MODULO DI CONTESTAZIONE ADDEBITO PER I SERVIZI POSTEPAY / CLAIM FORM FOR POSTEPAY 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 PostePay S.p.A. – Patrimonio destinato IMEL (di seguito "PostePay S.p.A.") è necessario:

- 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
- Allegare i documenti da inviare unitamente al presente modulo (cfr. Sezione D Documentazione da allegare al presente modulo)
- Sottoscrivere il modulo nella Sezione E Richiesta di rimborso
- 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 PostePay S.p.A.;
 - A mezzo fax al n. 06-98680330;
 - Tramite Posta elettronica ordinaria o PEC all'indirizzo reclami.postepay@pec.posteitaliane.it;
 - tramite posta ordinaria o, a scelta del cliente, posta raccomandata con ricevuta di ritorno a PostePay S.p.A. Patrimonio destinato IMEL– Gestione
 - Reclami Viale Europa, 190 00144 Roma;

- <Instructions for filling in your claim form:</p>

 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)
- Sign the form at the bottom of Section E Refund request
- Submit your claim in any of the following ways:
 - fill the dispute form directly online at https://postepay.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.postepay@pec.posteitaliane.it;
 - send it by ordinary/registered mail with acknowledgement of receipt to: PostePay S.p.A. Patrimonio destinato IMEL Gestione Reclami Viale Europa, 190 – 00144 Rome – Italy

I dati e le informazioni forniti nel presente modulo devono essere esatti, completi e veritieri; PostePay S.p.A. 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 consequenze penali e delle connesse responsabilità patrimoniali nei confronti di PostePay S.p.A. e di ogni eventuale altro terzo danneggiato.

All the data and the information herein must be correct, complete and true. PostePay S.p.A. 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 PostePay S.p.A 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

A1 – DAII ANAGRAFICI (PERSONAL DAIA)	
Cognome (Surname)Nor	ne (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)	oile) E-mail
B - INFORMAZIONI SUI RAPPORTI OGGETTO DELLA CO	NTESTAZIONE (BANKING ACCOUNT DETAILS)
CARTA PREPAGATA POSTEPAY n° (POSTEPAY No.)	Tipo/ <i>Type</i>
CARTA DI DEBITO POSTEPAY n° (DEBIT CARD No.)	Tipo/ <i>Type</i>
□ Per le richieste relative a SEPA Direct Debit (sottosezione C5) si richie fornire n. IBAN - For requests regarding SEPA Direct Debit (subsection please provide the IBAN number.	
utilizzo il codice POSTEID o altro codice dispositivo per effettuare ope transaction/s)	razioni (use of POSTEID or other code device to carry out the disputed
☐ Abilitata ai servizi online tramite (<i>Internet- enabled via OTP1</i>) (es/e.g. Po	ostepay.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)

PostePay S.p.A. 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).

Nel caso in cui non venga indicato un rapporto di conto corrente postale o bancario oppure un numero di carta Postepay, PostePay S.p.A. provvederà all'eventuale rimborso nelle seguenti modalità: (*If postal/bank current account details or a postepay number are not provided PostePay S.p.A. 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 PostePay S.p.A 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 O	GGETTO DELLA CONTE	ESTAZIONE (<i>DISPUTED T</i>	RANSACTIONS)	
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)

