I PASSI PER PRESENTARE UNA CONTESTAZIONE

**……………………………………………………………………………………………………………….**

Il presente modulo deve essere compilato accuratamente, firmato negli appositi spazi e completo della documentazione richiesta, come dettagliato nelle istruzioni di seguito riportate:

1. **Compilare in ogni parte la sezione I   (Dati anagrafici)**
2. **Scegliere una sola opzione tra quelle elencate nella sezione II (Descrizione contestazione): A, B, C, D, E, F oppure G**
3. **Compilare accuratamente il Questionario (Allegato 1)**
4. **Firmare negli spazi indicati dalla freccia **
5. **Allegare copia - fronte e retro - del documento d’identità**

**Inviare la documentazione (modulo + allegati documenti richiesti) all’Emittente (Bibanca Spa – Ufficio Operations**) **tramite uno dei seguenti canali:**

* **via e-mail** [**carte.contestazioni@bibanca.it**](mailto:carte.contestazioni@bibanca.it)
* **via e-mail o pec:** [**reclami.legale@bibanca.it**](mailto:reclami.legale@bibanca.it) **o** [**reclami.bibanca@pec.gruppobper.it**](mailto:reclami.bibanca@pec.gruppobper.it)
* **via fax al numero 079-2630920**
* **a mezzo posta ordinaria o raccomandata A/R all’indirizzo**

**Bibanca SpA**

**Ufficio Operations**

**Viale Italia n. 1**

**07100 Sassari**

**………………………………………………………………………………………………………….**

**Alla ricezione della documentazione, l’ufficio competente verificherà il contenuto del modulo e gli allegati e valuterà la richiesta, riservandosi il diritto di richiedere documentazione suppletiva qualora necessaria ai fini della valutazione stessa.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| BANCA COLLOCATRICE | ABI  DESCRIZIONE | **Da inviare all’Emittente:**  **Spett.le**  **Bibanca S.p.A.**  **Ufficio Operations**  **E-mail:** [**carte.contestazioni@bibanca.it**](mailto:carte.contestazioni@bibanca.it) |
| FILIALE |  |
| COD.CED |  |
| REFERENTE |  |
| N.TELEFONO |  |
| N.FAX |  |
|  | | |
| Segnalazione contestazione di addebito riferito alla carta n. | | |
| |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Credito  *Credit card* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | Prepagata  *Prepaid card* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | | |
| Circuito:  VISA  MASTERCARD | | | |
| C/C n.: | | | |
| Stato Carta Attuale:  ATTIVA  BLOCCATA (specificare tipo blocco e data) | | | |
| Tipo blocco:      data blocco: | | | |
| |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   Intestata a:  **NOMINATIVO**   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | | | |
| |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   **CODICE FISCALE**   |  | | --- | | **Recapito Telefonico**       **Cell.**       **e-mail** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**@**\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | |
| **PEC \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **NB: l’inserimento della e-mail e, ove in possesso, della PEC è necessario per l’invio delle comunicazioni al Titolare relative all’andamento della pratica.** | | |
| NOTE: | | |

**Individuare l’opzione che meglio descrive il motivo della contestazione.**

Nel caso in cui il motivo della contestazione non rientri in nessuna delle casistiche riportate, compilare la sezione G – ALTRO in coda al presente modulo.

Choose THE category that better describes the reason of the dispute. In case the reason of the dispute does not fall in any of the provided categories, fill in section G OTHER (last page of present form).

|  |  |
| --- | --- |
| ***A – OPERAZIONE/I NON EFFETTUATA/E O FRAUDOLENTA/E***  ***A – TRANSACTION/S NOT RECOGNIZED/FRAUDOLENT*** | |
| **(1)** **OPERAZIONE/I NON ESEGUITA/E O FRAUDOLENTA/E -** **Dichiaro di non aver** **mai autorizzato** in alcun modo, l’operazione oggetto di questa contestazione.  **TRANSACTION/S NOT RECOGNIZED/FRAUDOLENT – I confirm that I have never participated or authorized** the said transaction of this dispute. | **Attenzione: compilare anche l’Allegato 1 del presente modulo (obbligatorio)** e inviarlo insieme alla contestazione, allegando, in caso di sospetta frode, la copia della denuncia alle Autorità competenti (eventuale)  e la fotocopia della carta invalidata (obbligatorio)**.  Attention:** Fill in and send attachment 1 of the following form (mandatory) with the dispute. in case of suspicion of fraud, send a copy of the t Claim to Competent Authorities (optional) and a copy of the card cut in two (mandatory) |

