

Modulo contestazioni importi carte di pagamento (carta di credito, carte di debito e prepagata) *Claim form*

Compilare e firmare solo la prima pagina e la sezione che descrive il motivo della contestazione:
Please complete the first page and the section of interest between:

- (A) Movimenti fraudolenti *Fraudulent /not recognized transactions*
- (B) Merce/servizio cancellato/non ricevuto/non conforme *Goods/services not received/defective/cancelled*
- (C) Prelievi contante e pagamenti presso sportello automatico *Atm cash advance or payments*
- (D) Errori di elaborazione *Processing errors*
- (E) Addebiti Hotel/Autonoleggio/Volo aereo *Hotel reservations/car rentals/airline companies*
- (F) Altro *Other*

La documentazione dovrà essere inoltrata via email o Posta Raccomandata A/R ad uno seguenti indirizzi
The form must be sent by e-mail or Registered Mail Return at one of the following addresses

Email:

Contestazioni su carte di credito: Frodi_Dispute_Credito_BNL@bnlmail.com
Credit Cards Claims

Contestazioni su carte di debito: Frodi_Dispute_Debito_BNL@bnlmail.com
Debit Cards Claims

Posta Raccomandata A/R: *Mailing address:*

Banca Nazionale del Lavoro
Ufficio Reclami - Gestione Frodi e Dispute
Via degli Aldobrandeschi, 300
00163 ROMA

I campi asteriscati sono da considerarsi obbligatori. *The fields marked with (*) are mandatory.*

Cognome* _____ Nome* _____ Carta n°* _____
Last name First name* Card n°**

Conto corrente n./presso* _____ Numero di telefono* _____
Bank account/Branch Phone number**

N° polizza card no problem _____ Indirizzo email* _____
*Insurance contract n° E-mail address**

Codice fiscale/Partita IVA* _____ *Tax number/VAT registration number** _____

DATI RELATIVI ALLE TRANSAZIONI CONTESTATE: *Details about claimed transactions:*

Data Operazione <i>Transaction Date</i>	Importo Operazione in valuta originaria <i>Transaction in original amount</i>	Importo operazione in valuta Euro <i>Transaction in Euro amount</i>	Nome esercente <i>Merchant name</i>	Località esercente <i>Merchant location</i>

Ho controllato il mio estratto conto e contesto l'addebito/i summenzionato/i
I claim the transactions listed above

Il sottoscritto dichiara infine di:

- aver fornito con la presente dichiarazione dati e informazioni della cui esattezza, completezza e veridicità il sottoscritto assume la piena responsabilità
- essere a conoscenza delle conseguenze penali derivanti dalla eventuale falsità di tutti o di alcuni di tali dati e informazioni e delle connesse responsabilità patrimoniali nei confronti della banca emittente la carta e di ogni altro terzo danneggiato

Luogo e data
Place and date

Firma del titolare della carta
Signature of the cardholder

(A) Movimenti fraudolenti
Fraudulent /not recognized transactions

A1. La transazione mi è del tutto estranea
I never participated or authorized the transaction/s

FURTO / SMARRIMENTO / MANCATA RICEZIONE DELLA CARTA
Theft / Loss/ card not received

Dichiaro di non aver mai effettuato le spese successive alle ore __/__/__ (hh:mm) del giorno __/__/__ (gg/mm/aa) e di non aver mai autorizzato alcuna persona ad utilizzare la mia carta di credito.

I declare that neither me nor anyone authorized by me engaged in the transactions made after __/__/__ (hh:mm) on __/__/__ (dd/mm/yy)

PRESUNTA CONTRAFFAZIONE / CONTESTAZIONI SPESE INTERNET
Fraudulent /not recognized internet transactions

Dichiaro, dopo aver visionato la documentazione pervenuta dalla banca corrispondente, di non aver mai autorizzato la spesa riportata nel prospetto "DATI RELATIVI AI MOVIMENTI CONTESTATI" o evidenziate nell'allegato estratto conto e di non aver mai autorizzato alcuna persona ad utilizzare la mia carta di credito.

