

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DEL MODULO DI CONTESTAZIONE OPERAZIONI DI
PAGAMENTO/DISPUTE COMMERCIALI

.....

Il presente modulo deve essere compilato accuratamente, firmato negli appositi spazi e completo della documentazione richiesta, come dettagliato nelle istruzioni di seguito riportate:

1. Compilare in ogni parte la sezione I (Dati anagrafici)
2. Scegliere una sola opzione tra quelle elencate nella sezione II (Descrizione contestazione): A, B, C, D, E, F oppure G
3. Compilare accuratamente il Questionario e tutti gli allegati (Allegato 2)
4. Compilare sia “copia banca” che “copia cliente”
5. Far firmare negli spazi indicati dalla freccia 
6. Consegnare “copia cliente” al Titolare
7. Inviare la documentazione (modulo + allegati dei documenti richiesti) all’Emittente:

BPER Banca Spa – Ufficio Monetica

- via e-mail all’indirizzo: carte.contestazioni@bper.it

.....

Alla ricezione della documentazione, l’ufficio competente verificherà il contenuto del modulo e gli allegati e valuterà la richiesta, riservandosi il diritto di richiedere documentazione suppletiva qualora necessaria ai fini della valutazione stessa.

PAGINA LASCIATA INTENZIONALMENTE IN BIANCO

Da compilare a cura della filiale

BANCA COLLOCATRICE	ABI	Da inviare all'Emittente: Spett.le BPER Banca S.p.A. Ufficio Monetica E-mail: carte.contestazioni@bper.it															
FILIALE	DESCRIZIONE																
COD.CED																	
REFERENTE																	
N. TELEFONO																	
N.FAX																	
Segnalazione contestazione di addebito riferito alla carta n.																	
Credito <i>Credit card</i>																	
Prepagata <i>Prepaid card</i>																	
Circuito: ☐ VISA ☐ MASTERCARD																	
C/C n.:																	
Stato Carta Attuale: ☐ ATTIVA ☐ BLOCCATA (specificare tipo blocco e data)																	
Tipo blocco: data blocco:																	
Intestata a:																	
NOMINATIVO																	
CODICE FISCALE																	
Recapito Telefonico Cell. e-mail@.....																	
PEC																	
NB: l'inserimento della e-mail e, ove in possesso, della PEC è necessario per l'invio delle comunicazioni al Titolare relative all'andamento della pratica.																	
NOTE DEL CLIENTE:																	

Scelga la 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 G - 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 categories provided, fill in section G - OTHER (last page of present form).

A – OPERAZIONE/I NON EFFETTUATA/E O FRAUDOLENTA/E**A – TRANSACTION/S NOT RECOGNIZED/FRAUDOLENT**☐ **(1) OPERAZIONE/I NON ESEGUITA/E O FRAUDOLENTA/E -**

Dichiaro di non aver mai autorizzato, in alcun modo, l'operazione oggetto di questa contestazione.

TRANSACTION/S NOT RECOGNIZED/FRAUDOLENT – I declare that I have never authorized, in any way, the transaction subject to this dispute.

Attenzione: eventualmente compilare anche l'Allegato 1 del presente modulo (facoltativo) e inviarlo insieme alla contestazione, allegando, in caso di sospetta frode, la copia della denuncia alle Autorità competenti (facoltativo) e la fotocopia della carta invalidata (facoltativo).

Attention: If applicable, also complete Annex 1 of this form (optional) and send it together with the dispute, attaching, in case of suspected fraud, a copy of the report filed with the competent authorities (optional), as well as a photocopy of the invalidated card (optional).

B – IMPORTO OPERAZIONE ERRATO E/O OPERAZIONI MULTIPLE**B – TRANSACTION AMOUNT ERROR OR MULTIPLE TRANSACTIONS**☐ **(1) 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 declare that the amount charged has been paid using another method (e.g., check, bank transfer, cash, or another card); furthermore, I declare that I have contacted the merchant but was unable to reach an agreement.

Attenzione: allegare prova dell'avvenuto pagamento (facoltativo)

Attention: attach proof of payment by other means (optional)

☐ **(2) ALTERAZIONE IMPORTO - Dichiaro che l'importo della suddetta operazione è stato alterato dopo l'esecuzione, senza il mio consenso**

ALTERATION OF AMOUNT – I declare that the amount of the aforementioned transaction was altered after its execution, without my consent.

Attenzione: allegare la documentazione giustificativa (facoltativo)

Attention: attach supporting documentation (optional)

☐ **(3) OPERAZIONI MULTIPLE - Dichiaro di aver effettuato presso l'esercente un'unica operazione, di cui allego ricevuta del pagamento (scontrino firmato o – se via Internet – mail di conferma ordine).**

MULTIPLE TRANSACTIONS – I declare that I have made only one transaction with the merchant, for which I am attaching the payment receipt (signed slip or – if online – order confirmation email).

Attenzione: elencare le operazioni contestate nella sezione dedicata dell'Allegato 1 e allegare lo scontrino firmato o – se via Internet – mail di conferma ordine (facoltativo)

Attention: List the disputed transactions in the dedicated section of Annex 1 and attach the signed receipt or – if online – the order confirmation email (optional).

