MODULO DI CONTESTAZIONE ADDEBITO PER I SERVIZI BANCOPOSTA/CLAIM FORM FOR BANCOPOSTA SERVICES

In caso di furto e smarrimento della tua Carta di pagamento blocca tempestivamente la carta contattando il numero 800.00.33.22 e sporgi denuncia presso le autorità competenti.

Please dial 800.00.33.22 to block your stolen/lost 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 Poste Italiane S.p.A – Patrimonio BancoPosta (di seguito anche "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:
   - a mezzo fax al n. 06-98680330;
   - tramite posta ordinaria o, a scelta del cliente, posta raccomandata con ricevuta di ritorno a Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta – Gestione Reclami – Viale Europa, 190 – 00144 Roma
   - presso un Ufficio Postale;
   - via Posta 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.

<Instructions for filling in your claim form:

1. *Correctly complete all the relevant sections listed below:*
   - *Section A: personal data;*
   - *Section B: account details;*
   - *Section C: claim description - tick as appropriate one (or more) of the following:*
     - *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 request*

4. *Submit your claim in any of the following ways:*
   - *fax it to No. +390698680330;*
   - *send it by ordinary/registered mail with acknowledgement of receipt to: Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta – Gestione Reclami – Viale Europa 190 – 00144 Rome – Italy;*
   - *fill in your claim form at any post office;*
   - *send it by ordinary/certified email to: reclami.bancoposta@pec.posteitaliane.it*

Poste Italiane will assess your claim and provide feedback in compliance 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.

All the data and the information herein must be correct, complete and true. BancoPosta may require the cardholder to provide any further detail and/or additional documentation deemed necessary to assess this claim. The cardholder will be liable towards BancoPosta and/or any involved third party for any damage resulting from false/partially false information details provided

Modulo Di Contestazione Addebito per i Servizi BancoPosta – Ed. Agosto 2019

A - DATI DEL CLIENTE (*CUSTOMER DETAILS*)

A1 – DATI ANAGRAFICI (*PERSONAL DATA*)

Cognome *(Surname)*..... Nome *(First name)*.....

Codice Fiscale *(Tax No.)* ……

Ragione sociale *(Company name)*.....

Partita IVA o C.F. aziendale *(VAT Number/Business Tax Number)*……..

Telefono *(Telephone)*: Fisso *(Landline)*…..... Cell (Mobile) .....

E-mail/Pec: .....

A2 – COORDINATE PER L'ACCREDITO DELL'EVENTUALE RIMBORSO *(REFUND DETAILS)*

BancoPosta. provvederà a riconoscere eventuali rimborsi mediante (*The amount to be refunded will be wired to your account. Please provide the IBAN code of your bank account in Italy*):

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

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 (*In the case of claims regarding purchases BancoPosta will credit the successfully disputed amount/s to the card used to mate the purchase/s if it is still active*).

Nel caso in cui non venga indicato un rapporto di conto corrente postale o bancario, BancoPosta provvederà all'eventuale rimborso nelle seguenti modalità: (*If postal/bank current account details are not provided BancoPosta will refund the successfully disputed amount/s in one of the following ways*):

- 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); (*amounts up to 1,000.00 Euros will be paid in cash at any post office (the client will receive notice by registered mail*);
- 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 (*amounts exceeding 1,000.00 Euros will be paid by postal cheque sent via registered mail to cardholder's address*).

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

CONTO CORRENTE n. (*ACCOUNT No.*) ……..……	❑ CARTA DI DEBITO n (*DEBIT CARD No.*)…..…….
❑ abilitato al servizio BPOL/BPIOL (*Internet- enabled*[1])	Tipo *(Type)*…….....……
❑ utilizzo il codice POSTEID o altro codice dispositivo per effettuare operazioni su BPOL (*use of POSTEID or other code device to carry out the disputed transaction/s*)	(es./e.g. Carta BancoPosta, Postamat)
LIBRETTO n. (*BANKBOOK No.*) ……..……	❑ CARTA LIBRETTO n . (*BANKBOOK CARD No.*). .....……..
❑ abilitato al servizio RPOL (*Internet- enabled*[2])	
❑ utilizzo il codice POSTEID o altro codice dispositivo per effettuare operazioni su RPOL (*use of POSTEID or other code device to carry out the disputed transaction/s*)	