|  |  |
| --- | --- |
| ***B – IMPORTO OPERAZIONE ERRATO E/O OPERAZIONI MULTIPLE***  ***B – TRANSACTION AMOUNT ERROR OR MULTIPLE TRANSACTIONS*** | |
| **(1) PAGAMENTO CON ALTRO MEZZO - Dichiaro che l’importo per cui sono stato addebitato è stato pagato con altro mezzo** (es. assegno, bonifico, contanti, altra carta); inoltre, dichiaro di aver contattato l’esercente senza però riuscire a raggiungere un accordo.  **PAYMENT BY OTHER MEANS – I confirm that the charged amount was paid by other means** (e.g. cheque, bank transfer, cash, other card); furthermore, I confirm to have contacted the merchant but did not reach an agreement | **Attenzione:** allegare prova dell’avvenuto pagamento (obbligatorio)  **Attention:** attach proof of payment by other means (mandatory) |
| **(2) ALTERAZIONE IMPORTO - Dichiaro che l’importo della suddetta operazione è stato alterato** dopo l’esecuzione, senza il mio consenso  **ALTERATION OF AMOUNT – I confirm that the amount of the said operation has been altered** after transaction without my permission | **Attenzione:** allegare la documentazione giustificativa  **Attention:** attach supporting documentation |
| **(3) OPERAZIONI MULTIPLE - Dichiaro di aver effettuato presso l’esercente un’unica operazione,** di cui allego ricevuta del pagamento (scontrino firmato o – se via Internet – mail di conferma ordine).  **MULTIPLE TRANSACTIONS – I confirm that I have carried out the said single transaction;** I enclosea signed receipt or an e-mail confirmation of my order (in case of Internet transaction) | **Attenzione: elencare le operazioni contestate** **nella sezione dedicata dell’Allegato 1** e allegare lo scontrino firmato o – se via Internet – mail di conferma ordine (obbligatorio)  **Attention:**  Fill in attachment 1 and send signed receipt or order confirmation (in case of Internet transaction) (mandatory) |

|  |  |
| --- | --- |
| ***C – PRELIEVO DI CONTANTI PRESSO SPORTELLI AUTOMATICI (ATM)***  ***C – ATM CASH ADVANCE*** | |
| **(1) MANCATA RICEZIONE CONTANTI - Dichiaro** che,a seguito della richiesta di prelievo, lo sportello automatico (ATM) **non ha erogato il contante**.  **CASH NOT RECEIVED – I confirm to have not received cash** | **Attenzione:** allegare copia dello scontrino, ove presente (facoltativo)  **Attention:** attach copy of cash receipt, if available (optional) |
|  |  |
|  |  |
| **(2) IMPORTO ERRATO - Dichiaro** che,a seguito della richiesta di prelievo tramite sportello automatico (ATM), **ho ricevuto contanti** per un importo di       euro **invece di**       euro.  **PARTIAL AMOUNT – I confirm to have received cash for** euro \_\_\_ **instead of** \_\_ euro. | **Attenzione:** allegare copia dello scontrino, ove presente (facoltativo)  **Attention:** attach copy of cash receipt, if available (optional) |

