



Per formalizzare il disconoscimento di operazioni effettuate con carta di pagamento (credito, debito o prepagata) è necessario:

- 1) Disporre delle seguenti informazioni.
 - Numero della carta
 - Tipologia della carta (credito, debito o prepagata)
 - Banca che ha emesso la prepagata o presso la quale è appoggiato il conto carta di credito o acceso il c/c della carta di debito

In mancanza di queste informazioni è possibile contattare il Call Center (24 ore su 24) al numero 06.80.80.800 dall'Italia, oppure +39 06.80.80.800 dall'estero.

- 2) Compilare il modulo in ogni sua parte e indicare una sola tipologia di contestazione .
- 3) Sottoscrivere il modulo nello spazio indicato (pag. 5).
- 4) Verificare i documenti da inviare unitamente al modulo .
- 5) Inviare il modulo e gli allegati agli indirizzi indicati nelle sezioni.



For counterclaim of payment card (credit, debit or prepaid) transactions you do:

- 1) *Have the following information:*
 - *card number*
 - *card type (credit, debit or prepaid card)*
 - *bank*

It is possible to contact Call Center (24h) at 06.80.80.800 from Italy and at +39.06.80.80.800 abroad.

- 2) *Fill the form*
- 3) *Sign the form(pag.5)*
- 4) *Check the documentation to attach*
- 5) *Send the form and attachments*

Modulo di disconoscimento di operazioni con carta di pagamento

Counterclaim of payment card transactions



Sezione 1: Dati anagrafici del titolare/ Section 1: Cardholder's personal data

Nome*/Name **Cognome*/Surname**

Telefono / Telephone

Indirizzo E-mail*/ E-mail
ogni comunicazione avverrà tramite e-mail fornita.

Sezione 2: Dati della carta/Section 2: Card's information

Numero della carta*
Card number

Tipo di carta*
Card type Credito/Credit Debito/Debit Prepagata/Prepaid

Ragione sociale (se carta aziendale)
Company name (if corporate card)

ABI / Banca che ha emesso la carta o presso la quale è appoggiato il c/c / Bank

Sezione 3: Contestazione dell'operazione (ad esclusione di oneri e commissioni)/Section 3: Counterclaim of transactions (no fees)

<u>Data spesa/Purchase date</u>	<u>Nome Esercente e località/Merchant Name and place</u>	<u>Importo/Amount</u>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>



Tipologia della contestazione/Counterclaim type

A Operazione non effettuata o fraudolenta/Not recognized or fraudulent transactions



Carta rubata o smarrita/Lost or stolen

Dichiaro di fornire con la presente dichiarazione 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 od 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 confirm to provide with this statement data and information whose exactitude, completeness and truthfulness I take full responsibility, to be aware of the legal consequences arising from any falsity of a or some of this data and information and related liabilities with regard to issuing bank, placing bank and any other third damaged.

I undertake to give back the card to the placing bank if I find it and to provide all relevant information to its finding.

**Si ricorda che il titolare deve bloccare la carta prima di proseguire .
Please note that the cardholder must block the card before continuing .**

Allegati / Attachments

- copia della carta opportunamente annullata (tagliata) se la carta è in possesso del titolare/copy of cancelled (cut) card if in cardholder's possession
- copia della denuncia rilasciata presso le Autorità competenti/copy of the claim to competent authorities
- dichiarazione della corretta custodia della carta e del PIN/statement of correct conservation of card and personal identification number
- copia di un documento di identità/copy of identity card
- copia del passaporto/copy of passport
- documentazione utile a chiarire la posizione del titolare rispetto alle operazioni contestate/copy of all supporting documentation in possession

Contatti / Contacts

- Se i primi 6 numeri della carta sono **456542 - 428999 - 499813 - 428994 - 486470 - 486471 - 544364 - 510171 - 518527 - 547654** si prega di inviare la documentazione via email a **disputecartebloccate.iccrea@informa.nexi.it**

*If the first 6 digits of the card are **456542 - 428999 - 499813 - 428994 - 486470 - 486471 - 544364 - 510171 - 518527 - 547654** please send the documentation by email to **disputecartebloccate.iccrea@informa.nexi.it***

- Per tutte le altre carte si prega di inviare la documentazione via email a **backoffice.issuing@iccrea.bcc.it**
*For all other cards please send the documentation by email to **backoffice.issuing@iccrea.bcc.it***



B Prelievo di contanti presso sportelli automatici/Automated Teller Machine (ATM) cash advance



Importo errato ricezione contanti/
Wrong amount cash received

Dichiaro che, a seguito della richiesta di prelievo, lo sportello automatico (ATM) ha erogato contanti per un importo di invece di
I confirm to have received cash for instead of

Addebito multiplo/ Multiple cash advance

Dichiaro che sono stato addebitato per la stessa transazione presso lo sportello automatico (ATM) volte
I declare that I have been charged for the same transaction at the automated teller machine (ATM) times

Allegati / Attachments

- copia di un documento di identità/copy of identity card
- copia dello scontrino/copy of cash receipt

Contatti / Contacts

- Vedere pagina 5 del modulo.



