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

In caso di furto, smarrimento, utilizzo non autorizzato della tua Carta di pagamento, blocca tempestivamente la carta contattando il numero 800.00.33.22 (dall'Italia) oppure +39.06.4526.3322* (dall'Italia e dall'estero)

In case of theft, loss, or unauthorized use of your payment card, promptly block the card by contacting the number 800.00.33.22 (from Italy) or +39.06.4526.3322 (from Italy and abroad)*

Per poter formalizzare la contestazione di addebito e consentire la gestione dell'istruttoria da parte di Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta (di seguito "BancoPosta") è necessario:

1. Compilare in maniera completa e corretta il modulo in ogni sua parte:
   - Sezione A: Dati anagrafici
   - Sezione B: Dati di rapporto
   - Sezione C: Descrizione della contestazione, da barrare e compilare utilizzando in modo alternativo:
     - Sottosezione C1 per operazioni non autorizzate connesse a sospetta frode
     - Sottosezione C2 per anomalie nelle operazioni presso ATM di Poste Italiane
     - Sottosezione C3 per anomalie nelle operazioni presso Ufficio Postale
     - Sottosezione C4 per anomalie nelle operazioni verso esercenti o pressi ATM non di Poste Italiane
     - Sottosezione C5 per contestazioni connesse ad addebiti preautorizzati "Sepa Direct Debit" (SDD)
     - Sottosezione C6 per le contestazioni verso esercenti relativamente a merci/servizi non ricevuti/non conformi/restituiti/cessati
2. Allegare i documenti da inviare unitamente al presente modulo (cfr. Sezione D - Documentazione da allegare al presente modulo)
3. Sottoscrivere il modulo nella Sezione E - Richiesta di rimborso
4. Presentare/ inviare il modulo e gli allegati:
   - compilare direttamente online il modulo di contestazione dopo aver effettuato il login all'indirizzo https://www.poste.it/disconoscimento-addebito/index.html#!/iniziare
   - Presso un Ufficio Postale compilando la specifica lettera di reclamo per i servizi di BancoPosta.;
   - A mezzo fax al n. 06-98680330;
   - Tramite Posta elettronica ordinaria o PEC all'indirizzo reclami.bancoposta@pec.posteitaliane.it;
   - tramite posta ordinaria o, a scelta del cliente, posta raccomandata con ricevuta di ritorno a Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta – Gestione Reclami – Viale Europa, 190 – 00144 Roma;

<Instructions for filling in your claim form:

1. Correctly complete all the relevant sections listed below:
   - *Section A: personal data;*
   - *Section B: account details;*
   - *Section C: Description of the dispute, to be crossed and filled in using alternatively:*
     - *Subsection C1 for unauthorized transactions related to suspected fraud*
     - *Subsection C2 for anomalies in operations at Poste Italiane ATMs*
     - *Subsection C3 for anomalies in operations at the Post Office*
     - *Subsection C4 for anomalies in transactions with merchants or at non-Poste Italiane ATMs*
     - *Subsection C5 for disputes connected to pre-authorised "Sepa Direct Debit" (SDD) debits*
     - *Subsection C6 for complaints to merchants relating to goods/services not received/non-compliant/returned/discontinued*

2. Attach the required documentation (see Section D)

3. Sign the form at the bottom of Section E – Refund request

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

I dati e le informazioni forniti nel presente modulo devono essere esatti, completi e veritieri; BancoPosta si riserva il diritto di richiedere informazioni aggiuntive qualora lo ritenga necessario ai fini della valutazione dell'operazione contestata, nonché eventuale documentazione a supporto di quanto dichiarato dal cliente. L'eventuale falsità di tutti o di alcuni di tali dati ed informazioni comporta delle conseguenze penali e delle connesse responsabilità patrimoniali nei confronti di BancoPosta e di ogni eventuale altro terzo danneggiato.

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

* Il costo della chiamata è determinato in base al piano tariffario dell'operatore/*Cost of phone call is based on the tariff plan applied by operator*

Modulo Di Contestazione Addebito per i Servizi Bancoposta – Ed. Ottobre 2024

A1 – DATI ANAGRAFICI *(PERSONAL DATA)*

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

Codice Fiscale *(Tax No.)* ……

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

Partita IVA o C.F. aziendale *(VAT Number/Company Tax No.)* ……

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

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

CARTA PREPAGATA POSTEPAY n° (*POSTEPAY No.*) …….....	Tipo/*Type* ….....
CARTA DI DEBITO POSTEPAY n° (*DEBIT CARD No.*) …….....	Tipo/*Type* ….....
CARTA LIBRETTO n° (*CARD No.*) …….....	
❑ Per le richieste relative a SEPA Direct Debit (sottosezione C5) si richiede di fornire n. IBAN - For requests regarding SEPA Direct Debit (subsection C5), please provide the IBAN number. ……	
❑ utilizzo il codice POSTEID o altro codice dispositivo per effettuare operazioni (*use of POSTEID or other code device to carry out the disputed transaction/s*) ❑ Abilitata ai servizi online tramite (*Internet- enabled via OTP*[1]) (es/e.g. Postepay.it)	

1 One Time Password

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

Barrare e compilare la sottosezione C1, C2, C3, C4, C5 o C6 in corrispondenza della tipologia di contestazione (Please tick and fill in subsection C1, C2, C3, C4, C5 or C6 in according to the nature of the dispute)

DISCONOSCIMENTO OPERAZIONI NON AUTORIZZATE PER SOSPETTA FRODE (UNAUTHORISED TRANSACTIONS)

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

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

Accredito/bonifico su conto corrente postale o bancario: IBAN IT …….....

