

## MODULO DI CONTESTAZIONE ADDEBITO PER I SERVIZI POSTEPAY

Preliminarmente, in caso di furto, smarrimento oppure utilizzo non autorizzato o sospetto della tua Carta da parte di terzi, se non l'hai ancora fatto, ti ricordiamo di bloccare tempestivamente la tua Carta chiamando il numero 800.00.33.22 (dall'Italia) oppure +39.06.4526.3322 (dall'estero) o, in alternativa, utilizzando i canali digitali (App, Web) accedendo nella tua Area personale.

Per presentare una richiesta di contestazione di addebito è necessario:

**1. Compilare il presente modulo:**

- fornendo i dati identificativi (Sezione A)
- fornendo le informazioni in merito all'accaduto (Sezione B)
- sottoscrivendo la richiesta di rimborso (Sezione C)

**2. Allegare i documenti obbligatori** (copia fronte/retro del tuo documento d'identità, lista movimenti con evidenza della/e operazione/i che intendi contestare) **e ogni altra documentazione utile**, come indicata nella Sezione B, **necessaria ai fini della valutazione di rimborsabilità**

**3. inviare il modulo e i relativi allegati attraverso uno dei seguenti canali**

- presso qualsiasi Ufficio Postale
- tramite Posta elettronica ordinaria o PEC all'indirizzo reclami.postepay@pec.posteitaliane.it
- tramite Posta ordinaria o Posta raccomandata con ricevuta di ritorno a PostePay S.p.A. – Patrimonio destinato IMEL– Gestione Reclami – Viale Europa, 190 – 00144 Roma
- a mezzo fax al n. 06-98680330

In alternativa, ti ricordiamo che puoi presentare la tua contestazione di addebito utilizzando l'apposita procedura online disponibile su sito web all'indirizzo <https://postepay.poste.it/contestazione-addebito-online/>.

### A – DATI ANAGRAFICI

#### A1 – INFORMAZIONI PERSONALI

Cognome ..... Nome .....

Codice Fiscale

Ragione o Denominazione Sociale/Nome Ente Pubblico .....

Partita IVA/Codice Fiscale (per Enti Pubblici)

Telefono

E-mail/PEC: Ai fini delle comunicazioni via e-mail o PEC ti informiamo che verrà utilizzato l'indirizzo ultimo aggiornato e registrato nei nostri archivi. In caso non fosse più valido, ti chiediamo di procedere con l'aggiornamento dell'anagrafica presso Ufficio Postale o attraverso i canali digitali di Poste (App/Web).

#### A2 – RAPPORTO OGGETTO DELLA CONTESTAZIONE

Tipologia rapporto:                      Carta Prepagata                       Carta di Debito (Associata al c/c BancoPosta)

N.ro Carta (PAN) .....

#### A3 – OPERAZIONE/I CONTESTATA/E

**Compila la seguente tabella o, in alternativa, allega l'elenco delle operazioni addebitate** evidenziando quelle che intendi contestare, risultanti dal rendiconto/estratto conto periodico oppure dalla lista movimenti disponibile sui canali digitali (www.poste.it, www.postepay.it e APP), ATM Postamat o presso l'Ufficio Postale.

Data	Ora	Canale (e-commerce, punto vendita, APP/Sito web Poste.it, ATM, UP)	Importo

Ti ricordiamo che in assenza di tali informazioni non sarà possibile lavorare la tua contestazione.





## B – INFORMAZIONI IN MERITO ALL'ACCADUTO




**Che cosa è successo?** Seleziona una delle seguenti casistiche e procedi alla compilazione utilizzando esclusivamente la relativa sezione di riferimento

<input type="checkbox"/>	Ho riscontrato degli addebiti per <b>operazioni fraudolente</b>	▶ vai alla Sezione B1
<input type="checkbox"/>	A fronte di operazioni da me eseguite presso ATM, Ufficio Postale o canali digitali <b>ho rilevato un errato addebito</b>	▶ vai alla Sezione B2
<input type="checkbox"/>	<b>Ho effettuato un pagamento per l'acquisto di beni/servizi che intendo contestare all'Esercente</b>	▶ vai alla Sezione B3
<input type="checkbox"/>	<b>Ho ricevuto un addebito diretto SEPA (SDD) che intendo contestare</b>	▶ vai alla Sezione B4

