

DISCONOSCIMENTO OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON AUTORIZZATE

DISPUTE UNAUTHORIZED PAYMENT TRANSACTIONS

Nota: Il presente modulo dev'essere utilizzato per richieste di rimborso relativamente ad operazioni contabilizzate entro 13 mesi dalla sua presentazione. Per carte di debito/credito NEXI o American Express contattare i relativi servizio clienti

Note: This form must be used to request refunds for transactions booked within 13 months of its submission. For NEXI or American Express debit/credit cards, please contact their relevant customer service.

Spett.le

Crédit Agricole Italia S.p.A.

Io sottoscritto _____
I, the undersigned

nato a _____ (____) il ____/____/____
born in on

Codice Fiscale _____
Tax ID code

residente a _____ (____) in _____
resident in

telefono cellulare _____
cell phone

email _____

*se rapporto intestato a enti/persone giuridiche indicare anche
if the relationship is in the name of a legal entity/person, also indicate*

in qualità di legale rappresentante di _____ con sede a _____
as legal representative of with registered office in
_____ (____) in _____

partita IVA/CF _____ ,
VAT number/Tax code

di seguito "Cliente".
hereinafter "Customer".

**COMUNICO
DECLARE**

di non aver autorizzato le operazioni di pagamento, sotto elencate, addebitate sul seguente rapporto a me intestato/intestato all'ente/azienda sopra indicata:
not having authorized the payment transactions listed below, charged to the following account registered in my name/registered in the name of the organization/company indicated above:

(riquadro A – compilare uno dei seguenti campi)
(box A – fill in one of the following fields)

Conto Corrente / Account IBAN _____

Se disponibile, indicare anche il numero della Carta con cui sono avvenute le operazioni non autorizzate:

If available, also indicate the number of the card used to execute the unauthorized transactions:

NUMERO CARTA / CARD NUMBER _____

CartaConto IBAN _____

In alternativa, indicare il numero della CartaConto con cui sono avvenute le operazioni non autorizzate:

Alternatively, indicate the number of the CartaConto Card with which the unauthorized transactions occurred:

NUMERO CARTA / CARD NUMBER _____

Elenco operazioni di pagamento non autorizzate List of unauthorized payment transactions

Nota: La seguente tabella può essere sostituita dalla stampa dell'estratto conto nel quale dovranno essere contrassegnate le operazioni da disconoscere.

Note: The following table can be replaced by printing the bank statement in which the transactions to be disputed must be marked.

(riquadro B)
(box B)

DATA OPERAZIONE OPERATION DATE	IMPORTO AMOUNT	TIPO OPERAZIONE <i>(scegliere tra le opzioni sotto riportate)</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prelievo ▪ Prelievo in modalità cardless * ▪ Pagamento POS / e-Commerce ▪ Bonifico ▪ Addebito SDD ▪ Ricarica CartaConto ▪ PagoPA ▪ CBILL ▪ Altro OPERATION TYPE <i>(choose from the options below)</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Withdrawal ▪ Cardless withdrawal * ▪ POS Payment / e-Commerce ▪ Credit transfer ▪ SDD ▪ Top up CartaConto ▪ PagoPA ▪ CBILL ▪ Other 	STRUMENTO DI PAGAMENTO CON CUI È STATA EFFETTUATA L'OPERAZIONE <i>(scegliere tra le opzioni sotto riportate)</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Carta di debito (circuiti BANCOMAT®/PagoBANCOMAT® o Maestro) ▪ Carta di debito internazionale (circuito VISA/Mastercard) ** ▪ CartaConto ▪ Internet Banking ▪ Open Banking (TPP) ▪ Altro PAYMENT INSTRUMENT WITH WHICH THE TRANSACTION WAS CARRIED OUT <i>(choose from the options below)</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Debit card (BANCOMAT® / PagoBANCOMAT® ** Maestro circuits) ▪ International Debit card (VISA / Mastercard circuits) ** ▪ CartaConto ▪ Internet Banking ▪ Open Banking (TPP) ▪ Other 	DESCRIZIONE <i>(per es. beneficiario, orario operazione, riferimenti)</i> DESCRIPTION <i>(e.g. beneficiary, transaction time, references)</i>
_ / _ / _				
_ / _ / _				
_ / _ / _				
_ / _ / _				
_ / _ / _				
_ / _ / _				
_ / _ / _				
_ / _ / _				
_ / _ / _				

