

MODULO DI CONTESTAZIONE ADDEBITO/CLAIM FORM

In caso di furto e smarrimento della tua Carta di pagamento blocca tempestivamente la carta contattando il numero 800.003322 e sporgi denuncia presso le autorità competenti.

Please dial 800.003322 to block your stolen card and file a report at the nearest police station as soon as possible.

Per poter formalizzare la contestazione di addebito e consentire la gestione dell'istruttoria da parte di BancoPosta è necessario:

1. Compilare in maniera completa e corretta il modulo in ogni sua parte:
 - Sezione A: Dati anagrafici
 - Sezione B: Dati di rapporto
 - Sezione C: Descrizione della contestazione, da barrare e compilare utilizzando in modo alternativo:
 - Sottosezione C1 per le operazioni non effettuate
 - Sottosezione C2 per anomalie nelle operazioni presso ATM
 - Sottosezione C3 per anomalie nelle operazioni presso Ufficio Postale
 - Sottosezione C4 o C5 per le contestazioni verso esercenti relativamente ad addebiti errati o merci/servizi non ricevuti/non conformi/restituiti/cessati
2. Allegare i documenti da inviare unitamente al presente modulo (cfr. Sezione D - Documentazione da allegare al presente modulo)
3. Sottoscrivere il modulo nella Sezione E - Richiesta di rimborso
4. Presentare/ inviare il modulo e gli allegati:
 - Presso l'Ufficio Postale;
 - A mezzo fax al n. 06.98680330;
 - Per posta ordinaria o, a scelta del cliente, con posta raccomandata con ricevuta di ritorno a Poste Italiane S.p.a. – Patrimonio BancoPosta – Gestione Reclami – Viale Europa, 190 – 00144 Roma
 - Tramite posta elettronica ordinaria o PEC all'indirizzo reclami.bancoposta@pec.posteitaliane.it;

Poste Italiane esamina la contestazione e comunica l'esito al cliente nei termini indicati nel "Regolamento del Servizio dei Reclami BancoPosta" disponibile sul sito www.poste.it.

Guidance for completing your claim form:

1. Complete all the relevant sections among the following:
 - Section A: personal data;
 - Section B: account details;
 - Section C: claim description - tick as appropriate or refer to:
 - Subsection C1: transactions charged without cardholder authorization;
 - Subsection C2: ATM transactions;
 - Subsection C3: transactions carried out at post office counters;
 - Subsections C4/C5: incorrect amounts charged/goods or services not provided/not as described/returned/cancelled
2. Attach the required documentation (see Section D)
3. Sign the form at the bottom of Section E – Refund application
4. Submit your claim in any of the following ways:
 - deliver it at the nearest post office;
 - fax it to No. +39 0698680330;
 - send it by ordinary/registered mail to: Poste Italiane S.p.a. – Patrimonio Bancoposta – Gestione Reclami – Viale Europa 190 – 00144 Rome – Italy
 - send it by ordinary/certified email to: reclami.bancoposta@pec.posteitaliane.it

Poste Italiane will analyse your claim and provide feedback compliantly with BancoPosta Claim Management Regulations available on the website www.poste.it

I dati e le informazioni forniti nel presente modulo devono essere esatti, completi e veritieri; BancoPosta si riserva il diritto di richiedere informazioni aggiuntive qualora lo ritenga necessario ai fini della valutazione dell'operazione contestata, nonché eventuale documentazione a supporto di quanto dichiarato dal cliente. L'eventuale falsità di tutti o di alcuni di tali dati ed informazioni comporta delle conseguenze penali e delle connesse responsabilità patrimoniali nei confronti di BancoPosta e di ogni eventuale altro terzo danneggiato.

A - DATI DEL CLIENTE (CUSTOMER DETAILS)

A1 – DATI ANAGRAFICI (PERSONAL DATA)

Cognome (Surname)..... Nome (First name).....
Codice Fiscale (Tax code)
Ragione sociale (Business name).....
Partita IVA o C.F. aziendale (VAT Number/Business Tax Number).....
Telefono (Telephone): Fisso (Landline)..... Cell..... E-mail:.....