I checked the documents received from the bank and I declare that the charges, listed above or highlighted in the attached statement, were not authorized by me or by a person authorized by me to use my card

(FACOLTATIVO) Preciso inoltre che:
(OPTIONAL) Moreover, I certify that:

Avevo già lasciato la località/nazione indicata
I was not anymore in the place/state indicated on the transaction

Non mi sono mai recato nella località/nazione indicata
I have never been in the place/state indicated on the transaction

A2. Confermo che la transazione non è stata né effettuata, né richiesta da me o da una persona da me autorizzata.
I certify that neither me nor a person empowered by me participated and authorised the above mentioned transaction/s.

Allegati obbligatori
Mandatory attachment

Estratto conto evidenziando le spese contestate
Copy of the statement where claimed transactions have been indicated

Per i casi di presunta contraffazione - copia della carta di credito annullata
In case of counterfeit card - Copy of the destroyed card

Copia della denuncia presentata all' autorità giudiziaria (Polizia, Carabinieri, Guardia di Finanza, ecc.)
Copy of the denunciation to the Police

Luogo e data
Place and date

Firma del titolare della carta
Signature of the cardholder

(B) Merce/servizio cancellato/non ricevuto/non conforme
Goods/services not received/defective/cancelled

- B1. Ho ordinato la merce che mi è stata addebitata, ma la merce**
I have ordered goods/services and my account have been charged for it, but I
- Non è mai arrivata**
did not receive them
- Ho contattato/cercato di contattare l'esercente in data _____ per risolvere direttamente il problema, ma senza successo
I contacted / attempted to contact the merchant on _____ in order to solve the problem, but without success
- Per iscritto(e-mail, fax, lettera)
by email, fax, letter
- Telefonicamente: interlocutore _____
By phone: contact

Allegati obbligatori
Mandatory attachments

- Descrizione dettagliata della merce/servizi acquistati (quantità, tipo, marca, modello, colore, materiale etc.)
Detailed description of purchased goods/services (amount, type, brand, model, colour, material etc.)
- Documenti relativi all'ordine di acquisto
Copy of the purchase agreement
- Copia delle comunicazioni scritte intercorse con l'esercente, relative alla mancata consegna della merce (se disponibile)
Copy of written communications occurred with the merchant (if available)
- B2. Ho ordinato la merce che mi è stata addebitata, ma la merce:**
I have ordered goods/services and my account have been charged for it, but
- È difettosa** **Non è come era stata descritta**
are defective *are not as described*
- In data _____ ho restituito/annullato, cercato di restituire/annullare, questi beni/servizi (motivazioni della restituzione indicati nel capo note o in allegato). Ho contattato/cercato di contattare l'esercente in data _____ per risolvere direttamente il problema, ma senza successo
In date _____ I returned / canceled, tried to return / cancel, these goods / services . I contacted / attempted to contact the merchant on _____ in order to solve the problem, but without success

Allegati obbligatori **Mandatory attachment**

Copia di tutta la documentazione disponibile relativa alla contestazione (di eventuali documenti comprovanti la restituzione della merce /copia della lettera di vettura /relazione dettagliata relativa alla non conformità del prodotto,)
Copy of all supporting documents related to the dispute (date in which the goods were returned, proof of posting, detailed description of the reasons why the goods were defective /not as described

- B3. Contesto le transazioni ricorrenti di questo commerciante per uno dei seguenti motivi.**
I dispute the recurring transactions of this merchant because:
- Ho disdetto l'abbonamento come indicato di seguito, in data _____:
I cancelled the subscription On (date) _____
- Per iscritto(e-mail, fax, lettera) Telefonicamente: interlocutore
By email, fax, letter *By phone: contact*
- Non ho stipulato alcun abbonamento
I did not conclude any subscription