1 BancoPosta Online, BancoPosta Impresa Online
2 Risparmio Postale Online RPOL service

C - DESCRIZIONE DELLE OPERAZIONI CONTESTATE (*DISPUTED TRANSACTIONS*)

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

DISCONOSCIMENTO OPERAZIONI NON AUTORIZZATE (*UNAUTHORISED TRANSACTIONS*)

❑ 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 BancoPosta** (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/ /Phone- order/ATM)*

Compilare in caso di **carta rubata o smarrita**
*(To be filled in in case of **stolen/lost card**)*

Informazioni su furto/smarrimento della carta
(Theft/loss 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 (*Please specify details of circumstances*):

……

……

……

……

Specificare data e ora in cui è stato notato il furto/smarrimento (*Date and time of theft/loss*):

……

Informazioni obbligatorie sulle modalità di custodia della carta e del codice personale segreto (PIN)
(Mandatory details regarding card/PIN storage)

Specificare dove era custodita la carta (*Where was your card kept at the time it was lost/stolen?*):

……

• Ho subito il furto/smarrimento del PIN (*My PIN code was stolen/lost*)	❑ Sì/Yes ❑ No
• Ho rivelato il PIN a terzi (*I disclosed my PIN code to a third party*)	❑ Sì/Yes ❑ No
• Ho effettuato transazioni all'estero nel periodo indicato (*I used my card abroad during the above mentioned period of time*)	❑ Sì/Yes ❑ No
• Mi sono recato all'estero nel periodo in cui sono state effettuate le transazioni disconosciute (*I was travelling abroad during the above mentioned period of time*)	❑ Sì/Yes ❑ No

Informazioni obbligatorie sull'utilizzo della carta
(Mandatory details regarding card use)

• la carta è attiva *(the card is active)*	❑ Sì/Yes ❑ No
• ho utilizzato la carta almeno una volta *(I used the card at least once)*	❑ Sì/Yes ❑ No

Compilare in caso di **carta in suo possesso**
(sospetta clonazione/contraffazione)
*(To be filled in if the **card is in your possession** (suspected card cloning/counterfeiting)*

Informazioni su clonazione/contraffazione della carta
(Cloning/counterfeiting details)

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
(Mandatory details regarding card storage)

Specificare dove viene custodita abitualmente la carta *(Where do you usually keep your card?)*:

……

• Ho ceduto, anche temporaneamente, la carta a terzi e/o ho subito furto/smarrimento del PIN (*I gave my card to a third party and/or lost my PIN code*)	❑ Sì/Yes ❑ No
• Ho rivelato il PIN a terzi (*I disclosed my PIN code to a third party*)	❑ Sì/Yes ❑ No
• Ho effettuato transazioni all'estero nel periodo indicato (*I used my card abroad during the above mentioned period of time*)	❑ Sì/Yes ❑ No
• Mi sono recato all'estero nel periodo in cui sono state effettuate le transazioni disconosciute (*I was travelling abroad during the above mentioned period of time*)	❑ Sì/Yes ❑ No

Informazioni obbligatorie sull'utilizzo della carta
(Mandatory details regarding card use)

• la carta è attiva (*the card is active*)	❑ Sì/Yes ❑ No
• ho utilizzato la carta almeno una volta (*I used the card at least once*)	❑ Sì/Yes ❑ No

Ho utilizzato la carta l'ultima volta il *(I last used the card on)* ……..……..presso *(at)*……....	Ho utilizzato la carta l'ultima volta il *(I last used the card on)* …….. presso *(at)*…….
Informazioni obbligatorie sul blocco della carta ***(Mandatory details regarding card block)***	**Informazioni obbligatorie sul blocco della carta** ***(Mandatory details regarding card block)***
❑ Ho provveduto a bloccare la carta in data *(I blocked the card on)* ……..(n. blocco/*block No*. ……)	❑ Ho provveduto a bloccare la carta in data *(I blocked the card on)* ……..(n. blocco/*block No*. ……..)