|  |  |
| --- | --- |
| ***D – MERCI E SERVIZI NON RICEVUTI / ANNULLATI***  ***D – GOODS AND SERVICES CANCELLED/NOT RECEIVED*** | |
| **(1)** **MERCE/SERVIZIO NON RICEVUTA/O** - **Dichiaro di non aver mai ricevuto la merce o il servizio** ordinata/o entro la data prevista dal contratto di acquisto (      ), o nel luogo concordato e di aver contattato - o tentato di contattare - l’esercente per risolvere la disputa  **GOODS/SERVICES NOT RECEIVED** – I **confirm to have not received the goods or the services** on the foreseen date \_\_\_\_ / at the agreed place, and to have tried to contact the merchant in order to solve the matter | **Attenzione:** allegare copia dell’ordine/contratto attestante la data e il luogo di consegna della merce/servizio (obbligatorio), dichiarazione autografa con la descrizione dettagliata dell’evento e prova di aver tentato di risolvere il contenzioso con l’Esercente, unitamente alla copia delle comunicazioni scritte, mail o lettere attestanti il mancato ricevimento della merce.  **Attention:** attach copy of purchase agreement that states the date and the place of delivery of goods/services (mandatory),handwritten detailed statement of the event and demonstration to have tried to contact the merchant in order to solve the contentious, attaching copy of the written communications, e-mail or letters proving non-receipt of goods. |
| **(2) MERCE DIFETTOSA - Dichiaro di aver ricevuto merce danneggiata/difettosa** o **non conforme** all’ordine da me sottoscritto e di averla restituita all’esercente.  **DEFECTIVE GOODS – I state to have received a damaged/defective goods or goods that are not as described as per agreement** and to have sent them back to the merchant | **Attenzione:** allegare copia di tutta la documentazione giustificativa (obbligatorio): data di restituzione della merce, nome dello spedizioniere, copia della lettera di vettura, data di ricezione della merce da parte dell’esercente, relazione dettagliata relativa alla non conformità del prodotto.  **Attention:** attach copy of all supporting documentation (mandatory): date in which the goods were returned, name of the carrier, proof of posting, proof that the goods arrived, detailed account of the reason why the goods were returned |
| **(3) MERCE RESA - Dichiaro di aver restituito la merce o di aver cancellato il servizio** nei termini previsti dal contratto di acquisto, senza ricevere alcun accredito da parte dell’esercente**.**  **RETURNED GOODS/CANCELLED SERVICES – I confirm to have returned the goods or to have cancelled the services** within the terms foreseen by agreement without having received any credit from the merchant. | **Attenzione:** allegare copia di tutta la documentazione giustificativa in possesso (obbligatorio);  Allegare data della restituzione della merce o disdetta del servizio, nome dello spedizioniere, copia lettera di vettura, data di ricezione della merce da parte dell’esercente, copia del contratto attestante la natura e i termini con cui il servizio doveva essere reso.  **Attention:** attach copy of all supporting documentation in your possession (mandatory): Attach date in which the goods were returned or service was cancelled, name of the carrier, proof of posting, proof that the goods arrived, copy of the contract (terms and conditions) under which the services were provided |
| **(4) ADDEBITI RICORRENTI - Dichiaro di aver revocato / dato disdetta** del servizio **con addebito automatico** in data        ; l’esercente continua ad addebitarmi l’importo nonostante la revoca dell’autorizzazione all’addebito permanente.  **RECURRING TRANSACTIONS – I confirm to have cancelled the** service with recurring payment on \_\_\_\_; the merchant is still charging me despite my authorization to cancel the recurring payment. | **Attenzione:** allegare copia della documentazione giustificativa (obbligatorio): copia rapporto di trasmissione fax e/o lettera raccomandata attestante l’avvenuta disdetta.  **Attention:** attach copy of all supporting documentation (mandatory): fax confirmation/registered mail receipt of the cancellation.  **N.B.** Nel caso di carta rinunciata e/o revocata (titolare non reperibile) l’addetto di filiale che invia il presente modulo deve allegare il mod. 02.05.0319 “Revoca addebiti ripetitivi” inviato all’esercente con la relativa conferma invio fax-rapporto di trasmissione (obbligatorio).  **In case of waived or revoked card (owner not available) the branch employee who sends the attachment, has to attach the form 02.05.03.19 “revocation of the permanent debit authorization” sent to the merchant whith the copy of the fax confirmation (mandatory).** |

