

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

In case of theft, loss, or unauthorized use of your payment card, promptly block the card by contacting the number 800.00.33.22.

Please dial 800.00.33.22 to block your stolen/lost card.

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 anche "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 le operazioni non effettuate
 - Sottosezione C2 per anomalie nelle operazioni presso ATM
 - Sottosezione C3 per anomalie nelle operazioni presso Ufficio Postale
 - Sottosezione C4 o C5 per le contestazioni verso esercenti relativamente ad addebiti errati o 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>;
 - 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;

Poste Italiane esamina la contestazione e comunica l'esito al cliente nei termini indicati nel "Regolamento del Servizio dei Reclami BancoPosta" disponibile sul sito www.poste.it.

<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: claim description - tick as appropriate one (or more) of the following:*
 - *Subsection C1: transactions charged without cardholder authorization;*
 - *Subsection C2: ATM transactions;*
 - *Subsection C3: transactions carried out at post office counters;*
 - *Subsections C4/C5: incorrect amounts charged/goods or services not provided/not as described/returned/cancelled*
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://postepay.poste.it/disconoscimento-addebito/index.html>;*
 - *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*

Poste Italiane will assess your claim and provide feedback in compliance with BancoPosta Claim Management Regulations available on the website www.poste.it

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.

A - DATI DEL CLIENTE (CUSTOMER DETAILS)

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/Business Tax Number)

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

A2 – 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 bank account in Italy):

accredito/bonifico bancario: IBAN IT.....

Nel caso in cui il rimborso riguardi una contestazione verso esercenti, l'accredito avverrà direttamente sulla carta di pagamento con la quale è stata effettuata l'operazione di acquisto, nel caso in cui la carta sia ancora attiva (In the case of claims regarding purchases BancoPosta will credit the successfully disputed amount/s to the card used to mate the purchase/s if it is still active).

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

- per importi fino a 1.000 € e unico intestatario del rapporto, 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 (the client will receive notice by registered mail);
- per importi superiori a 1.000 € o nei casi di cointestazione del rapporto, 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 cardholder's address).

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

CONTO CORRENTE n. (ACCOUNT No.)

abilitato al servizio BPOL/BPIOL¹/INTERNET BANKING BUSINESS LINK (Internet-enabled)

utilizzo il codice POSTEID o altro codice dispositivo per effettuare operazioni su BPOL/BPIOL/INTERNET BANKING BUSINESS LINK (use of POSTEID or other code device to carry out the disputed transaction/s)

LIBRETTO n. (BANKBOOK No.)

CARTA LIBRETTO n. (BANKBOOK CARD No.)

Carta INPS n.

abilitato al servizio RPOL² (Internet-enabled)

utilizzo il codice POSTEID o altro codice dispositivo per effettuare operazioni su RPOL (use of POSTEID or other code device to carry out the disputed transaction/s)

1 BancoPosta Online, BancoPosta Impresa Online

2 Risparmio Postale Online RPOL service

Ho utilizzato la carta l'ultima volta il (<i>I last used the card on</i>) presso (<i>at</i>)	Ho utilizzato la carta l'ultima volta il (<i>I last used the card on</i>) presso (<i>at</i>)
Informazioni obbligatorie sul blocco della carta (Mandatory details regarding card block)	Informazioni obbligatorie sul blocco della carta (Mandatory details regarding card block)
<input type="checkbox"/> Ho provveduto a bloccare la carta in data (<i>I blocked the card on</i>) (n. blocco/block No.)	<input type="checkbox"/> Ho provveduto a bloccare la carta in data (<i>I blocked the card on</i>) (n. blocco/block No.)
Eventuali informazioni aggiuntive Additional information	
.....	
.....	

**Utilizzo non autorizzato delle piattaforme on line/APP di Poste Italiane S.p.A.
(Unauthorized use of Poste Italiane S.p.A. 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 di Poste Italiane S.p.A. (*Please specify where your personal credentials to access Poste Italiane S.p.A. online platforms/APP's were stored*):

.....

<ul style="list-style-type: none"> • Ho rivelato le credenziali di sicurezza personalizzate per l'utilizzo delle piattaforme online di Poste Italiane S.p.A. e delle APP rispondendo a SMS, e-mail, telefono (<i>I disclosed my secure access credentials by responding to an SMS/email or a telephone call</i>) • Ho fornito a terzi (ad es. tramite SMS, Internet, telefono) i codici non riutilizzabili generati dai sistemi di autenticazione di BancoPosta (OTP) (<i>I provided the one-time password generated by BancoPosta' authentication systems to a third party via the Internet, SMS or phone</i>) 	<input type="checkbox"/> Sì/Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sì/Yes <input type="checkbox"/> No
---	--

