



Modulo per contestazione di operazioni¹ effettuate con carte di pagamento (carta di credito, debito e prepagata) non correttamente eseguite o dispute con l'esercente

Claim form for disputes of transactions made with payment cards (credit card, debit card and prepaid card) not correctly executed (errors / delays) or disputes with the merchant (goods not received)

Attenzione: qualora abbia necessità di richiedere dettagli su particolari operazioni da lei effettuate può rivolgersi al nostro personale come indicato sul sito <https://bnl.it> nella sezione "Contatti" dedicata (Individui e Famiglie - Private Banking - Professionisti e Imprese – Corporate - Pubblica Amministrazione) o sul sito <https://helloworld.it> nella sezione "Contatti".

Notice: If you need further information on details of a particular transactions made, you can contact us as indicated on our site <https://bnl.it> or <https://helloworld.it>

- **Leggere accuratamente il modulo, compilarlo in ogni sua parte e apporre la propria firma.**
Please read and complete carefully the form in all the sections and sign it
- **I campi asteriscati (*) sono obbligatori.**
The fields marked with () are mandatory*
- **E' necessario compilare un modulo per ogni carta di pagamento coinvolta nella contestazione e per ogni tipologia di contestazione.**
It is necessary to fill-in a form for each payment card involved in the dispute, and for each type of dispute.
- **Il modulo compilato e sottoscritto deve essere inviato, esclusivamente tramite e-mail, all'indirizzo:**
The completed and signed form, shall be sent only by e-mail to the following address:

operazioninoncorrette@bnlmail.com

completo degli allegati obbligatori specifici per tipologia di contestazione.

included the mandatory attachments marked with () for each category. In case of dispute over several categories please fill the form for every kind of dispute*

¹ Ci si riferisce a operazioni autorizzate dal Titolare, a titolo di esempio:

- Doppio addebito;
- Merce non ricevuta / servizio non ricevuto;
- Mancata erogazione ATM;
- Accredito non ricevuto;
- Utenza telefonica / abbonamento on-line;
- Noleggio autovettura / prenotazione alberghi, biglietti aerei.

ATTENZIONE: In caso di documentazione incompleta, la Banca prenderà in carico con riserva la contestazione e resterà in attesa della dovuta integrazione documentale. La Banca provvederà a contattare il cliente tramite l'indirizzo e-mail da lui indicato nel modulo.

NOTICE: in case of incompleted documentation, the Bank will take charge of the dispute with reserve and will wait for the necessary document integration. The Bank will contact the customer via the e-mail address indicated in the form.

DICHIARAZIONE DEL TITOLARE

Sezione 1 - Dati Anagrafici del Titolare (*Personal Data*)

| | |
|--|--|
| Nome* (<i>First Name</i>): | Cognome* (<i>Last Name</i>): |
| Telefono* per eventuale contatto (<i>Phone Number</i>): | Indirizzo E-mail* a cui sarà inviata la risposta (<i>E-mail Address</i>): |
| N° Carta* (<i>Card Number</i>): | N° Polizza "Card no problem" (<i>Insurance Number</i>) |
| INTESTATARIO E IBAN* (solo per i Titolari di carte prepagate non correntisti BNL) ACCOUNT HOLDER AND IBAN (<i>Only for Cardholders of prepaid card non-current account holders of the BNL bank</i>): | Codice Fiscale/Partita IVA* (<i>Tax Number/VAT Registration Number</i>): |
| <input type="checkbox"/> Carta di credito (<i>Credit card</i>) | <input type="checkbox"/> Carta di debito/prepagata (<i>Debit/prepaid card</i>) |



Sezione 2 – Descrizione Contestazione (*Section 2 - Dispute Description*)

| N. | Data operazione* (Transaction date) | Nome esercente* (Merchant name) | Importo in valuta originaria* (Transaction amount) | Importo in €* (Transaction amount in €) | Località esercente/sito web* (Merchant location/web site) |
|----|--|------------------------------------|---|--|--|
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| 7 | | | | | |
| 8 | | | | | |
| 9 | | | | | |
| 10 | | | | | |
| 11 | | | | | |
| 12 | | | | | |
| 13 | | | | | |
| 14 | | | | | |
| 15 | | | | | |

Scelga la singola 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 **ALTRO**.