|  |  |
| --- | --- |
| ***E – PRENOTAZIONI ALBERGHIERE, AUTONOLEGGI E COMPAGNIE AEREE***  ***E – HOTELS RESERVATIONS, CAR RENTALS AND AIRLINE COMPANIES*** | |
| **(1)** **CANCELLAZIONE PRENOTAZIONE** - **Dichiaro di aver cancellato**,in data       , la prenotazione effettuata ottenendo il seguente numero di cancellazione       / non ho ottenuto un numero di cancellazione ma vi allego la documentazione comprovante l’avvenuta cancellazione.  **CANCELLED RESERVATION** – **I confirm to have cancelled** the reservation made on \_\_ obtaining following cancellation number \_\_/ did not obtain cancellation number but I send you in attachment copy of the cancellation documentation | **Attenzione:** allegare copia della documentazione comprovante la cancellazione (obbligatorio) e prova di aver tentato di risolvere il contenzioso con l’Esercente, unitamente alla copia delle comunicazioni scritte, mail o lettere attestanti la richiesta di cancellazione della prenotazione.  **Attention:** attach copy of cancellation documentation (mandatory) and demonstration to have tried to contact the merchant in order to solve the contentious, attaching copy of the written communications, e-mail or letters proving booking cancellation. |
| **(2) ULTERIORE ADDEBITO HOTEL – Dichiaro di aver ricevuto** da parte dell’hotel **un ulteriore addebito** che non riconosco; dichiaro di non aver effettuato spese extra (frigo bar, lavanderia, telefonate..) e di aver provveduto a pagare il soggiorno.  **DELAYED/AMENDED HOTEL CHARGE – I confirm to have received a delayed charge**  that I do not recognize; I confirm that I didn’t make additional expenses (such as fridge-bar, laundry, telephone calls…) and that I have already paid my stay. | **Attenzione:** allegare copia di tutta la documentazione attestante il pagamento del soggiorno (obbligatorio) e prova di aver tentato di risolvere il contenzioso con l’Esercente, unitamente alla copia delle comunicazioni scritte, mail o lettere attestanti la mancata effettuazione di spese extra.  **Attention:** attach copy of all supporting documentation that certify my stay (mandatory) and demonstration to have tried to contact the merchant in order to solve the contentious, attaching copy of the written communications, e-mail or letters proving failure to make additional expenses. |
| **(3) ULTERIORE ADDEBITO AUTONOLEGGIO – Dichiaro di aver ricevuto** da parte dell’autonoleggio **un ulteriore addebito** che non riconosco; dichiaro che il veicolo noleggiato non ha riportato alcun danno e che è stato riconsegnato alla data e nel luogo stabilito.  **DELAYED/AMENDED CAR RENTAL CHARGE – I confirm to have received a delayed charge**  that I do not recognize; I confirm that I have never caused any damage to the rented vehicle and that it was returned on time and at the foreseen place. | **Attenzione:** allegare copia di tutta la documentazione giustificativa (obbligatorio): contratto di noleggio e foglio di consegna auto rilasciato dall’autonoleggio, documentazione attestante l’avvenuto pagamento, prova di aver tentato di risolvere il contenzioso con l’Esercente, unitamente alla copia delle comunicazioni scritte, mail o lettere attestanti la riconsegna dell’auto.  **Attention:** attach copy of all supporting documentation (mandatory): car hire contract and supporting documentation, receipt of payment, demonstration to have tried to contact the merchant in order to solve the contentious, attaching copy of the written communications, e-mail or letters proving the car has been returned. |
| **(4) MANCATO UTILIZZO SERVIZIO AEREO – Dichiaro di non aver usufruito del servizio aereo;** ho contattato o tentato di contattare direttamente l’esercente per risolvere la contestazione.  **FLIGHT NOT PROVIDED – I confirm that the said airline ticket was not provided;** I have contacted/ have tried to contact directly the merchant to solve the matter. | **Attenzione:** allegare copia del biglietto aereo / altra documenta-zione comprovante il non utilizzo del servizio (obbligatorio) e prova di aver tentato di risolvere il contenzioso con l’Esercente, unitamente alla copia delle comunicazioni scritte, mail o lettere attestanti la mancata fruizione del servizio.  **Attention:** attach copy of the flight ticket/ other documentation attesting flight not provided (mandatory) a demonstration to have tried to contact the merchant in order to solve the contentious, attaching copy of the written communications, e-mail or letters proving to have not used the service. |

|  |
| --- |
| ***F –OPERAZIONE/I PER LA QUALE/I RICHIEDO INFORMAZIONI***  ***F – TRANSACTION/S FOR WHICH I REQUEST INFORMATION*** |
| ***(1)* Dichiaro di aver effettuato la/e suddetta/e operazione/i, ma richiedo la relativa documentazione**  *I confirm to have carried out the said transaction/s but* ***I need supporting documentation*** |

|  |  |
| --- | --- |
| ***G – ALTRO***  ***G – Other*** | |
|  | **Allegati:**  Attachments: |

**DISCONOSCIMENTO ADDEBITI**

# **IO SOTTOSCRITTO**

The undersigned

# 

## TITOLARE DELLA CARTA n.

## Card number

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Credito o prepagata  (Credit card or prepaid card) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Stato della carta:  (scegliere una sola opzione tra quelle riportate)  Credit Cards Status:  (Please choose only one of the following options) | * Carta in mio possesso  Card in cardholder’s possession * Carta rubata/smarrita  Lost/stolen card |

**RIPORTO DI SEGUITO LE OPERAZIONE OGGETTO DEL DISCONOSCIMENTO**

disclaims the following transactions

**PER CONTO DEI SEGUENTI ESERCENTI:**

On behalf of the following merchants:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DESCRIZIONE**  Description | **IMPORTO**  Txn Amount | **ADDEBITATE IN DATA**  charged on |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Allego la documentazione relativa alle transazioni per le quali dichiaro la mia estraneità e chiedo di riaccreditare la somma sulla mia carta (se carta di credito) oppure come da indicazioni contenute nell’allegato 2 (se carta prepagata BPER Card)

I attach the documentation useful to clarify the disawowed transactions listed above and I ask to reverse the total amount charged on my card account. If the dispute concerns a Prepaid card I ask to reverse the total amount charged according to specific instructions given in attachment 2.