### B1 - ADDEBITI PER OPERAZIONI FRAUDOLENTE



**Quale dei seguenti eventi è avvenuto prima dell'addebito delle operazioni contestate?** Seleziona una delle seguenti casistiche e allega la documentazione richiesta, **necessaria ai fini della valutazione di rimborsabilità**

<input type="checkbox"/>	Ho subito il furto o lo smarrimento della Carta / smartphone / altro device mobile <input type="checkbox"/> Se hai subito il furto, fornisci una breve descrizione dell'accaduto: ..... ..... .....	 allega la denuncia di furto e/o smarrimento
<input type="checkbox"/>	Ho fornito a terzi le credenziali di accesso all'App/Web Poste (nome utente, password) e/o i codici di sicurezza (PosteID, OTP - one time password, PIN) a seguito della ricezione di un messaggio* (sms, mail, WhatsApp) e/o telefonata**  <i>* con il quale ti veniva richiesto, ad esempio, di cliccare su un link o chiamare un numero di telefono per risolvere delle anomalie</i> <i>** con soggetto, ad esempio, che si è presentato come un operatore di Poste o della Polizia</i>	 allega gli screen-shot dei messaggi e/o delle chiamate ricevute e l'eventuale denuncia (se disponibile)
<input type="checkbox"/>	In prossimità della scadenza della carta, ho fornito a terzi il codice PIN a seguito della ricezione di un messaggio (sms, mail, WhatsApp) e/o telefonata (nell'ambito della quale mi veniva richiesto di seguire una procedura per attivare la nuova carta)	 allega gli screen-shot dei messaggi e/o chiamate e/o comunicazioni cartacee ricevute e l'eventuale denuncia (se disponibile)
<input type="checkbox"/>	Ho rilevato il mancato funzionamento della linea telefonica poco prima della frode, a fronte di una richiesta di sostituzione della SIM da me non eseguita	 allega copia della documentazione rilasciata dall'operatore telefonico e l'eventuale denuncia (se disponibile)
<input type="checkbox"/>	Ho ceduto temporaneamente a terzi (familiari o conoscenti) la carta di pagamento ed i relativi codici di sicurezza	

<input type="checkbox"/>	Le operazioni sono state da me disposte ed autorizzate, ma su richiesta di terzi (fornisci una breve descrizione) ..... ..... .....	 allega ogni ulteriore documentazione utile e l'eventuale denuncia (se disponibile)
<input type="checkbox"/>	Altro (fornisci una breve descrizione) ..... ..... .....	 allega ogni ulteriore documentazione utile e l'eventuale denuncia (se disponibile)
<input type="checkbox"/>	Non ho riscontrato nessun evento anomalo prima dell'addebito delle operazioni contestate ..... ..... .....	 allega ogni ulteriore documentazione utile e l'eventuale denuncia (se disponibile)

**B2 – CONTESTAZIONE DI UNA OPERAZIONE DA ME ESEGUITA PRESSO CANALE FISICO (ATM O UFFICIO POSTALE) O DIGITALE (APP E SITO WEB DI POSTE ITALIANE)**

**Che tipo di operazione hai eseguito e quale anomalia hai riscontrato nell'addebito?** Seleziona una delle seguenti casistiche e allega la documentazione richiesta





<input type="checkbox"/>	Ho eseguito un prelievo presso ATM, e: <input type="checkbox"/> Il contante non è stato erogato (importo non erogato: .....) <input type="checkbox"/> Il contante è stato erogato parzialmente (importo non erogato: .....) <input type="checkbox"/> L'importo dello stesso prelievo è stato addebitato due o più volte  L'ATM è di : <input type="checkbox"/> Poste Italiane <input type="checkbox"/> Altri Istituti Bancari ..... Data/ora prelievo..... Luogo:.....	 allega la ricevuta del prelievo (se disponibile)
<input type="checkbox"/>	Ho eseguito una operazione presso un canale fisico (ATM o Ufficio Postale) o digitale (APP e Sito web di Poste Italiane), ma l'addebito è stato effettuato due o più volte	 assicurati di aver fornito nella sezione A3 i dettagli delle operazioni contestate, con dettaglio della data, dell'ora e dell'importo