C Importo operazione errato/Wrong amount

- Pagamento con altro mezzo/ Payment by other means
Dichiaro che l'importo per cui sono stato addebitato è stato pagato con altro mezzo, ad es. assegno, bonifico, contanti o altra carta, e di aver contattato l'esercente senza però riuscire a raggiungere un accordo/ I confirm that the charged amount was paid by other means, e.g. cheque, bank transfer, cash, other card and to have contacted the merchant but I did not reach an agreement
- Alterazione importo/ Alteration of amount
Dichiaro che l'importo della suddetta operazione è stato alterato dopo l'esecuzione, senza il mio consenso/ I confirm that the amount of the transaction was altered without my authorization

Allegati / Attachments

- copia di un documento di identità/copy of identity card
- copia dell'avvenuto pagamento con altro mezzo/proof of payment by other means
- copia dell'ordine d'acquisto/copy of purchase agreement

Contatti / Contacts

- Vedere pagina 5 del modulo.

D Mercì e servizi annullati o non ricevuti/Goods and services cancelled or not received

- Mercì e servizi non ricevuti
Goods and services not received
Dichiaro di non aver mai ricevuto la merce o il servizio entro la data del contratto di acquisto e di aver contattato l'esercente senza aver ricevuto alcun accredito.
I confirm to have not received the goods or the services on the foreseen date and to have tried to contact the merchant without receiving any credit.
- Merce difettosa
Defective goods
Dichiaro di aver ricevuto merce danneggiata, difettosa o non conforme all'ordine da me sottoscritto e di averla restituita all'esercente senza aver ricevuto alcun accredito/ I state to have received damaged/defective goods or goods that didn't match what was described in the receipt and that I have returned it without receiving any credit from the merchant
- Mercì e servizi resi
Returned goods and cancelled services
Dichiaro di aver restituito la merce o di non aver usufruito del servizio richiesto nei termini previsti dal contratto di acquisto senza aver ricevuto alcun accredito da parte dell'esercente/ I confirm that I have returned the goods or to have cancelled the services within the terms foreseen by agreement without receiving any credit from the merchant

Allegati / Attachments

- copia di un documento di identità/copy of identity card
- copia dell'ordine/contratto d'acquisto con descrizione dettagliata della merce acquistata e prova della restituzione della merce copy of purchase agreement and detailed description of the merchandise and proof the merchandise has been returned

Contatti / Contacts

- Vedere pagina 5 del modulo.

E Prenotazioni alberghiere, autonoleggi e compagnie aeree/ Hotel reservation, car rental and airline companies

- Cancellazione prenotazione/Cancelled reservation
Dichiaro di aver cancellato la prenotazione il ottenendo il n. di cancellazione
I confirm to have cancelled the reservation made on obtaining cancel number
- Errato addebito alberghiero/Wrong hotel charge
Dichiaro di non aver mai usufruito di alcun servizio dell'albergo e di non aver mai effettuato alcuna prenotazione a nome mio o di terzi/ I certify that I have never been in the hotel and I never authorized anyone to use my credit card for reservation
- Ulteriore addebito autonoleggio/Further rental charge
Dichiaro di aver ricevuto un addebito che non riconosco e che il veicolo noleggiato è stato riconsegnato senza alcun danno e secondo i termini e le condizioni previste dal contratto di autonoleggio / I confirm to have received a further rental charge that I do not recognize and that the rented vehicle was returned without any damages and within the terms foreseen by agreement
- Mancato utilizzo servizio aereo/Flight not provided
Dichiaro di non aver usufruito del servizio aereo e di aver contattato l'esercente senza aver ricevuto alcun accredito/ I confirm that the airline ticket was not provided and I have contacted the merchant without receiving any credit



Allegati / Attachments

- copia di un documento di identità/*copy of identity card*
- copia della documentazione comprovante la cancellazione della prenotazione/*copy of cancellation documentation*
- documentazione giustificativa relativa ai rapporti intercorsi con l'autonoleggio o l'albergo
copy of all supporting documentation in possession referred to the same merchant
- copia del biglietto aereo o documentazione comprovante il non utilizzo del servizio
copy of the flight ticket and flight details or documentation attesting flight not provided

Contatti / Contacts

- Vedere il quadro sotto riportato



F Addebiti ricorrenti/Recurring charges



Dichiaro di continuare a ricevere addebiti ricorrenti nonostante abbia dato disdetta del servizio in data
The merchant still charges credit card even if I have cancelled the authorization to pay a recurring charge in

Allegati / Attachments

- copia di un documento di identità/*copy of identity card*
- documentazione giustificativa comprovante l'invio della revoca es. conferma ricezione fax e/o lettera raccomandata
copy of all supporting documentation proving the cancellation of the service e.g. fax confirmation/registered mail receipt

Contatti / Contacts

- Vedere il quadro sotto riportato



Contatti / Contacts

- Se i primi 6 numeri della carta sono 456542 - 428999 - 499813 - 428994 - 486470 - 486471 - 544364 - 510171 - 518527 - 547654 si prega di inviare la documentazione via email a **disputecartevalide.iccrea@informa.nexi.it**
*If the first 6 digits of the card are 456542 - 428999 - 499813 - 428994 - 486470 - 486471 - 544364 - 510171 - 518527 - 547654 please send the documentation by email to **disputecartevalide.iccrea@informa.nexi.it***
- Per tutte le altre carte si prega di inviare la documentazione via email a **backoffice.issuing@iccrea.bcc.it**
*For all other cards please send the documentation by email to **backoffice.issuing@iccrea.bcc.it***



Ulteriori Dettagli/Further Details



Data/Date



Firma del titolare/Cardholder's signature