C – PRELIEVO DI CONTANTI PRESSO SPORTELLI AUTOMATICI (ATM)**C – ATM CASH ADVANCE**

☐ (1) MANCATA RICEZIONE CONTANTI - Dichiaro che, a seguito della richiesta di prelievo, lo sportello automatico (ATM) non ha erogato il contante . CASH NOT RECEIVED – I declare that, following the withdrawal request, the ATM did not dispense the cash.	Attenzione: allegare copia dello scontrino, ove presente (facoltativo) Attention: attach copy of the slip, if available (optional)
☐ (2) 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 declare that, following the withdrawal request at the ATM, I received cash for euro ____ instead of ____ euro.	Attenzione: allegare copia dello scontrino, ove presente (facoltativo) Attention: attach copy of the slip, if available (optional)

D – MERCI E SERVIZI NON RICEVUTI / ANNULLATI D – GOODS AND SERVICES CANCELLED/NOT RECEIVED	
☐ (1) 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 declare that I have never received the goods or service ordered by the date specified in the purchase agreement (.....), or at the agreed location, and that I have contacted – or attempted to contact – the merchant to resolve the dispute	Attenzione: allegare copia dell'ordine/contratto attestante la data e il luogo di consegna della merce/servizio (obbligatorio), dichiarazione autografa con la descrizione dettagliata dell'evento e prova di aver tentato di risolvere il contenzioso con l'Esercente, unitamente alla copia delle comunicazioni scritte, mail o lettere attestanti il mancato ricevimento della merce. Attention: Attach a copy of the order/contract showing the date and place of delivery of the goods/service (mandatory), a handwritten statement with a detailed description of the event, and proof of having attempted to resolve the dispute with the merchant, together with copies of written communications, emails, or letters confirming non-receipt of the goods.
☐ (2) 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 declare that I have received goods that were damaged/defective or not in accordance with the order I placed, and that I have returned them to the merchant.	Attenzione: allegare copia di tutta la documentazione giustificativa (obbligatorio): data di restituzione della merce, nome dello spedizioniere, copia della lettera di vettura, data di ricezione della merce da parte dell'esercente, relazione dettagliata relativa alla non conformità del prodotto. Attention: Attach a copy of all supporting documentation (mandatory): date of return of the goods, name of the carrier, copy of the waybill, date of receipt of the goods by the merchant, and a detailed report regarding the product's non-conformity.
☐ (3) 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 declare that I have returned the goods or canceled the service within the terms set out in the purchase agreement, without receiving any credit from the merchant.	Attenzione: allegare copia di tutta la documentazione giustificativa in possesso (obbligatorio); Allegare data della restituzione della merce o disdetta del servizio, nome dello spedizioniere, copia lettera di vettura, data di ricezione della merce da parte dell'esercente, copia del contratto attestante la natura e i termini con cui il servizio doveva essere reso.

	Attention: Attach a copy of all supporting documentation in your possession (mandatory); Include the date of return of the goods or cancellation of the service, the name of the carrier, a copy of the waybill, the date the goods were received by the merchant, and a copy of the contract showing the nature and terms under which the service was to be provided.
☐ (4) 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 declare that I cancelled the service with automatic debit on (.....); the merchant continues to charge me despite the revocation of the authorization for recurring debits.	Attenzione: allegare copia della documentazione giustificativa (facoltativo): copia rapporto di trasmissione fax e/o lettera raccomandata attestante l'avvenuta disdetta. Attention: attach copy of all supporting documentation (optional): fax confirmation/registered mail receipt of the cancellation. N.B. Nel caso di <u>carta rinunciata e/o revocata (titolare non reperibile)</u> l'addetto di filiale che invia il presente modulo deve allegare il mod. 02.05.0319 "Revoca addebiti ripetitivi" inviato all'esercente con la relativa conferma invio fax-rapporto di trasmissione (obbligatorio).

E – PRENOTAZIONI ALBERGHIERE, AUTONOLEGGI E COMPAGNIE AEREE**E – HOTELS RESERVATIONS, CAR RENTALS AND AIRLINE COMPANIES**

☐ (1) 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 declare that I cancelled the reservation on (.....), obtaining the following cancellation number (.....) / I did not receive a cancellation number but I am attaching documentation proving that the cancellation was made.	Attenzione: allegare copia della documentazione comprovante la cancellazione (obbligatorio) e prova di aver tentato di risolvere il contenzioso con l'Esercente, unitamente alla copia delle comunicazioni scritte, mail o lettere attestanti la richiesta di cancellazione della prenotazione. Attention: Attach a copy of the documentation proving the cancellation (mandatory) and evidence of having attempted to resolve the dispute with the merchant, together with copies of written communications, emails, or letters confirming the cancellation request for the reservation.
☐ (2) ULTERIORE ADDEBITO HOTEL – Dichiaro di aver ricevuto da parte dell'hotel un ulteriore addebito che non riconosco; dichiaro di non aver effettuato spese extra (frigo bar, lavanderia, telefonate..) e di aver provveduto a pagare il soggiorno. DELAYED/AMENDED HOTEL CHARGE – I declare that I have received an additional charge from the hotel that I do not recognize; I declare that I have not incurred any extra expenses (minibar, laundry, phone calls, etc.) and that I have paid for the stay.	Attenzione: allegare copia di tutta la documentazione attestante il pagamento del soggiorno (obbligatorio) e prova di aver tentato di risolvere il contenzioso con l'Esercente, unitamente alla copia delle comunicazioni scritte, mail o lettere attestanti la mancata effettuazione di spese extra. Attention: Attach a copy of all documentation proving payment for the stay (mandatory) and evidence of having attempted to resolve the dispute with the merchant, together with copies of written communications, emails, or letters confirming that no additional expenses were incurred.

