

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

Claim form for disputes of transactions¹ made with payment cards (credit card, debit card and prepaid card) or Bancomat Pay not correctly executed or disputes with the merchant

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://hellobank.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://hellobank.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 con asterisco (*) sono obbligatori.**
The fields marked with () are mandatory*
- **E' necessario compilare un modulo per ogni carta di pagamento o account Bancomat Pay coinvolti nella contestazione e per ogni tipologia di contestazione.**
It is necessary to fill-in a form for each payment card involved or Bancomat Pay's Account 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 ad 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.

¹ This refers to transactions authorized by the Owner, for example:

- Double charge;
- Goods not received/service not received;
- Failure to provide ATMs;
- Credit not received;
- Phone user/online subscription;
- Car rental/hotel booking/ air tickets

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 incomplete 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* - 16 cifre indicate sul fronte della plastica* <i>(Card Number – 16 numbers on the front of the plastic card*)/ Numero Telefono Bancomat Pay</i> <i>(Phone number Bancomat Pay)</i>	N° Polizza “Card No Problem” <i>(Insurance Number)</i>
INTESTATARIO E IBAN* (solo per i Titolari di carte prepagate non correntisti BNL) <i>ACCOUNT HOLDER AND IBAN (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>
☐ Carta di credito <i>(Credit Card)</i>	☐ Carta di debito/prepagata <i>(Debit/ Prepaid Card)</i>
☐ Account Bancomat Pay	



Sezione 2 - DATI RELATIVI ALLE TRANSAZIONI CONTESTATE:
(Section 2 - Details about claimed transactions)

N.	Data e ora operazione* (Transaction date and time)	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.

Descrizione Contestazione (Dispute Description):
☐ **A – Importo operazione errato (Transaction amount error)**

☐	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, voucher), in data _____; inoltre, dichiaro di aver contattato l'esercente senza però riuscire a raggiungere un accordo. <i>PAYMENT BY OTHER MEANS – I confirm that the charged amount was paid by other means _____ (e.g. cheque, bank transfer, cash, other card, voucher), on _____; furthermore, I confirm to have contacted the merchant but did not reach an agreement.</i>	Allegati obbligatori*: - allegare prova dell'avvenuto pagamento (es. ricevuta per bonifico, scontrino per pagamento contanti, copia dell'assegno, estratto conto altra carta); - copia delle comunicazioni intercorse con l'esercente relative alla risoluzione della controversia, se disponibili. Mandatory attachments*: - attach proof of payment (e.g. receipt for bank transfer, receipt for cash payment, copy of check, statement of other card); - copy of communications with the merchant concerning the resolution of the dispute, if available.
--------------------------	--	--

☐	DIFFORMITA' IMPORTO - Dichiaro che l'importo della suddetta operazione è difforme da quanto da me autorizzato L'importo corretto ammonta a _____ <i>ALTERATION OF AMOUNT – I declare that the amount of the said transaction has been altered without my permission</i> <i>The correct amount is _____</i>	Allegati obbligatori*: - allegare la documentazione giustificativa (es. copia fattura, copia scontrino o documentazione che attesti l'importo corretto); - copia delle comunicazioni intercorse con l'esercente relative alla risoluzione della controversia, se disponibili. Mandatory attachments*: - attach supporting documentation (e.g. copy of invoice, copy of receipt or documentation certifying the correct amount); - copy of communications with the merchant concerning the resolution of the dispute, if available.
--------------------------	--	--



☐	ADDEBITO DOPPIO/MULTIPLO- Dichiaro di avere effettuato una sola transazione presso questo esercente, ma di essere stato addebitato due o più volte per lo stesso importo. <i>DOUBLE OR MULTIPLE CHARGE - I authorized one transaction but I was charged two or more times for the same amount.</i>	Allegati obbligatori*: - Copia del documento relativo al pagamento andato a buon fine (scontrino, se via internet e-mail di conferma); - Copia del documento relativo al pagamento non andato a buon fine; - Copia delle comunicazioni intercorse con l'esercente relative alla risoluzione della controversia, se disponibili. <i>Mandatory attachments*:</i> - <i>Copy of the sale document relating to the payment (sales receipt or an email confirmation, in case of internet transaction);</i> - <i>Copy of the document showing that the transaction was not successful;</i> - <i>Copy of communications with the merchant concerning the resolution of the dispute, if available.</i>
☐	CREDITO NON RICEVUTO/ PARZIALE-Dichiaro che, a seguito della conferma di accredito dall'esercente, non ho ricevuto sulla carta l'importo di _____, a fronte dell'addebito dell'importo di _____avvenuto in data _____; <i>CREDIT NOT RECEIVED/ PARTIAL - I declare that, following confirmation of the refund by the merchant, I have not received on the card the amount of _____, against the charge of _____ on _____;</i>	Allegati obbligatori*: - comunicazione di conferma dell'accredito da parte dell'esercente; - copia delle comunicazioni intercorse con l'esercente relative alla risoluzione della controversia, se disponibili. <i>Mandatory attachments*:</i> - <i>confirmation of reimbursement by the merchant;</i> - <i>copy of communications with the merchant concerning the resolution of the dispute, if available.</i>