Accredito su carta Postepay n. ……....…….....

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

- • per importi fino a 1.000 € con pagamento in contanti presso qualsiasi Ufficio Postale (a tal riguardo il Cliente riceverà una comunicazione spedita tramite raccomandata); (amounts up to 1,000.00 Euros will be paid in cash at any post office. In this case the client will receive notice by registered mail);
- per importi superiori a 1.000 € con assegno postale vidimato spedito tramite raccomandata all'indirizzo di postalizzazione del rapporto (*amounts exceeding 1,000.00 Euros will be paid by postal cheque sent via registered mail to the cardholder's address*).

Nel caso in cui il rimborso riguardi una contestazione verso esercenti o SEPA Direct Debit l'accredito avverrà direttamente sul rapporto sul quale è stata addebitata l'operazione (carta prepagata, nel caso in cui sia ancora attiva, o conto corrente).
(In the case of claims regarding purchases BancoPosta will credit the amount to the relevant account - card, if it is still active, or postal current account)

❑ **C1 - OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON AUTORIZZATE CONNESSE A SOSPETTA FRODE (*I DID NOT TAKE PART IN THE TRANSACTION/S*)**

Al fine di consentire la valutazione del disconoscimento e procedere laddove dovuto al rimborso delle somme, si evidenzia l'importanza di fornire in modo completo la documentazione riportata nella sezione "D – DOCUMENTAZIONE DA ALLEGARE AL PRESENTE MODULO", sottosezioni C1.A e C1.B.

OPERAZIONI OGGETTO DELLA CONTESTAZIONE (*DISPUTED TRANSACTIONS*)					
DATA *(DATE)*	ORA *(TIME)*	IMPORTO *(AMOUNT)*	CANALE (*CHANNEL*) Internet/Punto Vendita/ APP/Acquisti telefonici/ ATM (*Internet/POS/ APP/ Phone orders/ ATM*)	ESERCENTE/BANCA *(MERCHANT/BANK)*	LUOGO *(PLACE)*

❑ **Utilizzo non autorizzato delle carte di pagamento di BancoPosta** (eseguite tramite canali Internet, APP, ATM, Acquisti Telefonici o presso Punto Vendita)
***(I did not authorise the transaction/s** carried out via any of the following channels: Internet/POS/APP/Phone-order/ATM)*

Compilare in caso di **carta rubata o smarrita** *(To be filled in in case of **stolen/lost card**)*	Compilare in caso di **carta in suo possesso** (sospetta clonazione/contraffazione) *(To be filled in if the **card is in your possession** (suspected card cloning/counterfeiting)*
Informazioni su furto/smarrimento della carta ***(Theft/loss details)***	**Informazioni su clonazione/contraffazione della carta** ***(Cloning/counterfeiting details)***
Specificare il luogo in cui è avvenuto il furto o, se noto, il luogo di smarrimento *(es: casa, ufficio, negozio, luogo all'aperto, ecc.) (Where was the card stolen/lost? (e.g.: at home, at work, in an open space, etc.)*: …… Specificare le circostanze in cui è avvenuto il furto (*Please specify details of circumstances*): …… …… …… …… Specificare data e ora in cui è stato notato il furto/smarrimento (*Date and time of theft/loss*): ……	Specificare, se note, le circostanze in cui si ritiene sia avvenuta la clonazione/contraffazione *(When/how do you think your card was cloned/ counterfeited?)*: …… …… …… …… …… …… …… …… ……
Informazioni obbligatorie sulle modalità di custodia della carta e del codice personale segreto (PIN) ***(Mandatory details regarding card/PIN storage)***	**Informazioni obbligatorie sulle modalità di custodia della carta** ***(Mandatory details regarding card storage)***
Specificare dove era custodita la carta (*Where was your card kept at the time it was lost/stolen?*): ……	Specificare dove viene custodita abitualmente la carta *(Where do you usually keep your card?)*: ……

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

Informazioni obbligatorie sull'utilizzo della carta *(Mandatory details regarding card use)*		Informazioni obbligatorie sull'utilizzo della carta *(Mandatory details regarding card use)*	
• la carta è attiva *(the card is active)*	❑ Sì/*Yes* ❑ No	• la carta è attiva (*the card is active*)	❑ Sì/*Yes* ❑ No
• ho utilizzato la carta almeno una volta *(I used the card at least once)*	❑ Sì/*Yes* ❑ No	• ho utilizzato la carta almeno una volta (*I used the card at least once*)	❑ Sì/*Yes* ❑ No

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

Eventuali informazioni aggiuntive ***(additional information)***

.....