*Nel caso di ulteriori operazioni da indicare, compilare uno o più moduli "ULTERIORI OPERAZIONI NON AUTORIZZATE" pag. 10
If you need to indicate any further operations, please fill in one or more forms "FURTHER UNAUTHORIZED OPERATIONS" page 10*

* Servizio chiamato "Prelievo Smart" in APP Crédit Agricole Italia
Service called "Prelievo Smart" in the Crédit Agricole Italia app

** Opzione selezionabile solo per Servizio di prelievo di contante in modalità cardless all'interno di APP Crédit Agricole Italia
Option selectable only for the cardless cash withdrawal service within the Crédit Agricole Italia app

ULTERIORI INFORMAZIONI MORE INFORMATION

Operazioni eseguite con Carta di Debito o CartaConto

Operations performed with a Debit Card or CartaConto

(riquadro C)

(box C)

- la carta utilizzata per eseguire le operazioni è stata oggetto di FURTO in data _____ alle ore _____
the card used to carry out the transactions was STOLEN on _____ at h. _____
- la carta utilizzata per eseguire le operazioni è stata oggetto di SMARRIMENTO in data _____ alle ore _____
the card used to carry out the operations was LOST on _____ at h. _____
- la carta è in mio possesso
the card is in my possession
- la carta utilizzata per eseguire le operazioni è stata da me CONSEGATA a terzi in data _____ alle ore _____
the card used to carry out the operations was GIVEN by me to a third party on _____ at h. _____
- per le operazioni indicate ho ricevuto notifiche (SMS, e-mail o notifica in APP) dell'avvenuto pagamento
for the indicated operations I received notifications (SMS, email or notification in APP) of the payment having been made
- le operazioni indicate sono state da me autorizzate, ma disposte come conseguenza di una truffa subita
the operations indicated were authorised by me, but ordered as a consequence of a fraud suffered
- dichiaro di aver divulgato a soggetti/enti terzi, tramite sms/telefono/email, o indirettamente tramite accesso fortuito a *link* riportati all'interno dei messaggi ricevuti, le mie credenziali di sicurezza personalizzate dello strumento di pagamento
I declare that I have disclosed to third parties/entities, via SMS/telephone/email, or indirectly through accidental access to *links* included in messages received, my personalized security credentials for the payment instrument

Breve Descrizione di quanto accaduto

Brief description of what happened

*(ad esempio se ha subito furti/smarrimenti che possono aver coinvolto documenti o supporti contenenti le credenziali di sicurezza personalizzate dello strumento di pagamento, **quando ed in che modo si è accorto delle operazioni che oggi disconosce, altro**)*

*(for example, if you have suffered thefts/losses that may have involved documents or media containing the personalized security credentials of the payment instrument, **when and how you became aware of the transactions that you now dispute etc.**)*

Operazioni eseguite attraverso Internet Banking / Open Banking / Prelievo di contante in modalità cardless “Prelievo Smart”

Transactions performed through Internet Banking / Open Banking / Cardless cash withdrawal “Prelievo Smart”

(riquadro D)