A2 – DATI RECAPITO (DELIVERY ADDRESS) (indirizzo in Italia da utilizzare per la corrispondenza relativa soltanto alle carte Postepay anonime)

Sig./Sig.ra/Spett.le (Mr./Ms.)
Via (Address)..... CAP (Zip Code).....
Comune (City)..... Provincia (State)
Posta elettronica certificata (PEC) (Certified e-mail address) E-mail

Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta informa che eventuali contatti telefonici/SMS relativi al presente reclamo saranno effettuati/inviati esclusivamente al numero di telefono sopra indicato dal cliente

A3 – COORDINATE PER L'ACCREDITO DELL'EVENTUALE RIMBORSO (REFUND DETAILS)

Poste Italiane S.p.A. provvederà a riconoscere eventuali rimborsi mediante (The amount will be wired to your account. Please provide the IBAN code of your bank account):

accredito/bonifico bancario: IBAN IT.....
INTESTAZIONE

Nel caso in cui il rimborso riguardi una contestazione verso esercenti, l'accredito avverrà direttamente sulla carta di pagamento con la quale è stata effettuata l'operazione di acquisto, nel caso in cui la carta sia ancora attiva (Poste Italiane shall credit the disputed amounts as a result of claims falling under Subsection C5 to the card used for making the purchase/s, if still valid).

Nel caso in cui non venga indicato un rapporto di conto corrente postale o bancario, Poste Italiane provvederà all'eventuale rimborso nelle seguenti modalità:

- per importi fino a 1.000 € e unico intestatario del rapporto, con pagamento in contanti presso qualsiasi Ufficio Postale (a tal riguardo il Cliente riceverà una comunicazione spedita tramite raccomandata);
- per importi superiori a 1.000 € o nei casi di cointestazione del rapporto, con assegno postale vidimato spedito tramite raccomandata all'indirizzo di postalizzazione del rapporto/carta

B - INFORMAZIONI SUI RAPPORTI OGGETTO DELLA CONTESTAZIONE (ACCOUNT DETAILS)

<input type="checkbox"/> CONTO CORRENTE (ACCOUNT) n.	<input type="checkbox"/> CARTA DI DEBITO (DEBIT CARD) n.
<input type="checkbox"/> abilitato al servizio BPOL/BPIOL (enabled to services BPOL/BPIOL ¹)	Tipo (Type).....
<input type="checkbox"/> utilizzo il codice POSTEID o altro codice dispositivo per effettuare operazioni su BPOL (POSTEID or another code device was used to carry out the disputed BPOL transaction/s)	(es. Carta BancoPosta, Postamat)
<input type="checkbox"/> CARTA POSTEPAY (PREPAID CARD POSTEPAY) n.	Tipo/Type.....
<input type="checkbox"/> utilizzo il codice POSTEID o altro codice dispositivo per effettuare operazioni (POSTEID or another code device was used to carry out the disputed BPOL transaction/s)	(es. Standard, Evolution)
<input type="checkbox"/> abilitata ai servizi online tramite (enabled to online services via OTP ²) (es. Postepay.it)	
<input type="checkbox"/> LIBRETTO (BANKBOOK) n.	<input type="checkbox"/> CARTA LIBRETTO (BANKBOOK CARD) n.
<input type="checkbox"/> abilitato al servizio RPOL (enabled to service RPOL ³)	
<input type="checkbox"/> utilizzo il codice POSTEID o altro codice dispositivo per effettuare operazioni su RPOL (POSTEID or another code device was used to carry out the disputed RPOL transaction/s)	

1 BancoPosta Online, BancoPosta Impresa Online

2 One Time Password

3 Risparmio Postale Online

C - DESCRIZIONE DELLE OPERAZIONI CONTESTATE (TRANSACTIONS DETAILS)

Barrare e compilare la sottosezione C1, C2, C3, C4 o C5 in corrispondenza della tipologia di contestazione (Please tick and fill in subsections C1, C2, C3, C4 or C5 according to the subject of the dispute)

DISCONOSCIMENTO OPERAZIONI NON AUTORIZZATE (NO CARDHOLDER AUTHORIZATION)