❑ **Utilizzo non autorizzato delle piattaforme on line/APP di Poste Italiane S.p.A.** ***(Unauthorized use of Poste Italiane S.p.A. online platforms/APP's)***

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 su quale supporto e in quale luogo erano riportate e custodite le credenziali di sicurezza personalizzate per l'utilizzo delle piattaforme online di Poste Italiane S.p.A. (*Please specify where your personal credentials to access Poste Italiane S.p.A. online platforms/APP's were stored*):

……

……

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

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

• Ho subito il furto/smarrimento del supporto sul quale erano riportate le credenziali di sicurezza personalizzate per l'utilizzo delle piattaforme online di Poste Italiane S.p.A. (es. nome utente, password, codice conto, codice Poste ID o altro codice dispositivo) *(The device/medium where I recorded my secure access credentials to access Poste Italiane S.p.A. platforms was stolen/lost) (e.g.: username, password, account code, Poste ID code or any other device)*	❑ Sì/Yes ❑ No
• Ho subito il furto/smarrimento della carta di pagamento e/o del relativo codice personale segreto (PIN) *(My card and/or my PIN was stolen/lost)*.	❑ 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 BancoPosta*(My mobile phone and/or any other mobile device used to receive one-time passwords generated byBancoPosta authentication systems was stolen/lost.)*	❑ Sì/Yes ❑ No
• Ho subito il blocco della SIM telefonica senza averne richiesto la sostituzione *(My SIM card was blocked without my request.)*	❑ Sì/Yes ❑ No

Informazioni obbligatorie sull'utilizzo della piattaforma on line/APP di Poste Italiane S.p.A. (*Mandatory details regarding the use of Poste Italiane S.p.A. online platforms/APP's*)

• 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/APP di Poste Italiane S.p.A. l'ultima volta in data ___ /___/_____ *(I last accessed Poste Italiane S.p.A. online platforms on ___ /___/_____)*	

Comunicazioni con BancoPosta relative a uso non autorizzato o sospetto (*Communication with BancoPosta*)

• Ho provveduto a comunicare a BancoPosta il furto, lo smarrimento, l'uso non autorizzato o sospetto delle credenziali di sicurezza personalizzate (*I have informed BancoPosta. about the theft/loss,the unauthorized 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 altra banca) *BANK (in case of ATM of other bank)*	LUOGO *(PLACE)*

3 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

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

❑ **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)*

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

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** regarding transactions 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/ Phone-orders*)	ESERCENTE *(MERCHANT)*	LUOGO *(PLACE)*

❑ Importo già pagato con altro mezzo di pagamento *(Amount due paid by other means)*	L'importo per cui sono stato addebitato dall'esercente è stato pagato con ……..…… *(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 paid the merchant by……..…… *(Please specify the other means of payment e.g.: cash/cheque/wire transfer/other card) and that you tried in vain to settle the dispute with the merchant)*
❑ Addebito doppio/multiplo *(Duplicate/multiple processing)*	Ho effettuato una sola transazione, ma sono stato addebitato due o più volte dallo stesso esercente per lo stesso importo *(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)*
❑ Addebiti aggiuntivi *(Additional disputes)*	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: ……..…… ……..…… ……..…… (*for a total amount of*) ……..……
❑ Importo non corretto *(Incorrect amount)*	L'importo addebitato dall'esercente è più elevato di quello della transazione reale, come da prova allegata *(The amount charged by the merchant exceeds the amount I authorized)*

❑ 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)*
❑ 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)*	DESCRIZIONE MERCE/SERVIZIO *(DESCRIPTION OF GOODS/ SERVICES)*

❑ Merci e servizi non ricevuti *(Goods/services not provided)*	La/Le transazione/i riportata/e nella lista delle operazioni contestate, addebitata/e sul mio rapporto, è/sono relativa/e a beni/servizi mai inviati/erogati dall'esercente, con data di consegna prevista per il …….. Ho contattato l'esercente in data ___ /___/_____, ma senza raggiungere un accordo *(The above listed disputed transactions concerning goods/services never 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)*
❑ Merce non conforme *(Goods not as described)*	La/le transazione/i riportata/e nella lista delle operazioni contestate, addebitata/e sul mio rapporto, è/sono relativa/e a beni/servizi che sono risultati non conformi in quanto difettosi o diversi da come erano stati descritti in fase di ordinazione. Ho contattato l'esercente in data ___ /___/_____, ma senza raggiungere un accordo *(The above listed disputed transaction/s 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)*
❑ Merci e servizi resi *(Returned goods/services)*	In data ___/___/_____ ho restituito / annullato i beni / servizi relativi all'addebito/agli addebiti riportato/i nella lista delle operazioni contestate, ma l'esercente non ha provveduto a cancellare la/le operazione/i di addebito. Ho contattato l'esercente in data ___/___/_____, ma senza raggiungere un accordo *(On …….. I returned/cancelled the goods/services regarding the above listed amount/s. However, the merchant charged such amount/s to my account.* *I tried to contact the merchant on…….....…….. but I was unable to reach an agreement)*
❑ Prenotazione cancellata *(Booking cancelled)*	Ho cancellato la prenotazione con l'esercente indicato nella lista delle operazioni contestate in data ___/___/_____ ottenendo il n. di cancellazione……..... *On …….....….....…….. I cancelled my reservation at the above mentioned hotel.* *(Cancellation No. …….....……)*
❑ Cessazione servizio con addebito ricorrente *(Recurring transaction cancelled)*	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. Ho contattato l'esercente in data ___/___/_____, ma senza raggiungere un accordo (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)

