

MODULO DI CONTESTAZIONE DI OPERAZIONI EFFETTUATE CON CARTE DI CREDITO EMESSE DAL GRUPPO UBI BANCA

(da inviare all'indirizzo mail "disputeissuing.credito.ubi@nexi.it")

I. SEZIONE "DATI ANAGRAFICI" SECTION "PERSONAL DATA"
Da compilare a cura del Titolare della carta To be filled in by Cardholder

Nome: First name		Cognome: Last name	
Telefono: Phone		Indirizzo e-mail: e-mail address	
Numero della carta:			
Stato della carta: Card's status	<input type="checkbox"/> Carta in mio possesso Card in cardholder's possession <input type="checkbox"/> Carta rubata/smarrita Lost/stolen card (allegare copia della denuncia alle Autorità competenti) (send copy of the Claim to Competent Authorities)		

II. SEZIONE "DESCRIZIONE CONTESTAZIONE" SECTION "DISPUTE DESCRIPTION"

Elenco delle operazioni contestate List of disputed transactions				
Descrizione Description	Importo Txn amount	Canale (on line, presso il punto vendita, ATM) Channel (on line, point of sale, ATM point)	Data operazione Date of transaction	Data addebito Charge date

Scelga LA singola casistica che meglio descrive il motivo della sua contestazione. Nel caso in cui il motivo della sua contestazione non rientri in nessuna delle casistiche riportate, compili la sezione ALTRO in fondo al presente modulo.

Choose THE category that better describes the reason of the dispute. In case the reason of the dispute does not fall in any of the provided categories, fill in section OTHER (last page of present form).

<input type="checkbox"/> A – OPERAZIONE/I NON EFFETTUATA/E O FRAUDOLENTA/E A- TRANSACTION/S NOT RECOGNIZED/FRAUDOLENT	
<input type="checkbox"/> OPERAZIONE/I NON ESEGUITA/E O FRAUDOLENTA/E - Dichiaro di non aver mai partecipato o autorizzato in alcun modo, telefonicamente o per iscritto, la/le operazione/i oggetto di questa contestazione. TRANSACTION/S NOT RECOGNIZED/FRAUDOLENT – I confirm that I have never participated or authorized the said transactions neither by phone nor in writing I authorize the block of my card and I require a new one to be reissued (only after the approval of the competent department)	
<input type="checkbox"/> OPERAZIONI MULTIPLE - Dichiaro di aver effettuato presso l'esercente un'unica operazione , di cui allego ricevuta del pagamento (scontrino <u>firmato</u> o – se via Internet – mail di conferma ordine). MULTIPLE TRANSACTIONS – I confirm that I have carried out the said single transaction ; I enclose a <u>signed</u> receipt or an e-mail confirmation of my order (in case of Internettransaction)	
<input type="checkbox"/> B – IMPORTO OPERAZIONE ERRATO B – TRANSACTION AMOUNT ERROR	
<input type="checkbox"/> PAGAMENTO CON ALTRO MEZZO - Dichiaro che l'importo per cui sono stato addebitato è stato pagato con altro mezzo (es. assegno, bonifico, contanti, altra carta); inoltre, dichiaro di aver contattato l'esercente senza però riuscire a raggiungere un accordo. PAYMENT BY OTHER MEANS – I confirm that the charged amount was paid by other means (e.g. cheque, bank transfer, cash, other card); furthermore, I confirm to have contacted the merchant but did not reach an agreement	Attenzione: allegare prova dell'avvenuto pagamento (obbligatorio) Attention: attach proof of payment by other means (mandatory)
<input type="checkbox"/> ALTERAZIONE IMPORTO - Dichiaro che l'importo della suddetta operazione è stato alterato dopo l'esecuzione, senza il mio consenso ALTERATION OF AMOUNT – I confirm that the amount of the said transaction has been altered without my permission	Attenzione: allegare la documentazione giustificativa Attention: attach supporting documentation
<input type="checkbox"/> C – PRELIEVO DI CONTANTI PRESSO SPORTELLI AUTOMATICI (ATM) C – ATM CASH ADVANCE	
<input type="checkbox"/> MANCATA RICEZIONE CONTANTI - Dichiaro contanti che, a seguito della richiesta di prelievo, lo sportello automatico (ATM) non ha erogato il contante . CASH NOT RECEIVED – I confirm to have not received cash	Attenzione: allegare copia dello scontrino, ove presente (facoltativo) Attention: attach copy of cash receipt, if available (optional)
<input type="checkbox"/> IMPORTO ERRATO - Dichiaro che, a seguito della richiesta di prelievo tramite sportello automatico (ATM), ho ricevuto contanti per un importo di euro invece di _____ euro. PARTIAL AMOUNT – I confirm to have received cash for euro _____ instead of euro.	Attenzione: allegare copia dello scontrino, ove presente (facoltativo) Attention: attach copy of cash receipt, if available (optional)

