


MODULO DI CONTESTAZIONE ADDEBITO

I PASSI PER PRESENTARE UNA CONTESTAZIONE

Il presente modulo deve essere compilato accuratamente, firmato dove necessario e completo della documentazione richiesta, come dettagliato nelle istruzioni di seguito riportate.

- ✓ 1. Compilare in ogni parte la sezione I (Dati anagrafici)
- ✓ 2. Scegliere una sola opzione tra quelle elencate nella sezione II
(Descrizione contestazione): A, B, C, D, E, F oppure G
- ✓ 3. Compilare accuratamente il Questionario (Allegato 2)
- ✓ 4. Firmare negli spazi indicati dalla freccia 
- ✓ 5. Allegare copia del documento d'identità
- ✓ 6. Consegnare la documentazione al seguente ufficio:

Divisione Consumer – Business Unit Monetica

- via e-mail all'indirizzo carte.dispute-frodi@divisioneconsumer.it
- oppure via fax al numero 079-2068123

Alla ricezione della documentazione, l'ufficio competente verificherà il contenuto del modulo e gli allegati e valuterà la pratica, riservandosi il diritto di richiedere documentazione suppletiva, qualora necessaria ai fini della valutazione stessa.

MODULO DI CONTESTAZIONE ADDEBITO

I. SEZIONE "DATI ANAGRAFICI"													
Nome:						Cognome:							
Telefono:						Indirizzo e-mail							
Numero della carta di credito:						X	X	X	X	X	X		

II. SEZIONE "DESCRIZIONE CONTESTAZIONE"			
Contestazione <u>singola operazione</u>			
Operazione contestata (sceglia una sola opzione tra quelle riportate)	<input type="checkbox"/> <i>On Line/Internet</i> <input type="checkbox"/> <i>Presso il Punto Vendita</i> <input type="checkbox"/> <i>Presso lo Sportello Automatico per prelievo contante (ATM)</i>	Stato della carta: (sceglia una sola opzione tra quelle riportate)	<input type="checkbox"/> <i>Carta in mio possesso</i> <input type="checkbox"/> <i>Carta rubata/smarrita</i>
Data spesa	Nome esercizio e località		Importo

Contestazione <u>operazioni multiple</u>
Per contestare più operazioni usare l'Allegato 1 del presente modulo , che dovrà essere inviato – compilato in tutte le sue parti e firmato - insieme alla contestazione.

Scelga la casistica che meglio descrive il motivo della sua contestazione. Nel caso in cui il motivo della sua contestazione non rientri in nessuna delle casistiche riportate, compili la sezione G – ALTRO in coda al presente modulo.

MODULO DI CONTESTAZIONE ADDEBITO

A – OPERAZIONE/I NON EFFETTUATA/E O FRAUDOLENTA/E	
<input type="checkbox"/> (1) OPERAZIONE/I NON ESEGUITA/E O FRAUDOLENTA/E - Dichiaro di non aver mai partecipato o autorizzato in alcun modo, telefonicamente o per iscritto, l'operazione oggetto di questa contestazione.	Attenzione: compilare anche l'Allegato 1 del presente modulo (obbligatorio) e inviarlo insieme alla contestazione , allegando, in caso di sospetta frode, la copia della denuncia alle Autorità competenti (obbligatorio) e la fotocopia della carta invalidata (obbligatorio).
B – IMPORTO OPERAZIONE ERRATO E/O OPERAZIONI MULTIPLE	
<input type="checkbox"/> (1) PAGAMENTO CON ALTRO MEZZO - Dichiaro che l'importo per cui sono stato addebitato è stato pagato con altro mezzo (es. assegno, bonifico, contanti, altra carta); inoltre, dichiaro di aver contattato l'esercente senza però riuscire a raggiungere un accordo.	Attenzione: allegare prova dell'avvenuto pagamento (obbligatorio)
<input type="checkbox"/> (2) ALTERAZIONE IMPORTO - Dichiaro che l'importo della suddetta operazione è stato alterato dopo l'esecuzione, senza il mio consenso.	Attenzione: allegare la documentazione giustificativa
<input type="checkbox"/> (3) OPERAZIONI MULTIPLE - Dichiaro di aver effettuato presso l'esercente un'unica operazione , di cui allego ricevuta del pagamento (scontrino <u>firmato</u> o – se via Internet – mail di conferma ordine).	Attenzione: elencare le operazioni contestate nella sezione dedicata dell'Allegato 1 e allegare lo scontrino firmato o – se via Internet – mail di conferma ordine (obbligatorio)
C – PRELIEVO DI CONTANTI PRESSO SPORTELLI AUTOMATICI (ATM)	
<input type="checkbox"/> (1) MANCATA RICEZIONE CONTANTI - Dichiaro che, a seguito della richiesta di prelievo, lo sportello automatico (ATM) non ha erogato il contante .	Attenzione: allegare copia dello scontrino, ove presente (facoltativo)
<input type="checkbox"/> (2) IMPORTO ERRATO - Dichiaro che, a seguito della richiesta di prelievo tramite sportello automatico (ATM), ho ricevuto contanti per un importo di _____ euro invece di _____ euro.	Attenzione: allegare copia dello scontrino, ove presente (facoltativo)

