

MANUALE UTENTE PER L'INSERIMENTO DI UNA PRATICA DI DISCONOSCIMENTO ON-LINE

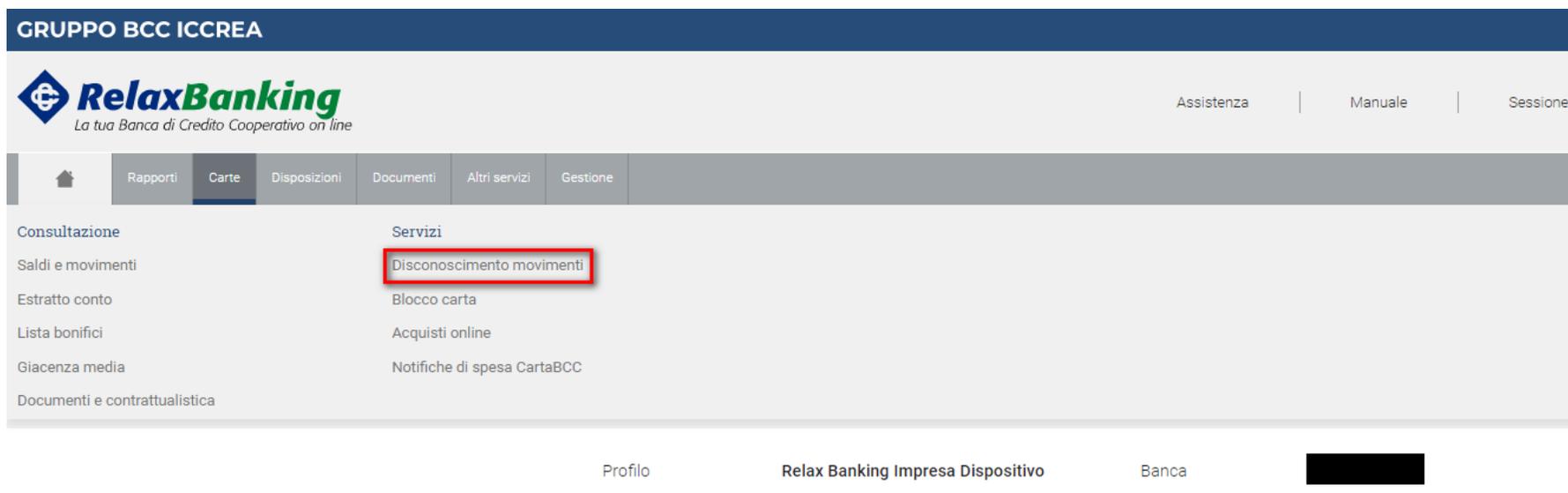


E' stata implementata una nuova funzionalità che abilita il cliente alla contestazione dei movimenti eseguiti con carta.

La procedura si articola in quattro passaggi:

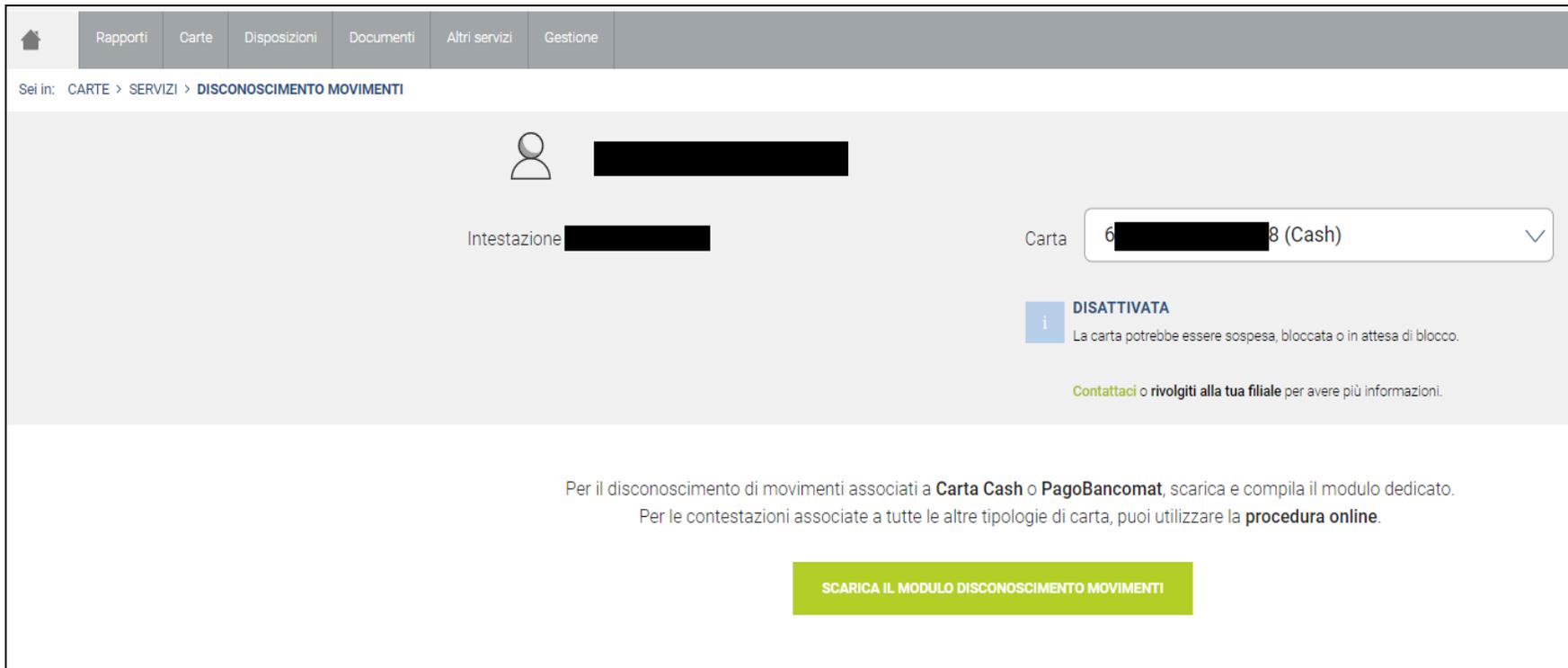
- selezione dei movimenti,
- conferma dei dati anagrafici,
- motivo della contestazione,
- caricamento dei documenti necessari.

Accedendo alla funzione CARTE è presente la nuova selezione DISCONOSCIMENTO MOVIMENTI:



The screenshot displays the RelaxBanking user interface. At the top, the logo for Gruppo BCC ICREA and RelaxBanking is visible, along with navigation links for Assistenza, Manuale, and Sessione. A main menu bar contains options like Rapporti, Carte, Disposizioni, Documenti, Altri servizi, and Gestione. Under the 'Servizi' section, the 'Disconoscimento movimenti' option is highlighted with a red rectangular box. Other menu items include Consultazione, Saldi e movimenti, Estratto conto, Lista bonifici, Giacenza media, Documenti e contrattualistica, Blocco carta, Acquisti online, and Notifiche di spesa CartaBCC. The footer shows the user's profile as 'Relax Banking Impresa Dispositivo' and the bank name 'Banca'.