☐ (3) 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. ADDITIONAL CAR RENTAL CHARGE – I declare that I have received an additional charge from the car rental company that I do not recognize; I declare that the rented vehicle sustained no damage and was returned on the agreed date and at the agreed location.	Attenzione: allegare copia di tutta la documentazione giustificativa (obbligatorio): contratto di noleggio e foglio di consegna auto rilasciato dall'autonoleggio, documentazione attestante l'avvenuto pagamento, prova di aver tentato di risolvere il contenzioso con l'Esercente, unitamente alla copia delle comunicazioni scritte, mail o lettere attestanti la riconsegna dell'auto. Attention: Attach a copy of all supporting documentation (mandatory): the rental agreement and the vehicle return form issued by the car rental company, documentation proving payment, evidence of having attempted to resolve the dispute with the merchant, together with copies of written communications, emails, or letters confirming the return of the vehicle.
☐ (4) 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. NON-UTILIZATION OF AIR SERVICE – I declare that I have not used the air service; I have contacted or attempted to contact the merchant directly to resolve the dispute.	Attenzione: allegare copia del biglietto aereo / altra documenta-zione comprovante il non utilizzo del servizio (obbligatorio) e prova di aver tentato di risolvere il contenzioso con l'Esercente, unitamente alla copia delle comunicazioni scritte, mail o lettere attestanti la mancata fruizione del servizio. Attention: Attach a copy of the airline ticket and/or other documentation proving that the service was not used (mandatory), as well as evidence of having attempted to resolve the dispute with the merchant, together with copies of written communications, emails, or letters confirming the non-utilization of the service.

F – OPERAZIONE/I PER LA QUALE/I RICHIEDO INFORMAZIONI

F – TRANSACTION/S FOR WHICH I REQUEST INFORMATION

☐ **(1) 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

G – ALTRO

G – Other

Allegati:

Attachments:

DISCONOSCIMENTO ADDEBITI**IO SOTTOSCRITTO**

The undersigned

TITOLARE DELLA CARTA n.

Card number

Credito o prepagata
(Credit card or prepaid card)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Stato della carta:
(scegliere una sola opzione tra quelle riportate)
Card's Status:
(Please choose only one of the following options)

☐ Carta in mio possesso
Card in cardholder's possession
☐ Carta rubata/smarrita
Lost/stolen card

RIPORTO DI SEGUITO LE OPERAZIONE OGGETTO DEL DISCONOSCIMENTO

disclaims the following transactions

PER CONTO DEI SEGUENTI ESERCENTI:

On behalf of the following merchants:

DESCRIZIONE Description	IMPORTO Txn Amount	ADDEBITATE IN DATA charged on

☐ Dichiaro che le transazioni sono fraudolente e non sono state da me autorizzate

I declare that I did not authorize the fraudulent transactions listed above

☐ Dichiaro che né io né altre persone da me autorizzate abbiamo preso parte alla/e transazione/i

I state that neither me, nor anyone authorized by me engaged in the transaction/s

Allego la documentazione relativa alle transazioni per le quali ho dichiarato il disconoscimento e chiedo di riaccreditare la somma sulla mia carta (se carta di credito) oppure come da indicazioni contenute nell'allegato 2 (se carta prepagata BPER Card)

I attach the documentation useful to clarify the disavowed transactions listed above and I ask to reverse the total amount charged on my card account. If the dispute concerns a Prepaid card I ask to reverse the total amount charged according to specific instructions given in attachment 2.

Attenzione: l'Emittente si riserva il diritto di richiedere documentazione suppletiva, qualora necessaria ai fini della valutazione della pratica.

Attention: For certain claims the Issuer reserves the right to ask for additional supporting documentation.

Letto, confermato e sottoscritto

Read, confirmed and signed by

Luogo, Data

Place, Date

Firma Titolare

Cardholder's signature



Matr. _____ sigla _____
(Visto dell'addetto che ha raccolto la dichiarazione)

IN CASO DI FRODE, FURTO O SMARRIMENTO DELLA CARTA

DICHIARO DI NON AVER PARTECIPATO ALLE OPERAZIONI SOPRA CITATE,

I confirm to have not participated in the above mentioned transactions

NE' DI AVERLE MAI AUTORIZZATE IN ALCUN MODO

And to have not authorized them in any way.