- per le operazioni indicate ho ricevuto notifiche (SMS, e-mail o notifica in APP) dell'avvenuto pagamento/prelievo di contante in modalità cardless
for the indicated operations I received notifications (SMS, email or notification in APP) of the payment having been made / or the cardless cash withdrawal.
- le operazioni indicate sono state da me autorizzate, ma disposte come conseguenza di una truffa subita
the operations indicated were authorised by me, but ordered as a consequence of a fraud suffered
- le operazioni indicate sono state da me autorizzate ma a favore di un beneficiario diverso
the operations indicated were authorised by me but in favour of a different beneficiary
- dichiaro di aver divulgato a soggetti/enti terzi, tramite sms/telefono/email, o indirettamente tramite accesso fortuito a *link* riportati all'interno dei messaggi ricevuti, le mie credenziali di accesso ai Servizi Digitali di App o Home Banking, oppure le credenziali di sicurezza personalizzate dello strumento di pagamento (es. carta)
I declare that I have disclosed to third parties/entities, via SMS/telephone/email, or indirectly through accidental access to links contained within messages received, my login credentials for the App or Home Banking Digital Services, or the personalized security credentials of the payment instrument (e.g. card)
- dichiaro di aver riscontrato, nel periodo in cui è/sono stata/e disposta/e le operazioni di pagamento, malfunzionamenti sul dispositivo utilizzato per eseguire operazioni di pagamento e/o sul *device* mobile/*smartphone* cui è associato il numero di cellulare indicato contrattualmente
I declare that I have encountered, during the period in which the payment transactions were arranged, malfunctions on the device used to carry out payment transactions and/or on the mobile *device* / *smartphone* to which the mobile number indicated in the contract is associated

Breve Descrizione di quanto accaduto

Brief description of what happened

(ad esempio quando ed in che modo si è accorto dell'operazione, se in precedenza avesse ricevuto telefonate, sms o messaggi whatsapp nei quali le venivano chiesti i suoi codici personali di accesso e/o le comunicavano di bloccare pagamenti, altro)
(for example, when and how you became aware of the transaction, whether you had previously received phone calls, text messages, or WhatsApp messages asking for your personal access codes and/or telling you to block payments, etc.)

Operazioni eseguite con addebito SDD

Operations performed with SDD debit

(riquadro E)

(box E)

- l'autorizzazione all'addebito non specificava l'importo del pagamento e lo stesso è risultato superiore a quello che avrei/avremmo potuto aspettarci in base ai modelli di spesa e alle circostanze ed il pagamento è avvenuto entro le 8 settimane precedenti;
The debit authorization did not specify the payment amount and the payment was higher than I/we could have expected based on spending patterns and circumstances and the payment occurred within the previous 8 weeks;
- le operazioni indicate sono state da me autorizzate ma per importo diverso;
the indicated transactions were authorized by me but for different amounts;
- non ho mai prestato consenso al mandato per l'addebito diretto al soggetto che risulta beneficiario del pagamento [*da selezionare solo in caso di addebiti SDD non autorizzati*];
I have never given consent to the direct debit mandate to the person who is the beneficiary of the payment [*to be selected only in the case of unauthorised SDD debits*];
- ho comunicato al creditore/alla Banca la revoca del mandato di pagamento n. _____, con decorrenza dal ___/___/_____ [*da selezionare solo in caso di addebiti SDD intervenuti successivamente ad una comunicazione di revoca*]. A tale fine allego copia della comunicazione di revoca inviata al creditore/alla Banca.
I have communicated to the creditor/Bank the revocation of the SDD mandate n. _____, effective from ___/___/_____ [*to be selected only in the case of SDD debits occurring after a revocation communication*]. To this end, I attach a copy of the revocation communication sent to the creditor/Bank.

Breve Descrizione di quanto accaduto

Brief description of what happened

(ad esempio indicare se l'addebito ricorrente si riferisce ad un abbonamento a tariffa fissa, oppure se ha ricevuto telefonate per l'attivazione di servizi che non aveva interesse ad attivare, altro)

(for example, indicate whether the recurring charge refers to a fixed-rate subscription, or whether you received calls to activate services that you were not interested in activating, or other)

Denuncia

Report to competent authorities

(riquadro F)

La denuncia alle Autorità competenti può assumere rilevanza nella conduzione delle valutazioni istruttorie sulle operazioni non autorizzate, in quanto contenente ulteriori dettagli informativi utili per contestualizzare i fatti su cui si basano le richieste di rimborso avanzate sulle operazioni oggetto di disconoscimento.