.....

.....

❑ **Utilizzo non autorizzato delle piattaforme on line Poste.it, Postepay.it e delle APP di Poste Italiane** ***(Unauthorised use of Poste Italiane online platforms/APP's)***

Informazioni obbligatorie sulle modalità di custodia delle credenziali di sicurezza personalizzate/codici non riutilizzabili (*Mandatory details regarding the storage of credentials/one-time codes*)

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

……..……..……

……..……..……

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

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

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

Informazioni obbligatorie sull'utilizzo delle piattaforme online Poste.it, Postepay.it e delle APP (*Mandatory details regarding the use of Poste Italiane online platforms/APP's*)

• Sono stato addebitato in maniera errata a seguito di una o più operazioni eseguite tramite il mio home banking/APP (*An incorrect amount was charged to my account as a result of one/several transaction/s carried out via my home banking device/APP*) • Ho effettuato un'operazione di pagamento tramite le piattaforme online Poste.it, Postepay.it e/o le APP l'ultima volta in data ..... / ..... / ..... *(I last accessed Poste Italiane S.p.A. online platforms on ..... / ..... / .....)*	❑ Sì/*Yes* ❑ No

Comunicazioni con PostePay S.p.A. relative a uso non autorizzato o sospetto (*Communication with PostePay S.p.A.*)

• Ho provveduto a comunicare a PostePay S.p.A. il furto, lo smarrimento, l'uso non autorizzato o sospetto delle credenziali di sicurezza personalizzate (*I have informed PostePay S.p.A. about the loss/theft/unauthorised or suspect use of my secure access credentials*) Se sì, specificare in quale data ..... / ..... / ..... *(If your reply is "Yes", please specify when ..... / ..... / .....)*	❑ Sì/*Yes* ❑ No

DISCONOSCIMENTI OPERAZIONI NON AUTORIZZATE PER MOTIVI DIVERSI DA SOSPETTA FRODE (*DISCLAIMERS UNAUTHORIZED TRANSACTIONS FOR REASONS OTHER THAN SUSPECTED FRAUD)*

❑ **C2 – ANOMALIE NELLE OPERAZIONI DI PRELIEVO CONTANTE PRESSO ATM DI POSTE ITALIANE *(ATM CASH WITHDRAWALS OF POSTE ITALIANE)***

DATA *(DATE)*	ORA *(TIME)*	IMPORTO *(AMOUNT)*	LUOGO *(PLACE)*

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

❑ **C3 – ANOMALIE NELLE OPERAZIONI ESEGUITE ALL'UFFICIO POSTALE *(TRANSACTIONS CARRIED OUT AT POST OFFICE COUNTERS)***

DATA *(DATE)*	ORA *(TIME)*	IMPORTO *(AMOUNT)*	LUOGO (indirizzo Ufficio Postale) *PLACE (post office address)*

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

CONTESTAZIONI VERSO ESERCENTI *(DISPUTES WITH MERCHANTS)*

Nel caso in cui il rimborso riguardi una contestazione verso esercenti, l'accredito avverrà direttamente sul rapporto sul quale è stata addebitata l'operazione d'acquisto (carta prepagata, nel caso in cui sia ancora attiva, o conto corrente).
In caso di riscontro negativo da parte del Merchant, l'importo indebitamente rimborsato verrà recuperato dallo stesso rapporto sul quale è stato precedentemente effettuato l'accredito.

(In the case of claims regarding purchases BancoPosta will credit the successfully disputed amount to account used to make the purchase/s - card, if it is still active, or postal current account)
In case of a negative response from the Merchant, the erroneously refunded amount will be recovered from the same account from which the credit was previously issued.

❑ **C4 - ANOMALIE NELLE OPERAZIONI VERSO ESERCENTI O PRESSO ATM NON DI POSTE ITALIANE: ADDEBITI ERRATI O MULTIPLI** (eseguite tramite canali Internet, APP, Punto Vendita, Acquisti Telefonici) **– ADDEBITI RICORRENTI CANCELLATI – CONTANTE NON EROGATO DA ATM BANCARIO – CREDITO PROCESSATO COME ADDEBITO – IMPORTO NON CORRETTTO – DOPPIO ADDEBITO – PAGAMENTO CON ALTRO MEZZO – MAGGIORAZIONE IMPORTO NON DOVUTO** (solo per transazioni intra-europee e inter-europee)

(INCORRECT AMOUNT CHARGED/ MULTIPLE PROCESSING regarding transactions carried out via any of the following channels: Internet/POS/APP/ ATM/Phone-order ……..)