Allegati obbligatori **Mandatory attachment**

Copia della disdetta –PEC o Raccomandata A/R
Copy of cancellation

Luogo e data
Place and date

Firma del titolare della carta
Signature of the cardholder

(C) Prelievi contante e pagamenti presso sportello automatico
Atm cash advance or payments

C1. La transazione indicata è relativa ad un prelievo di contante. La contesto perché:
The above transaction relates to an ATM transaction that I'm disputing because:

L'importo è stato parzialmente erogato. L'importo effettivamente prelevato è di _____
Partial amount: the amount received is of _____

Il contante non è stato erogato dallo sportello
Cash not received: I confirm I have not received any cash

C2. La transazione indicata è relativa ad un pagamento effettuato su ATM. La contesto perché:
The above transaction relates to an ATM transaction that I'm disputing because:

L'importo è stato addebitato ma il servizio (Es: ricarica telefonica/I_Tunes) non è stata fornito
The amount was charged but the service (Ex: telephone / I_Tunes charging) has not been provided

Luogo e data
Place and date

Firma del titolare della carta
Signature of the cardholder

(D) Errori di elaborazione
Processing errors

- D1. IMPORTO DIFFORME:** L'importo della transazione è più elevato di quello reale.
Different amount: The transaction amount is higher than the real one.

L'importo corretto ammonta a _____
The correct amount is...

Allegati obbligatori
Mandatory attachment

- Documento che dimostri l'importo corretto dell'acquisto (ricevuta della transazione, conferma di ordinazione o di prenotazione ecc.)
Document proving the correct amount of purchase (receipt of the transaction, confirmation of the order or reservation etc.)

- D2. CREDITO NON RICEVUTO/PARZIALE:** L'accredito allegato non figura sul conteggio della mia carta di credito/è parziale
Credit not received: I did not receive a credit issued by the merchant

Ho ricevuto un rimborso di _____ anziché di _____ come da documenti allegati
I received a refund of _____ instead of _____ as per the document /s attached

Allegati obbligatori
Mandatory attachment

- Ricevuta dell'accredito, conferma scritta dell'accredito da parte dell'esercente che deve riportare il numero della carta di credito, l'importo da rimborsare e la data di emissione
Documentation showing the date the credit was processed to the cardholder's account and reference number of the transaction

- D3. PAGATO CON ALTRO MEZZO** Ho già pagato in altro modo l'importo addebitatomi (in contanti, voucher, bonifico bancario, assegno, ecc.).
Payed by other means: The amount debited to my account has already been paid by other means (cash, voucher, advance payment, check, etc.)

Allegati
Attached documents

- Copia del documento relativo al pagamento effettuato con specifica del mezzo (n. carta, contanti etc.)
Copy of the document /s proving the payment has been made by other means (number of the credit card, cash, etc.)

- D4. ADDEBITO DOPPIO/MULTIPLO:** ho effettuato una sola transazione presso questo esercizio, ma sono stato addebitato due o più volte per lo stesso importo
I authorized one transaction but I was charged two or more times for the same transaction.

Allegati obbligatori
Mandatory attachment

- Copia del documento di vendita (voucher o scontrino POS) relativo al pagamento effettuato
Copy of the sale document (voucher or sales receipt) relating to the payment

- Copia del documento (voucher o scontrino POS) relativo al pagamento non eseguito
Copy of the document (voucher or sales receipt) showing that the transaction was not successful

- In data _____ ho cercato di contattare il commerciante come indicato di seguito e di chiarire con lui la situazione:
on (date) _____ I contacted / attempted to contact the merchant in order to solve the problem, but without success

- Per iscritto (e-mail, fax, lettera)
By email, fax, letter

- Telefonicamente _____
By phone

Risultato del mio tentativo di contatto _____
The result of my attempt to contact the merchant