Per le Carte Cash e per le operazioni eseguite sul circuito PagoBancomat, non è possibile creare il flusso di contestazione on-line da RelaxBanking ma è consentito scaricare solo il relativo modulo di contestazione:



The screenshot shows a web interface with a navigation bar at the top containing: Rapporti, Carte, Disposizioni, Documenti, Altri servizi, and Gestione. Below the navigation bar, the breadcrumb path is: Sei in: CARTE > SERVIZI > DISCONOSCIMENTO MOVIMENTI. The main content area displays a user profile icon and name (redacted), the cardholder's name (Intestazione, redacted), and the card type (Carta 6 [redacted] 8 (Cash)). A status indicator shows the card is **DISATTIVATA** (Deactivated) with the message: "La carta potrebbe essere sospesa, bloccata o in attesa di blocco." Below this, there is a link: "Contattaci o rivolgiti alla tua filiale per avere più informazioni." At the bottom of the page, there is a green button labeled "SCARICA IL MODULO DISCONOSCIMENTO MOVIMENTI".

Per le altre tipologie di carta è possibile utilizzare la procedura online di contestazione:

Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea

RelaxBanking

La tua Banca di Credito Cooperativo on line

[Assistenza](#) | [Manuale](#) | [Sessione](#)

🏠
Rapporti
Disposizioni
Tesoreria
Documenti
Altri servizi
Gestione

Sei in: [CARTE](#) > [SERVIZI](#) > **DISCONOSCIMENTO MOVIMENTI**

Intestazione

Carta

5 - Tasca

Saldo disponibile 102,78

Disconoscimento movimenti

In questa sezione puoi contestare esclusivamente il prelievo di contante e i pagamenti sui circuiti nazionali e/o internazionali effettuati con **carte di pagamento BCC**.
 Le operazioni di **pagamento sul conto corrente**, quali Bonifici, Addebiti diretti, Ricariche di Carte prepagate, nonché i prelievi di contante e le operazioni su conto corrente disposti tramite CartaBCC possono essere contestate tramite il "[Modulo di disconoscimento operazioni di pagamento su home banking](#)"

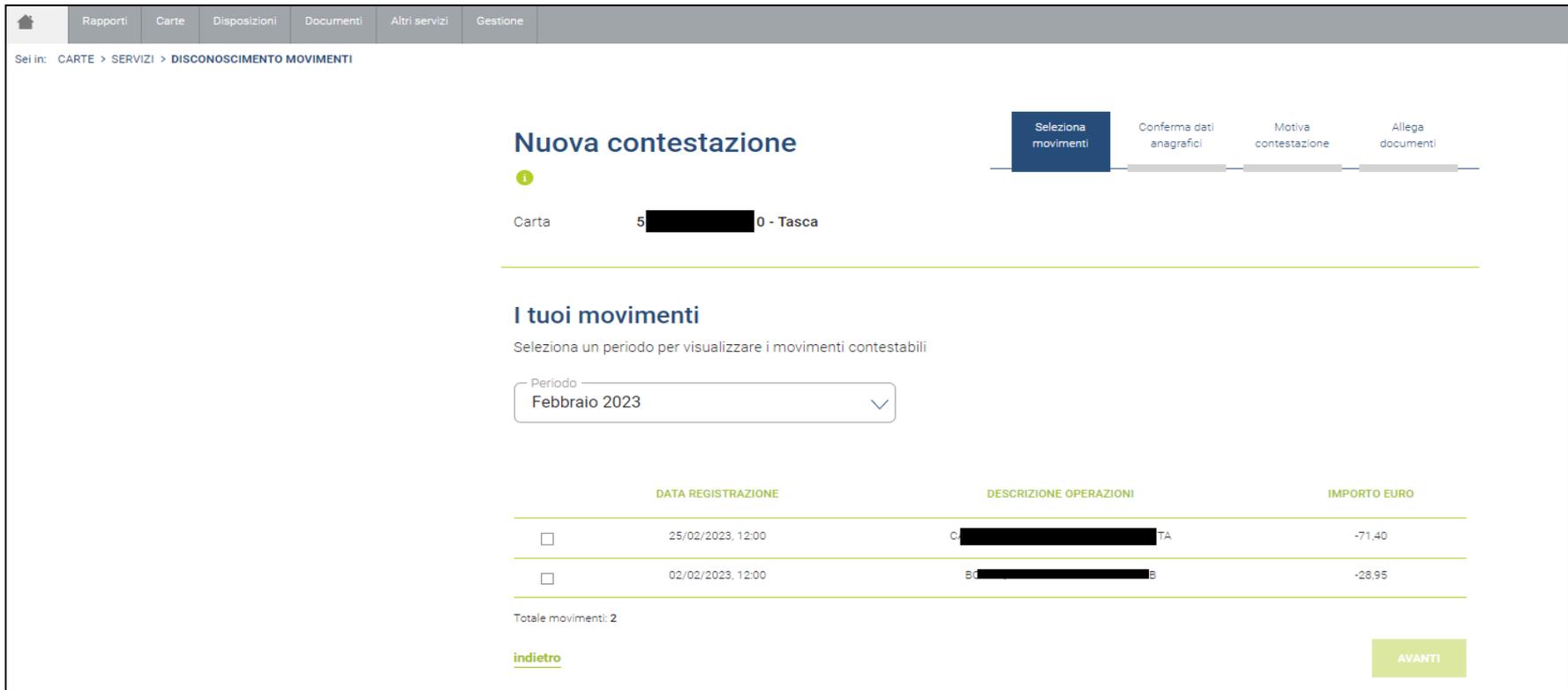
NUOVA CONTESTAZIONE

Contestazioni inviate

Tieni sotto controllo lo stato delle contestazioni degli ultimi 6 mesi.

DATA CREAZIONE	IMPORTO CONTESTATO	MOTIVO	STATO	MODULO	ESITO	EVIDENZA RIMBORSO
<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <div style="background-color: #004a99; color: white; padding: 2px 5px; border-radius: 3px; margin-right: 5px;">i</div> Non ci sono contestazioni da visualizzare per questa carta. </div>						

Tramite NUOVA CONTESTAZIONE si avvia la procedura e, dalla sezione ove è riportata la lista dei movimenti, è possibile selezionare quelli da contestare:



Sei in: CARTE > SERVIZI > DISCONOSCIMENTO MOVIMENTI

Nuova contestazione

Seleziona movimenti Conferma dati anagrafici Motiva contestazione Allega documenti

Carta 5 [redacted] 0 - Tasca

I tuoi movimenti

Seleziona un periodo per visualizzare i movimenti contestabili

Periodo: Febbraio 2023

	DATA REGISTRAZIONE	DESCRIZIONE OPERAZIONI	IMPORTO EURO
<input type="checkbox"/>	25/02/2023, 12:00	C [redacted] TA	-71,40
<input type="checkbox"/>	02/02/2023, 12:00	B [redacted] B	-28,95

Totale movimenti: 2

[indietro](#) AVANTI

In seguito, viene esposto il riepilogo dei dati anagrafici del cliente che potrà confermare.

I dati riportati non sono modificabili e ad eccezione dell'indirizzo e-mail, aggiornabile nella sezione NOTIFICHE di RelaxBanking, per tutti gli altri dati occorre contattare l'assistenza.