OPERAZIONI OGGETTO DELLA CONTESTAZIONE (*DISPUTED TRANSACTIONS*)					
DATA *(DATE)*	ORA *(TIME)*	IMPORTO *(AMOUNT)*	CANALE (Internet/APP/Punto Vendita/Acquisti Telefonici) CHANNEL (*Internet/APP/POS/ Phone-orders*)	ESERCENTE *(MERCHANT)*	LUOGO *(PLACE)*

❑ Importo già pagato con altro mezzo di pagamento *(Amount due paid by other means)*	L'importo per cui sono stato addebitato dall'esercente è stato pagato con ..... *indicare mezzo di pagamento utilizzato: ad es. assegno, bonifico, contanti o altra carta e di aver contattato l'esercente senza però riuscire a raggiungere un accordo)* Ho contattato l'esercente in data ..... / ..... / ....., ma senza raggiungere un accordo *I paid the merchant by …….....* *(Please specify the other means of payment e.g.: cash/cheque/wire transfer/other card) and that you tried in vain to settle the dispute with the merchant)* *I contacted the merchant on ..... / ..... / ....., but we were unable to reach an agreement.*
❑ Addebito doppio/multiplo *(Duplicate/multiple processing)*	Ho effettuato una sola transazione, ma sono stato addebitato due o più volte dallo stesso esercente per lo stesso importo Ho contattato l'esercente in data ..... / ..... / ....., ma senza raggiungere un accordo *(I authorised only one transaction. However, the same amount has been charged twice (or more, if the case) to my account by the same merchant)* *I contacted the merchant on ..... / ..... / ....., but we were unable to reach an agreement.*
❑ Addebiti aggiuntivi *(Additional disputes)*	Ho effettuato una sola transazione per l'importo di ..... ma risultano i seguenti ulteriori addebiti da parte dello stesso esercente: .... per un importo totale di ..... Ho contattato l'esercente in data ..... / ..... / ....., ma senza raggiungere un accordo *(I authorised only one transaction for the amount of ..... However, the same merchant charged the following additional amounts to my account):* .... (*for a total amount of*) ..... *I contacted the merchant on ..... / ..... / ....., but we were unable to reach an agreement.*
❑ Importo non corretto *(Incorrect amount)*	L'importo addebitato dall'esercente è più elevato di quello della transazione reale, come da prova allegata Ho contattato l'esercente in data ..... / ..... / ....., ma senza raggiungere un accordo *(The amount charged by the merchant exceeds the amount I authorised)* *I contacted the merchant on ..... / ..... / ....., but we were unable to reach an agreement.*
❑ Prelievo non erogato *(Cash not received)*	A seguito della richiesta di prelievo, lo sportello automatico (ATM) non ha erogato i contanti pur evidenziando l'operazione come conclusa correttamente Ho contattato l'esercente in data ..... / ..... / ....., ma senza raggiungere un accordo *(The ATM did not provide the amount I requested. However this amount was debited to my account)* *I contacted the merchant on ..... / ..... / ....., but we were unable to reach an agreement.*
❑ Prelievo parzialmente erogato *(Cash amount partially not received)*	A seguito della richiesta di prelievo, lo sportello automatico (ATM) ha erogato contanti per un importo di …… anziché …… pur evidenziando l'operazione come conclusa correttamente *(The ATM provided instead of However, the full amount was charged to my account)* Ho contattato l'esercente in data ..... / ..... / ....., ma senza raggiungere un accordo *I contacted the merchant on ..... / ..... / ....., but we were unable to reach an agreement.*
❑ Prelievo doppio/multiplo (*Duplicate/ multiple processing*)	Sono stato addebitato due o più volte per la stessa transazione presso lo sportello automatico (ATM) *(The amount I withdrew from the ATM has been charged twice (or more, if the case) to my account)* Ho contattato l'esercente in data ..... / ..... / ....., ma senza raggiungere un accordo *I contacted the merchant on ..... / ..... / ....., but we were unable to reach an agreement.*
❑ Cessazione servizio con addebito ricorrente *(Recurring transaction cancelled)*	Ho disdetto in data ..... / ..... / ..... un servizio con addebito ricorrente con l'esercente indicato nella lista delle operazioni contestate, ma il mio rapporto viene ancora addebitato. Ho contattato l'esercente in data ..... / ..... / ....., ma senza raggiungere un accordo (*On ..... I cancelled the recurring agreement with the above mentioned merchant. However,* *this merchant still keeps billing my account recurrently.* *I contacted the merchant on ..... / ..... / ....., but we were unable to reach an agreement.*

❑ Accredito/storno non ricevuto *(Credit not processed)*	L'accredito/storno di ..... che mi è stato riconosciuto dall'esercente non risulta sulla lista movimenti della mia carta Ho contattato l'esercente in data ..... / ..... / ....., ma senza raggiungere un accordo *(The credit/reversal due by the merchant has not been refunded)* *I contacted the merchant on ..... / ..... / ....., but we were unable to reach an agreement.*
❑ Accredito/storno ricevuto parzialmente *(Credit partially not processed)*	Mi è stato riconosciuto dall'esercente un accredito/storno di ....., ma sulla lista movimenti della mia carta risulta un accredito/storno di ……..... Ho contattato l'esercente in data ..... / ..... / ....., ma senza raggiungere un accordo *(The partial credit/reversal due by the merchant has not been refunded)* *I contacted the merchant on ..... / ..... / ....., but we were unable to reach an agreement.*