	OPERAZIONI OG	GETTO DELLA CONTE	STAZIONE (DISPUTED T	RANSACTIONS)	
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)
Punto Vendita)	zato delle carte di pagan the transaction/s carried				isti Telefonici o presso
	e in caso di carta rubata o illed in in case of stolen/lo		(sosp (To be filled	ein caso di carta in suo pe etta clonazione/contraffazi in if the card is in your po cted card cloning/counterfe	one) Ossession
Informazio	oni su furto/smarrimento o (Theft/loss details)	della carta		ı clonazione/contraffazio ning/counterfeiting detai	
smarrimento (es: casa	cui è avvenuto il furto d , ufficio, negozio, luogo a t? (e.g.: at home, at work, i	ll'aperto, ecc.) (Where		e circostanze in cui si ri ne (When/how do you think	
Specificare le circostan of circumstances):	ze in cui è avvenuto il furto	(Please specify details			
Specificare data e ora i time of theft/loss):	Specificare data e ora in cui è stato notato il furto/smarrimento (<i>Date and time of theft/loss</i>):				
CO	orie sulle modalità di cus dice personale segreto (P / details regarding card/P	IN)		atorie sulle modalità di c ry details regarding card	
Specificare dove era cu time it was lost/stolen?	ustodita la carta (<i>Where wa</i>):	as your card kept at the	Specificare dove viene usually keep your card?	custodita abitualmente la):	carta (Where do you
code was stolen/lost	,	□ Sì/Yes o No	terzi e/o ho subito fu	mporaneamente, la carta urto/smarrimento del PIN ird party and/or lost my P	(1
code to a third party)	terzi (<i>I disclosed my PIN</i>) zioni all'estero nel periodo	□ Sì/Yes o No	,	rzi (I disclosed my PIN co	
indicato (I used my above mentioned pe	y card abroad during the	□ Sì/Yes o No	Ho effettuato transa:	zioni all'estero nel perio ard abroad during the abo ime)	do
	d during the above mention		state effettuate le tran	tero nel periodo in cui son sazioni disconosciute (I w ring the above mention	as

Punto Vendita)		A. (eseguite tramite canali Internet, APP, ATM, Acquisting channels: Internet/POS/APP/Phone-order/ATM)	Telefonici o presso
Informazioni obbligatorie sull'utilizzo d (Mandatory details regarding card	ella carta	Informazioni obbligatorie sull'utilizzo de (Mandatory details regarding card ι	
la carta è attiva (the card is active)	□ Sì/Yes o No	la carta è attiva (the card is active)	□ Sì/Yes o No
ho utilizzato la carta almeno una volta (I used the card at least once)	□ Sì/ <i>Yes</i> o No	ho utilizzato la carta almeno una volta (I used the card at least once)	□ Sì/Yes o No
Ho utilizzato la carta l'ultima volta il (I last used the comme presso (at)		Ho utilizzato la carta l'ultima volta il (I last used the ca	
Informazioni obbligatorie sul blocco de (Mandatory details regarding card k		Informazioni obbligatorie sul blocco del (Mandatory details regarding card bl	
☐ Ho provveduto a bloccare la carta in data (I block		☐ Ho provveduto a bloccare la carta in data (I blocke	
Eventua	ali informazioni aggiu	ntive (additional information)	
Utilizzo non autorizzato delle piattaforme on li (Unauthorised use of Poste Italiane online pla		r.it e delle APP di Poste Italiane	
Informazioni obbligatorie sulle modalità di custo	odia delle credenziali	di sicurezza personalizzate/codici non riutilizzabili (// redentials/one-time codes)	landatory details
		e le credenziali di sicurezza personalizzate per l'utilizz nal credentials to access Poste Italiane S.p.A. online pla	
rispondendo a SMS, e-mail, telefono (<i>I disclose telephone call</i>)	d my secure access of lefono) i codici non riut	piattaforme online Poste.it, Postepay.it e delle APP credentials by responding to an SMS, an email or a ilizzabili generati dai sistemi di autenticazione (OTP) dS or phone)	□ Sì/Yes o No □ Sì/Yes o No
Informazioni obbligatorie su furto/smarrimento (Mandatory details regarding t	o degli strumenti di a theft/loss of access/u	accesso e/o utilizzo delle piattaforme on line/APP se devices regarding Poste Italiane online services)	di Poste Italiane
delle piattaforme online di Poste Italiane (es. non vo) (The device/medium where I recorded my se (e.g.: username, password, account code, Poste • Ho subito il furto/smarrimento della carta di paga PIN code) was stolen/lost) • Ho subito il furto/smarrimento del telefono cellula generati dai sistemi di autenticazione (My mobile was stolen/lost)	ne utente, password, coure access credential ID code or any other of the comento e/o del relativo are/altro dispositivo manuel phone and/or any other course in the control of the control	credenziali di sicurezza personalizzate per l'utilizzo odice conto, codice Poste ID o altro codice dispositi- ls to access Poste Italiane platforms was stolen/lost) levice) codice personale segreto (PIN) (My card and/or my obile impiegato per ricevere i codici non riutilizzabili er mobile device used to receive one-time passwords zione (My SIM card was blocked without my request)	□ Sì/Yes o No
Informazioni obbligatorie sull'utilizzo delle piatta	forme online Poste.it, Italiane online p	Postepay.it e delle APP (Mandatory details regarding latforms/APP's)	g the use of Poste
	di una o più operazioni It of one/several transa Ie piattaforme online F	eseguite tramite il mio home banking/APP (<i>An incorction/s carried out via my home banking device/APP</i>) Poste.it, Postepay.it e/o le APP l'ultima volta in data	□ Sì/Yes o No
		orizzato o sospetto (Communication with PostePay	S. <i>p.A</i> .)
	Pay S.p.A. about the	l'uso non autorizzato o sospetto delle credenziali di loss/theft/unauthorised or suspect use of my secure reply is "Yes", please specify when	□ Sì/Yes o 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
☐ 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>l authorised 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)