C1 - OPERAZIONI DI PAGAMENTO DA ME NON EFFETTUATE (I DID NOT TAKE PART IN THE TRANSACTION/S)

OPERAZIONI OGGETTO DELLA CONTESTAZIONE (DISPUTED TRANSACTIONS)					
DATA (DATE)	ORA (TIME)	IMPORTO (AMOUNT)	CANALE (CHANNEL) Internet/Punto Vendita/ APP/Acquisti telefonici/ ATM (Internet/POS/ APP/Phone orders/ ATM)	ESERCENTE/BANCA (MERCHANT/BANK)	LUOGO (PLACE)

Utilizzo non autorizzato delle carte di pagamento di Poste Italiane (eseguite tramite canali Internet, APP, ATM, Acquisti Telefonici o presso Punto Vendita)
(I did not authorize the transaction/s carried out via any of the following channels: Internet/POS/APP/ATM/Phone-order/ATM)

Compilare in caso di carta rubata o smarrita (To be filled in in case of stolen/lost card)	Compilare in caso di carta in suo possesso (sospetta clonazione/contraffazione) (To be filled in if the card was in your possession (possible clonation/ counterfeit card))
Informazioni su furto/smarrimento della carta (Theft/loss details)	Informazioni su clonazione/contraffazione della carta (Cloning/counterfeiting details)
Specificare il luogo in cui è avvenuto il furto o, se noto, il luogo di smarrimento (es: casa, ufficio, negozio, luogo all'aperto, ecc.) (Where was the card stolen/lost? (e.g.: at home, at work, in an open space, etc.)): Specificare le circostanze in cui è avvenuto il furto (In which circumstances?): Specificare data e ora in cui è stato notato il furto/smarrimento (On which date/at what time?):	Specificare, se note, le circostanze in cui si ritiene sia avvenuta la clonazione/contraffazione (When/how do you think your card was cloned/counterfeited?):
Informazioni obbligatorie sulle modalità di custodia della carta e del codice personale segreto (PIN) (Mandatory details regarding card/PIN storage)	Informazioni obbligatorie sulle modalità di custodia della carta (Mandatory details regarding card storage)
Specificare dove era custodita la carta (Where was your card at the time it was lost/stolen?):	Specificare dove viene custodita abitualmente la carta (Where do you usually keep your card?):
<ul style="list-style-type: none"> • Ho subito il furto/smarrimento del PIN (I lost my PIN/My PIN was stolen) <input type="checkbox"/> Sì/Yes <input type="checkbox"/> No • Ho rivelato il PIN a terzi (I disclosed my PIN to a third party) <input type="checkbox"/> Sì/Yes <input type="checkbox"/> No • Ho effettuato transazioni all'estero nel periodo indicato (I used my card abroad during the above mentioned period of time) <input type="checkbox"/> Sì/Yes <input type="checkbox"/> No • Mi sono recato all'estero nel periodo in cui sono state effettuate le transazioni disconosciute (I travelled abroad during the above mentioned period of time) <input type="checkbox"/> Sì/Yes <input type="checkbox"/> No 	<ul style="list-style-type: none"> • Ho ceduto, anche temporaneamente, la carta a terzi e/o ho subito furto/smarrimento del PIN (I handed my card over to a third party and/or lost my PIN) <input type="checkbox"/> Sì/Yes <input type="checkbox"/> No • Ho rivelato il PIN a terzi (I disclosed my PIN to a third party) <input type="checkbox"/> Sì/Yes <input type="checkbox"/> No • Ho effettuato transazioni all'estero nel periodo indicato (I used my card abroad during the above mentioned period of time) <input type="checkbox"/> Sì/Yes <input type="checkbox"/> No • Mi sono recato all'estero nel periodo in cui sono state effettuate le transazioni disconosciute (I travelled abroad during the above mentioned period of time) <input type="checkbox"/> Sì/Yes <input type="checkbox"/> No
Informazioni obbligatorie sull'utilizzo della carta (Mandatory details regarding card use)	Informazioni obbligatorie sull'utilizzo della carta (Mandatory details regarding card use)
<ul style="list-style-type: none"> • la carta è attiva (the card is active) <input type="checkbox"/> Sì/Yes <input type="checkbox"/> No • ho utilizzato la carta almeno una volta (I used the card at least once) <input type="checkbox"/> Sì/Yes <input type="checkbox"/> No 	<ul style="list-style-type: none"> • la carta è attiva/the card is active <input type="checkbox"/> Sì/Yes <input type="checkbox"/> No • ho utilizzato la carta almeno una volta/I used the card at least once <input type="checkbox"/> Sì/Yes <input type="checkbox"/> No