❑ **C5 – REVOCA SINGOLO ORDINE DI PAGAMENTO – RIMBORSO SINGOLO ADDEBITO DIRETTO CORE ENTRO 8 SETTIMANE (REFUSAL) – RICHIESTA RIMBORSO DI UNA DISPOSIZIONE DI ADDEBITO DIRETTO SEPA NON AUTORIZZATA**
REVOCATION OF A SINGLE PAYMENT ORDER – REFUND OF A SINGLE SEPA DIRECT DEBIT CORE WITHIN 8 WEEKS (REFUSAL) – REQUEST FOR A REFUND OF AN UNAUTHORIZED SEPA DIRECT DEBIT TRANSACTION

Nel caso in cui il rimborso riguardi una contestazione di SEPA Direct Debit, l'accredito avverrà direttamente sul rapporto sul quale è stata addebitata l'operazione (carta prepagata, nel caso in cui sia ancora attiva, o conto corrente).
In caso di riscontro negativo da parte dell'Azienda Creditrice, l'importo indebitamente rimborsato verrà recuperato dallo stesso rapporto sul quale è stato precedentemente effettuato l'accreditato.
Nell'impossibilità di effettuare il rimborso, se dovuto, sul rapporto oggetto di contestazione, BancoPosta provvederà al pagamento in contanti presso qualsiasi Ufficio Postale (a tal riguardo il Cliente riceverà una comunicazione spedita tramite raccomandata).

In the event that the refund concerns a SEPA Direct Debit dispute, the credit will be made directly to the account on which the transaction was debited (prepaid card, if still active, or current account).
In case of a negative response from the Creditor Company, the unduly refunded amount will be recovered from the same account on which the credit was previously made.
If it is not possible to make the refund, if due, to the disputed account, BancoPosta will proceed with a cash payment at any Post Office (in this regard, the Customer will receive a notification sent via registered mail).

Riferimento mandato/
Sepa Mandate reference (*): |_|_|_|

SOTTOSCRITTORE (compilare solo se diverso dal Debitore a cura del Rappresentante Legale o dal soggetto munito di poteri di rappresentanza): SUBSCRIBER *(to be filled in only if different from the Debtor by the Legal Representative or by a person with power of representation)*:

Cognome e nome *Surname and name* (*) .....

Codice Fiscale/ Tax Code (*) |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

Documento di identità in caso di persona fisica/ *Identity document* (*) ..... n° .....

rilasciato da/ *Issued by* ..... il/*on* .....

Recapito telefonico/cellulare *Telephone*/*mobile number* .....

Il sottoscritto richiede/ *The undersigned requests*:

❑ **Revoca di un singolo ordine di pagamento (addebito diretto SEPA) / *Revocation of a single payment order (SEPA Direct Debit)* (**)**

Scadenza disposizione di incasso /*Due date of collection order* (*) .....

Importo *Amount* (*) .....,.....

Per i SEPA DIRECT DEBIT CORE la richiesta di revoca dell'ordine di pagamento deve essere presentata entro il giorno lavorativo bancario anteriore alla scadenza della disposizione di incasso.
Per i SEPA DIRECT DEBIT CORE finanziario e ad importo prefissato la richiesta di revoca dell'ordine di pagamento deve essere presentata entro le ore 12.00 del giorno di scadenza della disposizione di incasso.
Per i SEPA DIRECT DEBIT BUSINESS-TO-BUSINESS (B2B) la richiesta di revoca dell'ordine di pagamento deve essere presentata entro le ore 12.00 del giorno di scadenza della disposizione di incasso.

*For **SEPA Direct Debit Core**, the request for revocation of the payment order must be submitted by the banking business day prior to the due date of the collection order.*
*For **SEPA Direct Debit Cor**e financial and fixed amount, the request for revocation of the payment order must be submitted by 12:00 p.m. on the due date of the collection order.*
*For **SEPA Direct Debit Business-to-Busines**s (B2B), the request for revocation of the payment order must be submitted by 12:00 p.m. on the due date of the collection order.*

❑ **Rimborso di un addebito diretto SEPA Core – Refusal** (ad esclusione delle tipologie SEPA Core finanziario e SEPA Core ad importo prefissato)
Refund of a SEPA Core direct debit – Refusal *(excluding SEPA Core financial and SEPA Core fixed amount types)*

Scadenza disposizione di incasso | *Due date of collection order* (*) .....

Importo *Amount* (*) .....,.....

Numero disposizione (riportata nell'estratto conto) ***Order number (as shown on the statement)*** |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|
Il Debitore ha diritto di richiedere entro e non oltre 8 (otto) settimane a decorrere dalla data di addebito sul conto di pagamento a BancoPosta il rimborso di quanto addebitato sul conto corrente sopra indicato.

The Debtor has the right to request, no later than 8 (eight) weeks from the debit date to the payment account, a refund from BancoPosta for the amount debited on the above-indicated bank account.