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 PostePay S.p.A 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 OG	GETTO DELLA CONTES	STAZIONE (<i>DISPUTED TI</i>	RANSACTIONS)	
DATA (DATE)	ORA (TIME)	IMPORTO (AMOUNT)	CANALE (Internet/APP/Punto Vendita/Acquisti Tele- fonici) 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 conindicare 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
☐ 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
☐ Addebiti aggiuntivi (Additional disputes)	Ho effettuato una sola transazione per l'importo di
	per un importo totale di
	Ho contattato l'esercente in data
	(for a total amount of)
☐ 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
	(The amount charged by the merchant exceeds the amount I authorised) I contacted the merchant on
☐ Prelievo non erogato (Cash not received)	A seguito della richiesta di prelievo, lo sportello automatico (ATM) non ha erogato i contanti pur evidenzian- do 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
☐ 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
	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	Ho disdetto in data
(Recurring transaction cancelled)	Ho contattato l'esercente in data// ma senza raggiungere un accordo
	(On
	I contacted the merchant on

☐ Accredito/storno non ricevuto (Credit not processed)	L'accredito/storno di
	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	Mi è stato riconosciuto dall'esercente un accredito/storno di, ma sulla lista movimenti della mia carta risulta un accredito/storno di
(Credit partially not processed)	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.
RICHIESTA RIMBORSO DI UNA DIS REVOCATION OF A SINGLE PAY	DI PAGAMENTO – RIMBORSO SINGOLO ADDEBITO DIRETTO CORE ENTRO 8 SETTIMANE (REFUSAL) - SPOSIZIONE DI ADDEBITO DIRETTO SEPA NON AUTORIZZATA MENT ORDER – REFUND OF A SINGLE SEPA DIRECT DEBIT CORE WITHIN 8 WEEKS (REFUSAL) - UNAUTHORIZED SEPA DIRECT DEBIT TRANSACTION
l'operazione (carta prepagata, nel caso In caso di riscontro negativo da parte de precedentemente effettuato l'accreditat Nell'impossibilità di effettuare il rimborsi	contestazione di SEPA Direct Debit, l'accredito avverrà direttamente sul rapporto sul quale è stata addebitata in cui sia ancora attiva, o conto corrente). ell'Azienda Creditrice, l'importo indebitamente rimborsato verrà recuperato dallo stesso rapporto sul quale è stato o. o, se dovuto, sul rapporto oggetto di contestazione, Postepay S.p.A. provvederà al pagamento in contanti presso il Cliente riceverà una comunicazione spedita tramite raccomandata).
(prepaid card, if still active, or current a In case of a negative response from th was previously made.	e Creditor Company, the unduly refunded amount will be recovered from the same account on which the cred due, to the disputed account, Postepay S.p.A. will proceed with a cash payment at any Post Office (in this regard
Riferimento mandato/	
Sepa Mandate reference (*): (Indicare i	riferimento fornito dal Creditore Reference provided by the Creditor.)
CREDITORE/ Creditor:	
Denominazione/Ragione sociale/ Comp	pany name/Legal name (*)
Codice Identificativo Creditore/ Creditor	· Identifier Code (*):
Sede Legale/ Registered Office (*): Via	/C.so/P.zza/Largo/ <i>Address</i>
CAP/Postal Code	
Località/City	Provincia/Province Paese/Country
DEBITORE/ Debitor:	
Cognome e nome/Ragione Sociale/Con	mpany name/Legal name (*)
Documento di identità in caso di persor	na fisica/ Identity document (*)
rilasciato da/ Issued by	il/on
Codice Fiscale/Partita IVA (*)// Tax Cod	le/VAT Number
Carta prepagata Postepay nominativa	con IBAN abilitata al servizio/ Postepay prepaid card with IBAN