VI CHIEDO DI RIACCREDITARE LA SOMMA SULLA MIA CARTA (SE CARTA DI CREDITO) OPPURE COME DA INDICAZIONI CONTENUTE NELL'ALLEGATO 2 (SE CARTA PREPAGATA)

I ask you to reverse the total amount charged on my card account. If the dispute concerns a Prepaid card I ask to reverse the total amount charged according to specific instructions given in attachment 2.

VI CHIEDO DI NON AUTORIZZARE QUALSIASI ALTRA OPERAZIONE VENGA AUTORIZZATA SULLA MIA CARTA INDICATA NEL FRONTESPIZIO SUCCESSIVAMENTE AL BLOCCO IN FUTURO POICHE' NON AUTORIZZATA DA ME

I ask you to not authorize any other similar transaction that will be authorized on my account in the future as indicated in the title page after the block, as never authorized by me.

Luogo, Data
Place, Date

Firma Titolare
Cardholder's signature



Entro la giornata operativa successiva a quella di ricezione del presente modulo, se ricevuto entro le ore 16:00, l'Emittente rimborsa l'importo delle operazioni indicate "salvo buon fine", salvo che abbia motivato sospetto di frode. Il modulo ricevuto oltre le ore 16:00, si considera pervenuto nella giornata operativa successiva.

Within the business day following that of receipt of this form, if received by 16:00, the Issuer will reimburse the amount of the operations indicated "subject to collection", unless it has motivated suspicion of fraud. The form received after 16:00 is considered to have been received on the following operating day.

Qualora sia successivamente dimostrato che le operazioni erano state autorizzate, la Banca ha il diritto di ottenere la restituzione dell'importo rimborsato, ripristinando, entro 120 giorni dalla data di ricezione della presente dichiarazione, la situazione del rapporto come se il rimborso non avesse avuto luogo.

If it was later proven that the transactions had been authorised, the Issuer shall be entitled to obtain the return of the amount reimbursed, restoring (within 120 days from the date of receipt of this statement) the account situation as if the reimbursement had not taken place.

Dopo il termine sopra indicato, qualora il rimborso risulti in tutto o in parte non dovuto, l'Emittente non procede al ripristino della situazione del rapporto come sopra indicato, pur conservando il diritto di ottenere la restituzione dell'importo non dovuto.

After the deadline indicated above, if the reimbursement turns out to be not due wholly or partly, the Issuer shall not proceed to restore the account situation as indicated above, despite retaining the right to obtain the return of the amount not due.

Il Sottoscritto autorizza irrevocabilmente sin d'ora la Banca, ogni eccezione rimossa, ad eseguire il riaddebito sulla Carta di Credito, emessa in sostituzione, dell'importo rimborsato salvo buon fine nel caso in cui, a seguito delle verifiche effettuate, la stessa Banca dovesse appurare che il predetto rimborso non era in realtà dovuto, ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs. n. 11/2010 e successive modifiche. Nel caso non sia possibile eseguire il riaddebito automatico (contestazione su carta prepagata o su carta di credito per la quale non sia stata richiesta la carta sostitutiva), l'Emittente, per il tramite della Filiale, provvederà a contattare il Titolare per richiedere la restituzione dell'importo non dovuto.

The undersigned irrevocably authorizes as of now the Bank, any exceptions removed, to re-charge the credit card, issued in substitution, of the amount reimbursed subject to collection in the event that, following the checks carried out, the same Bank should ascertain that the aforementioned reimbursement was not actually due, pursuant to the provisions of Legislative Decree no. 11/2010 and subsequent amendments.

If it is not possible to carry out the automatic recharging (dispute on a prepaid card or on a credit card for which the replacement card has not been requested), the Issuer, through the Branch, will contact the Holder to request the return of the undue amount.

Luogo, Data
Place, Date

Firma Titolare
Cardholder's signature



Matr. _____ sigla _____
(Visto dell'addetto che ha raccolto la dichiarazione)

QUESTIONARIO (da compilare in caso di frode / furto o smarrimento della carta)

1. In quali circostanze è avvenuto il furto / smarrimento?

2. Quando è stata bloccata la carta e con quale modalità?

3. Quando ha utilizzato l'ultima volta la carta e dove?

4. Dove custodiva la carta?

5. Cosa Le è stato rubato / è stato smarrito insieme alla carta?

6. Aveva adottato qualche accorgimento per la conservazione / memorizzazione del PIN? Se sì quali?

7. In situazioni di emergenza, eventualmente, quali altre persone sono state messe a conoscenza del PIN?

8. Di recente Le sono state richieste, telefonicamente, tramite e-mail o sms, le credenziali della carta (numero, scadenza, PIN, cvv, , ecc...)?

9. Può escludere per certo che altre persone siano entrate in possesso, anche solo temporaneamente, della sua carta o sono state messe a conoscenza delle credenziali della carta (numero, scadenza, PIN, cvv, password 3D secure, ecc...)?

10. Ha ricevuto notifiche/avvisi tramite l'app mobile della Banca che confermavano l'esecuzione delle operazioni? Se sì, allegare copia.