❑ **Richiesta Rimborso di una disposizione di addebito diretto non autorizzata *Request for refund of an unauthorized direct debit order***

Scadenza disposizione di incasso | *Due date of collection order* (*) .....

Importo *Amount* (*) .....,.....

Numero disposizione (riportata nell'estratto conto) ***Order number (as shown on the statement)*** |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

- ❑ **è un addebito diretto SEPA Core***non autorizzato**** *It is an unauthorized SEPA Core direct debit*
- ❑ **è un addebito diretto SEPA B2B non autorizzato**\ *It is an unauthorized SEPA B2B direct debit*

Il sottoscritto è consapevole che ha diritto ad ottenere il rimborso di una disposizione di addebito diretto Core e B2B non autorizzata, ove consideri che alla disposizione non corrisponda nessun Mandato rilasciato al Creditore, facendone richiesta entro e non oltre il termine di 13 (tredici) mesi dalla data di addebito a BancoPosta se la disposizione è stata addebitata sul conto corrente sopra indicato.

The undersigned is aware that they have the right to obtain a refund for an unauthorized Core and B2B direct debit order if they believe that no mandate was issued to the Creditor, by submitting the request no later than 13 (thirteen) months from the debit date to BancoPosta if the order was debited on the above-mentioned bank account.

I campi contrassegnati con (*) sono obbligatori. \ Fields marked with () are mandatory.
(**) È prevista l'applicazione delle commissioni e spese indicate nel Foglio Informativo tempo per tempo vigente relativo al conto di pagamento o ai servizi di pagamento
Fees and charges as indicated in the current Information Sheet for the payment account or payment services will apply.
(***) Inclusi gli addebiti diretti SEPA Core ad importo prefissato e finanziari. Includes SEPA Core fixed amount and financial direct debits.

ALTRE CONTESTAZIONI VERSO ESERCENTI (*DISPUTES WITH MERCHANTS*)

❑ **C6 – MERCE NON RICEVUTA E SERVIZI NON EROGATI – MERCE NON CONFORME/CONTRAFFATTA/DESCRIZIONE INGANNEVOLE – MERCE RESA – ADDEBITO PER "NO SHOW" ALBERGHIERO**
(GOODS OR SERVICES NOT PROVIDED /NOT AS DESCRIBED/ RETURNED/CANCELLED)

OPERAZIONI OGGETTO DELLA CONTESTAZIONE (*DISPUTED TRANSACTIONS*)						
DATA *(DATE)*	ORA *(TIME)*	IMPORTO *(AMOUNT)*	CANALE (Internet/Punto Vendita/APP/ Acquisti Telefonici) *CHANNEL (Internet/POS/APP/ Phone-order)*	ESERCENTE *(MERCHANT)*	LUOGO *(PLACE)*	DESCRIZIONE MERCE/SERVIZIO *(DESCRIPTION OF GOODS/ SERVICES)*

❑ Merce non ricevuta e servizi non erogati *(Goods/services not provided)*	La/le transazione/e riportata/e nella lista delle operazioni contestate, addebitata/e sul mio rapporto, è/sono relativa/e a beni/servizi mai inviati/erogati dall'esercente, con data di consegna prevista per il …….. Ho contattato l'esercente in data ..... / ..... / ....., ma senza raggiungere un accordo *(The above listed disputed transactions concerning goods/services never received from the merchant have been charged to my account.* *I expected delivery to take place on ….....….....….....……* *I tried to contact the merchant on ..... but I was unable to reach an agreement)*
❑ Merce non conforme/contraffatta/ descrizione ingannevole *(Goods not as described)*	La/le transazione/i riportata/e nella lista delle operazioni contestate, addebitata/e sul mio rapporto, è/sono relativa/e a beni-che sono risultati non conformi/contraffatti/ingannevoli in quanto difettosi/non conformi alla descrizione ingannevole o diversi da come erano stati descritti in fase di ordinazione. Ho contattato l'esercente in data ..... / ..... / ....., ma senza raggiungere un accordo *(The above listed disputed transactions concerning goods/services which are not as originally described by the merchant/defective have been charged to my account.* *I tried to contact the merchant on .....but I was unable to reach an agreement)*
❑ Merce resa *(Returned goods/services)*	In data ..... / ..... / ..... ho restituito i beni relativi agli addebiti riportati nella lista delle operazioni contestate, ma l'esercente non ha provveduto a cancellare l'operazione di addebito. Ho contattato l'esercente in data ..... / ..... / ....., ma senza raggiungere un accordo *(On ..... I returned/cancelled the goods/services regarding the above listed amount/s. However, the merchant charged such amount/s to my account.* *I tried to contact the merchant on ..... but I was unable to reach an agreement)*
❑ Prenotazione cancellata ("no show" alberghiero) *(Booking cancelled)*	Ho cancellato la prenotazione con l'esercente indicato nella lista delle operazioni contestate in data ..... / ..... / ..... ottenendo il n. di cancellazione ……..... *On ……..... I cancelled my reservation at the above mentioned hotel.* *(Cancellation No. …….....)*