MODULO DI CONTESTAZIONE ADDEBITO

D – MERCI E SERVIZI NON RICEVUTI / ANNULLATI	
<input type="checkbox"/> (1) MERCE/SERVIZIO NON RICEVUTA/O - Dichiaro di non aver mai ricevuto la merce o il servizio ordinata/o entro la data prevista dal contratto di acquisto (_____), o nel luogo concordato e di aver contattato - o tentato di contattare - l'esercente per risolvere la disputa.	Attenzione: allegare copia dell'ordine/contratto attestante la data e il luogo di consegna della merce/servizio (obbligatorio), dichiarazione autografa con la descrizione dettagliata dell'evento e prova di aver tentato di risolvere il contenzioso con l'Esercente, unitamente alla copia delle comunicazioni scritte, mail o lettere attestanti il mancato ricevimento della merce.
<input type="checkbox"/> (2) MERCE DIFETTOSA - Dichiaro di aver ricevuto merce danneggiata/difettosa o non conforme all'ordine da me sottoscritto e di averla restituita all'esercente.	Attenzione: allegare copia di tutta la documentazione giustificativa (obbligatorio): data di restituzione della merce, nome dello spedizioniere, copia della lettera di vettura, data di ricezione della merce da parte dell'esercente, relazione dettagliata relativa alla non conformità del prodotto.
<input type="checkbox"/> (3) MERCE RESA - Dichiaro di aver restituito la merce o di aver cancellato il servizio nei termini previsti dal contratto di acquisto, senza ricevere alcun accredito da parte dell'esercente.	Attenzione: allegare copia di tutta la documentazione giustificativa in possesso (obbligatorio); data della restituzione della merce o disdetta del servizio, nome dello spedizioniere, copia lettera di vettura, data di ricezione della merce da parte dell'esercente, copia del contratto attestante la natura e i termini con cui il servizio doveva essere reso.
<input type="checkbox"/> (4) ADDEBITI RICORRENTI - Dichiaro di aver revocato / dato disdetta del servizio con addebito automatico in data _____; l'esercente continua ad addebitarmi l'importo nonostante la revoca dell'autorizzazione all'addebito permanente.	Attenzione: allegare copia della documentazione giustificativa (obbligatorio): conferma ricezione fax e/o lettera raccomandata attestante l'avvenuta disdetta.

E – PRENOTAZIONI ALBERGHIERE, AUTONOLEGGI E COMPAGNIE AEREE	
<input type="checkbox"/> (1) CANCELLAZIONE PRENOTAZIONE - Dichiaro di aver cancellato , in data _____, la prenotazione effettuata ottenendo il seguente numero di cancellazione _____ / non ho ottenuto un numero di cancellazione ma vi allego la documentazione comprovante l'avvenuta cancellazione.	Attenzione: allegare copia della documentazione comprovante la cancellazione (obbligatorio) e prova di aver tentato di risolvere il contenzioso con l'Esercente, unitamente alla copia delle comunicazioni scritte, mail o lettere attestanti la richiesta di cancellazione della prenotazione.

MODULO DI CONTESTAZIONE ADDEBITO

<input type="checkbox"/> (2) ULTERIORE ADDEBITO HOTEL – Dichiaro di aver ricevuto da parte dell'hotel un ulteriore addebito che non riconosco; dichiaro di non aver effettuato spese extra (frigo bar, lavanderia, telefonate..) e di aver provveduto a pagare il soggiorno.	Attenzione: allegare copia di tutta la documentazione attestante il pagamento del soggiorno (obbligatorio) e prova di aver tentato di risolvere il contenzioso con l'Esercente, unitamente alla copia delle comunicazioni scritte, mail o lettere attestanti la mancata effettuazione di spese extra.
<input type="checkbox"/> (3) ULTERIORE ADDEBITO AUTONOLEGGIO – Dichiaro di aver ricevuto da parte dell'autonoleggio un ulteriore addebito che non riconosco; dichiaro che il veicolo noleggiato non ha riportato alcun danno e che è stato riconsegnato alla data e nel luogo stabilito.	Attenzione: allegare copia di tutta la documentazione giustificativa (obbligatorio): contratto di noleggio e foglio di consegna auto rilasciato dall'autonoleggio, documentazione attestante l'avvenuto pagamento, prova di aver tentato di risolvere il contenzioso con l'Esercente, unitamente alla copia delle comunicazioni scritte, mail o lettere attestanti la riconsegna dell'auto.
<input type="checkbox"/> (4) MANCATO UTILIZZO SERVIZIO AEREO – Dichiaro di non aver usufruito del servizio aereo; ho contattato o tentato di contattare direttamente l'esercente per risolvere la contestazione.	Attenzione: allegare copia del biglietto aereo / altra documentazione comprovante il non utilizzo del servizio (obbligatorio) e prova di aver tentato di risolvere il contenzioso con l'Esercente, unitamente alla copia delle comunicazioni scritte, mail o lettere attestanti la mancata fruizione del servizio.