11. Aveva provveduto a digitalizzare la carta all'interno di un wallet (es., Google; Apple; Samsung; etc.)? Se sì, quale e in che data?

12. Qualsiasi altra informazione utile

Luogo, Data

Firma del Cliente

Modalità di rimborso contestazione addebito carta prepagata

(Da compilare solo in caso di contestazione addebito di carta prepagata)

IO SOTTOSCRITTO

TITOLARE DELLA CARTA n.

..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

Chiedo, in caso di indisponibilità ad accreditare la carta indicata sopra, di rimborsarmi la somma relativa alle operazioni da me disconosciute come disposto di seguito:

☐ **SUL MIO CONTO CORRENTE N.****-Intestato:****IBAN**☐ **SU ALTRA CARTA PREPAGATA N****-Intestata:**☐ **IN CONTANTI ALLO SPORTELLLO DELLA FILIALE**.....
Luogo, Data.....
Firma Titolare

PAGINA LASCIATA INTENZIONALMENTE IN BIANCO

Da compilare a cura della filiale

BANCA COLLOCATRICE	ABI DESCRIZIONE	Da inviare all'Emittente: Spett.le BPER S.p.A. Ufficio Monetica E-mail: carte.contestazioni@bper.it															
FILIALE																	
COD.CED																	
REFERENTE																	
N.TELEFONO																	
N.FAX																	
Segnalazione contestazione di addebito riferito alla carta n.																	
Credito <i>Credit card</i>																	
Prepagata <i>Prepaid card</i>																	
Circuito:		☐ VISA ☐ MASTERCARD															
C/C n.:																	
Stato Carta Attuale:		☐ ATTIVA ☐ BLOCCATA (specificare tipo blocco e data)															
Tipo blocco:		 data blocco:															
Intestata a:																	
NOMINATIVO																	
CODICE FISCALE																	
Recapito Telefonico		Cell. e-mail@.....															
PEC																	
NB: l'inserimento della email e, ove in possesso, della PEC è necessario per l'invio delle comunicazioni al Titolare relative all'andamento della pratica.																	
NOTE DELLA FILIALE:																	

Scelga la 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 G - 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 G OTHER (last page of present form).

A – OPERAZIONE/I NON EFFETTUATA/E O FRAUDOLENTA/E**A – TRANSACTION/S NOT RECOGNIZED/FRAUDOLENT****(1) OPERAZIONE/I NON ESEGUITA/E O FRAUDOLENTA/E**

- Dichiaro di non aver mai autorizzato, in alcun modo, l'operazione oggetto di questa contestazione.

TRANSACTION/S NOT RECOGNIZED/FRAUDOLENT – I declare that I have never authorized, in any way, the transaction subject to this dispute.

Attenzione: eventualmente compilare anche l'Allegato 1 del presente modulo (facoltativo) e inviarlo insieme alla contestazione, allegando, in caso di sospetta frode, la copia della denuncia alle Autorità competenti (facoltativo) e la fotocopia della carta invalidata (facoltativo).

Attention: If applicable, also complete Annex 1 of this form (optional) and send it together with the dispute, attaching, in case of suspected fraud, a copy of the report filed with the competent authorities (optional), as well as a photocopy of the invalidated card (optional).

B – IMPORTO OPERAZIONE ERRATO E/O OPERAZIONI MULTIPLE**B – TRANSACTION AMOUNT ERROR OR MULTIPLE TRANSACTIONS**

(1) 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 declare that the amount charged has been paid using another method (e.g., check, bank transfer, cash, or another card); furthermore, I declare that I have contacted the merchant but was unable to reach an agreement.

Attenzione: allegare prova dell'avvenuto pagamento (facoltativo)

Attention: attach proof of payment by other means (optional)

(2) ALTERAZIONE IMPORTO - Dichiaro che l'importo della suddetta operazione è stato alterato dopo l'esecuzione, senza il mio consenso

ALTERATION OF AMOUNT – I declare that the amount of the aforementioned transaction was altered after its execution, without my consent.

Attenzione: allegare la documentazione giustificativa (facoltativo)

Attention: attach supporting documentation (optional)

(3) OPERAZIONI MULTIPLE - Dichiaro di aver effettuato presso l'esercente un'unica operazione, di cui allego ricevuta del pagamento (scontrino firmato o – se via Internet – mail di conferma ordine).

MULTIPLE TRANSACTIONS – I declare that I have made only one transaction with the merchant, for which I am attaching the payment receipt (signed slip or – if online – order confirmation email).

Attenzione: elencare le operazioni contestate nella sezione dedicata dell'Allegato 1 e allegare lo scontrino firmato o – se via Internet – mail di conferma ordine (facoltativo)

Attention: List the disputed transactions in the dedicated section of Annex 1 and attach the signed receipt or – if online – the order confirmation email (optional).

C – PRELIEVO DI CONTANTI PRESSO SPORTELLI AUTOMATICI (ATM)**C – ATM CASH ADVANCE**

(1) MANCATA RICEZIONE CONTANTI - Dichiaro che, a seguito della richiesta di prelievo, lo sportello automatico (ATM) non ha erogato il contante.