D - DOCUMENTAZIONE DA ALLEGARE AL PRESENTE MODULO *(REQUIRED DOCUMENTATION)*

In relazione alla tipologia di contestazione selezionata è necessario allegare al presente modulo i seguenti documenti (According to the nature of the claim please attach the following documentation)

DESCRIZIONE CONTESTAZIONE *(CLAIM DESCRIPTION)*	DOCUMENTI DA ALLEGARE *(REQUIRED DOCUMENTATION)*
C1 - OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON AUTORIZZATE CONNESSE A SOSPETTA FRODE (eseguite tramite canali Internet/APP/ Punto Vendita/Acquisti Telefonici) *C1 - I DID NOT TAKE PART IN THE TRANSACTION/S* *(regarding online/APP/POS/Phone-order transactions)*	**A. DOCUMENTAZIONE OBBLIGATORIA:** - copia del documento d'identità; - lista movimenti evidenziando la/le spese contestata/e. **B. DOCUMENTAZIONE INDISPENSABILE per una completa e corretta valutazione del disconoscimento, e ai fini dell'eventuale rimborso delle somme contestate:** - **ha ricevuto messaggi e-mail o sms contenenti link** in prossimità della frode: *allegare evidenza (ad es. print screen, stampe) dei messaggi ricevuti;* - **ha ricevuto chiamate da presunti operatori di Poste** in prossimità della frode: *allegare evidenza (ad es. print screen, stampe) delle chiamate ricevute con relativo numero telefonico*; - **l'evento di frode è stato realizzato in prossimità della scadenza della carta di pagamento ed ha ricevuto una comunicazione e/o una carta di pagamento in sostituzione**: *allegare copia della comunicazione/carta ricevuta*; - **ha rilevato il blocco dell'utenza telefonica associata al suo dispositivo mobile (SIM del telefono cellulare),** in prossimità dell'evento di frode e **senza averne richiesto la sostituzione**: *fornire copia della documentazione presentata o rilasciata dall'operatore telefonico o qualsiasi altra informazione utile a documentare l'accaduto*; - **ha subito il furto della carta di pagamento**: fornire tutte le informazioni utili a ricostruire l'accaduto (es. modalità di sottrazione della carta, contesto, luogo, ecc). **C ALTRA DOCUMENTAZIONE UTILE ove disponibile:** - denuncia all'autorità giudiziaria (es. Polizia, Carabinieri, Guardia di Finanza, etc); - altra documentazione utile a chiarire la posizione del titolare rispetto alla/e operazione/i contestata/e, anche attraverso l'allegazione di una nota descrittiva dell'accaduto ***A. MANDATORY DOCUMENTATION:*** - *copy of a valid ID document;* - *acccount statement highlighting the disputed transaction/s.* **B. *ESSENTIAL DOCUMENTATION for a complete and correct evaluation of the denial, and for the purposes of any reimbursement of the disputed sums:*** - *has received e-mail or text messages containing links in proximity to the fraud: attach evidence (e.g. print screen, printouts) of the messages received;* - *received calls from presumed Post Office operators in the vicinity of the fraud: attach evidence (e.g. print screen, printouts) of the calls received with the relevant telephone number;* - *the fraud event occurred close to the expiration of the payment card and you received a communication and/or a replacement payment card: attach a copy of the communication/card received;* - *has detected the blocking of the telephone user associated with his mobile device (mobile phone SIM), close to the fraud event and without having requested its replacement: provide a copy of the documentation presented or issued by the telephone operator or any other information useful for documenting what happened;* - *had your payment card stolen: provide all the information needed to reconstruct what happened (e.g. how the card was stolen, context, location, etc.).* **C *OTHER USEFUL DOCUMENTATION where available:*** - *report to the judicial authority (e.g. Police, Carabinieri, Guardia di Finanza, etc);* - *other useful documentation to clarify the owner's position with respect to the contested operation(s), also by attaching a descriptive note of the incident*
C2 - ANOMALIE NELLE OPERAZIONI DI PRELIEVO CONTANTE PRESSO ATM DI POSTE ITALIANE *C2 - ATM CASH WITHDRAWALS OF POSTE ITALIANE*	- Copia documento d'identità *(Copy of a valid ID document)* - Copia dello scontrino del prelievo, se stampato *(Copy of a withdrawal slip, if provided)* - Lista movimenti evidenziando le spese contestate *(Account statement highlighting the disputed trans action/s)*
C3 - ANOMALIE NELLE OPERAZIONI ESEGUITE ALL'UFFICIO POSTALE *C3 – TRANSACTIONS CARRIED OUT AT POST OFFICE COUNTERS*	- Copia documento d'identità *(Copy of a valid ID document)* - Lista movimenti evidenziando le operazioni contestate *(Account statement highlighting the disputed transaction/s)*
C4 - ADDEBITI ERRATI O MULTIPLI (eseguite tramite canali Internet, POS, APP) C4 - DUPLICATE/MULTIPLE PROCESS-ING/INCORRECT AMOUNT (regarding online/APP/POS transactions)	- Copia documento d'identità *(Copy of a valid ID document)* - Copia dell'avvenuto pagamento con altro mezzo di pagamento *(Evidence of payment made by other means)* - Copia del documento fiscale per tutti i casi in cui l'importo addebitato non corrisponde a quello della transazione autorizzata *(Copy of invoice if charged amount differs from authorised amount)* - Copia della documentazione attestante l'avvenuto raggiungimento dell'accordo tra cliente ed esercente in merito all'accredito/storno di un'operazione *(Evidence of merchant's willingness to refund the charged amount)* - Per gli abbonamenti ricorrenti, l'evidenza della richiesta di cancellazione dell'abbonamento*(For recurring subscriptions, evidence of the subscription cancellation request.)*