Ho utilizzato la carta l'ultima volta il (<i>I last used the card on</i>)presso (at).....	Ho utilizzato la carta l'ultima volta il (<i>I last used the card on</i>) presso (at).....
Informazioni obbligatorie sul blocco della carta (Mandatory details regarding card block)	Informazioni obbligatorie sul blocco della carta (Mandatory details regarding card block)
<input type="checkbox"/> Ho provveduto a bloccare la carta in data (<i>I blocked the card on</i>)(n. blocco/block no.)	<input type="checkbox"/> Ho provveduto a bloccare la carta in data (<i>I blocked the card on</i>)(n. blocco/block no.)

Utilizzo non autorizzato delle piattaforme on line/APP di Poste Italiane (eseguite tramite canali Internet, APP, ATM, Acquisti Telefonici o presso Punto Vendita)
(*Non authorized use of Poste Italiane's online platforms/APP for transactions carried out via any of the following channels: Internet/POS/APP/ATM/ Phone-order/ATM*)

Informazioni obbligatorie su furto/smarrimento degli strumenti di accesso e/o utilizzo delle piattaforme on line/APP di Poste Italiane (Mandatory details regarding theft/loss of access devices and/or online platform use)

- Ho subito il furto/smarrimento delle credenziali di sicurezza personalizzate per l'utilizzo delle piattaforme online di Poste Italiane (es. nome utente, password, codice conto, codice Poste ID o altro codice dispositivo)
(*I lost my secure access credentials (e.g.: username, password, account code, Poste ID code or any other code device)*) Sì/Yes No
- Ho subito il furto/smarrimento della carta di pagamento e/o del relativo codice personale segreto (PIN)
(*I lost my payment card and/or my PIN[®]*) Sì/Yes No
- Ho subito il furto/smarrimento del telefono cellulare/altro dispositivo mobile impiegato per ricevere i codici non riutilizzabili generati dai sistemi di autenticazione di Poste Italiane (*I lost my mobile phone and/or any other mobile device used to receive one-time passwords generated by Poste Italiane's authentication systems*) Sì/Yes No
- Ho subito il blocco della SIM telefonica senza averne richiesto la sostituzione (*My SIM card was blocked without my authorization*) Sì/Yes No

Informazioni obbligatorie sulle modalità di custodia delle credenziali di sicurezza personalizzate/codici non riutilizzabili (Mandatory details regarding the storage of credentials/one-time codes)

Specificare dove erano custodite le credenziali di sicurezza personalizzate per l'utilizzo delle piattaforme online di Poste Italiane (*Please specify where your personal credentials to access Poste Italiane's online platforms were stored*):

.....

- Ho rivelato le credenziali di sicurezza personalizzate per l'utilizzo delle piattaforme online di Poste Italiane rispondendo a SMS, e-mail, telefono (*I disclosed my secure access credentials by responding to an SMS/email or a telephone*) Sì/Yes No
- Ho fornito a terzi (ad es. tramite SMS, Internet, telefono) i codici non riutilizzabili generati dai sistemi di autenticazione di Poste Italiane (OTP)
(*I provided the one-time password generated by Poste Italiane's authentication systems to a third party via the Internet, by SMS or by phone*) Sì/Yes No

Informazioni obbligatorie sull'utilizzo della piattaforma on line/APP di Poste Italiane (Mandatory details regarding the use of Poste Italiane's online platform/APP)

