al cliente), ricorrendone le condizioni, 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 preconstituire 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