

CONTESTAZIONE OPERAZIONI CON CARTE DI PAGAMENTO PAYMENT CARD DISPUTE

COME INVIARE LA TUA CONTESTAZIONE

Per contestare pagamenti o prelievi effettuati con la tua carta, compila accuratamente il modulo online o a mano seguendo le indicazioni, stampalo e firmalo. Inviaci il modulo allegando la documentazione richiesta a seconda della motivazione di contestazione scelta.

1. Scegli **una sola** motivazione e compila le pagine corrispondenti:

- A: Transazioni non autorizzate (pagine 2 e 3);**
- B: Contestazione per prelievi di contante (pagine 4 e 5);**
- C: Contestazione per merci o servizi (pagine 6 e 7);**
- D: Addebiti non autorizzati per alberghi, autonoleggi, compagnie aeree o crociere (pagine 8 e 9);**
- E: Errore di elaborazione (pagine 10 e 11).**

2. Invia all'indirizzo email dispute.ing@servicehubmail.com:

- solo le pagine della motivazione scelta **in formato PDF**, non verranno accettati documenti scaricabili da link, immagini o foto;
- tutti gli allegati richiesti, a seconda della motivazione scelta;
- una copia fronte e retro di un tuo documento d'identità in corso di validità.

Nell'**oggetto dell'email** indica la **motivazione** scelta (tra A. Transazioni non autorizzate, B. Contestazione per prelievi di contante, C. Contestazione per merci o servizi, D. Addebiti non autorizzati per alberghi, autonoleggi, compagnie aeree o crociere, E. Errore di elaborazione). Inviaci tutta la documentazione **usando l'indirizzo email presente nei tuoi dati personali** all'interno della tua Area Riservata.

Quando riceveremo la tua contestazione, verificheremo il contenuto e gli allegati. Ti forniremo l'esito **esclusivamente via email all'indirizzo che indicherai in questo modulo**. Controlla di aver scritto correttamente la tua email e di non avere la casella di posta elettronica piena.

Le tempistiche di valutazione variano in base alla tipologia di contestazione perché l'analisi potrebbe richiedere delle verifiche con il beneficiario delle operazioni contestate. Ti invieremo comunque l'esito entro 60 giorni dalla ricezione di tutta la documentazione richiesta.

Se vuoi contestare altre operazioni (es. bonifico), non utilizzare questo modulo ma **contatta il nostro Servizio Clienti via chat**. La trovi nella tua Area Riservata: in App sotto la voce di menù Contattaci > Chat; oppure sul sito nella sezione Aiuto e contatti > Contatti > Chat. È disponibile dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 22 e il sabato dalle 8 alle 18.

Motivazione A: Transazioni non autorizzate / Unauthorized Transactions

1 di 2

Ti sei accorto di prelievi o pagamenti che non hai fatto tu? Compila solo questa sezione, composta da 2 pagine, e inviala all'indirizzo email dispute.ing@servicehubmail.com con tutti gli allegati richiesti.

Have you noticed withdrawals or payments that you didn't make? Complete only this section, which consists of 2 pages, and send it to the email address dispute.ing@servicehubmail.com with all the required attachments.

Cognome e Nome / Surname and Name _____

Codice Cliente / Client Code _____

Email _____

Scegli **una sola** tipologia di carta / Choose **only one** card type:

- carta di debito / debit card
- carta di credito / credit card
- carta prepagata / prepaid card

Ultime 4 cifre della carta / Last 4 digits of the card _____

Prima di inviarci il modulo devi bloccare la carta contattando il numero 800.822.056 dall'Italia oppure il numero +39.02.6084.3768 dall'estero ed **effettuare una denuncia** presso le autorità giudiziarie / *Before sending us the form you must block the card by contacting the number 800.822.056 from Italy or the number +39.02.6084.3768 from abroad and make a complaint to the judicial authorities.*

