

ISTRUZIONI PER LA CORRETTA COMPILAZIONE DEL MODULO DI DISCONOSCIMENTO DELLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO

Il seguente Modulo è utilizzabile per comunicare alla Banca il disconoscimento di operazioni di pagamento intervenute sui propri rapporti di conto corrente. In particolare, per formalizzare la richiesta di disconoscimento è necessario:

A) se sei un Cliente **delle nostre filiali territoriali**:

- 1) **stampa** il modulo di disconoscimento qui di seguito;
- 2) **compila** in ogni sua parte il modulo di disconoscimento avendo cura di riportare tutti i dati rilevanti sulle operazioni di pagamento segnalate e di esporre in modo chiaro e completo tutti gli elementi utili sui fatti intervenuti;
- 3) apponi la tua **firma** nell'apposito spazio in calce al modulo di disconoscimento;
- 4) **consegna** il modulo di disconoscimento al tuo gestore di riferimento presso la tua Filiale ovvero **invia** il modulo di disconoscimento tramite la tua casella di posta certificata (PEC)¹ all'indirizzo mail della tua filiale o del tuo Gestore unitamente a:
 - (obbligatoria) copia fronte/retro del tuo documento di identità e del codice fiscale in corso di validità;
 - (eventuale) copia della denuncia presentata all'Autorità competente²;
 - nonché tutta la documentazione disponibile in tuo possesso relativa all'operazione di pagamento non autorizzata (ad es., e-mail o SMS ricevuti, schermate dei siti visitati, ecc.).

B) se sei un Cliente **della Digital Bank (Conto online)**:

- 1) **stampa** il modulo di disconoscimento qui di seguito;
- 2) **compila** in ogni sua parte il modulo di disconoscimento avendo cura di riportare tutti i dati rilevanti sulle operazioni di pagamento segnalate e di esporre in modo chiaro e completo tutti gli elementi utili sui fatti intervenuti;
- 3) apponi la tua **firma** nell'apposito spazio in calce al modulo di disconoscimento;
- 4) **invia** il modulo di disconoscimento tramite e-mail al seguente indirizzo contoonline@cherrybank.it unitamente a:
 - a. (obbligatoria) copia fronte/retro del tuo documento di identità e del codice fiscale in corso di validità;
 - b. (eventuale) copia della denuncia presentata all'Autorità competente²;
 - c. nonché tutta la documentazione disponibile in tuo possesso relativa all'operazione di pagamento non autorizzata (ad es., e-mail o SMS ricevuti, schermate dei siti visitati, ecc.).

C) se l'operazione di pagamento che vuoi disconoscere è stata effettuata a valere sulla tua **Nexi Debit/Nexi Credit/Nexi Prepaid**, dovrai rivolgerti al Servizio Assistenza Nexi per carte di credito, debito e prepagate, ai recapiti disponibili al seguente link: <https://www.cherrybank.it/contatti/>.

¹ **Nota bene:** non verranno considerati i moduli ricevuti da caselle e-mail non certificate.

² **Nota bene:** per la presentazione del presente Modulo di Disconoscimento non è necessaria la copia della denuncia-querela presentata all'Autorità di Pubblica Sicurezza. 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 (ad esempio, per ottenere, nell'ambito del procedimento penale a cui si è dato avvio con la denuncia-querela, il sequestro delle somme fraudolentemente sottratte).

**Cherry Bank S.p.A.**

Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5682
Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia
Aderente al Fondo Interbancario Tutela Depositi

C.F. P.IVA & Reg. Imprese di Padova - 04147080289
R.E.A. CCIAA di Padova - 376107
Capitale Sociale - 49.597.778,00 € i.v.

Sede Legale
Via San Marco, 11 - 35129 Padova
T. 049 8208 411

MODULO DISCONOSCIMENTO OPERAZIONI DI PAGAMENTO

Spett. Cherry Bank S.p.A.

Io sottoscritto _____
nato a _____ (____) il ____/____/____ residente in

telefono _____ e-mail _____
PEC _____

in qualità di legale rappresentante di _____ con sede legale in
_____ partita IVA/CF
_____ ³

COMUNICO

il disconoscimento delle operazioni di pagamento di seguito indicate, addebitate sul rapporto di
Conto Corrente n. _____ intestato
a _____ presso la
Filiale di _____,

Data Operazione	Importo	Tipo Operazione ⁴	Breve descrizione dell'accaduto ⁵

³ Inserire solo nel caso di disconoscimenti di operazioni di pagamento relative a conti intestati a enti/persone giuridiche.