**B3 – CONTESTAZIONE DI UN PAGAMENTO DA ME ESEGUITO PRESSO ESERCENTE**

**Indica quando e con quale mezzo hai contattato l'Esercente per la risoluzione della controversia:**

- Ho contattato l'esercente in data ..... / ..... / ....., tramite (es. mail, telefono) ..... ma senza raggiungere un accordo

**Quale anomalia vuoi contestare all'Esercente?** Seleziona una delle seguenti casistiche, allegando la documentazione richiesta dai Circuiti Internazionali per la corretta gestione della pratica

<input type="checkbox"/>	Addebito doppio/multiplo	 assicurati di aver fornito nella sezione A3 i dettagli delle operazioni contestate, con dettaglio della data, dell'ora e dell'importo
<input type="checkbox"/>	Importo già pagato con altro mezzo di pagamento (carta o contanti)	 se l'importo è stato già pagato con Carta di altro Istituto Bancario, fornisci il numero della carta e il codice ARN dell'operazione (che potrai richiedere all'Istituto Bancario emittente la carta). Se hai già pagato in contanti, fornisci copia dello scontrino/ricevuta di pagamento
<input type="checkbox"/>	Abbonamento cancellato	 allega evidenza della disdetta/del recesso e, se disponibile, copia del contratto con cui hai sottoscritto l'abbonamento
<input type="checkbox"/>	Importo non corretto	 allega lo scontrino/la ricevuta con evidenza dell'importo corretto

<input type="checkbox"/>	Addebiti aggiuntivi	 fornisci evidenza del primo addebito da te autorizzato, indicando data/ora e importo
<input type="checkbox"/>	Merce non ricevuta o servizi non erogati	 fornisci una descrizione della merce/servizio acquistato (articolo, quantità, marca), la data di ricevimento/fruizione prevista e allega, se disponibile, copia dell'ordine di acquisto e la corrispondenza intercorsa con l'esercente in merito alla controversia
<input type="checkbox"/>	Merce non conforme/ danneggiata/ difettosa	 allega copia dell'ordine di acquisto con una descrizione dell'anomalia riscontrata e le evidenze del reso effettuato e ricevuto dall'esercente
<input type="checkbox"/>	Merce contraffatta	 allega la certificazione che attesti la natura contraffatta della merce ricevuta, sottoscritta dal titolare della proprietà intellettuale o da un organismo certificatore abilitato fornendo una descrizione dell'anomalia riscontrata
<input type="checkbox"/>	Credito non ricevuto o parzialmente ricevuto	 allega evidenza dell'impegno all'accredito da parte dell'esercente

#### B4 – CONTESTAZIONE ADDEBITO SEPA DIRECT DEBIT (SDD)

##### Fornisci le seguenti informazioni connesse all'addebito SDD che intendi contestare:

- IBAN del rapporto su cui è avvenuto l'addebito:
- Riferimento mandato .....
- Denominazione Creditore .....
- Codice Identificativo Creditore .....
- Sottoscrittore (da compilare solo se diverso dal Debitore, come indicato nella sezione A1, a cura del soggetto munito di poteri di rappresentanza):  
Cognome e Nome ..... CF.....
- Scadenza disposizione di incasso .....
- Importo .....
- N.ro disposizione (riportata nell'estratto conto) .....