<input type="checkbox"/> D – MERCI E SERVIZI NON RICEVUTI / ANNULLATI D – GOODS AND SERVICES CANCELLED/NOT RECEIVED	
<input type="checkbox"/> MERCE/SERVIZIO NON RICEVUTA/O - Dichiaro di non aver mai ricevuto la merce o il servizio ordinata/o entro la data prevista dal contratto di acquisto (_____), o nel luogo concordato e di aver contattato - o tentato di contattare - l' esercente per risolvere la disputa GOODS/SERVICES NOT RECEIVED – I confirm to have not received the goods or the services on the foreseen date _____/ at the agreed place, and to have tried to contact the merchant in order to solve the matter	Attenzione: allegare copia dell'ordine/contratto attestante la data e il luogo di consegna della merce/servizio (obbligatorio) Attention: attach copy of purchase agreement that states the date and the place of delivery of goods/services (mandatory)
<input type="checkbox"/> MERCE DIFETTOSA - Dichiaro di aver ricevuto merce danneggiata/difettosa o non conforme all'ordine da me sottoscritto e di averla restituita all' esercente. DEFECTIVE GOODS – I state to have received a damaged/defective goods or goods that are not as described as per agreement and to have sent them back to the merchant	Attenzione: allegare copia di tutta la documentazione giustificativa in possesso (obbligatorio) Attention: attach copy of all supporting documentation in your possession (mandatory)
<input type="checkbox"/> MERCE RESA - Dichiaro di aver restituito la merce o di aver cancellato il servizio nei termini previsti dal contratto di acquisto, senza ricevere alcun accredito da parte dell' esercente. RETURNED GOODS/CANCELLED SERVICES – I confirm to have returned the goods or to have cancelled the services within the terms foreseen by agreement without having received any credit from the merchant.	Attenzione: allegare copia di tutta la documentazione giustificativa in possesso (obbligatorio) Attention: attach copy of all supporting documentation in your possession (mandatory)
<input type="checkbox"/> ADDEBITI RICORRENTI - Dichiaro di aver revocato / dato disdetta del servizio con addebito automatico in data _____; l' esercente continua ad addebitarmi l'importo nonostante la revoca dell'autorizzazione all'addebito permanente. RECURRING TRANSACTIONS – I confirm to have cancelled the service with recurring payment on; the merchant is still charging me despite my authorization to cancel the recurring payment.	Attenzione: allegare copia della documentazione giustificativa es. conferma ricezione fax e/o lettera raccomandata (obbligatorio) Attention: attach copy of all supporting documentation e.g. fax confirmation/ registered mail receipt (mandatory)
<input type="checkbox"/> E – PRENOTAZIONI ALBERGHIERE, AUTONOLEGGI E COMPAGNIE AEREE E – HOTELS RESERVATIONS, CAR RENTALS AND AIRLINE COMPANIES	
<input type="checkbox"/> CANCELLAZIONE PRENOTAZIONE - Dichiaro di aver cancellato, in data _____, la prenotazione effettuata ottenendo il seguente numero di cancellazione / non ho ottenuto un numero di cancellazione ma vi allego la documentazione comprovante l' avvenuta cancellazione. CANCELLED RESERVATION – I confirm to have cancelled the reservation made on _____ obtaining following cancellation number _____ / did not obtain cancellation number.	Attenzione: allegare copia della documentazione comprovante la cancellazione (facoltativo) Attention: attach copy of cancellation documentation (optional)
<input type="checkbox"/> ULTERIORE ADDEBITO AUTONOLEGGIO – Dichiaro di aver ricevuto da parte dell'autonoleggio un ulteriore addebito che non riconosco; dichiaro che il veicolo noleggiato non ha riportato alcun danno e che è stato riconsegnato alla data e nel luogo stabilito. DELAYED/AMENDED CAR RENTAL CHARGE – I confirm to have received a delayed charge that I do not recognize; I confirm that I have never caused any damage to the rented vehicle and that it was returned on time and at the foreseen place.	Attenzione: allegare copia di tutta la documentazione giustificativa in possesso (obbligatorio) Attention: attach copy of all supporting documentation in your possession (mandatory)