Attenzione: allegare copia dello scontrino, ove presente (facoltativo)

Attention: attach copy of the slip, if available (optional)

CASH NOT RECEIVED – I declare that, following the withdrawal request, the ATM did not dispense the cash.	
(2) 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 declare that, following the withdrawal request at the ATM, I received cash for euro ____ instead of ____ euro.	Attenzione: allegare copia dello scontrino, ove presente (facoltativo) Attention: attach copy of the slip, if available (optional)

D – MERCI E SERVIZI NON RICEVUTI / ANNULLATI D – GOODS AND SERVICES CANCELLED/NOT RECEIVED	
(1) 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 declare that I have never received the goods or service ordered by the date specified in the purchase agreement (.....), or at the agreed location, and that I have contacted – or attempted to contact – the merchant to resolve the dispute	Attenzione: allegare copia dell'ordine/contratto attestante la data e il luogo di consegna della merce/servizio (obbligatorio), dichiarazione autografa con la descrizione dettagliata dell'evento e prova di aver tentato di risolvere il contenzioso con l'Esercente, unitamente alla copia delle comunicazioni scritte, mail o lettere attestanti il mancato ricevimento della merce. Attention: Attach a copy of the order/contract showing the date and place of delivery of the goods/service (mandatory), a handwritten statement with a detailed description of the event, and proof of having attempted to resolve the dispute with the merchant, together with copies of written communications, emails, or letters confirming non-receipt of the goods.
(2) 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 declare that I have received goods that were damaged/defective or not in accordance with the order I placed, and that I have returned them to the merchant.	Attenzione: allegare copia di tutta la documentazione giustificativa (obbligatorio): data di restituzione della merce, nome dello spedizioniere, copia della lettera di vettura, data di ricezione della merce da parte dell'esercente, relazione dettagliata relativa alla non conformità del prodotto. Attention: Attach a copy of all supporting documentation (mandatory): date of return of the goods, name of the carrier, copy of the waybill, date of receipt of the goods by the merchant, and a detailed report regarding the product's non-conformity.
(3) 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 declare that I have returned the goods or canceled the service within the terms set out in the purchase agreement, without receiving any credit from the merchant.	Attenzione: allegare copia di tutta la documentazione giustificativa in possesso (obbligatorio); Allegare data della restituzione della merce o disdetta del servizio, nome dello spedizioniere, copia lettera di vettura, data di ricezione della merce da parte dell'esercente, copia del contratto attestante la natura e i termini con cui il servizio doveva essere reso. Attention: Attach a copy of all supporting documentation in your possession (mandatory);

	Include the date of return of the goods or cancellation of the service, the name of the carrier, a copy of the waybill, the date the goods were received by the merchant, and a copy of the contract showing the nature and terms under which the service was to be provided.
(4) 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 declare that I cancelled the service with automatic debit on (.....); the merchant continues to charge me despite the revocation of the authorization for recurring debits.	Attenzione: allegare copia della documentazione giustificativa (facoltativo): copia rapporto di trasmissione fax e/o lettera raccomandata attestante l'avvenuta disdetta. Attention: attach copy of all supporting documentation (optional): fax confirmation/registered mail receipt of the cancellation. N.B. Nel caso di <u>carta rinunciata e/o revocata (titolare non reperibile)</u> l'addetto di filiale che invia il presente modulo deve allegare il mod. 02.05.0319 "Revoca addebiti ripetitivi" inviato all'esercente con la relativa conferma invio fax-rapporto di trasmissione (obbligatorio).

E – PRENOTAZIONI ALBERGHIERE, AUTONOLEGGI E COMPAGNIE AEREE

E – HOTELS RESERVATIONS, CAR RENTALS AND AIRLINE COMPANIES

(1) 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 declare that I cancelled the reservation on (.....), obtaining the following cancellation number (.....) / I did not receive a cancellation number but I am attaching documentation proving that the cancellation was made.	Attenzione: allegare copia della documentazione comprovante la cancellazione (obbligatorio) e prova di aver tentato di risolvere il contenzioso con l'Esercente, unitamente alla copia delle comunicazioni scritte, mail o lettere attestanti la richiesta di cancellazione della prenotazione. Attention: Attach a copy of the documentation proving the cancellation (mandatory) and evidence of having attempted to resolve the dispute with the merchant, together with copies of written communications, emails, or letters confirming the cancellation request for the reservation.
(2) ULTERIORE ADDEBITO HOTEL – Dichiaro di aver ricevuto da parte dell'hotel un ulteriore addebito che non riconosco; dichiaro di non aver effettuato spese extra (frigo bar, lavanderia, telefonate..) e di aver provveduto a pagare il soggiorno. DELAYED/AMENDED HOTEL CHARGE – I declare that I have received an additional charge from the hotel that I do not recognize; I declare that I have not incurred any extra expenses (minibar, laundry, phone calls, etc.) and that I have paid for the stay.	Attenzione: allegare copia di tutta la documentazione attestante il pagamento del soggiorno (obbligatorio) e prova di aver tentato di risolvere il contenzioso con l'Esercente, unitamente alla copia delle comunicazioni scritte, mail o lettere attestanti la mancata effettuazione di spese extra. Attention: Attach a copy of all documentation proving payment for the stay (mandatory) and evidence of having attempted to resolve the dispute with the merchant, together with copies of written communications, emails, or letters confirming that no additional expenses were incurred.