Ricordati di **allegare all'email la denuncia e tutta la documentazione** relativa all'operazione contestata (es. email o sms ricevuti, schermate dei siti visitati ecc.) / *Remember to attach to the email the complaint and all the documentation related to the contested operation (e.g. email or SMS received, screenshots of the sites visited, etc.).*

Scegli e compila **solo una** delle tre opzioni / Choose and fill out **only one** of the three options:

- Sono sempre stato in possesso della carta e non ho mai effettuato la spesa né autorizzato alcuna persona a utilizzare la mia carta** / *I have always been in possession of the card and have never done the shopping or authorized any person to use my card.*

Mi sono accorto il giorno / I noticed the day _____ della/e operazione / i of the transaction.

- Ho smarrito/mi hanno rubato la carta in data** / *I lost/had my card stolen on _____.*

- Lo smarrimento o il furto ha avuto ad oggetto documenti o supporti contenenti le credenziali di sicurezza (PIN, codici di accesso) / *The loss or theft involved documents or media containing security credentials (PIN, access codes): SI (yes) / NO.*

- Le credenziali di sicurezza sono state cedute, anche temporaneamente, a terzi o comunicate a persone via sms/ telefono/email / *The security credentials have been transferred, even temporarily, to third parties or communicated to people via text message/telephone/email: SI (yes) / NO.*

- I recapiti attualmente presenti sui sistemi della Banca sono miei e sono corretti / *The contact details currently present on the Bank's systems are mine and are correct: SI (yes) / NO.*

- I dispositivi utilizzati erano protetti da antivirus aggiornati / *The devices used were protected by updated antivirus: SI (yes) / NO.*

- Mi trovo nella località dove sono state eseguite le operazioni contestate / *I was in the location where the disputed operations were carried out: SI (yes) / NO.*

- Ho utilizzato la carta l'ultima volta il giorno / I last used the card on _____ luogo / place _____.

- Non riconosco alcun addebito a partire dal giorno / I do not recognize any charges from _____.

- Ho bloccato la carta il giorno / I blocked the card on _____.

- Non ho ricevuto il rinnovo della mia carta**, ma è stata comunque utilizzata per transazioni che non riconosco / *I didn't received my card renewed, but it was still used for transactions I don't recognize.*

Motivazione B: Contestazione per prelievi di contante / *Dispute for cash withdrawal* 1 di 2

Vuoi contestare operazioni che riguardano un prelievo da uno sportello automatico (ATM)? Compila solo questa sezione, composta da 2 pagine, e inviala all'indirizzo email dispute.ing@servicehubmail.com con tutti gli allegati richiesti.

Did you want to withdraw or have you made a withdrawal from an automatic teller machine (ATM) and something went wrong? Complete only this section, consisting of 2 pages, and send it to the email address dispute.ing@servicehubmail.com with all the required attachments.

Cognome e Nome / *Surname and Name* _____

Codice Cliente / *Client Code* _____

Email _____

Scegli **una sola** tipologia di carta / Choose **only one** card type:

- carta di debito / *debit card*
- carta di credito / *credit card*
- carta prepagata / *prepaid card*

Ultime 4 cifre della carta / *Last 4 digits of the card* _____

Se hai la **copia dello scontrino** rilasciato dallo sportello automatico, **allegala all'email** / *If you have a copy of the receipt of the ATM, attach it to the email.*

Scegli e compila **solo una** delle tre opzioni / Choose and fill out **only one** of the three options:

- Non ho ricevuto contanti dopo una richiesta di prelievo / *I didn't receive cash after a withdrawal request.*
- Ho richiesto un prelievo di contanti per l'importo di _____, ma lo sportello automatico (ATM) ha erogato solo _____ / *I requested a cash withdrawal for the amount of _____, but the automatic teller machine (ATM) only dispensed _____.*
- Ho ricevuto _____ volte l'addebito dello stesso prelievo / *I have been charged _____ times for the same withdrawal.*