In via generale, si raccomanda di procedere alla prima occasione utile alla presentazione della denuncia alle Autorità competenti, attesa l'importante rilevanza probatoria che tale documentazione assolve nell'interesse del Cliente nelle decisioni sul tema delle operazioni di pagamento non autorizzate presso le sedi giudiziali e stragiudiziali.

Reporting to the competent authorities may be relevant in conducting the investigative assessments of unauthorized transactions, as it contains additional information useful for contextualizing the facts underlying the refund requests made for the disputed transactions. Generally speaking, it is recommended to file a report with the competent authorities at the first available opportunity, given the important evidentiary value that such documentation provides in the Customer's interest in decisions regarding unauthorized payment transactions in judicial and extrajudicial settings.

ho presentato denuncia in relazione agli eventi sopra descritti all'Autorità competente che allego
I have filed a complaint in relation to the events described above to the competent Authority which I attach

non ho potuto ancora presentare formale denuncia all'Autorità competente in relazione a quanto sopra descritto. Presenterò una denuncia indicativamente il: ___/___/_____
I have not yet been able to file a formal complaint with the competent authority regarding the above. I will file a complaint approximately on: ___/___/_____

*** * ***

Con riferimento a quanto precede si chiede

With reference to the above, it is requested

il rimborso delle operazioni non autorizzate elencate nel **riquadro B**, con riaccredito sul rapporto
the reimbursement of unauthorised transactions listed in **box B**, with re-credit to the account

- indicato nel riquadro A
indicated in box A

oppure or

- sul seguente rapporto della banca, con medesima intestazione del rapporto dove le operazioni sono state addebitate
on the following bank account, with the same account holder as the account where the transactions were debited
IBAN: _____

prendendo atto che:

taking note that:

- entro la giornata operativa successiva a quella di ricezione del presente modulo, ricevuto completo nelle sue parti essenziali [entro le ore 15.00], la Banca procederà, alla presenza dei requisiti richiesti ed in assenza di dolo o colpa grave del Cliente, al rimborso "**salvo buon fine**" dell'importo delle operazioni indicate nel **riquadro B** inviando comunicazione al Cliente. **Il modulo ricevuto oltre le ore 15.00 si considera pervenuto nella giornata lavorativa successiva;**

within the business day following the receipt of this form, received complete in its essential parts [by 3.00 pm], the Bank will proceed, if the required requirements are met and in the absence of fraud or gross negligence on the part of the Customer, to refund "**subject to collection**" the amount of the transactions indicated in **box B**, sending a communication to the Customer. **The form received after 3.00 pm is considered to have been received on the following business day ;**

- qualora, successivamente all'operazione di rimborso, la Banca accerti che le operazioni erano state autorizzate oppure sia configurabile la colpa grave, il dolo o la frode del Cliente, la Banca ha il diritto di ottenere la restituzione dell'importo rimborsato, provvedendo al riaddebito totale o parziale delle somme rimborsate, anche in assenza di disponibilità, dandone comunicazione scritta al Cliente entro 120 giorni dalla ricezione del presente modulo;

If, after the refund transaction, the Bank finds that the transactions were authorized or that the Customer is at fault, intentionally or fraudulently, the Bank has the right to obtain a refund of the refunded amount by debiting all or part of the refunded sums, even in the absence of available funds, by giving written notice to the Customer within 120 days of receiving this form;

- ogni comunicazione della Banca in relazione a quanto sopra mi sarà inviata ad uno dei riferimenti (indirizzo, mail e telefono cellulare) riportati nella prima pagina del presente modulo.

Any communication from the Bank in relation to the above will be sent to one of the references (address, email and mobile phone) shown on the first page of this form.