(3) 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. ADDITIONAL CAR RENTAL CHARGE – I declare that I have received an additional charge from the car rental company that I do not recognize; I declare that the rented vehicle sustained no damage and was returned on the agreed date and at the agreed location.	Attenzione: allegare copia di tutta la documentazione giustificativa (obbligatorio): contratto di noleggio e foglio di consegna auto rilasciato dall'autonoleggio, documentazione attestante l'avvenuto pagamento, prova di aver tentato di risolvere il contenzioso con l'Esercente, unitamente alla copia delle comunicazioni scritte, mail o lettere attestanti la riconsegna dell'auto. Attention: Attach a copy of all supporting documentation (mandatory): the rental agreement and the vehicle return form issued by the car rental company, documentation proving payment, evidence of having attempted to resolve the dispute with the merchant, together with copies of written communications, emails, or letters confirming the return of the vehicle.
(4) 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. NON-UTILIZATION OF AIR SERVICE – I declare that I have not used the air service; I have contacted or attempted to contact the merchant directly to resolve the dispute.	Attenzione: allegare copia del biglietto aereo / altra documenta-zione comprovante il non utilizzo del servizio (obbligatorio) e prova di aver tentato di risolvere il contenzioso con l'Esercente, unitamente alla copia delle comunicazioni scritte, mail o lettere attestanti la mancata fruizione del servizio. Attention: Attach a copy of the airline ticket and/or other documentation proving that the service was not used (mandatory), as well as evidence of having attempted to resolve the dispute with the merchant, together with copies of written communications, emails, or letters confirming the non-utilization of the service.

F – OPERAZIONE/I PER LA QUALE/I RICHIEDO INFORMAZIONI**F – TRANSACTION/S FOR WHICH I REQUEST INFORMATION**

(1) 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

G – ALTRO**G – Other**

Allegati:

Attachments:

DISCONOSCIMENTO ADDEBITI

The undersigned

Card number

(Credit card or prepaid card)

[illegible]

Stato della carta: (scegliere una sola opzione tra quelle riportate) Card's Status: (Please choose only one of the following options)	☐ Carta in mio possesso Card in cardholder's possession ☐ Carta rubata/smarrita Lost/stolen card
--	---

disclaims the following transactions

On behalf of the following merchants:

[illegible]

☐ Dichiaro che le transazioni sono fraudolente e non sono state da me autorizzate

I declare I did not authorize the fraudulent transactions listed above

☐ Dichiaro che né io né altre persone da me autorizzate abbiamo preso parte alla/e transazione/i

I state that neither me, nor anyone authorized by me engaged in the transaction/s

Allego la documentazione relativa alle transazioni per le quali dichiaro la mia estraneità e chiedo di riaccreditare la somma sulla mia carta (se carta di credito) oppure come da indicazioni contenute nell'allegato 2 (se carta prepagata BPER Card)

I attach the documentation useful to clarify the disavowed transactions listed above and I ask to reverse the total amount charged on my card account. If the dispute concerns a Prepaid card I ask to reverse the total amount charged according to specific instructions given in attachment 2.

Attenzione: l'Emittente si riserva il diritto di richiedere documentazione suppletiva, qualora necessaria ai fini della valutazione della pratica.

Attention: For certain claims the Issuer reserves the right to ask for additional supporting documentation.

Letto, confermato e sottoscritto

Read, confirmed and signed by

Luogo, Data

Place, Date

Firma Titolare

Cardholder's signature



Matr. _____ sigla _____
(Visto dell'addetto che ha raccolto la dichiarazione)

IN CASO DI FRODE, FURTO O SMARRIMENTO DELLA CARTA

DICHIARO DI NON AVER PARTECIPATO ALLE OPERAZIONI SOPRA CITATE,

I confirm to have not participated in the above mentioned transactions

NE' DI AVERLE MAI AUTORIZZATE IN ALCUN MODO

And to have not authorized them in any way.

VI CHIEDO DI RIACCREDITARE LA SOMMA SULLA MIA CARTA (SE CARTA DI CREDITO) OPPURE COME DA INDICAZIONI CONTENUTE NELL'ALLEGATO 2 (SE CARTA PREPAGATA)

I ask you to reverse the total amount charged on my card account. If the dispute concerns a Prepaid card I ask to reverse the total amount charged according to specific instructions given in attachment 2.

VI CHIEDO DI NON AUTORIZZARE QUALSIASI ALTRA OPERAZIONE VENGA AUTORIZZATA SULLA MIA CARTA INDICATA NEL FRONTESPIZIO SUCCESSIVAMENTE AL BLOCCO IN FUTURO POICHE' NON AUTORIZZATA DA ME

I ask you to not authorize any other similar transaction that will be authorized on my account in the future as indicated in the title page after the block, as never authorized by me.