Motivazione B: Contestazione per prelievi di contante / *Dispute for cash withdrawal*

2 di 2

OPERAZIONI CONTESTATE / *DISPUTED TRANSACTIONS:*

Data valuta <i>Value date</i>	Ora transazione <i>Transaction time</i> hh.mm.ss	Importo transazione <i>Amount of transaction</i>	Importo contestato <i>Disputed amount</i>	Banca dello sportello ATM <i>ATM counter at the bank</i>	Indirizzo sportello ATM <i>ATM counter address</i>

Se contesti più di 10 transazioni, puoi allegare la lista dei movimenti o l'estratto conto / *If you dispute more than 10 transactions, you can attach the list of movements or the bank statement.*

Io sottoscritto DICHIARO / *I, the undersigned, DECLARE:*

- di aver fornito con il presente modulo dati ed informazioni della cui esattezza, completezza e veridicità mi assumo la piena responsabilità / *I have provided with this form data and information whose accuracy, completeness and veracity I assume full responsibility.*
- di essere a conoscenza delle conseguenze derivanti dalla eventuale falsità di tutti o alcuni di tali dati e informazioni e delle connesse responsabilità / *to be aware of the consequences arising from the possible falsity of all or some of these data and information and the related responsibilities.*

Luogo, Data / *Place, Date*

Firma Titolare / *Cardholder's signature*

Motivazione C: Contestazione per merci o servizi / *Dispute for goods or services*

1 di 2

Vuoi contestare operazioni che riguardano l'acquisto di merci o servizi? Compila solo questa sezione, composta da 2 pagine, e inviala all'indirizzo email dispute.ing@servicehubmail.com con tutti gli allegati richiesti.

Have you purchased goods or services, but something went wrong? Complete only this section, consisting of 2 pages, and send it to the email address dispute.ing@servicehubmail.com with all the required attachments.

Cognome e Nome / *Surname and Name* _____

Codice Cliente / *Client Code* _____

Email _____

Scegli **una sola** tipologia di carta / Choose **only one** card type:

- carta di debito / *debit card*
- carta di credito / *credit card*
- carta prepagata / *prepaid card*

Ultime 4 cifre della carta / *Last 4 digits of the card* _____

Scegli e compila **solo una** delle quattro opzioni / Choose and fill out **only one** of the four options:

- Non ho ricevuto la merce o il servizio richiesto/ho subito una truffa. Data di presunta ricezione merce o di erogazione del servizio / *I did not receive the goods or service requested / I was scammed. Date of presumed receipt of goods or provision of the service:* _____
È necessario allegare all'email la copia della conferma di acquisto / It is necessary to attach a copy of the purchase confirmation.
- Ho ricevuto merce difettosa o non conforme / *I received defective or non-compliant goods.*
È necessario allegare all'email la documentazione che dimostra la non conformità / It is necessary to attach the documentation demonstrating the non-compliance.
- Ho effettuato un reso, ma non ho ricevuto il rimborso del pagamento / *I made a return, but I have not received a refund of my payment.*
È necessario allegare all'email, la prova dell'avvenuta restituzione della merce all'esercente / It is necessary to attach to the email, proof of the return of the goods to the merchant.
- Continuo a ricevere l'addebito di servizi ricorrenti o utenze anche se ho richiesto la disdetta. Data di richiesta della cancellazione del servizio o utenza / *I continue to be charged for recurring services or utilities even though I have requested cancellation. Date of request for cancellation of the service or user:* _____
Prima di inviarci la contestazione, **è necessario contattare l'esercente** per segnalare l'accaduto. Data in cui hai contattato l'esercente / *Before sending us the dispute, you must contact the merchant to report the incident. Date you contacted the merchant:* _____

Motivazione C: Contestazione per merci o servizi / *Dispute for goods or services*