Choose the category that better describes the reason of the dispute. In case the reason of the dispute does not fall in any of the provided categories, fill in section OTHER.



| <input type="checkbox"/> A – Importo operazione errato (<i>Transaction amount error</i>) | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> | <p>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.</p> <p><i>PAYMENT BY OTHER MEANS – I confirm that the charged amount was paid by other means (e.g. cheque, bank transfer, cash, other card); furthermore, I confirm to have contacted the merchant but did not reach an agreement.</i></p> | <p>Allegati obbligatori*: allegare prova dell'avvenuto pagamento (esempio: ricevuta per bonifico, scontrino per pagamento contanti, copia dell'assegno, estratto conto altra carta).</p> <p><i>Mandatory attachments*:</i> attach proof of payment by other means.</p> |
| <input type="checkbox"/> | <p>DIFFORMITA' IMPORTO - Dichiaro che l'importo della suddetta operazione è difforme da quanto da me autorizzato</p> <p><i>ALTERATION OF AMOUNT – I confirm that the amount of the said transaction has been altered without my permission</i></p> | <p>Allegati obbligatori*: allegare la documentazione giustificativa (esempio: copia fattura, copia scontrino o documentazione che attesti l'importo corretto).</p> <p><i>Mandatory attachments*:</i> attach supporting documentation.</p> |
| <input type="checkbox"/> | <p>ADDEBITO DOPPIO/MULTIPLO- Dichiaro di avere effettuato presso l'esercente un'unica operazione di cui allego ricevuta del pagamento</p> <p><i>DOUBLE OR MULTIPLE CHARGHE - I declare that I have carried out a single transaction with the merchant, of which I attach the payment receipt</i></p> | <p>Allegati obbligatori*: allegare lo scontrino o se via internet email di conferma ordine</p> <p><i>Mandatory attachments*:</i> signed receipt or an email confirmation of my order (in case of internet transaction)</p> |
| <input type="checkbox"/> | <p>CREDITO NON RICEVUTO-Dichiaro che a seguito della conferma di accredito dall'esercente, non ho ricevuto l'importo sulla carta</p> <p><i>NOT RECEIVED CREDIT - I declare that following confirmation of reimbursement by the merchant, I have not received the amount on the card</i></p> | <p>Allegati obbligatori*: comunicazione di conferma dell'accredito da parte dell'esercente</p> <p><i>Mandatory attachments*:</i> confirmation of reimbursement by the merchant</p> |



| <input type="checkbox"/> B – Prelevamento di contanti presso sportelli automatici (ATM) <i>(ATM cash advance)</i> | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> MANCATA RICEZIONE CONTANTI - Dichiaro che, a seguito della richiesta di prelievo, lo sportello automatico (ATM) non ha erogato il contante. <i>CASH NOT RECEIVED – I declare that, following the withdrawal request, the ATM did not provide the cash</i> | Allegati facoltativi: allegare copia dello scontrino, ove presente. <i>Optional attachments: attach copy of cash receipt, if available.</i> |
| <input type="checkbox"/> 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. <i>INCORRECT AMOUNT – I declare that, following the withdrawal request through the ATM, I received cash for an amount of Euro _____ instead of Euro _____</i> | Allegati facoltativi: allegare copia dello scontrino, ove presente. <i>Optional attachments: attach copy of cash receipt, if available.</i> |