☐	B – Prelevamento di contanti presso sportelli automatici (ATM) <i>(ATM cash advance)</i>	
☐	MANCATA RICEZIONE CONTANTI - Dichiaro che, a seguito della richiesta di prelievo dell'importo di _____, lo sportello automatico (ATM) non ha erogato il contante. <i>CASH NOT RECEIVED – I declare that, following the withdrawal request of the amount _____, the ATM did not provide the cash</i>	Allegato obbligatorio* (solo se disponibile): - copia dello scontrino o dell'estratto conto, ove presente. <i>Mandatory attachment* (only if available):</i> - copy of cash receipt or bank statement, if available.
☐	PARZIALE RICEZIONE CONTANTI- Dichiaro che, a seguito della richiesta di prelievo tramite sportello automatico (ATM), ho ricevuto contanti per un importo di _____ invece di _____. <i>INCORRECT AMOUNT – I declare that, following the withdrawal request through the ATM, I received cash for an amount of _____ instead of _____</i>	Allegati facoltativi: - allegare copia dello scontrino, ove presente. <i>Optional attachments:</i> - attach copy of cash receipt, if available.



☐	C – Merci e servizi non ricevuti / annullati <i>(Goods and services canceled/not received)</i>	
☐	MERCE/ SERVIZIO NON RICEVUTO O 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; inoltre dichiaro di aver contattato o tentato di contattare l'esercente in data _____ per risolvere la disputa, ma senza successo. <i>GOODS/ SERVICES NOT RECEIVED OR CANCELED– I declare to have not received the goods or the services on the foreseen date _____, or at the agreed place; furthermore I confirm to have contacted or tried to contact the merchant on _____, in order to solve the problem, but without success.</i>	Allegati obbligatori*: - allegare la documentazione relativa all'ordine d'acquisto attestante la data e il luogo di consegna della merce/servizio e le foto/ descrizione dettagliata della merce/servizi acquistati (quantità, tipo, marca, modello, colore, materiale ...); - copia delle comunicazioni intercorse con l'esercente relative alla risoluzione della controversia, se disponibili. MANDATORY ATTACHMENTS*: - attach copy of purchase agreement that states the date and the place of delivery of goods/services and photos / detailed description of purchased goods/services (amount, type, brand, model, colour, material etc.); - copy of communications with the merchant concerning the resolution of the dispute, if available.
☐	MERCE/ SERVIZIO NON CONFORME O DIFETTOSO - Dichiaro di aver ricevuto la merce o il servizio danneggiato/difettoso o non conforme all'ordine da me sottoscritto e di aver restituito/annullato, cercato di restituire/annullare, questi beni/servizi in data _____; inoltre dichiaro di aver contattato/cercato di contattare l'esercente in data _____ per risolvere direttamente il problema, ma senza successo. <i>GOODS OR SERVICES NOT AS DESCRIBED OR DEFECTIVE – I declare to have received a damaged/faulty goods/ services or not as described as per agreement and to have returned/ canceled, tried to return/ cancel these goods/ services on _____; furthermore, I confirm to have contacted/ attempted to contact the merchant on _____ in order to solve the dispute, but without success.</i>	Allegati obbligatori*: - allegare copia di tutta la documentazione disponibile relativa alla contestazione (es. eventuali documenti comprovanti la restituzione della merce, copia della lettera di vettura, scontrino del reso, ricevuta della raccomandata, foto del bene ricevuto, relazione dettagliata relativa alla non conformità del prodotto,) - copia delle comunicazioni intercorse con l'esercente relative alla risoluzione della controversia, se disponibili. Mandatory attachments*: - copy of all supporting documents related to the dispute (date in which the goods were returned, proof of posting, photos of the goods received, detailed; - description of the reasons why the goods were defective /not as described);