E' inoltre possibile salvare la pratica e procedere successivamente al suo completamento:

Sei in: CARTE > SERVIZI > DISCONOSCIMENTO MOVIMENTI

Nuova contestazione

Seleziona movimenti | **Conferma dati anagrafici** | Motiva contestazione | Allega documenti

Carta 5 [REDACTED] - Tasca

Movimenti selezionati: 1

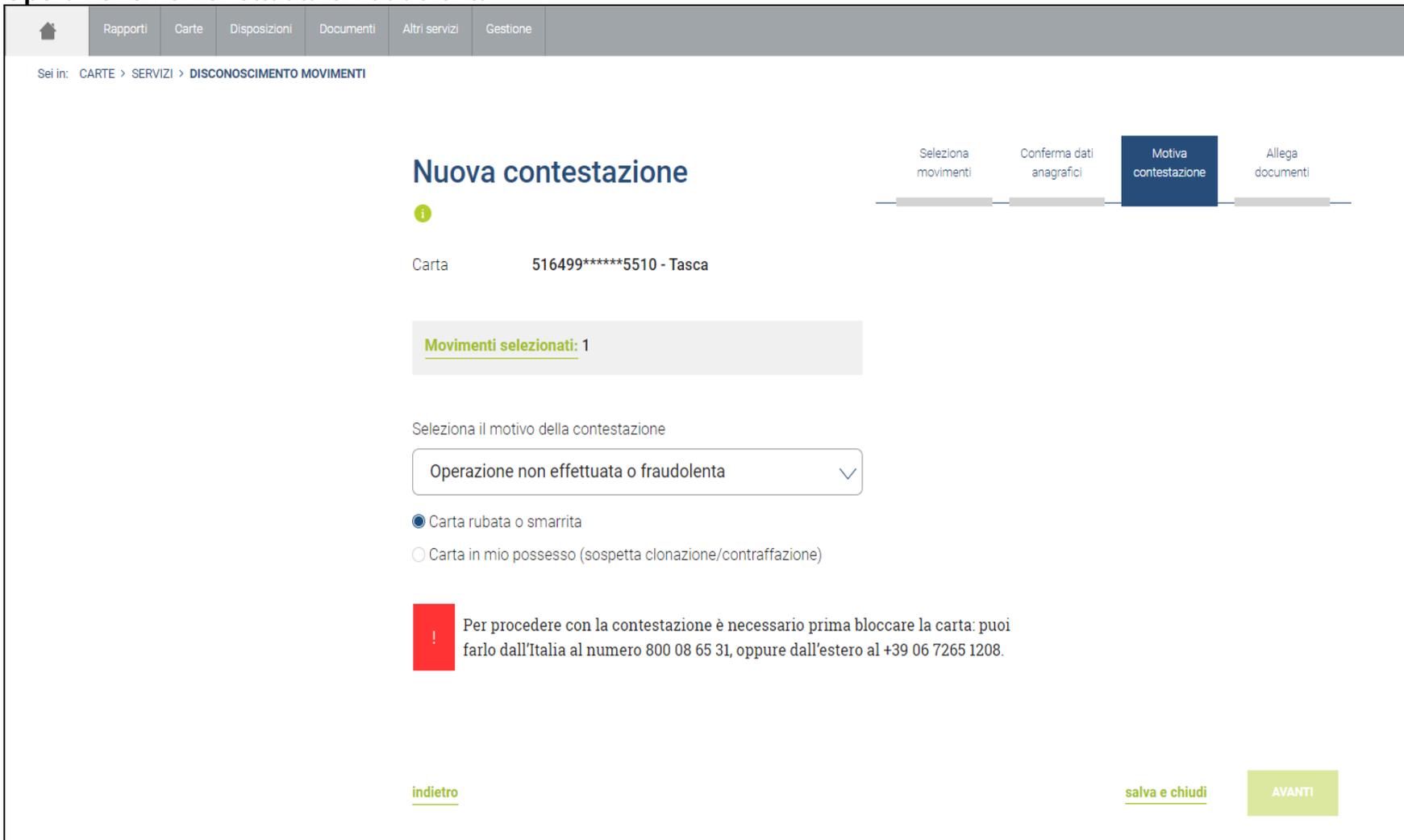
Tipo di carta	Tasca	Indirizzo	C [REDACTED]
ABI/Banca che ha emesso la carta	[REDACTED]	Cap	[REDACTED]
Nome	M [REDACTED] o	Comune	[REDACTED]
Cognome	[REDACTED]		
Numero di cellulare	* [REDACTED] 5		
Indirizzo email	[REDACTED]		

i Hai bisogno di [modificare i dati?](#)

[annulla](#) [salva e chiudi](#) **AVANTI**

Per proseguire con la pratica, occorre selezionare il motivo della contestazione dalle opzioni proposte e, in base alla scelta effettuata, viene richiesta la specifica documentazione d'allegare:

- **Operazione non effettuata o fraudolenta**



Sei in: CARTE > SERVIZI > DISCONOSCIMENTO MOVIMENTI

Nuova contestazione

Seleziona movimenti Conferma dati anagrafici **Motiva contestazione** Allega documenti

Carta 516499*****5510 - Tasca

Movimenti selezionati: 1

Seleziona il motivo della contestazione

Operazione non effettuata o fraudolenta

Carta rubata o smarrita

Carta in mio possesso (sospetta clonazione/contraffazione)

! Per procedere con la contestazione è necessario prima bloccare la carta: puoi farlo dall'Italia al numero 800 08 65 31, oppure dall'estero al +39 06 7265 1208.

[indietro](#) [salva e chiudi](#) **AVANTI**

[Home](#) | [Rapporti](#) | [Carte](#) | [Disposizioni](#) | [Documenti](#) | [Altri servizi](#) | [Gestione](#)

Sei in: [CARTE](#) > [SERVIZI](#) > **DISCONOSCIMENTO MOVIMENTI**

Nuova contestazione



Carta 516499*****5510 - Tasca

Movimenti selezionati: 1

Seleziona il motivo della contestazione



Carta rubata o smarrita

Carta in mio possesso (sospetta clonazione/contraffazione)

[indietro](#) [salva e chiudi](#) **AVANTI**

Sei in: CARTE > SERVIZI > DISCONOSCIMENTO MOVIMENTI

Nuova contestazione



Seleziona
movimenti

Conferma dati
anagrafici

Motiva
contestazione

Allega
documenti

Carta **516499*****5510 - Tasca**

Movimenti selezionati: 1

Copia della carta annullata

Seleziona il file *



ALLEGA

Dichiarazione della corretta custodia della carta

Seleziona il file *



ALLEGA

Copia della denuncia di avvenuta frode

Seleziona il file *



ALLEGA

Copia documento d'identità (fronte)

Seleziona il file *



ALLEGA

Copia documento d'identità (retro)

Seleziona il file *



ALLEGA

Documenti richiesti

- Copia del documento che attesti l'annullamento della carta (foto della carta tagliata)
- Dichiarazione della corretta custodia della carta e del PIN
- Copia della denuncia rilasciata presso le Autorità competenti o autodichiarazione degli eventi
- Copia di un documento di identità (fronte)
- Copia di un documento di identità (retro)