C5 - REVOCA SINGOLO ORDINE DI PAGAMENTO – RIMBORSO SINGOLO ADDEBITO DIRETTO CORE (ENTRO 8 SETTIMANE) – RICHIESTA RIMBORSO DI UNA DISPOSIZIONE DI ADDEBITO DIRETTO SEPA NON AUTORIZZATA *C5- REVOCATION OF A SINGLE PAYMENT ORDER – REFUND OF A SINGLE SEPA DIRECT DEBIT CORE (WITHIN 8 WEEKS) – REQUEST FOR A REFUND OF AN UNAUTHORIZED SEPA DIRECT DEBIT TRANSACTION*	**Documentazione obbligatoria:** - **Altra documentazione rilevante ai fini della completa e corretta valutazione in caso di disconoscimento:** - eventuale altra documentazione utile a chiarire la posizione del titolare rispetto alla/e operazione/i contestata/e, anche attraverso l'allegazione di una nota descrittiva dell'accaduto; - se in merito all'accaduto ha presentato denuncia all'autorità giudiziaria (es. Polizia, Carabinieri, Guardia di Finanza, etc) potrebbe essere utile l'allegazione della relativa copia. ***Mandatory documentation:*** ***- Other relevant documentation for the complete and correct evaluation of the claim:*** *- any other documentation that may be useful in clarifying the cardholder's position regarding the disputed transaction(s), including a descriptive note of the incident;* *- if you have reported the incident to the judicial authority (such as the Police, Carabinieri, Guardia di Finanza, etc.), attaching a copy of the report may be useful.*
C6 - **MERCE NON RICEVUTA E SERVIZI NON EROGATI – MERCE NON CONFORME/CONTRAFFATTA/ DESCRIZIONE INGANNEVOLE – MERCE RESA – ADDEBITO PER "NO SHOW" ALBERGHIERO** C6 - GOODS/SERVICES NOT PROVIDED/NOT AS DESCRIBED/ RETURNED/ CANCELLED	- In caso di contestazione di merci/servizi allegare fotocopia dell'ordine, eventuale ricevuta di restituzione e qualsiasi altra informazione possa essere utile a documentare l'accaduto, incluse eventuali comunicazioni intercorse con l'esercente *(Copy of purchase order or receipt of returned goods, any other documentation providing useful evidence, any correspondence with the merchant)* - In caso di contestazioni per prenotazioni alberghiere, autonoleggi e compagnie aeree includere anche (*For disputes regarding hotel reservations/car rentals or airline services, please also include*): - Copia della documentazione comprovante la cancellazione della prenotazione *(Evidence of cancellation)* - Documentazione comprovante i contatti intercorsi con l'autonoleggio o l'albergo *(Evidence of contact with the merchant)* - Copia del biglietto aereo o documentazione comprovante il non utilizzo del servizio *(Copy of flight ticket/s or, if the case, evidence that you were unable to travel)*

E - RICHIESTA DI RIMBORSO (*REFUND REQUEST*)

Il sottoscritto, consapevole delle conseguenze penali derivanti dall'eventuale falsità di tutti od alcuni di tali dati ed informazioni, consapevole delle responsabilità patrimoniali nei confronti di BancoPosta e di ogni eventuale terzo danneggiato derivanti dall'eventuale falsità di tutti o di alcuno dei dati o delle informazioni forniti:

- chiede il rimborso della/e operazione/i oggetto della contestazione;
- dichiara di aver fornito con il presente modulo dati ed informazioni esatti, completi e veritieri;
- *authorise BancoPosta to re-credit the disputed amount/s to my account if the transaction/s prove/s to be genuine as a result of the assessment carried out by the issuer.*

I hereby:

- *officially apply for the refund of the above listed disputed transaction/s;*
- *declare that the information details provided herein are complete and fully true;*
- *authorise BancoPosta S.p.A. to re-credit the disputed amount/s to my account if the transaction/s prove/s to be genuine as a result of the assessment carried out by the issuer.*

I hereby also declare that I am aware of:

- *the criminal consequences deriving from making a false statement or providing false information details;*
- *the cardholder's financial liability towards BancoPosta S.p.A.;*
- *the cardholder's financial liability towards any third party for any damage resulting from any false/partially false information detail provided.*

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

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

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

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

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

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

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

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

Firma del Direttore (Director's full signature) ..... Data (*Date*) .....