		- <i>copy of communications with the merchant concerning the resolution of the dispute, if available.</i>
☐	ADDEBITI RICORRENTI - Dichiaro di aver revocato / dato disdetta del servizio con addebito automatico in data _____ e di aver comunicato la disdetta per iscritto _____ (e-mail, fax, raccomandata, app..) oppure telefonicamente contattando il numero _____; l'esercente continua ad addebitarmi l'importo nonostante la revoca dell'autorizzazione all'addebito permanente. <i>RECURRING TRANSACTIONS – I declare to have canceled the service with recurring payment on _____; the merchant is still charging the amount although the cancellation of the permanent debit authorization</i>	Allegati obbligatori*: - allegare copia della documentazione giustificativa (es. descrizione dettagliata relativa all'abbonamento sottoscritto, conferma ricezione fax e/o lettera raccomandata; - documentazione attestante la disdetta (e-mail, fax, lettera, raccomandata, app....); - copia delle comunicazioni intercorse con l'esercente relative alla risoluzione della controversia, se disponibili. Mandatory attachments*: - <i>attach copy of all supporting documentation related to the dispute (e.g. detailed; description of the subscription, fax confirmation/ registered mail receipt);</i> - <i>copy of cancellation (e-mail, fax confirmation, proof of posting, app);</i> - <i>copy of communications with the merchant concerning the resolution of the dispute, if available.</i>

☐	D – Prenotazioni alberghiere, autonoleggi e compagnie aeree <i>(Hotels reservations, car rentals and airline companies)</i>	
☐	CANCELLAZIONE PRENOTAZIONE - Dichiaro di aver cancellato in data _____ la prenotazione , per iscritto _____ (e-mail, fax, lettera, raccomandata, app.....) oppure telefonicamente contattando _____ (numero di telefono, indicazione interlocutore, servizio clienti...) Numero/Codice annullamento _____ <i>CANCELED RESERVATION – I declare to have canceled the reservation _____, by (e-mail, fax, letter) or by phone contacting _____ (phone number, Cancellation number/ order _____</i>	Allegati obbligatori: - documento comprovante la prenotazione e i riferimenti dell’ esercente; - copia della documentazione comprovante la cancellazione; - copia delle comunicazioni intercorse con l’ esercente relative alla risoluzione della controversia, se disponibili. <i>Mandatory attachments*:</i> - <i>copy of the booking confirmation and the Merchant's references;</i> - <i>attach copy of cancellation documentation;</i> - <i>copy of communications with the merchant concerning the resolution of the dispute, if available.</i>
☐	ULTERIORE ADDEBITO AUTONOLEGGIO/ HOTEL/ COMPAGNIA AEREA – Dichiaro di aver autorizzato l’ autonoleggio/ l’ hotel/ le compagnia aerea ad addebitare l’ importo di _____, in data _____ ma non ho mai autorizzato ulteriori spese di _____ in data _____ ,né sono mai stato informato di dover pagare altri importi. Dichiaro inoltre di aver contattato/ cercato di contattare hotel/ autonoleggio/ compagnia aerea in data _____ per risolvere direttamente il problema, ma senza successo. <i>ADDITIONAL CHARGES FOR CAR RENTAL/ HOTEL RESERVATIONS/ AIRLINE COMPANIES – I declare to have authorized the car rental/ the hotel/ the airline company to charge the amount of _____ on (date) _____, but I have not authorized to charge me additional charges of _____ on _____. Nobody informed me about additional charges. Furthermore I confirm that, In order to resolve the dispute directly with the merchant, I have contacted /attempted to contact the merchant on (date) _____, but without success.</i>	Allegati obbligatori*: - documento comprovante la prenotazione e i riferimenti dell’ esercente - 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> - <i>copy of the booking confirmation and the Merchant's references;</i> - <i>attach copy of all supporting documentation related to the dispute;</i> - <i>copy of communications with the merchant concerning the resolution of the dispute, if available.</i>



☐	FALLIMENTO/CESSAZIONE ATTIVITA' SETTORE TURISTICO Dichiaro di non aver usufruito del servizio turistico per il seguente motivo _____ <i>(Fallimento/Cessazione); ho contattato o tentato di contattare direttamente l'esercente per risolvere la contestazione ma senza successo.</i> FAILED TRAVEL MERCHANT <i>I declare that the travel package was not provided due to the following reason _____ (bankrupt or in liquidation); I have contacted/ have tried to contact directly the merchant to solve the dispute, but without success.</i>	Allegati obbligatori*: - allegare copia del biglietto aereo o del pacchetto turistico / altra documentazione comprovante il mancato utilizzo del servizio; - 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 the flight ticket, tour package details / other documentation attesting flight not provided; - copy of communications with the merchant concerning the resolution of the dispute, if available.
--------------------------	--	--

☐	E – Altro (Other)	
	Altri motivi (Allegare documentazione in possesso che supporti quanto contestato) <i>Other reasons – (Attachments: copy of all supporting documentation in your possession)</i>	

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 returns to me in the reference account; I am aware that the Bank will be able to carry out further controls and if there were any evidence to ensure that the transaction was correct, , 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 autografa del Titolare*
(Holder's written Signature)

--



Salva



Stampa



Invia