Puoi caricare queste tipologie di file

Formato: PDF, JPEG, JPG, PNG
Dimensione: 3MB

- **Prelievo di contanti presso lo sportello**

Home | Rapporti | Carte | Disposizioni | Documenti | Altri servizi | Gestione

Sel in: CARTE > SERVIZI > DISCONOSCIMENTO MOVIMENTI

Nuova contestazione

Seleziona movimenti | **Conferma dati anagrafici** | **Motiva contestazione** | **Allega documenti**

Carta **516499*****5510 - Tasca**

Movimenti selezionati: 1

Seleziona il motivo della contestazione

Prelievo di contanti presso sportelli automatici ▾

Importo errato ricezione contanti
 Addebito multiplo

Importo contanti richiesti *

Importo contanti erogati *

[indietro](#) | [salva e chiudi](#) | **AVANTI**

Home | Rapporti | Carte | Disposizioni | Documenti | Altri servizi | Gestione

Sei in: CARTE > SERVIZI > DISCONOSCIMENTO MOVIMENTI

Nuova contestazione

Seleziona movimenti | Conferma dati anagrafici | Motiva contestazione | **Allega documenti**

Carta **516499*****5510 - Tasca**

Movimenti selezionati: 1

Copia Scontrino

Seleziona il file

Copia documento d'identità (fronte)

Seleziona il file *

Copia documento d'identità (retro)

Seleziona il file *

Documenti richiesti

- Eventuale copia dello scontrino
- Copia di un documento di identità (fronte)
- Copia di un documento di identità (retro)

Puoi caricare queste tipologie di file
Formato: PDF, JPEG, JPG, PNG
Dimensione: 3MB

Dichiaro di fornire dati ed informazioni della cui esattezza, completezza e veridicità assumo la piena responsabilità, di essere a conoscenza delle conseguenze penali derivanti dalla eventuale falsità di tutti o alcuni di tali dati ed informazioni e delle connesse responsabilità patrimoniali nei confronti della banca emittente, della banca collocatrice e di ogni altro terzo danneggiato. Mi impegno a restituire la carta alla banca collocatrice qualora tornasse in mio possesso e a fornire tutte le informazioni utili al suo ritrovamento.

[indietro](#) [salva e chiudi](#)

[Home](#) | [Rapporti](#) | [Carte](#) | [Disposizioni](#) | [Documenti](#) | [Altri servizi](#) | [Gestione](#)

Sei in: [CARTE](#) > [SERVIZI](#) > **DISCONOSCIMENTO MOVIMENTI**

Nuova contestazione

i

Carta **516499*****5510 - Tasca**

Movimenti selezionati: 1

Seleziona il motivo della contestazione

▾

Importo errato ricezione contanti

Addebito multiplo

Numero di addebiti *

[indietro](#) [salva e chiudi](#) **AVANTI**

Sei in: CARTE > SERVIZI > DISCONOSCIMENTO MOVIMENTI

Rapporti Carte Disposizioni Documenti Altri servizi Gestione

Nuova contestazione

Seleziona movimenti Conferma dati anagrafici Motiva contestazione **Allega documenti**

Carta 516499*****5510 - Tasca

Movimenti selezionati: 1

Copia Scontrino

Seleziona il file

Copia documento d'identità (fronte)

Seleziona il file *

Copia documento d'identità (retro)

Seleziona il file *

Documenti richiesti

- Eventuale copia dello scontrino
- Copia di un documento di identità (fronte)
- Copia di un documento di identità (retro)

Puoi caricare queste tipologie di file
Formato: PDF, JPEG, JPG, PNG
Dimensione: 3MB

Dichiaro di fornire dati ed informazioni della cui esattezza, completezza e veridicità assumo la piena responsabilità, di essere a conoscenza delle conseguenze penali derivanti dalla eventuale falsità di tutti o alcuni di tali dati ed informazioni e delle connesse responsabilità patrimoniali nei confronti della banca emittente, della banca collocatrice e di ogni altro terzo danneggiato. Mi impegno a restituire la carta alla banca collocatrice qualora tornasse in mio possesso e a fornire tutte le informazioni utili al suo ritrovamento.

[indietro](#) [salva e chiudi](#)

- **Importo operazione errato**

[Home](#) | [Rapporti](#) | [Carte](#) | [Disposizioni](#) | [Documenti](#) | [Altri servizi](#) | [Gestione](#)

Sei in: [CARTE](#) > [SERVIZI](#) > **DISCONOSCIMENTO MOVIMENTI**

Nuova contestazione

i

Carta **516499*****5510 - Tasca**

Movimenti selezionati: 1

Seleziona il motivo della contestazione

Pagamento con altro mezzo (contanti o altro mezzo di pagamento)

Importo errato

[indietro](#) [salva e chiudi](#) **AVANTI**

Sei in: [CARTE](#) > [SERVIZI](#) > **DISCONOSCIMENTO MOVIMENTI**

Nuova contestazione

1

Carta **516499*****5510 - Tasca**

Movimenti selezionati: 1

Copia avvenuto pagamento con altro mezzo

Seleziona il file *

Copia documento d'identità (fronte)

Seleziona il file *

Copia documento d'identità (retro)

Seleziona il file *

Documenti richiesti

- Copia avvenuto pagamento con altro mezzo
- Copia di un documento di identità (fronte)
- Copia di un documento di identità (retro)

Puoi caricare queste tipologie di file
Formato: PDF, JPEG, JPG, PNG
Dimensione: 3MB

[indietro](#) [salva e chiudi](#)

[Rapporti](#) [Carte](#) [Disposizioni](#) [Documenti](#) [Altri servizi](#) [Gestione](#)

Sei in: [CARTE](#) > [SERVIZI](#) > **DISCONOSCIMENTO MOVIMENTI**

Nuova contestazione

1

Carta **516499*****5510 - Tasca**

Movimenti selezionati: 1

Seleziona il motivo della contestazione

Pagamento con altro mezzo (contanti o altro mezzo di pagamento)

Importo errato

[indietro](#) [salva e chiudi](#) **AVANTI**

Sei in: CARTE > SERVIZI > DISCONOSCIMENTO MOVIMENTI

[Rapporti](#) [Carte](#) [Disposizioni](#) [Documenti](#) [Altri servizi](#) [Gestione](#)

Nuova contestazione

[Seleziona movimenti](#) [Conferma dati anagrafici](#) [Motiva contestazione](#) **Allega documenti**

Carta **516499*****5510 - Tasca**

Movimenti selezionati: 1

Copia ordine acquisto

Seleziona il file * [ALLEGA](#)

Copia documento d'identità (fronte)

Seleziona il file * [ALLEGA](#)

Copia documento d'identità (retro)

Seleziona il file * [ALLEGA](#)

Documenti richiesti

- Copia ordine acquisto
- Copia di un documento di identità (fronte)
- Copia di un documento di identità (retro)

Puoi caricare queste tipologie di file
Formato: PDF, JPEG, JPG, PNG
Dimensione: 3MB

Dichiaro di fornire dati ed informazioni della cui esattezza, completezza e veridicità assumo la piena responsabilità, di essere a conoscenza delle conseguenze penali derivanti dalla eventuale falsità di tutti o alcuni di tali dati ed informazioni e delle connesse responsabilità patrimoniali nei confronti della banca emittente, della banca collocatrice e di ogni altro terzo danneggiato. Mi impegno a restituire la carta alla banca collocatrice qualora tornasse in mio possesso e a fornire tutte le informazioni utili al suo ritrovamento.