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//dentity document (*)
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 Core 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-Business (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) <i>Order number (as shown on the statement)</i> Un bebitore ha diritto di richiedere entro e non oltre 8 (otto) settimane a decorrere dalla data di addebito sul conto di pagamento a PostePay S.p.A. il rimborso di quanto addebitato sulla carta sopra indicata.
The Debtor has the right to request, no later than 8 (eight) weeks from the debit date to the payment account, a refund from PostePay S.p.A. for the amount debited on the above-indicated card.
☐ 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 Posto Pay S p. A. co la disposizione è stata addebitata sulla carta sopra indicata.

di addebito a PostePay S.p.A. se la disposizione è stata addebitata sulla carta sopra indicata.

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 PostePay S.p.Á., if the order was debited on the above-mentioned card.

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)

(TIME)	(AMOUNT)	(Internet/Punto Vendita/APP/ Acquisti Telefonici) CHANNEL (Internet/POS/ APP/ Phone- order)	(MERCHANT)	(PLACE)	MERCE/SERV ZIO (DESCRIF TION OF GO ODS/ SERVICE

☐ 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
☐ 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
☐ Merce resa (Returned goods/services)	In data
☐ Prenotazione cancellata ("no show" alberghiero) (Booking cancelled)	Ho cancellato la prenotazione con l'esercente indicato nella lista delle operazioni contestate in data

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)

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 OBBLICATORIA: - 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) delle 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 delle sevento di frode e senza averne richiesto la sostituzione: fronire copia della documentazione presentata o rilasciata dell'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: - account 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 received; - received calls from presumed Post Office operators in			
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 RÌMBORSO DI UNA DISPOSIZIONE DI ADDEBITO DIRETTO SEPA NON AUTORIZZATA

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.

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

- MERCE NON RICEVUTA E SERVIZI NON EROGATI - MERCE CONFORME/CONTRAFFATTA/ NON DESCRIZIONE INGANNEVOLE MERCE RESA - ADDEBITO PER "NO SHOW" ALBERGHIERO

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)
- În 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 consequenze penali derivanti dall'eventuale falsità di tutti od alcuni di tali dati ed informazioni, consapevole delle responsabilità patrimoniali nei confronti di PostePay S.p.A. 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 PostePay 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:

- 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 PostePay 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 PostePay 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 (<i>Place</i>),	data (Date)					
Firma del titolare (Cardholder's signature)						
· ,						
SEZIONE RISERVATA ALL'UFFICIO POSTALE (SECTION TO BE FILLED I	N BY THE POST OFFICE)					
da compilare solo per richiesta presentata in Ufficio Postale (only for claims submitted at post office counters)						
Danaminariana Liffiaia Dastala (Dast Office Name)	Factionaria (Book Office ID No.)					
Denominazione Ufficio Postale (Post Office Name)	Frazionano (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)					