- Sono stato addebitato in maniera errata a seguito di una o più operazioni eseguite tramite il mio home banking/APP
(*An incorrect amount was charged to my account as a result of one/several transaction/s carried out via my home banking device/APP*) Sì/Yes No
- Ho effettuato un'operazione di pagamento tramite le piattaforme online di Poste Italiane l'ultima volta in data ___/___/_____
(*I last accessed Poste Italiane's online platforms on ___/___/_____*)

Comunicazioni con Poste Italiane relative a uso non autorizzato o sospetto (Contacts with Poste Italiane)

- Ho provveduto a comunicare a Poste Italiane il furto, lo smarrimento, l'uso non autorizzato o sospetto delle credenziali di sicurezza personalizzate (*I informed Poste Italiane as regards the loss/theft/non authorized or suspect use of my secure access credentials*) Sì/Yes No
- Se sì, specificare in quale data ___/___/_____ (*If your reply is "Yes", please specify when ___/___/_____*)

ANOMALIE RELATIVE A OPERAZIONI SU ATM O ESEGUITE ALL'UFFICIO POSTALE (ATM TRANSACTIONS OR TRANSACTIONS CARRIED OUT AT POST OFFICE COUNTERS)

C2 - PRELIEVI CONTANTE PRESSO ATM (ATM CASH WITHDRAWALS)

OPERAZIONI OGGETTO DELLA CONTESTAZIONE (DISPUTED TRANSACTIONS)

DATA (DATE)	ORA (TIME)	IMPORTO (AMOUNT)	CANALE (ATM Poste Italiane/ ATM altra banca) CHANNEL (ATM Poste Italiane/ ATM other bank)	BANCA (in caso di ATM di al- tra banca) BANK (in case of ATM of oth- er bank)	LUOGO (PLACE)

4 In caso di furto/smarrimento della carta di debito Postamat/carta BancoPosta e/o del relativo codice personale segreto (PIN) compilare anche la sezione C1 – Carta rubata/smarrita.

<input type="checkbox"/> Prelievo non erogato (<i>Cash not received</i>)	A seguito della richiesta di prelievo, lo sportello automatico (ATM) non ha erogato i contanti pur evidenziando l'operazione come conclusa correttamente (<i>The ATM did not provide the full amount I requested. However, my account was charged</i>)
<input type="checkbox"/> Prelievo parzialmente erogato (<i>Cash amount partially not received</i>)	A seguito della richiesta di prelievo, lo sportello automatico (ATM) ha erogato contanti per un importo di anziché pur evidenziando l'operazione come conclusa correttamente (<i>The ATM provided instead of However, the full amount was charged to my account</i>)
<input type="checkbox"/> Prelievo doppio/multiplo (<i>Duplicate/multiple processing</i>)	Sono stato addebitato due o più volte per la stessa transazione presso lo sportello automatico (ATM) (<i>The amount I withdrew from the ATM has been charged twice (or more, if the case) to my account</i>)

C3 – OPERAZIONI ESEGUITE ALL'UFFICIO POSTALE (TRANSACTIONS CARRIED OUT AT POST OFFICE COUNTERS)

DATA (DATE)	ORA (TIME)	IMPORTO (AMOUNT)	LUOGO (indirizzo Ufficio Postale) PLACE (Post Office address)

<input type="checkbox"/> Addebito doppio/multiplo (<i>Duplicate/multiple processing</i>)	Ho effettuato una sola transazione allo sportello dell'Ufficio Postale, ma sono stato addebitato due o più volte per lo stesso importo (<i>I authorized only one transaction. However, the same amount has been charged twice (or more, if the case) to my account</i>)
--	---

CONTESTAZIONI VERSO ESERCENTI (DISPUTES WITH MERCHANTS)

C4 - ADDEBITI ERRATI O MULTIPLI (eseguite tramite canali Internet, APP, Punto Vendita, Acquisti Telefonici) (INCORRECT AMOUNT CHARGED/MULTIPLE PROCESSING carried out via any of the following channels: Internet/POS/APP/ATM/Phone-order)

OPERAZIONI OGGETTO DELLA CONTESTAZIONE (DISPUTED TRANSACTIONS)