In mancanza della documentazione richiesta al cliente, la banca completa l'analisi della pratica di disconoscimento sulla base delle sole informazioni in suo possesso e, se emergessero elementi di dolo o la colpa grave del cliente, verificato che le operazioni di pagamento siano state autenticate, registrate correttamente e contabilizzate in assenza di malfunzionamenti delle procedure o di altri inconvenienti, procede al riaddebito delle somme inizialmente rimborsate;

In the absence of the documentation requested from the customer, the bank completes the analysis of the denial of payment based solely on the information in its possession and, if elements of fraud or gross negligence on the part of the customer emerge, having verified that the payment transactions have been authenticated, correctly recorded, and accounted for in the absence of procedural malfunctions or other inconveniences, proceeds to recharge the amounts initially refunded;

*** * ***

Dichiaro quindi

I therefore declare

- di aver fornito con il presente Modulo dati ed informazioni della cui esattezza, completezza e veridicità mi assumo la piena responsabilità.
that I have provided with this Form data and information for whose accuracy, completeness and truthfulness I assume full responsibility.
- di essere a conoscenza delle conseguenze derivanti dalla eventuale falsità di tutti o di alcuni di tali dati ed informazioni e delle connesse responsabilità a mio carico.
to be aware of the consequences arising from the possible falsity of all or some of such data and information and of the related responsibilities that fall to my charge.
- di tenere sollevata la Banca da ogni responsabilità che possa derivarle dalle iniziative intraprese in conseguenza di eventuali false affermazioni da me effettuate nella presente dichiarazione.
to hold the Bank free from any liability that may arise from actions taken as a result of any false statements made by me in this declaration.

Luogo e Data _____, il ____ / ____ / _____
Place and Date on

Firma _____

Signature

Riquadro da compilare a cura dell'Agenzia

Box to be filled in by the Bank Branch

consegnato Agenzia /Filiale di _____ il giorno _____ alle ore _____
delivered to the Branch of _____ on _____ at _____ hours

Elenco operazioni di pagamento non autorizzate

(riquadro B)
(box B)

(ULTERIORI OPERAZIONI NON AUTORIZZATE)
(FURTHER UNAUTHORIZED OPERATIONS)

DATA OPERAZIONE OPERATION DATE	IMPORTO AMOUNT	TIPO OPERAZIONE <i>(scegliere tra le opzioni sotto riportate)</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prelievo ▪ Prelievo in modalità cardless* ▪ Pagamento POS / e-Commerce ▪ Bonifico ▪ Addebito SDD ▪ Ricarica CartaConto ▪ PagoPA ▪ CBILL ▪ Altro OPERATION TYPE <i>(choose from the options below)</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Withdrawal ▪ Cardless withdrawl* ▪ POS Payment / e-Commerce ▪ Credit transfer ▪ SDD ▪ Top up CartaConto ▪ PagoPA ▪ CBILL ▪ Other 	STRUMENTO DI PAGAMENTO CON CUI È STATA EFFETTUATA L'OPERAZIONE <i>(scegliere tra le opzioni sotto riportate)</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Carta di debito (circuiti BANCOMAT®/PagoBANCOMAT® o Maestro) ▪ Carta di debito internazionale (circuiti VISA/Mastercard)** ▪ CartaConto ▪ Internet Banking ▪ Open Banking (TPP) ▪ Altro PAYMENT INSTRUMENT WITH WHICH THE TRANSACTION WAS CARRIED OUT <i>(choose from the options below)</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Debit card (BANCOMAT® / PagoBANCOMAT® or Maestro circuits) ▪ International Debit card (VISA / Mastercard circuits)** ▪ CartaConto ▪ Internet Banking ▪ Open Banking (TPP) ▪ Other 	DESCRIZIONE <i>(per es. beneficiario, orario operazione, riferimenti)</i> DESCRIPTION <i>(e.g. beneficiary, transaction time, references)</i>
_ / _ / _				
_ / _ / _				
_ / _ / _				
_ / _ / _				
_ / _ / _				
_ / _ / _				
_ / _ / _				
_ / _ / _				
_ / _ / _				
_ / _ / _				
_ / _ / _				

*Servizio chiamato "Prelievo Smart" in APP Crédit Agricole Italia

Service called "Smart Withdrawal" in the Crédit Agricole Italia app

**Opzione selezionabile solo per Servizio di prelievo di contante in modalità cardless all'interno di APP Crédit Agricole Italia
Option selectable only for the cardless cash withdrawal service within the Crédit Agricole Italia app