Luogo e data
Place and date

Firma del titolare della carta
Signature of the cardholder

(E) Addebiti Hotel/Autonoleggio/Volo aereo
Hotel reservations/car rentals/airline companies

E1. Confermo di aver riservato un hotel/ autonoleggio/ volo aereo
I certify that I booked a hotel/ car rental/ airplane flight

ma di aver annullato la prenotazione in data _____ *but I cancelled it on (date)* _____

Per iscritto *by email, fax, letter*

Telefonicamente: interlocutore *By phone: contact* _____

Numero/Codice annullamento: _____ *Cancellation number/code:* _____

Allegati obbligatori Mandatory attachment

Copia della presa di contatto scritta con il commerciante (se disponibile)
A copy of the written contact with the dealer (if available)

Documento che provi l'annullamento (se scritto)
Document proving the cancellation (if written)

E2. Dichiaro di non aver mai prenotato l'hotel/ autonoleggio/compagnie aeree indicato
I declare that I never made a reservation in that Hotel/car rental/ airline company

E3. Ho autorizzato l'hotel/autonoleggio e compagnie aeree ad addebitare l'importo di _____ in data _____ ma non ho mai autorizzato ad addebitarmi ulteriori spese dopo la mia partenza, né sono mai stato informato di dover pagare altri importi. Ho contattato/cercato di contattare l'hotel/autonoleggio e compagnie aeree in data _____ per risolvere direttamente il problema, ma senza successo.
I authorized the hotel/car rental/the airline company to charge the amount of _____ on (date) _____, but I did not authorize to charge me additional charges after my departure. Nobody informed me about additional charges. In order to resolve the dispute directly with the merchant, I contacted /attempted to contact the merchant on (date) _____, but without success

Allegati obbligatori Mandatory attachment

Copia della ricevuta/fattura rilasciata per il periodo di riferimento *Copy of the receipt/invoice*

E4. La transazione è avvenuta, ma l'importo era stato già pagato con altri mezzi o da altri soggetti (es.: tour operator). Ho contattato/cercato di contattare l'hotel/ autonoleggio e compagnie aeree in data _____ per risolvere direttamente il problema, ma senza successo.
The transaction was processed, but the amount was paid by other means or by other subject. In order to resolve the dispute directly with the merchant, I contacted / attempted to contact the merchant on _____, but without success.

Allegati obbligatori Mandatory attachment

Documentazione attestante l'avvenuto pagamento all' esercente (estratto conto bancario, estratto conto altra carta di credito). Tale documentazione deve essere fornita anche se l'importo è stato saldato tramite una terza parte (es: in caso di hotel, l'agenzia viaggi o il tour operator).
Documentation certifying the payment to the merchant (bank statement, or other credit card statement). This documentation must be provided even if the amount has been paid by a third person (ex. Hotel, tour operator).

E5. La prenotazione da me effettuata non corrisponde a quanto promesso. Ho contattato / cercato di contattare il negoziante in data _____ per risolvere direttamente il problema, ma senza successo.
The reservation I made was not as described by the merchant. In order to resolve the dispute directly with the merchant, I contacted / attempted to contact the merchant on (date) _____, but without success.

Copia della documentazione riferita al tentativo di risolvere la questione direttamente con l' esercente. Se quest'ultima non fosse disponibile, descrivere in modo dettagliato la tentata risoluzione, utilizzando il campo note
Copy of the documentation proving the attempt to resolve the issue directly with the merchant. If not available, describe the attempted resolution, using the notes field below:

NOTA: sempre nel campo note, o in allegato, spiegare in che cosa consiste la difformità (allegando possibilmente materiale illustrativo di quanto promesso).

NOTE: *In notes field explain the dissimilarity*

Nota Note

Luogo e data
Place and date

Firma del titolare della carta
Signature of the cardholder

(F) Altro
Other

Altri motivi
Other reasons

Luogo e data
Place and date

Firma del titolare della carta
Signature of the cardholder