[indietro](#) [salva e chiudi](#) [AVANTI](#)

- **Merci e servizi annullati o non ricevuti**

[Home](#) | [Rapporti](#) | [Carte](#) | [Disposizioni](#) | [Documenti](#) | [Altri servizi](#) | [Gestione](#)

Sei in: [CARTE](#) > [SERVIZI](#) > [DISCONOSCIMENTO MOVIMENTI](#)

Nuova contestazione

i

Carta 516499*****5510 - Tasca

Movimenti selezionati: 1

Seleziona il motivo della contestazione

Merci e servizi annullati o non ricevuti ▼

Merci e servizi non ricevuti
 Merce difettosa
 Merci e servizi resi

[indietro](#) [salva e chiudi](#) **AVANTI**

Sei in: CARTE > SERVIZI > DISCONOSCIMENTO MOVIMENTI

Rapporti Carte Disposizioni Documenti Altri servizi Gestione

Nuova contestazione

i

Carta **516499*****5510 - Tasca**

Movimenti selezionati: 1

Copia dell'ordine/contratto d'acquisto con descrizione dettagliata degli eventi e delle merci

Seleziona il file * **ALLEGA**

Copia documento d'identità (fronte)

Seleziona il file * **ALLEGA**

Copia documento d'identità (retro)

Seleziona il file * **ALLEGA**

Documenti richiesti

- Copia dell'ordine/contratto d'acquisto con descrizione dettagliata degli eventi e delle merci
- Copia di un documento di identità (fronte)
- Copia di un documento di identità (retro)

Puoi caricare queste tipologie di file
Formato: PDF, JPEG, JPG, PNG
Dimensione: 3MB

[indietro](#) [salva e chiudi](#) **AVANTI**

[Home](#) | [Rapporti](#) | [Carte](#) | [Disposizioni](#) | [Documenti](#) | [Altri servizi](#) | [Gestione](#)

Sei in: [CARTE](#) > [SERVIZI](#) > **DISCONOSCIMENTO MOVIMENTI**

Nuova contestazione



Carta **516499*****5510 - Tasca**

Movimenti selezionati: 1

Seleziona il motivo della contestazione

Merci e servizi non ricevuti

Merce difettosa

Merci e servizi resi

[indietro](#) [salva e chiudi](#) **AVANTI**

Seleziona movimenti | Conferma dati anagrafici | **Motiva contestazione** | Allega documenti

Home | Rapporti | Carte | Disposizioni | Documenti | Altri servizi | Gestione

Sei in: CARTE > SERVIZI > DISCONOSCIMENTO MOVIMENTI

Nuova contestazione

Seleziona movimenti | Conferma dati anagrafici | Motiva contestazione | **Allega documenti**

Carta **516499*****5510 - Tasca**

Movimenti selezionati: 1

Copia dell'ordine/contratto d'acquisto con descrizione dettagliata degli eventi e delle merci

Seleziona il file *

Copia documento d'identità (fronte)

Seleziona il file *

Copia documento d'identità (retro)

Seleziona il file *

Documenti richiesti

- Copia dell'ordine/contratto d'acquisto con descrizione dettagliata degli eventi e delle merci
- Copia di un documento di identità (fronte)
- Copia di un documento di identità (retro)

Puoi caricare queste tipologie di file
Formato: PDF, JPEG, JPG, PNG
Dimensione: 3MB

Dichiaro di fornire dati ed informazioni della cui esattezza, completezza e veridicità assumo la piena responsabilità, di essere a conoscenza delle conseguenze penali derivanti dalla eventuale falsità di tutti o alcuni di tali dati ed informazioni e delle connesse responsabilità patrimoniali nei confronti della banca emittente, della banca collocatrice e di ogni altro terzo danneggiato. Mi impegno a restituire la carta alla banca collocatrice qualora tornasse in mio possesso e a fornire tutte le informazioni utili al suo ritrovamento.

[indietro](#) [salva e chiudi](#)

[Home](#) | [Rapporti](#) | [Carte](#) | [Disposizioni](#) | [Documenti](#) | [Altri servizi](#) | [Gestione](#)

Sei in: [CARTE](#) > [SERVIZI](#) > **DISCONOSCIMENTO MOVIMENTI**

Nuova contestazione

i

Carta **516499*****5510 - Tasca**

Movimenti selezionati: 1

Seleziona il motivo della contestazione



Merci e servizi non ricevuti

Merce difettosa

Merci e servizi resi

[indietro](#) [salva e chiudi](#) **AVANTI**

Sei in: [CARTE](#) > [SERVIZI](#) > **DISCONOSCIMENTO MOVIMENTI**

Nuova contestazione

Seleziona movimenti Conferma dati anagrafici Motiva contestazione **Allega documenti**

Carta **516499*****5510 - Tasca**

Movimenti selezionati: 1

Copia documento d'identità (fronte)

 **ALLEGA**

Copia documento d'identità (retro)

 **ALLEGA**

Copia del documento di restituzione merce o servizio

 **ALLEGA**

Documenti richiesti

- Copia di un documento di identità (fronte)
- Copia di un documento di identità (retro)
- Documento che attesti la restituzione della merce/servizio con descrizione dettagliata degli eventi e delle merci

Puoi caricare queste tipologie di file
Formato: PDF, JPEG, JPG, PNG
Dimensione: 3MB

Dichiaro di fornire dati ed informazioni della cui esattezza, completezza e veridicità assumo la piena responsabilità, di essere a conoscenza delle conseguenze penali derivanti dalla eventuale falsità di tutti o alcuni di tali dati ed informazioni e delle connesse responsabilità patrimoniali nei confronti della banca emittente, della banca collocatrice e di ogni altro terzo danneggiato. Mi impegno a restituire la carta alla banca collocatrice qualora tornasse in mio possesso e a fornire tutte le informazioni utili al suo ritrovamento.

[indietro](#) **salva e chiudi** **AVANTI**

- Prenotazioni alberghiere, autonoleggi e compagnie aeree

Sei in: [CARTE](#) > [SERVIZI](#) > **DISCONOSCIMENTO MOVIMENTI**

[Rapporti](#) [Carte](#) [Disposizioni](#) [Documenti](#) [Altri servizi](#) [Gestione](#)

Nuova contestazione

1

Carta **516499*****5510 - Tasca**

Movimenti selezionati: 1

Seleziona il motivo della contestazione

Prenotazioni alberghiere, autonoleggi e compagnie aer ▼

Cancellazione prenotazione
 Errato addebito alberghiero
 Ulteriore addebito autonoleggio
 Mancato utilizzo servizio aereo

Data cancellazione * 

Numero di Cancellazione *

[indietro](#) [salva e chiudi](#) **AVANTI**

Sei in: [CARTE](#) > [SERVIZI](#) > **DISCONOSCIMENTO MOVIMENTI**

Nuova contestazione

1

Carta **516499*****5510 - Tasca**

Movimenti selezionati: 1

Copia del documento di cancellazione prenotazione

Seleziona il file *

Copia documento d'identità (fronte)

Seleziona il file *

Copia documento d'identità (retro)

Seleziona il file *

Documenti richiesti

- Copia del documento di cancellazione della prenotazione
- Copia di un documento di identità (fronte)
- Copia di un documento di identità (retro)