⁴ Specificare il canale di esecuzione delle operazioni di pagamento, ad esempio: bonifico, prelievo di contanti tramite CSA/ATM evoluto, home banking, etc.

⁵ Inserire una sintetica descrizione dell'accaduto specificando le informazioni più rilevanti come esempio il nominativo del beneficiario, tipologia di contestazione, come ad esempio *phishing*, *malware*, *smishing* etc.



Cherry Bank S.p.A.

Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5682
Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia
Aderente al Fondo Interbancario Tutela Depositi

C.F. P.IVA & Reg. Imprese di Padova - 04147080289
R.E.A. CCIAA di Padova - 376107
Capitale Sociale - 49.597.778,00 € i.v.

Sede Legale
Via San Marco, 11 - 35129 Padova
T. 049 8208 411

DICHIARO ⁶

- che le operazioni indicate non sono state autorizzate;
- che le operazioni indicate sono state da me autorizzate, ma per beneficiario o importo diverso;
- che le operazioni indicate sono state da me autorizzate, ma disposte su richiesta di terzi;
- che è stata comunicata al creditore la revoca del mandato n. _____ con decorrenza dal _____.

DESCRIZIONE DELL'ACCADUTO ⁷

AUTORIZZO

la Banca a disporre ogni opportuno accertamento con riferimento alle operazioni di pagamento sopra indicate e alle dichiarazioni rese, impegnandomi a fornire tempestivamente qualunque ulteriore informazione utile richiesta.

⁶ Selezionare obbligatoriamente una risposta.

⁷ Riportare per esteso 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.

**Cherry Bank S.p.A.**

Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5682
Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia
Aderente al Fondo Interbancario Tutela Depositi

C.F. P.IVA & Reg. Imprese di Padova - 04147080289
R.E.A. CCIAA di Padova - 376107
Capitale Sociale - 49.597.778,00 € i.v.

Sede Legale
Via San Marco, 11 - 35129 Padova
T. 049 8208 411

CHIEDO

il rimborso dell'importo delle operazioni di pagamento oggetto di disconoscimento come di sopra elencate con riaccredito sul rapporto sopra indicato, prendendo atto che:

- a) entro la giornata operativa successiva a quella di ricezione del presente Modulo di Disconoscimento, se ricevuto entro le ore 15.00, la Banca procederà al rimborso dell'importo delle operazioni indicate, ripristinando il conto nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non avesse avuto luogo ed assicurando che la data valuta dell'accredito non sia successiva a quella dell'addebito dell'importo. La Banca può sospendere l'operazione di rimborso in caso di motivato sospetto di frode. Il modulo ricevuto oltre le ore 15.00, si considera pervenuto nella giornata operativa successiva;
- b) qualora, successivamente all'operazione di rimborso, emerga l'autorizzazione dell'operazione, la Banca ha il diritto di recuperare l'importo originariamente rimborsato, provvedendo al riaddebito delle somme sul conto e dandone comunicazione al Cliente per iscritto.

DICHIARO INOLTRE

- di aver fornito con il presente Modulo di Disconoscimento dati ed informazioni della cui esattezza, completezza e veridicità mi assumo la piena responsabilità;
- di essere a conoscenza delle conseguenze, anche penali, derivanti dalla eventuale falsità di tutti o di alcuni di tali dati ed informazioni e delle connesse responsabilità a mio carico;
- di tenere sollevata la Banca da ogni responsabilità che possa derivarle dalle iniziative intraprese in conseguenza di eventuali affermazioni false o inesatte da me rese nel presente Modulo di Disconoscimento.

Si allegano i seguenti documenti:

- *(obbligatoria)* copia del documento di identità e del codice fiscale (fronte/retro) in corso di validità;
- *(eventuale)* copia della denuncia presentata all'Autorità competente;
- *(eventuale)* copia della comunicazione di revoca inviata al creditore;
- *(eventuale)* ulteriore documentazione.

Luogo e Data _____, il ___/___/_____

Firma _____