| <input type="checkbox"/> C – Merci e servizi non ricevuti / annullati <i>(Goods and services cancelled/not received)</i> | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> MERCE NON RICEVUTA O SERVIZIO ANNULLATO- 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 - risolvere la disputa. <i>GOODS NOT RECEIVED OR CANCELED SERVICES – I declare to have not received the goods or the services on the foreseen date _____, or at the agreed place, and to have tried to contact the the matter</i> | Allegati obbligatori*: - allegare copia dell’ordine/contratto attestante la data e il luogo di consegna della merce/servizio e descrizione delle merce; - copia delle comunicazioni intercorse con l’ esercente relative alla risoluzione della controversia, se disponibili. Se prive di risposta indicarne il motivo. MANDATORY ATTACHMENTS*: - attach copy of purchase agreement that states the date and the place of delivery of goods/services (mandatory) and photos / description of the goods/ services not received; - copy of communications with the merchant concerning the resolution of the dispute, if available. |
| <input type="checkbox"/> MERCE DIFETTOSA - Dichiaro di aver ricevuto merce danneggiata/difettosa o non conforme all’ordine da me sottoscritto e di averla restituita all’ esercente. <i>FAULTY GOODS – I declare to have received a damaged/faulty goods or goods that are not as described as per agreement and to have sent them back to the merchant</i> | Allegati obbligatori*: - allegare copia di tutta la documentazione giustificativa in possesso che attesti il reso e il motivo della non conformità con foto; - copia delle comunicazioni intercorse con l’ esercente relative alla risoluzione della controversia, se disponibili. Se prive di risposta indicarne il motivo. Mandatory attachments*: - attach copy of all supporting documentation in your possession attesting the return; - copy of communications with the merchant concerning the resolution of the dispute, if available. |
| <input type="checkbox"/> 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. | Allegati obbligatori*: - allegare copia di tutta la documentazione giustificativa in possesso (esempio: scontrino del reso o ricevuta della raccomandata); |

| | | |
|---------------------------------|--|--|
| | <p><i>RETURNED GOODS/CANCELLED SERVICES – I declare to have returned the goods or to have cancelled the services within the terms foreseen by agreement without having received any credit from the merchant.</i></p> | <p>- copia delle comunicazioni intercorse con l'esercente relative alla risoluzione della controversia, se disponibili. Se prive di risposta indicarne il motivo.</p> <p>Mandatory attachments*:</p> <ul style="list-style-type: none"> - attach copy of all supporting documentation in your possession; - copy of communications with the merchant concerning the resolution of the dispute, if available. |
| <p><input type="checkbox"/></p> | <p>ADDEBITI RICORRENTI - Dichiaro di aver revocato / dato disdetta del servizio con addebito automatico in data _____;</p> <p>l'esercente continua ad addebitarmi l'importo nonostante la revoca dell'autorizzazione all'addebito permanente.</p> <p>Il Titolare ha l'onere di dimostrare che:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) l'autorizzazione non specifica l'importo esatto dell'operazione di pagamento; b) l'importo dell'operazione di pagamento supera l'importo che il pagatore avrebbe potuto ragionevolmente aspettarsi, prendendo in considerazione il precedente modello di spesa <p><i>RECURRING TRANSACTIONS – I declare to have cancelled the service with recurring payment on _____; the merchant is still charging the amount although the cancellation of the permanent debit authorization</i></p> <p><i>The cardholder has the burden of proving that:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> a) <i>The authorization doesn't specify the exact amount of the payment transaction</i> b) <i>the amount of the payment transaction exceeds the amount that the payer could reasonably expect, taking into account the previous spending model</i> | <p>Allegati obbligatori*:</p> <ul style="list-style-type: none"> - allegare copia della documentazione giustificativa es. conferma ricezione fax e/o lettera raccomandata; - copia delle comunicazioni intercorse con l'esercente relative alla risoluzione della controversia, se disponibili. Se prive di risposta indicarne il motivo. <p>Mandatory attachments*:</p> <ul style="list-style-type: none"> - attach copy of all supporting documentation e.g. fax confirmation/ registered mail receipt; - copy of communications with the merchant concerning the resolution of the dispute, if available. |