Puoi caricare queste tipologie di file
Formato: PDF, JPEG, JPG, PNG
Dimensione: 3MB

[indietro](#) [salva e chiudi](#)

Sei in: [CARTE](#) > [SERVIZI](#) > **DISCONOSCIMENTO MOVIMENTI**

[Rapporti](#) [Carte](#) [Disposizioni](#) [Documenti](#) [Altri servizi](#) [Gestione](#)

Nuova contestazione

Seleziona movimenti **Conferma dati anagrafici** **Motiva contestazione** **Allega documenti**

Carta **516499*****5510 - Tasca**

Movimenti selezionati: 1

Seleziona il motivo della contestazione

Prenotazioni alberghiere, autonoleggi e compagnie aer ▾

- Cancellazione prenotazione
- Errato addebito alberghiero
- Ulteriore addebito autonoleggio
- Mancato utilizzo servizio aereo

[indietro](#) [salva e chiudi](#) **AVANTI**

Sei in: CARTE > SERVIZI > DISCONOSCIMENTO MOVIMENTI

Nuova contestazione



Carta **516499*****5510 - Tasca**

Movimenti selezionati: 1

Copia del documento con prezzo concordato

Seleziona il file *



ALLEGA

Copia documento d'identità (fronte)

Seleziona il file *



ALLEGA

Copia documento d'identità (retro)

Seleziona il file *



ALLEGA

Documenti richiesti

- Documento o email che attesti il prezzo concordato con la struttura
- Copia di un documento di identità (fronte)
- Copia di un documento di identità (retro)

Puoi caricare queste tipologie di file

Formato: PDF, JPEG, JPG, PNG
Dimensione: 3MB

Seleziona
movimenti

Conferma dati
anagrafici

Motiva
contestazione

Allega
documenti

[indietro](#)

[salva e chiudi](#)

AVANTI

[Rapporti](#) [Carte](#) [Disposizioni](#) [Documenti](#) [Altri servizi](#) [Gestione](#)

Sei in: [CARTE](#) > [SERVIZI](#) > **DISCONOSCIMENTO MOVIMENTI**

Nuova contestazione



Carta **516499*****5510 - Tasca**

Movimenti selezionati: 1

Seleziona il motivo della contestazione

▾

Cancellazione prenotazione

Errato addebito alberghiero

Ulteriore addebito autonoleggio

Mancato utilizzo servizio aereo

[indietro](#) [salva e chiudi](#) **AVANTI**

Seleziona movimenti

Conferma dati anagrafici

Motiva contestazione

Allega documenti

Sei in: CARTE > SERVIZI > DISCONOSCIMENTO MOVIMENTI

Nuova contestazione



Carta 516499*****5510 - Tasca

Movimenti selezionati: 1

Copia degli accordi presi con l'autonoleggio

Seleziona il file *



ALLEGA

Copia documento d'identità (fronte)

Seleziona il file *



ALLEGA

Copia documento d'identità (retro)

Seleziona il file *



ALLEGA

Seleziona
movimenti

Conferma dati
anagrafici

Motiva
contestazione

Allega
documenti

Documenti richiesti

- Documento che attesti gli accordi intercorsi con l'autonoleggio
- Copia di un documento di identità (fronte)
- Copia di un documento di identità (retro)

Puoi caricare queste tipologie di file

Formato: PDF, JPEG, JPG, PNG
Dimensione: 3MB

Dichiaro di fornire dati ed informazioni della cui esattezza, completezza e veridicità assumo la piena responsabilità, di essere a conoscenza delle conseguenze penali derivanti dalla eventuale falsità di tutti o alcuni di tali dati ed informazioni e delle connesse responsabilità patrimoniali nei confronti della banca emittente, della banca collocatrice e di ogni altro terzo danneggiato. Mi impegno a restituire la carta alla banca collocatrice qualora tornasse in mio possesso e a fornire tutte le informazioni utili al suo ritrovamento.

[indietro](#)

[salva e chiudi](#)

AVANTI

[Home](#) | [Rapporti](#) | [Carte](#) | [Disposizioni](#) | [Documenti](#) | [Altri servizi](#) | [Gestione](#)

Sei in: [CARTE](#) > [SERVIZI](#) > **DISCONOSCIMENTO MOVIMENTI**

Nuova contestazione

i

Carta **516499*****5510 - Tasca**

Movimenti selezionati: 1

Seleziona il motivo della contestazione

Prenotazioni alberghiere, autonoleggi e compagnie aer ▾

- Cancellazione prenotazione
- Errato addebito alberghiero
- Ulteriore addebito autonoleggio
- Mancato utilizzo servizio aereo

[indietro](#) [salva e chiudi](#) **AVANTI**

Seleziona movimenti | Conferma dati anagrafici | **Motiva contestazione** | Allega documenti

Sei in: CARTE > SERVIZI > DISCONOSCIMENTO MOVIMENTI

Nuova contestazione



Carta **516499*****5510 - Tasca**

Movimenti selezionati: 1

Copia biglietto aereo o documentazione comprovante il non utilizzo del servizio

Seleziona il file *



ALLEGA

Copia documento d'identità (fronte)

Seleziona il file *



ALLEGA

Copia documento d'identità (retro)

Seleziona il file *



ALLEGA

Seleziona
movimenti

Conferma dati
anagrafici

Motiva
contestazione

Allega
documenti

Documenti richiesti

- Copia biglietto aereo o documentazione comprovante il non utilizzo del servizio
- Copia di un documento di identità (fronte)
- Copia di un documento di identità (retro)

Puoi caricare queste tipologie di file

Formato: PDF, JPEG, JPG, PNG
Dimensione: 3MB

Dichiaro di fornire dati ed informazioni della cui esattezza, completezza e veridicità assumo la piena responsabilità, di essere a conoscenza delle conseguenze penali derivanti dalla eventuale falsità di tutti o alcuni di tali dati ed informazioni e delle connesse responsabilità patrimoniali nei confronti della banca emittente, della banca collocatrice e di ogni altro terzo danneggiato. Mi impegno a restituire la carta alla banca collocatrice qualora tornasse in mio possesso e a fornire tutte le informazioni utili al suo ritrovamento.

[indietro](#)

[salva e chiudi](#)

AVANTI

➤ Addebiti ricorrenti

[Home](#) | [Rapporti](#) | [Carte](#) | [Disposizioni](#) | [Documenti](#) | [Altri servizi](#) | [Gestione](#)

Sei in: [CARTE](#) > [SERVIZI](#) > [DISCONOSCIMENTO MOVIMENTI](#)

Nuova contestazione



Carta **516499*****5510 - Tasca**

Movimenti selezionati: 1

Seleziona il motivo della contestazione

Addebiti ricorrenti 

Data di disdetta del servizio *  31

Seleziona movimenti | Conferma dati anagrafici | **Motiva contestazione** | Allega documenti

[indietro](#)

[salva e chiudi](#)

AVANTI

Nuova contestazione



Carta **516499*****5510 - Tasca**

Movimenti selezionati: 1

Copia del documento di invio revoca con conferma di ricezione

Seleziona il file *  **ALLEGA**

Copia documento d'identità (fronte)

Seleziona il file *  **ALLEGA**

Copia documento d'identità (retro)