DATA (DATE)	ORA (TIME)	IMPORTO (AMOUNT)	CANALE (Internet/APP/Punto Vendita/Acquisti Telefonici) CHANNEL (Internet/APP/POS/Telephone orders)	ESERCENTE (MERCHANT)	LUOGO (PLACE)

<input type="checkbox"/> Importo già pagato con altro mezzo di pagamento (<i>Amount due paid by other means</i>)	L'importo per cui sono stato addebitato dall'esercente è stato pagato con (<i>indicare mezzo di pagamento utilizzato: ad es. assegno, bonifico, contanti o altra carta e di aver contattato l'esercente senza però riuscire a raggiungere un accordo</i>) I paid the merchant by..... (<i>Please specify the other means of payment e.g.: cash/cheque/wire transfer/other card</i>) and that you tried in vain to get in touch with the merchant)
<input type="checkbox"/> Addebito doppio/multiplo (<i>Duplicate/multiple processing</i>)	Ho effettuato una sola transazione, ma sono stato addebitato due o più volte dallo stesso esercente per lo stesso importo (<i>I authorized only one transaction. However, the same amount has been charged twice (or more, if the case) to my account by the same merchant</i>)
<input type="checkbox"/> Addebiti aggiuntivi (<i>Additional disputes</i>)	Ho effettuato una sola transazione per l'importo di ma risultano i seguenti ulteriori addebiti da parte dello stesso esercente: per un importo totale di I authorized only one transaction for the amount of However, the same merchant charged the following additional amounts to my account: that amount to
<input type="checkbox"/> Importo non corretto (<i>Incorrect amount</i>)	L'importo addebitato dall'esercente è più elevato di quello della transazione reale, come da prova allegata (<i>The amount charged by the merchant exceeds the amount I authorized</i>)

<input type="checkbox"/> Accredito/storno non ricevuto (Credit not processed)	L'accredito/storno di che mi è stato riconosciuto dall'esercente non risulta sulla lista movimenti della mia carta (The credit/reversal due by the merchant has not been refunded)
<input type="checkbox"/> Accredito/storno ricevuto parzialmente (Credit partially not processed)	Mi è stato riconosciuto dall'esercente un accredito/storno di, ma sulla lista movimenti della mia carta risulta un accredito/storno di (The partial credit/reversal due by the merchant has not been refunded)

C5 - MERCI E SERVIZI NON RICEVUTI/NON CONFORMI/RESTITUITI/CESSATI (GOODS OR SERVICES NOT PROVIDED /NOT AS DESCRIBED/ RETURNED/CANCELLED)

OPERAZIONI OGGETTO DELLA CONTESTAZIONE (DISPUTED TRANSACTIONS)

DATA (DATE)	ORA (TIME)	IMPORTO (AMOUNT)	CANALE (Internet/Punto Vendita/APP/Acquisti Telefonici) CHANNEL (Internet/POS/APP/Phone-order)	ESERCENTE (MERCHANT)	LUOGO (PLACE)