2 di 2

OPERAZIONI CONTESTATE / *DISPUTED TRANSACTIONS:*

Data valuta <i>Value date</i>	Ora transazione <i>Transaction time</i> hh.mm.ss	Importo transazione <i>Amount of transaction</i>	Importo contestato <i>Disputed amount</i>	Nome /località esercizio <i>Name/location of the merchant</i>

Se contesti più di 10 transazioni, puoi allegare la lista dei movimenti o l'estratto conto / *If you dispute more than 10 transactions, you can attach the list of movements or the bank statement.*

Io sottoscritto DICHIARO / *I, the undersigned, DECLARE:*

- di aver fornito con il presente modulo dati ed informazioni della cui esattezza, completezza e veridicità mi assumo la piena responsabilità / *I have provided with this form data and information whose accuracy, completeness and veracity I assume full responsibility.*
- di essere a conoscenza delle conseguenze derivanti dalla eventuale falsità di tutti o alcuni di tali dati e informazioni e delle connesse responsabilità / *to be aware of the consequences arising from the possible falsity of all or some of these data and information and the related responsibilities.*

Luogo, Data / *Place, Date*

Firma Titolare / *Cardholder's signature*

Motivazione D: Addebiti non autorizzati per alberghi, autonoleggi, compagnie aeree o crociere / *Unauthorized charges for hotels, car rentals, airlines, or cruises*

1 di 2

Vuoi contestare operazioni che riguardano prenotazioni di hotel, aerei, crociere o noleggiato veicoli? Compila solo questa sezione, composta da 2 pagine, e inviala all'indirizzo email dispute.ing@servicehubmail.com con tutti gli allegati richiesti.

Have you booked hotels, flights, cruises, or rented vehicles and something went wrong? Just fill out this section, which consists of 2 pages, and send it to the email address dispute.ing@servicehubmail.com with all the required attachments.

Cognome e Nome / *Surname and Name* _____

Codice Cliente / *Client Code* _____

Email _____

Scegli **una sola** tipologia di carta / Choose **only one** card type:

- carta di debito / *debit card*
- carta di credito / *credit card*
- carta prepagata / *prepaid card*

Ultime 4 cifre della carta / *Last 4 digits of the card* _____

Scegli e compila **solo una** delle tre opzioni / Choose and fill out **only one** of the three options:

- Ho disdetto la prenotazione in data _____, ma non ho ricevuto il rimborso del pagamento previsto. Numero di cancellazione _____ / *I cancelled the reservation on _____, but I did not receive the refund of the expected payment. Cancellation number _____.*

È necessario allegare all'email la conferma della disdetta / *It is necessary to attach the cancellation confirmation.*

- Ho ricevuto un ulteriore addebito da parte dell'hotel, ma non ho effettuato spese extra (frigo bar, lavanderia, telefonate, etc.) / *I received an additional charge from the hotel, but I did not make extra expenses (mini bar, laundry, phone calls, etc.).*

- Ho ricevuto un ulteriore addebito da parte dell'autonoleggio, ma il veicolo noleggiato non ha riportato alcun danno ed è stato riconsegnato alla data e luogo stabiliti / *I received an additional charge from the car rental, but the rented vehicle did not report any damage and was returned on the established date and place.*

È necessario allegare all'email la documentazione rilasciata dall'autonoleggio / *It is necessary to attach the documentation issued by the car rental.*

Motivazione D: Addebiti non autorizzati per alberghi, autonoleggi, compagnie aeree o crociere / *Unauthorized charges for hotels, car rentals, airlines, or cruises*

2 di 2

OPERAZIONI CONTESTATE / *DISPUTED TRANSACTIONS:*

Data valuta <i>Value date</i>	Ora transazione <i>Transaction time</i> hh.mm.ss	Importo transazione <i>Amount of transaction</i>	Importo contestato <i>Disputed amount</i>	Nome /località esercizio <i>Name/location of the merchant</i>

Se contesti più di 10 transazioni, puoi allegare la lista dei movimenti o l'estratto conto / *If you dispute more than 10 transactions, you can attach the list of movements or the bank statement.*