Seleziona il file *  **ALLEGA**

Documenti richiesti

- Documento che attesti l'invio della revoca con conferma di ricezione (FAX/ Raccomandata A/R)
- Copia di un documento di identità (fronte)
- Copia di un documento di identità (retro)

Puoi caricare queste tipologie di file

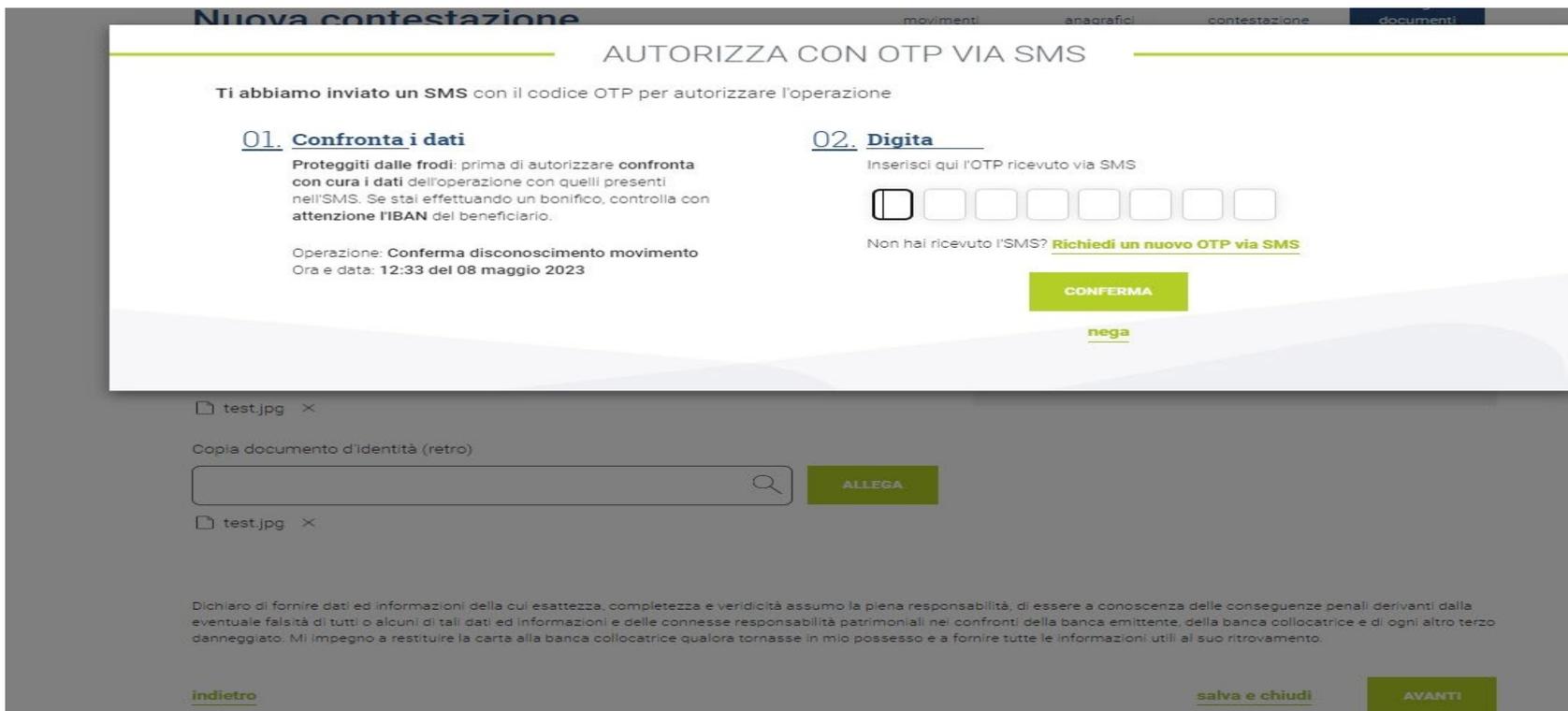
Formato: PDF, JPEG, JPG, PNG
Dimensione: 3MB

[indietro](#)

[salva e chiudi](#)

AVANTI

Dopo aver caricato correttamente i documenti richiesti dalla tipologia di pratica, da SELEZIONI IL FILE e, successivamente, ALLEGA, si può proseguire con AVANTI:



The screenshot shows a web interface for a 'Nuova contestazione' (New Dispute) process. The main heading is 'AUTORIZZA CON OTP VIA SMS'. Below this, a message states: 'Ti abbiamo inviato un SMS con il codice OTP per autorizzare l'operazione.' (We have sent you an SMS with the OTP code to authorize the operation.)

The interface is divided into two steps:

- 01. Confronta i dati**: 'Proteggiti dalle frodi: prima di autorizzare confronta con cura i dati dell'operazione con quelli presenti nell'SMS. Se stai effettuando un bonifico, controlla con attenzione l'IBAN del beneficiario.' (Protect yourself from fraud: before authorizing, carefully compare the operation data with that in the SMS. If you are making a transfer, check the beneficiary's IBAN carefully.) Below this, it shows 'Operazione: Conferma disconoscimento movimento' and 'Ora e data: 12:33 del 08 maggio 2023'.
- 02. Digita**: 'Inserisci qui l'OTP ricevuto via SMS' (Enter the OTP received via SMS). There is a row of eight input boxes, with the first one containing a '0'. Below the boxes, it says 'Non hai ricevuto l'SMS? [Richiedi un nuovo OTP via SMS](#)' (Didn't receive the SMS? Request a new OTP via SMS).