<input type="checkbox"/> Merci e servizi non ricevuti (Goods/services not provided)	<p>La transazione riportata nella lista delle operazioni contestate, addebitata sul mio rapporto, è relativa a beni/ servizi mai inviati/erogati dall'esercente, con data di consegna prevista per il</p> <p>Ho contattato l'esercente in data ___/___/_____, ma senza raggiungere un accordo</p> <p><i>(The above listed disputed transaction concerning goods/services never shipped/received from the merchant has been charged to my account. I expected delivery to take place on..... I tried to contact the merchant on..... but I was unable to reach an agreement)</i></p>
<input type="checkbox"/> Merce non conforme (Goods not as described)	<p>La transazione riportata nella lista delle operazioni contestate, addebitata sul mio rapporto, è relativa a beni/servizi che sono risultati non conformi in quanto difettosi o diversi da come erano stati descritti in fase di ordinazione.</p> <p>Ho contattato l'esercente in data ___/___/_____, ma senza raggiungere un accordo</p> <p><i>(The above listed disputed transaction concerning goods/services which are not as originally described by the merchant/defective has been charged to my account. I tried to contact the merchant on..... but I was unable to reach an agreement)</i></p>
<input type="checkbox"/> Merci e servizi resi (Returned goods/services)	<p>In data ___/___/_____ ho restituito / annullato i beni / servizi relativi agli addebiti riportati nella lista delle operazioni contestate, ma l'esercente non ha provveduto a cancellare l'operazione di addebito.</p> <p>Ho contattato l'esercente in data ___/___/_____, ma senza raggiungere un accordo</p> <p><i>(On I returned/cancelled the goods/services referred to the above listed amounts. However, the merchant charged such amounts to my account. I tried to contact the merchant on..... but I was unable to reach an agreement)</i></p>
<input type="checkbox"/> Prenotazione cancellata (Booking cancelled)	<p>Ho cancellato la prenotazione con l'esercente indicato nella lista delle operazioni contestate in data ___/___/_____ ottenendo il n. di cancellazione.....</p> <p><i>On I cancelled my reservation at the above mentioned hotel. (cancellation No.)</i></p>
<input type="checkbox"/> Cessazione servizio con addebito ricorrente (Recurring transaction cancelled)	<p>Ho disdetto in data ___/___/_____ un servizio con addebito ricorrente con l'esercente indicato nella lista delle operazioni contestate, ma il mio rapporto viene ancora addebitato.</p> <p>Ho contattato l'esercente in data ___/___/_____, ma senza raggiungere un accordo</p> <p><i>On I cancelled the recurring agreement with the above mentioned merchant. However, this merchant still keeps billing my account recurrently. I tried to contact the merchant on..... but I was unable to reach an agreement.</i></p>

D - DOCUMENTAZIONE DA ALLEGARE AL PRESENTE MODULO (REQUIRED DOCUMENTATION)

In relazione alla tipologia di contestazione selezionata è necessario allegare al presente modulo i seguenti documenti (According to the subject of the claim please attach the following documentation)

DESCRIZIONE CONTESTAZIONE (CLAIM DESCRIPTION)	DOCUMENTI DA ALLEGARE (REQUIRED DOCUMENTATION)
C1 - OPERAZIONI DI PAGAMENTO DA ME NON EFFETTUATE (eseguite tramite canali Internet/APP/ Punto Vendita/Acquisti Telefonici) C1 - I DID NOT TAKE PART IN THE TRANSACTION/S (referred to online/APP/POS/Phone-order transactions)	<ul style="list-style-type: none"> - Copia della denuncia presentata all'autorità giudiziaria es. Polizia, Carabinieri, Guardia di Finanza, etc (Copy of police report) - Copia del documento d'identità (Copy of a valid ID document) - Estratto conto/lista movimenti evidenziando le spese contestate (Account statement including disputed transaction/s duly ticked off) - Per i casi di presunta contraffazione - copia della carta di pagamento oggetto di presunta contraffazione - Eventuale documentazione utile a chiarire la posizione del titolare rispetto alle operazioni contestate (Any other documentation providing evidence of cardholder's position as regards the disputed transaction/s)
C2 - PRELIEVI CONTANTE PRESSO ATM C2 - ATM CASH WITHDRAWALS	<ul style="list-style-type: none"> - Copia documento d'identità (Copy of a valid ID document) - Copia dello scontrino del prelievo, se stampato (Copy of a withdrawal slip, if any) - Estratto conto/lista movimenti evidenziando le spese contestate (Account statement including disputed transaction/s duly ticked off)
C3 - OPERAZIONI PRESSO UFFICIO POSTALE C3 - TRANSACTIONS CARRIED OUT AT POST OFFICE COUNTERS	<ul style="list-style-type: none"> - Copia documento d'identità (Copy of a valid ID document) - Estratto conto/lista movimenti evidenziando le operazioni contestate (Account statement including disputed transaction/s duly ticked off)
C4 - ADDEBITI ERRATI O MULTIPLI (eseguite tramite canali Internet, POS, APP) C4 - DUPLICATE/MULTIPLE PROCESSING/INCORRECT AMOUNT (referred to online/APP/POS transactions)	<ul style="list-style-type: none"> - Copia documento d'identità (Copy of a valid ID document) - Copia dell'avvenuto pagamento con altro mezzo di pagamento (Evidence of payment made by other means) - Copia del documento fiscale per tutti i casi in cui l'importo addebitato non corrisponde a quello della transazione autorizzata (Copy of invoice if charged amount differs from authorized amount) - Copia della documentazione attestante l'avvenuto raggiungimento dell'accordo tra cliente ed esercente in merito all'accredito/storno di un'operazione (Evidence of merchant's willingness to refund the charged amount)
C5 - MERCI E SERVIZI NON RICEVUTI/ NON CONFORMI/RESTITUITI/CESSATI C5 - GOODS/SERVICES NOT PROVIDED/NOT AS DESCRIBED/RETURNED/ CANCELLED	<ul style="list-style-type: none"> - Copia documento d'identità (Copy of a valid ID document) - In caso di contestazione di merci/servizi allegare fotocopia dell'ordine, eventuale ricevuta di restituzione e qualsiasi altra informazione possa essere utile a documentare l'accaduto, incluse eventuali comunicazioni intercorse con l'esercente (Copy of purchase order or receipt of returned goods, any other documentation providing useful evidence, any correspondence with the merchant) <p>In caso di contestazioni per prenotazioni alberghiere, autonoleggi e compagnie aeree includere anche (For disputes regarding hotel reservations/car rental or airline services, please add):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Copia della documentazione comprovante la cancellazione della prenotazione (Evidence of cancellation) - Documentazione comprovante i contatti intercorsi con l'autonoleggio o l'albergo (Evidence of contact with the merchant) - Copia del biglietto aereo o documentazione comprovante il non utilizzo del servizio (Copy of flight ticket/s or, if the case, evidence that you did not travel)