Io sottoscritto DICHIARO / *I, the undersigned, DECLARE:*

- di aver fornito con il presente modulo dati ed informazioni della cui esattezza, completezza e veridicità mi assumo la piena responsabilità / *that I have provided with this form data and information for the accuracy, completeness, and truthfulness of which I assume full responsibility.*
- di essere a conoscenza delle conseguenze derivanti dalla eventuale falsità di tutti o alcuni di tali dati e informazioni e delle connesse responsabilità / *to be aware of the consequences arising from the possible falsehood of all or some of such data and information and the related responsibilities.*

Luogo, Data / *Place, Date*

Firma Titolare / *Cardholder's signature*

Motivazione E: Errore di elaborazione / Processing Error

1 di 2

L'importo del pagamento che hai autorizzato è stato addebitato più volte oppure è stato modificato? Compila solo questa sezione, composta da 2 pagine, e inviala all'indirizzo email dispute.ing@servicehubmail.com con tutti gli allegati richiesti.

Has the amount of the payment you authorized been charged multiple times or has it been changed? Just fill out this section, which consists of 2 pages, and send it to the email address dispute.ing@servicehubmail.com with all the required attachments.

Cognome e Nome / Surname and Name _____

Codice Cliente / Client Code _____

Email _____

Scegli **una sola** tipologia di carta / Choose **only one** card type:

- carta di debito / debit card
- carta di credito / credit card
- carta prepagata / prepaid card

Ultime 4 cifre della carta / Last 4 digits of the card _____

Scegli e compila **solo una** delle quattro opzioni / Choose and fill out **only one** of the four options:

- Ho effettuato una sola transazione, ma ho ricevuto più volte l'addebito dello stesso importo dallo stesso esercente / I made only one transaction, but I received the charge of the same amount multiple times from the same merchant.
È necessario allegare all'email il documento che attesti gli ulteriori addebiti / It is necessary to attach to the email the document that attests to the additional charges.
- Ho effettuato una sola transazione per l'importo di / I made only one transaction for the amount of _____ con l'ulteriore addebito di / with an additional charge of _____.
È necessario allegare all'email il documento che attesti l'importo modificato / It is necessary to attach to the email the document that attests to the changed amount.
- Ho ricevuto l'addebito di un pagamento che però ho effettuato con altri mezzi (assegno, bonifico, contanti, carte etc.) / I received a charge for a payment that I made by other means (check, transfer, cash, cards etc.).
È necessario allegare all'email la prova dell'avvenuto pagamento con altri mezzi / It is necessary to attach to the email the proof of the payment made by other means.
- Non ho ricevuto il rimborso atteso / I didn't get the expected refund.
È necessario allegare all'email il documento che attesti diritto all'accredito / It is necessary to attach to the email the document certifying the right to accreditation.

Motivazione E: Errore di elaborazione / Processing Error

2 di 2

OPERAZIONI CONTESTATE / DISPUTED TRANSACTIONS:

| Operazioni Contestate
<i>Disputed transactions</i> |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Se contesti più di 10 transazioni, puoi allegare la lista dei movimenti o l'estratto conto / *If you dispute more than 10 transactions, you can attach the list of movements or the bank statement.*

Io sottoscritto DICHIARO / I, the undersigned, DECLARE:

- di aver fornito con il presente modulo dati ed informazioni della cui esattezza, completezza e veridicità mi assumo la piena responsabilità / *that I have provided with this form data and information for the accuracy, completeness, and truthfulness of which I assume full responsibility.*
- di essere a conoscenza delle conseguenze derivanti dalla eventuale falsità di tutti o alcuni di tali dati e informazioni e delle connesse responsabilità / *to be aware of the consequences arising from the possible falsehood of all or some of such data and information and the related responsibilities.*

Luogo, Data / Place, Date

Firma Titolare / Cardholder's signature