<input type="checkbox"/> MANCATO UTILIZZO SERVIZIO AEREO – Dichiaro di non aver usufruito del servizio aereo; ho contattato o tentato di contattare direttamente l'esercente per risolvere la contestazione. FLIGHT NOT PROVIDED – I confirm that the said airline ticket was not provided; I have contacted/ have tried to contact directly the merchant to solve the matter.	Attenzione: allegare copia del biglietto aereo / altra documentazione comprovante il non utilizzo del servizio (obbligatorio) Attention: attach copy of the flight ticket/ other documentation attesting flight not provided (mandatory)
---	---

<input type="checkbox"/> F – OPERAZIONE/I PER LA QUALE/I RICHIEDO INFORMAZIONI F – TRANSACTION/S FOR WHICH I REQUEST INFORMATION	
<input type="checkbox"/> Dichiaro di aver effettuato la/e suddetta/e operazione/i, ma richiedo la relativa documentazione I confirm to have carried out the said transaction/s but I need supporting documentation	

<input type="checkbox"/> G – ALTRO G – Other	
<input type="checkbox"/>	Allegati: Attachments:

❖ **Dichiaro che non intendo pagare le operazioni oggetto di contestazione.**

I'm not unwilling to pay for the disputed transactions.

❖ **Dichiaro di non aver partecipato alle operazioni oggetto di contestazione, ne' di averle mai autorizzate in alcun modo telefonicamente o per iscritto.**

I confirm to have not participated in the above mentioned transactions and to have not authorized them in any way neither by phone or in writing.

❖ **Chiedo di inibire qualsiasi altra operazione venga processata sulla mia carta in futuro, poiché non da me autorizzata.**

I ask to stop every other similar transaction that will be processed on my account in the future as never authorized by me.

❖ **Autorizzo il blocco della carta e richiedo l'emissione di una nuova carta (solo dopo verifica dell'ufficio competente).**

I authorize the block of my card and I require a new one to be reissued (only after the approval of the competent department).

❖ **Richiedo che le somme a me spettanti mi vengano riaccreditate salvo buon fine sul conto carta e autorizzo la Banca, qualora dalla verifiche effettuate risulti che l'operazione è stata regolarmente autorizzata, a riaddebitare le somme precedentemente rimborsate, senza null'altro aver a pretendere dalla banca stessa**

I ask to reverse the total amount on card's account and if the operation has been regularly authorized, as resulting from carried out checks, I authorize the Bank to re-charge the amount previously refunded, without any claims against the Bank.

❖ **Allego la documentazione relativa alle transazioni per le quali dichiaro la mia estraneità.**

I attach the documentation useful to clarify my extraneousness to transactions listed below.

Dichiaro che la carta di pagamento era in mio possesso alla data dell'operazione contestata ed è ancora in mio possesso oggi

I confirm that the card was in my possession at the date of the disputed transaction and it is still in my possession

Luogo, Data
Place, Date

Firma Titolare
Cardholder's signature