Informazioni obbligatorie su furto/smarrimento degli strumenti di accesso e/o utilizzo delle piattaforme on line/APP di Poste Italiane S.p.A. (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 S.p.A. (es. nome utente, password, codice conto, codice Poste ID o altro codice dispositivo) (<i>The device/medium where I recorded my secure access credentials to access Poste Italiane S.p.A. platforms was stolen/lost</i>) (e.g.: username, password, account code, Poste ID code or any other device)	<input type="checkbox"/> Sì/Yes <input type="checkbox"/> No
• Ho subito il furto/smarrimento della carta di pagamento e/o del relativo codice personale segreto (PIN) (<i>My card and/or my PIN was stolen/lost</i>).	<input type="checkbox"/> Sì/Yes <input type="checkbox"/> No
• Ho subito il furto/smarrimento del telefono cellulare/altro dispositivo mobile impiegato per ricevere i codici non riutilizzabili generati dai sistemi di autenticazione di BancoPosta (<i>My mobile phone and/or any other mobile device used to receive one-time passwords generated by BancoPosta authentication systems was stolen/lost</i>).	<input type="checkbox"/> Sì/Yes <input type="checkbox"/> No
• Ho subito il blocco della SIM telefonica senza averne richiesto la sostituzione (<i>My SIM card was blocked without my request</i>).	<input type="checkbox"/> Sì/Yes <input type="checkbox"/> No

Informazioni obbligatorie sull'utilizzo della piattaforma on line/APP di Poste Italiane S.p.A. (Mandatory details regarding the use of Poste Italiane S.p.A. online platforms/APP's)

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

Comunicazioni con BancoPosta relative a uso non autorizzato o sospetto (Communication with BancoPosta)

• Ho provveduto a comunicare a BancoPosta il furto, lo smarrimento, l'uso non autorizzato o sospetto delle credenziali di sicurezza personalizzate (<i>I have informed BancoPosta about the theft/loss, the unauthorized or suspect use of my secure access credentials</i>)	<input type="checkbox"/> Sì/Yes <input type="checkbox"/> No
Se sì, specificare in quale data ___/___/___ (<i>If your reply is "Yes", please specify when ___/___/___</i>)	

ANOMALIE RELATIVE A OPERAZIONI SU ATM O ESEGUITE ALL'UFFICIO POSTALE (ATM TRANSACTIONS OR TRANSACTIONS CARRIED OUT AT POST OFFICE COUNTERS)

C2 - PRELIEVI CONTANTE PRESSO ATM (ATM CASH WITHDRAWALS)

OPERAZIONI OGGETTO DELLA CONTESTAZIONE (DISPUTED TRANSACTIONS)					
DATA (DATE)	ORA (TIME)	IMPORTO (AMOUNT)	CANALE (ATM Poste Italiane/ ATM altra banca) CHANNEL (ATM Poste Italiane/ ATM other bank)	BANCA (in caso di ATM di al- tra banca) BANK (in case of ATM of oth- er bank)	LUOGO (PLACE)

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

C3 – 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)

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

CONTESTAZIONI VERSO ESERCENTI (DISPUTES WITH MERCHANTS)

C4 - ADDEBITI ERRATI O MULTIPLI (eseguite tramite Punto Vendita) (*INCORRECT AMOUNT CHARGED/MULTIPLE PROCESSING regarding transactions carried out via POS*)

OPERAZIONI OGGETTO DELLA CONTESTAZIONE (DISPUTED TRANSACTIONS)					
DATA (DATE)	ORA (TIME)	IMPORTO (AMOUNT)	CANALE (Punto Vendita) CHANNEL (POS)	ESERCENTE (MERCHANT)	LUOGO (PLACE)

<input type="checkbox"/> Importo già pagato con altro mezzo di pagamento (<i>Amount due paid by other means</i>)	L'importo per cui sono stato addebitato dall'esercente è stato pagato con (<i>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</i>) I paid the merchant by (<i>Please specify the other means of payment e.g.: cash/cheque/wire transfer/other card</i>) and that you tried in vain to settle the dispute with the merchant)
<input type="checkbox"/> Addebito doppio/multiplo (<i>Duplicate/multiple processing</i>)	Ho effettuato una sola transazione, ma sono stato addebitato due o più volte dallo stesso esercente per lo stesso importo (<i>I authorized only one transaction. However, the same amount has been charged twice (or more, if the case) to my account by the same merchant</i>)
<input type="checkbox"/> Addebiti aggiuntivi (<i>Additional disputes</i>)	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 <i>I authorised only one transaction for the amount of However, the same merchant charged the following additional amounts to my account:</i> (<i>for a total amount of</i>)
<input type="checkbox"/> Importo non corretto (<i>Incorrect amount</i>)	L'importo addebitato dall'esercente è più elevato di quello della transazione reale, come da prova allegata (<i>The amount charged by the merchant exceeds the amount I authorised</i>)

<input type="checkbox"/> 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 (The credit/reversal due by the merchant has not been refunded)
<input type="checkbox"/> 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 (The partial credit/reversal due by the merchant has not been refunded)

C5 - MERCI E SERVIZI NON RICEVUTI/NON CONFORMI/RESTITUITI/CESSATI (GOODS OR SERVICES NOT PROVIDED /NOT AS DESCRIBED/ RETURNED/CANCELLED)