| <input type="checkbox"/> D - Prenotazioni alberghiere, autonoleggi e compagnie aeree <i>(Hotels reservations, car rentals and airline companies)</i> | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 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. <i>CANCELLED RESERVATION – I declare to have cancelled the reservation on _____ obtaining the following cancellation number / did not obtain cancellation number. Attached the documentation proving the cancellation.</i> | Allegati obbligatori - copia delle comunicazioni intercorse con l'esercente relative alla risoluzione della controversia, se disponibili. Se prive di risposta indicarne il motivo. Allegati facoltativi*: - allegare copia della documentazione comprovante la cancellazione. <i>Mandatory attachments*:</i> - copy of communications with the merchant concerning the resolution of the dispute, if available. <i>Optional attachments:</i> - attach copy of cancellation documentation. |
| <input type="checkbox"/> 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. <i>ADDITIONAL CHARGES FOR CAR RENTAL – I declare to have received from the car rental a further charge that I do not recognize; I confirm that the rented vehicle had not reported any damage and that it was returned on the date and place agreed</i> | Allegati obbligatori*: - allegare copia di tutta la documentazione giustificativa in possesso e idonea a provare quanto sostenuto; - copia delle comunicazioni intercorse con l'esercente relative alla risoluzione della controversia, se disponibili. Se prive di risposta indicarne il motivo. <i>Mandatory attachments*:</i> - attach copy of all supporting documentation in your possession; - copy of communications with the merchant concerning the resolution of the dispute, if available. |



| | | |
|--------------------------|--|--|
| <input type="checkbox"/> | <p>SERVIZIO AEREO NON RESO DALLA COMPAGNIA – Dichiaro di non aver usufruito del servizio aereo; ho contattato o tentato di contattare direttamente l’ esercente per risolvere la contestazione.</p> <p><i>FLIGHT NOT PROVIDED – I declare that the said airline ticket was not provided; I have contacted/ have tried to contact directly the merchant to solve the matter.</i></p> | <p>Allegati obbligatori*:</p> <ul style="list-style-type: none">- allegare copia del biglietto aereo / altra documentazione comprovante il non utilizzo del servizio;- copia delle comunicazioni intercorse con l’ esercente relative alla risoluzione della controversia, se disponibili. Se prive di risposta indicarne il motivo. <p>Mandatory attachments*:</p> <ul style="list-style-type: none">- attach copy of the flight ticket/ other documentation attesting flight not provided;- copy of communications with the merchant concerning the resolution of the dispute, if available. |
|--------------------------|--|--|

| | | |
|--------------------------|--|--|
| <input type="checkbox"/> | E – Altro (Other) | |
| | <p>Altri motivi (Allegare documentazione in possesso che supporti quanto contestato) <i>Other reasons - Attachments:</i> attach copy of all supporting documentation in your possession</p> | |

Infine:

In closing:

Dichiaro di aver fornito dati e informazioni della cui esattezza, completezza e veridicità il sottoscritto assume la piena responsabilità.

I declare to assume full responsibility about accuracy, completeness and truthfulness of data and information in this statement.

Dichiaro di 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.

I declare to be aware of penal consequences resulting from possible untruth of all or some of these data and information and the related liability for the issuing bank of the card and any other damaged third party.

Richiedo che le somme contestate mi vengano restituite sul conto di riferimento; sono consapevole che la Banca potrà effettuare ulteriori verifiche e se emergessero elementi per cui si accertasse la correttezza nell'esecuzione dell'operazione, mi sarà inviata una comunicazione con la documentazione a supporto e il preavviso di riaddebito.

I request that the disputed amounts should be repayed to my account; I am aware that the Bank will be able to carry out further controls and if elements emerged for which the correctness in the execution of the operation is ascertained, I will be sent a communication with the supporting documentation and the notice of chargeback.

Autorizzo BNL ad utilizzare l'indirizzo e-mail da me indicato per ricevere comunicazioni sullo stato della contestazione.

I authorize BNL to use my e-mail in order to send me communications about the claim status.

Luogo e Data
(Place and Date)

Firma del Titolare*
(Cardholder's Signature)