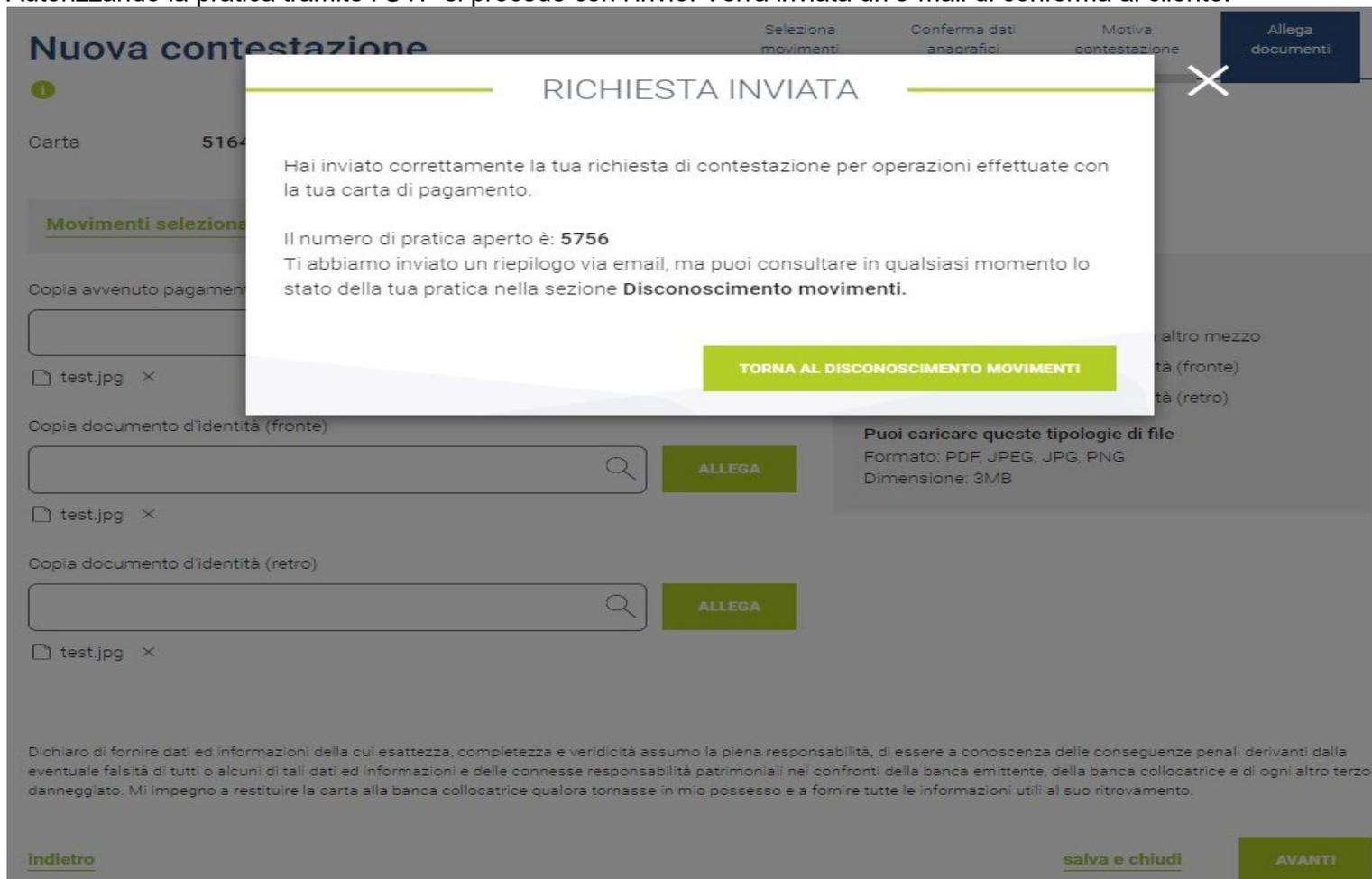
At the bottom of the OTP section, there are two buttons: a green 'CONFERMA' button and a 'nega' link.

Below the OTP section, there is a document upload area. It shows a file 'test.jpg' with a close icon. Below that, it says 'Copia documento d'identità (retro)' (Copy of ID document (back)) and has a search icon and an 'ALLEGA' button. Another 'test.jpg' file is shown below.

At the bottom of the page, there is a disclaimer: 'Dichiaro di fornire dati ed informazioni della cui esattezza, completezza e veridicità assumo la piena responsabilità, di essere a conoscenza delle conseguenze penali derivanti dalla eventuale falsità di tutti o alcuni di tali dati ed informazioni e delle connesse responsabilità patrimoniali nei confronti della banca emittente, della banca collocatrice e di ogni altro terzo danneggiato. Mi impegno a restituire la carta alla banca collocatrice qualora tornasse in mio possesso e a fornire tutte le informazioni utili al suo ritrovamento.' (I declare that I provide data and information for which I assume full responsibility for accuracy, completeness and truthfulness, that I am aware of the criminal consequences deriving from the possible falsity of all or some of such data and information and of the related patrimonial liabilities towards the issuing bank, the placing bank and any other third party damaged. I commit myself to return the card to the placing bank if it returns to my possession and to provide all useful information for its recovery.)

At the very bottom, there are three buttons: 'indietro' (back), 'salva e chiudi' (save and close), and 'AVANTI' (forward).

Autorizzando la pratica tramite l'OTP si procede con l'invio. Verrà inviata un'e-mail di conferma al cliente:



The screenshot shows a web application interface for a dispute request. A modal dialog box is centered on the screen with the title "RICHIESTA INVIATA" and a close button (X) in the top right corner. The dialog contains the following text:

Hai inviato correttamente la tua richiesta di contestazione per operazioni effettuate con la tua carta di pagamento.

Il numero di pratica aperto è: **5756**

Ti abbiamo inviato un riepilogo via email, ma puoi consultare in qualsiasi momento lo stato della tua pratica nella sezione **Disconoscimento movimenti**.

At the bottom of the dialog is a green button labeled "TORNA AL DISCONOSCIMENTO MOVIMENTI".

The background interface is titled "Nuova contestazione" and includes a progress bar with steps: "Selezione movimenti", "Conferma dati anagrafici", "Motiva contestazione", and "Allega documenti". The "Allega documenti" step is currently active. Below the progress bar, there are sections for uploading documents, including "Copia documento d'identità (fronte)" and "Copia documento d'identità (retro)", each with a search icon and an "ALLEGA" button. A file "test.jpg" is shown as uploaded for each section. To the right, there is a section titled "Puoi caricare queste tipologie di file" with supported formats (PDF, JPEG, JPG, PNG) and a 3MB limit. At the bottom of the page, there are navigation buttons: "indietro", "salva e chiudi", and "AVANTI".

GRUPPO BCC ICCREA



Relax Banking: nuova pratica di contestazione movimenti

Ciao [REDACTED],

ti informiamo che la tua pratica di contestazione movimenti effettuati con CartaBcc è stata aperta, puoi consultarla in qualsiasi momento nella sezione **Disconoscimento movimenti**.

Di seguito trovi il riepilogo della contestazione:

Numero pratica: 5844

Tipo di carta: Tasca

Numero della carta: 516499*****5510

Allegati:

test.jpg
test.jpg
test.jpg

A presto

Non rispondere a questa mail: questo messaggio ti è stato inviato in automatico dal sistema per garantire la tua sicurezza.

Proteggiti dalle frodi e dai furti di identità

RelaxBanking non ti chiederà mai, in nessun caso, di inserire i tuoi dati su canali che non siano la app RelaxBanking o l'area riservata su www.relaxbanking.it.
Non inserire mai le tue credenziali e il codice OTP cliccando su link ricevuti via mail.
Se hai dubbi contatta subito il servizio di assistenza.

Successivamente, il cliente potrà consultare le pratiche nella specifica sezione di RelaxBanking ed avrà a disposizione la relativa documentazione:

Contestazioni da completare

	DATA CREAZIONE	IMPORTO CONTESTATO	MOTIVO
 	10/10/2022	1.500€	Operazione non effettuata o fraudolenta
 	10/10/2022	1.500€	Operazione non effettuata o fraudolenta

Contestazioni inviate

Tieni sotto controllo lo stato delle contestazioni degli ultimi 6 mesi.

DATA CREAZIONE	IMPORTO CONTESTATO	MOTIVO	STATO	MODULO	ESITO	EVIDENZA RIMBORSO
10/10/2022	1.500€	Operazione non effettuata o fraudolenta	Chiusa	Scarica modulo	Scarica esito	Scarica rimborso
10/10/2022	1.500€	Prelievo di contanti presso lo sportello	Annullata	Scarica modulo	Scarica esito	Scarica rimborso
10/10/2022	1.500€	Importo operazione errato	In sospeso	Scarica modulo		
10/10/2022	1.500€	Prenotazioni alberghiere, autonoleggi e compagnie aeree	Inviata	Scarica modulo		
10/10/2022	1.500€	Merci o servizio annullati o non	Inviata	Scarica modulo		