OPERAZIONI OGGETTO DELLA CONTESTAZIONE (DISPUTED TRANSACTIONS)						
DATA (DATE)	ORA (TIME)	IMPORTO (AMOUNT)	CANALE (Punto Vendita) CHANNEL (POS)	ESERCENTE (MERCHANT)	LUOGO (PLACE)	DESCRIZIONE MERCE/SERVIZIO (DESCRIPTION OF GOODS/ SERVICES)

<input type="checkbox"/> Merci e servizi non ricevuti (Goods/services not provided)	<p>La/Le transazione/i 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</p> <p>Ho contattato l'esercente in data ___/___/_____, ma senza raggiungere un accordo</p> <p><i>(The above listed disputed transactions concerning goods/services never received from the merchant has 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)</i></p>
<input type="checkbox"/> Merce non conforme (Goods not as described)	<p>La/le transazione/i riportata/e nella lista delle operazioni contestate, addebitata/e sul mio rapporto, è/sono relativa/e a beni/servizi che sono risultati non conformi in quanto difettosi o diversi da come erano stati descritti in fase di ordinazione.</p> <p>Ho contattato l'esercente in data ___/___/_____, ma senza raggiungere un accordo</p> <p><i>(The above listed disputed transaction/s concerning goods/services which are not as originally described by the merchant/defective has been charged to my account. I tried to contact the merchant on..... but I was unable to reach an agreement)</i></p>
<input type="checkbox"/> Merci e servizi resi (Returned goods/services)	<p>In data ___/___/_____ ho restituito / annullato i beni / servizi relativi all'addebito/agli addebiti riportato/i nella lista delle operazioni contestate, ma l'esercente non ha provveduto a cancellare la/le operazione/i di addebito.</p> <p>Ho contattato l'esercente in data ___/___/_____, ma senza raggiungere un accordo</p> <p><i>(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)</i></p>

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 DA ME NON EFFETTUATE (eseguite tramite canali Internet/APP/ Punto Vendita/Acquisti Telefonici) C1 - I DID NOT TAKE PART IN THE TRANSACTION/S (referred to online/APP/POS/Phone-order transactions)	Documentazione obbligatoria: <ul style="list-style-type: none">- copia del documento d'identità;- lista movimenti evidenziando la/le spese contestata/e. Altra documentazione rilevante ai fini della completa e corretta valutazione del disconoscimento: <ul style="list-style-type: none">- se in prossimità dell'evento di frode ha ricevuto messaggi e-mail o sms contenenti link, ovvero chiamate da presunti operatori di Poste, fornire evidenza (ad es. print screen, stampe) dei messaggi/chiamate ricevute;- se l'evento di frode è stato realizzato in prossimità della scadenza della carta di pagamento, fornire copia dell'eventuale comunicazione e/o della carta ricevuta in sostituzione della carta scaduta;- se in prossimità dell'evento di frode ha rilevato il blocco dell'utenza telefonica associata al suo dispositivo mobile (SIM del telefono cellulare) senza averne richiesto la sostituzione, fornire copia della documentazione presentata o rilasciata dall'operatore telefonico o qualsiasi altra informazione utile a documentare l'accaduto;- 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: <ul style="list-style-type: none">- copy of a valid ID document;- Account statement highlighting the disputed transaction/s Other relevant documentation for the complete and correct evaluation of the claim: <ul style="list-style-type: none">- if you received email or SMS messages containing links or calls from alleged Poste operators near the fraud event, provide evidence (e.g. print screens, prints) of the messages/calls received;- if the fraud event occurred near the expiration date of the payment card, provide a copy of any communication and/or the card received to replace the expired card;- if you detected the block of the phone service associated with your mobile device (cellular phone SIM) near the fraud event without requesting its replacement, provide a copy of the documentation presented or issued by the Telecom Provider or any other useful information to document the event;- 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.
C2 - PRELIEVI CONTANTE PRESSO ATM C2 - ATM CASH WITHDRAWALS	<ul style="list-style-type: none">- Copia documento d'identità (Copy of a valid ID document)- Copia dello scontrino del prelievo, se stampato (Copy of a withdrawal slip, if provided)- Estratto conto/lista movimenti evidenziando le spese contestate (Account statement highlighting the disputed transaction/s)
C3 - OPERAZIONI PRESSO UFFICIO POSTALE C3 - TRANSACTIONS CARRIED OUT AT POST OFFICE COUNTERS	<ul style="list-style-type: none">- Copia documento d'identità (Copy of a valid ID document)- Estratto conto/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 PROCESSING/INCORRECT AMOUNT (referred to online/APP/POS transactions)	<ul style="list-style-type: none">- 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 authorized 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)
C5 - MERCI E SERVIZI NON RICEVUTI/ NON CONFORMI/RESTITUITI/CESSATI C5 - GOODS/SERVICES NOT PROVIDED/NOT AS DESCRIBED/RETURNED/ CANCELLED	<ul style="list-style-type: none">- Copia documento d'identità (Copy of a valid ID document)- 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)

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;
- autorizza BancoPosta, qualora dalle verifiche effettuate risulti che l'operazione sia stata regolarmente autorizzata, a riaddebitare le somme precedentemente rimborsate.

Luogo, data

Firma del titolare

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 to re-debit 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;
- 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 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)