Luogo, Data
Place, Date

Firma Titolare
Cardholder's signature



Entro la giornata operativa successiva a quella di ricezione del presente modulo, se ricevuto entro le ore 16:00, l'Emittente rimborsa l'importo delle operazioni indicate "salvo buon fine", salvo che abbia motivato sospetto di frode. Il modulo ricevuto oltre le ore 16:00, si considera pervenuto nella giornata operativa successiva.

Within the business day following that of receipt of this form, if received by 16:00, the Issuer will reimburse the amount of the operations indicated "subject to collection", unless it has motivated suspicion of fraud. The form received after 16:00 is considered to have been received on the following operating day.

Qualora sia successivamente dimostrato che le operazioni erano state autorizzate, la Banca ha il diritto di ottenere la restituzione dell'importo rimborsato, ripristinando, entro 120 giorni dalla data di ricezione della presente dichiarazione, la situazione del rapporto come se il rimborso non avesse avuto luogo.

If it was later proven that the transactions had been authorised, the Issuer shall be entitled to obtain the return of the amount reimbursed, restoring (within 120 days from the date of receipt of this statement) the account situation as if the reimbursement had not taken place.

Dopo il termine sopra indicato, qualora il rimborso risulti in tutto o in parte non dovuto, l'Emittente non procede al ripristino della situazione del rapporto come sopra indicato, pur conservando il diritto di ottenere la restituzione dell'importo non dovuto.

After the deadline indicated above, if the reimbursement turns out to be not due wholly or partly, the Issuer shall not proceed to restore the account situation as indicated above, despite retaining the right to obtain the return of the amount not due.

Il Sottoscritto autorizza irrevocabilmente sin d'ora la Banca, ogni eccezione rimossa, ad eseguire il riaddebito sulla Carta di Credito, emessa in sostituzione, dell'importo rimborsato salvo buon fine nel caso in cui, a seguito delle verifiche effettuate, la stessa Banca dovesse appurare che il predetto rimborso non era in realtà dovuto, ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs. n. 11/2010 e successive modifiche. Nel caso non sia possibile eseguire il riaddebito automatico (contestazione su carta prepagata o su carta di credito per la quale non sia stata richiesta la carta sostitutiva), l'Emittente, per il tramite della Filiale, provvederà a contattare il Titolare per richiedere la restituzione dell'importo non dovuto.

The undersigned irrevocably authorizes as of now the Bank, any exceptions removed, to re-charge the credit card, issued in substitution, of the amount reimbursed subject to collection in the event that, following the checks carried out, the same Bank should ascertain that the aforementioned reimbursement was not actually due, pursuant to the provisions of Legislative Decree no. 11/2010 and subsequent amendments. If it is not possible

to carry out the automatic recharging (dispute on a prepaid card or on a credit card for which the replacement card has not been requested), the Issuer, through the Branch, will contact the Holder to request the return of the undue amount.

Luogo, Data
Place, Date

Firma Titolare
Cardholder's signature



Matr. _____ sigla _____
(Visto dell'addetto che ha raccolto la dichiarazione)

Allegato 1**QUESTIONARIO (da compilare in caso di frode / furto o smarrimento della carta)**

13. In quali circostanze è avvenuto il furto / smarrimento?

14. Quando è stata bloccata la carta e con quale modalità?

15. Quando ha utilizzato l'ultima volta la carta e dove?

16. Dove custodiva la carta?

17. Cosa Le è stato rubato / è stato smarrito insieme alla carta?

18. Aveva adottato qualche accorgimento per la conservazione / memorizzazione del PIN? Se sì quali?

19. In situazioni di emergenza, eventualmente, quali altre persone sono state messe a conoscenza del PIN?

20. Di recente Le sono state richieste, telefonicamente, tramite e-mail o sms, le credenziali della carta (numero, scadenza, PIN, cvv, , ecc...)?

21. Può escludere per certo che altre persone siano entrate in possesso, anche solo temporaneamente, della sua carta o sono state messe a conoscenza delle credenziali della carta (numero, scadenza, PIN, cvv, password 3D secure, ecc...)?

22. Ha ricevuto notifiche/avvisi tramite l'app mobile della Banca che confermavano l'esecuzione delle operazioni? Se sì, allegare copia.

23. Aveva provveduto a digitalizzare la carta all'interno di un wallet (es., Google; Apple; Samsung; etc.)? Se sì, quale e in che data?

24. Qualsiasi altra informazione utile

Luogo, Data

Firma del Cliente

Modalità di rimborso contestazione addebito carta prepagata

(Da compilare solo in caso di contestazione addebito di carta prepagata)

IO SOTTOSCRITTO

.....

TITOLARE DELLA CARTA n.

..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

Chiedo, in caso di indisponibilità ad accreditare la carta indicata sopra, di rimborsarmi la somma relativa alle operazioni da me disconosciute come disposto di seguito:

☐ **SUL MIO CONTO CORRENTE N.****-Intestato:****IBAN**☐ **SU ALTRA CARTA PREPAGATA N****-Intestata:**☐ **IN CONTANTI ALLO SPORTELLLO DELLA FILIALE**.....
Luogo, Data.....
Firma Titolare