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 nature 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)*	- Copia della denuncia presentata all'autorità giudiziaria es. Polizia, Carabinieri, Guarda di Finanza, etc *(Copy of police report)* - Copia del documento d'identità *(Copy of a valid ID document)* - Estratto conto/lista movimenti evidenziando la/le spesa/e contestata/e *(Account statement highlighting the disputed transaction/s)* - Per i casi di presunta contraffazione della carta di pagamento – copia della carta contraffatta *(In case of suspected card cloning, copy of the card)* - Per i casi di blocco della SIM telefonica senza averne richiesto la sostituzione – copia della documentazione presentata o rilasciata dall'operatore telefonico o qualsiasi altra informazione utile a documentare l'accaduto *(In case of blocked SIM card due to unauthorised substitution, copy of the documentation sent to/received from the telephone company or any other useful evidence)* - Eventuale documentazione utile a chiarire la posizione del titolare rispetto alla/e operazione/i contestata/e *(Any other documentation providing evidence of cardholder's position regarding the disputed transaction/s)*
C2 - PRELIEVI CONTANTE PRESSO ATM C2 - ATM CASH WITHDRAWALS	- Copia documento d'identità *(Copy of a valid ID document)* - Copia dello scontrino del prelievo, se stampato *(Copy of a withdrawal slip, if provided)* - Estratto conto/lista movimenti evidenziando le spese contestate *(Account statement highlighting the disputed transaction/s)*
C3 - OPERAZIONI PRESSO UFFICIO POSTALE C3 - TRANSACTIONS CARRIED OUT AT POST OFFICE COUNTERS	- Copia documento d'identità *(Copy of a valid ID document)* - Estratto conto/lista movimenti evidenziando le operazioni contestate *(Account statement highlighting the disputed transaction/s)*
C4 - ADDEBITI ERRATI O MULTIPLI (eseguite tramite canali Internet, POS, APP) C4 - DUPLICATE/MULTIPLE PROCESSING/INCORRECT AMOUNT (referred to online/APP/POS transactions)	- 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	- 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)* In caso di contestazioni per prenotazioni alberghiere, autonoleggi e compagnie aeree includere anche (*For disputes regarding hotel reservations/car rental or airline services, please also include*): - 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 were unable to travel)*

E - RICHIESTA DI RIMBORSO (*REFUND REQUEST*)

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 della/e operazione/i 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;
- authorise 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 assessment carried out by the issuer.

I hereby also declare that I am aware of:
- the criminal 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.

INFORMATIVA AI SENSI DEGLI ARTICOLI 13 E SEGUENTI REGOLAMENTO 2016/679/UE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Poste Italiane, Titolare del trattamento, La informa che, ai sensi del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali, i Suoi dati saranno trattati per finalità di gestione della trattazione della contestazione. Per conoscere nel dettaglio finalità, modalità del trattamento, soggetti che possono venire a conoscenza dei Suoi dati personali, esercizio dei suoi diritti, La invitiamo a consultare l'informativa estesa nella sezione dedicata del sito https://www.poste.it/privacypolicy.html.
(In compliance with EU GDPR (General Data Protection Regulation) regarding "Information to be provided where personal data are collected from the data subject" please be aware that Poste Italiane will process your personal data only for the purpose of the dispute herein. Further relevant details concerning data management and processing are available on https://www.poste.it/privacypolicy.html)

Luogo (*Place*)……..…….., data (*Date*)…….....…….....……..

Firma del titolare (*Cardholder's signature*) ……...…….

SEZIONE RISERVATA ALL'UFFICIO POSTALE (*SECTION TO BE FILLED IN BY POST OFFICE*)

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

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

Firma per esteso dell'Incaricato dell'Ufficio Postale (*Clerk's full signature*) .....

Data (*Date*) .....