E - RICHIESTA DI RIMBORSO (REFUND APPLICATION)

Il sottoscritto, consapevole delle conseguenze penali derivanti dall'eventuale falsità di tutti od alcuni di tali dati ed informazioni, consapevole delle responsabilità patrimoniali nei confronti di BancoPosta e di ogni eventuale terzo danneggiato derivanti dall'eventuale falsità di tutti o di alcuno dei dati o delle informazioni forniti:

- chiede il rimborso delle operazioni oggetto della contestazione;
- dichiara di aver fornito con il presente modulo dati ed informazioni esatti, completi e veritieri;
- autorizza BancoPosta, qualora dalle verifiche effettuate risulti che l'operazione sia stata regolarmente autorizzata, a riaddebitare le somme precedentemente rimborsate.

Luogo....., data.....

Firma del titolare

I hereby:

- officially apply for the refund of the above listed disputed transaction/s;
- declare that the information details provided herein are complete and fully true;
- authorize BancoPosta to re-debit the disputed amount/s to my account if the transaction/s prove/s to be genuine as a result of the verifications carried out by the issuer.

I hereby also declare that I am aware of:

- the penal consequences deriving from making a false statement or providing false information details;
- the cardholder's financial liability towards BancoPosta;
- the cardholder's financial liability towards any third party for any damage resulting from any false/partially false information detail provided.

Location..... date.....

Cardholder's signature.....

Informativa ai sensi dell'art. 13 D. Lgs. 196/2003

Poste Italiane, Titolare del trattamento, la informa ai sensi del Codice in materia di protezione dei dati personali, che i Suoi dati riportati nel presente modulo saranno trattati esclusivamente per la gestione della trattazione della contestazione. Per conoscere nel dettaglio, modalità del trattamento, soggetti che possono venire a conoscenza dei Suoi dati personali, esercizio dei suoi diritti, si rinvia all'informativa privacy rilasciata in sede di accensione del rapporto oggetto del reclamo.

SEZIONE RISERVATA A POSTE ITALIANE S.P.A. – PATRIMONIO BANCOPOSTA (SECTION TO BE FILLED IN BY POSTE ITALIANE)

da compilare solo per richiesta presentata in Ufficio Postale (*for claims submitted at Post Office counters only*)

Ufficio Postale (*Post Office Name*)Frazionario (*Post Office ID No.*)...../.....

Firma per esteso dell'Incaricato di Poste Italiane S.p.A. - Patrimonio BancoPosta (*Clerk's full signature*).....

Data (*Date*)