##### Selezione il tipo di richiesta: Seleziona una delle seguenti casistiche

<input type="checkbox"/>	Rimborso di un addebito diretto SEPA Core(*) entro 8 settimane dalla data di addebito <input type="checkbox"/> autorizzato <input type="checkbox"/> non autorizzato  (*) Ad esclusione delle tipologie SEPA Core finanziario e SEPA Core ad importo prefissato.
<input type="checkbox"/>	Rimborso di un addebito diretto SEPA non autorizzato(*) Core oltre 8 settimane dalla data di addebito, Core ad importo prefissato, Core finanziario e B2B  (*) Il sottoscritto è consapevole che ha diritto ad ottenere il rimborso di una disposizione di addebito diretto non autorizzata facendone richiesta a PostePay S.p.A., entro e non oltre il termine di 13 (tredici) mesi dalla data di addebito, ove consideri che alla disposizione non corrisponda nessun Mandato valido rilasciato al Creditore.

#### C – RICHIESTA DI RIMBORSO

Il sottoscritto, consapevole delle conseguenze penali derivanti dall'eventuale falsità di tutti o di alcuni dati e informazioni forniti, 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 alcuni dei dati o delle informazioni forniti:

- chiede il rimborso della/e operazione/i oggetto della contestazione;
- dichiara di aver fornito con il presente modulo informazioni e dati esatti, completi e veritieri;
- in caso di contestazione di operazioni addebitate su Carta prepagata Postepay e successivamente rimborsate da PostePay S.p.A., autorizza quest'ultima a riaddebitare su tale Carta l'importo contestato e rimborsato se, a seguito dell'accertamento effettuato da PostePay S.p.A., la/le operazione/operazioni si riveli/rivelino correttamente autorizzata/e;
- in caso di contestazioni di operazioni effettuate con carta di debito Postepay, addebitate su conto corrente BancoPosta e successivamente rimborsate da PostePay S.p.A., autorizza quest'ultima a chiedere a Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta di riaddebitare su tale conto corrente BancoPosta l'importo contestato e rimborsato se, a seguito dell'accertamento effettuato da PostePay S.p.A., la/le operazione/operazioni si riveli/rivelino correttamente autorizzata/e.

PostePay S.p.A. provvederà a riconoscerti eventuali rimborsi dovuti mediante riaccredito sul rapporto oggetto della contestazione (carta prepagata Postepay o c/c BancoPosta al quale è associata la carta di debito Postepay).

In alternativa, nel caso in cui non sia possibile utilizzare tale modalità, PostePay S.p.A. procederà al riaccredito:

a) su altro rapporto attivo con pari intestazione detenuto presso Poste Italiane S.p.A.

b) su altro conto corrente bancario/carta prepagata a te intestata detenuto/a presso un intermediario in Italia di cui ti invitiamo a fornirci le coordinate

IBAN:

Se non fornisci le coordinate sopra richieste, oppure qualora non fosse possibile, per problemi di natura tecnica, procedere con le modalità sopra indicate, PostePay S.p.A. provvederà all'eventuale rimborso nelle seguenti modalità:

- per importi fino a 1.000 € con pagamento in contanti presso qualsiasi Ufficio Postale. In questo caso riceverai una comunicazione tramite raccomandata all'ultimo indirizzo che hai comunicato a PostePay S.p.A., associato al tuo strumento di pagamento.
- per importi superiori a 1.000 € con assegno postale vidimato spedito tramite raccomandata all'ultimo indirizzo che hai comunicato a PostePay S.p.A. associato al tuo strumento di pagamento.

**IMPORTANTE:** assicurati che l'ultimo indirizzo che ci hai comunicato sia aggiornato.

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

PostePay S.p.A., Titolare del trattamento, ti informa che, ai sensi del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali, i tuoi 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 tuoi dati personali, esercizio dei tuoi diritti, ti invitiamo a consultare l'informativa estesa nella sezione dedicata del sito <https://www.poste.it/privacypolicy.html>.

LUOGO E DATA ..... FIRMA DEL TITOLARE.....

### **D – SEZIONE RISERVATA ALL'UFFICIO POSTALE**

Denominazione Ufficio Postale .....

Frazionario .....

Data .....

Firma dell'Incaricato dell'Ufficio Postale .....

Firma del Direttore.....