F – OPERAZIONE/I PER LA QUALE/I RICHIEDO INFORMAZIONI

(1) Dichiaro di aver effettuato la/e suddetta/e **operazione/i**, ma **richiedo** la relativa **documentazione**

G – ALTRO

Allegati:

MODULO DI CONTESTAZIONE ADDEBITO

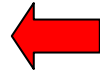
Allego la documentazione relativa alle transazioni per le quali dichiaro la mia estraneità e chiedo di riaccreditare la somma sulla mia carta.*

***Attenzione:** qualora necessario ai fini della valutazione della pratica, l'Emittente si riserva il diritto di richiedere documentazione suppletiva.

Letto, confermato e sottoscritto

Luogo, Data

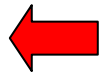
Firma Titolare



Il Sottoscritto autorizza irrevocabilmente sin d'ora l'Emittente, ogni eccezione rimossa, ad eseguire il riaddebito sulla Carta dell'importo rimborsato nel caso in cui, a seguito delle verifiche effettuate, lo stesso Emittente dovesse appurare che il predetto rimborso non era in realtà dovuto, ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs. n. 11/2010.

Luogo, Data

Firma Titolare



MODULO DI CONTESTAZIONE ADDEBITO

ALLEGATO 1

IO SOTTOSCRITTO _____

TITOLARE DELLA CARTA DI CREDITO N.

						X	X	X	X	X	X				
--	--	--	--	--	--	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--

VI INFORMO CHE NON INTENDO PAGARE LE SOTTODESCRITTE OPERAZIONI

ADDEBITATE PER CONTO DEI SEGUENTI ESERCENTI:

DESCRIZIONE	IMPORTO	DATA

DICHIARO INFATTI DI NON AVER PARTECIPATO ALLE OPERAZIONI SOPRA CITATE, NE' DI AVERLE MAI AUTORIZZATE IN ALCUN MODO TELEFONICAMENTE O PER ISCRITTO VI CHIEDO DI RIACCREDITARE LA SOMMA SULLA MIA CARTA E VI PREGO INOLTRE DI FERMARE QUALSIASI ALTRA OPERAZIONE VENGA PROCESSATA SULLA MIA CARTA IN FUTURO POICHE' NON AUTORIZZATA DA ME

AUTORIZZO IL BLOCCO DELLA CARTA E RICHIEDO L'EMISSIONE DI UNA NUOVA CARTA (SOLO DOPO VERIFICA DELL'UFFICIO COMPETENTE)

Luogo, Data

Firma Titolare



MODULO DI CONTESTAZIONE ADDEBITO

ALLEGATO 2 - "QUESTIONARIO"

CASI DI FURTO / SMARRIMENTO

1. In quali circostanze è avvenuto il furto / smarrimento?

2. Quando è stata bloccata la carta e con quale modalità?

3. Quando ha utilizzato l'ultima volta la carta e dove?

4. Dove custodiva la carta?

5. Cosa le è stato rubato / è stato smarrito insieme alla carta?

6. Aveva adottato qualche accorgimento per la conservazione / memorizzazione del PIN? Se sì quale?

7. In situazioni di emergenza, eventualmente, quali altre persone sono state messe a conoscenza del PIN?

Firma del Cliente

MODULO DI CONTESTAZIONE ADDEBITO

CASI DIVERSI DA FURTO / SMARRIMENTO

1. Dove custodiva la carta?

2. Quando ha utilizzato l'ultima volta la carta e dove?

3. Di recente le sono state richieste, telefonicamente, tramite e-mail o sms, le credenziali della carta (numero, scadenza, PIN, cvv, , ecc...)?

4. Può escludere per certo che altre persone siano entrate in possesso, anche solo temporaneamente, della sua carta o siano state messe a conoscenza delle credenziali della carta (numero, scadenza, PIN, cvv, password 3D Secure, ecc...)?

Firma del Cliente