**Attenzione:** l’Emittente si riserva il diritto di richiedere documentazione suppletiva, qualora necessaria ai fini della valutazione della pratica.

**Attention:** For certain claims the Issuer reserves the right to ask for additional supporting documentation.

Letto, confermato e sottoscritto

Read, confirmed and signed by

Luogo, Data Firma Titolare

Place, Date Cardholder’s signature

      \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Matr.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_sigla \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Visto dell’addetto che ha raccolto la dichiarazione)

**IN CASO DI FRODE, FURTO O SMARRIMENTO DELLA CARTA**

**DICHIARO DI NON AVER PARTECIPATO ALLE OPERAZIONI SOPRA CITATE,**

I confirm to have not participated in the above mentioned transactions

**NE’ DI AVERLE MAI AUTORIZZATE IN ALCUN MODO**

And to have not authorized them in any way.

**VI CHIEDO DI RIACCREDITARE LA SOMMA SULLA MIA CARTA (SE CARTA DI CREDITO) OPPURE COME DA INDICAZIONI CONTENUTE NELL’ALLEGATO 2 (SE CARTA PREPAGATA BPERCARD)**

I ask you to reverse the total amount charged on my card account. If the dispute concerns a Prepaid card I ask to reverse the total amount charged according to specific instructions given in attachment 2.

**VI CHIEDO DI NON AUTORIZZARE QUALSIASI ALTRA OPERAZIONE VENGA AUTORIZZATA SULLA MIA CARTA INDICATA NEL FRONTESPIZIO SUCCESSIVAMENTE AL BLOCCO IN FUTURO POICHE’ NON AUTORIZZATA DA ME**

I ask you to not authorize any other similar transaction that will be authorized on my account in the future as indicated in the title page after the block, as never authorized by me.

Luogo, Data Firma Titolare

Place, Date Cardholder’s signature

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Entro la giornata operativa successiva a quella di ricezione del presente modulo, se ricevuto entro le ore 16:00, l’Emittente rimborsa l’importo delle operazioni indicate “salvo buon fine”, salvo che abbia motivato sospetto di frode. Il modulo ricevuto oltre le ore 16:00, si considera pervenuto nella giornata operativa successiva.

Within the business day following that of receipt of this form, if received by 16:00, the Issuer will reimburse the amount of the operations indicated "subject to collection", unless it has motivated suspicion of fraud. The form received after 16:00 is considered to have been received on the following operating day.

Qualora sia successivamente dimostrato che le operazioni erano state autorizzate, la Banca ha il diritto di ottenere la restituzione dell’importo rimborsato, ripristinando entro 120 giorni dalla data di ricezione della presente dichiarazione, la situazione del rapporto come se il rimborso non avesse avuto luogo.

If it was later proven that the transactions had been authorised, the Issuer shall be entitled to obtain the return of the amount reimbursed, restoring (within 120 days from the date of receipt of this statement) the account situation as if the reimbursement had not taken place.

Dopo il termine sopra indicato, qualora il rimborso risulti in tutto o in parte non dovuto, l’Emittente non procede al ripristino della situazione del rapporto come sopra indicato, pur conservando il diritto di ottenere la restituzione dell’importo non dovuto.

After the deadline indicated above, if the reimbursement turns out to be not due wholly or partly, the Issuer shall not proceed to restore the account situation as indicated above, despite retaining the right to obtain the return of the amount not due.

**Il Sottoscritto autorizza irrevocabilmente sin d’ora la Banca, ogni eccezione rimossa, ad eseguire il riaddebito sulla Carta di Credito, emessa in sostituzione, dell'importo rimborsato salvo buon fine nel caso in cui, a seguito delle verifiche effettuate, la stessa Banca dovesse appurare che il predetto rimborso non era in realtà dovuto, ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs. n. 11/2010 e successive modifiche. Nel caso non sia possibile eseguire il riaddebito automatico (contestazione su carta prepagata o su carta di credito per la quale non sia stata richiesta la carta sostitutiva), l’Emittente, per il tramite della Filiale, provvederà a contattare il Titolare per richiedere la restituzione dell’importo non dovuto.**

**The undersigned irrevocably authorizes as of now the Bank, any exceptions removed, to re-charge the credit card, issued in substitution, of the amount reimbursed subject to collection in the event that, following the checks carried out, the same Bank should ascertain that the aforementioned reimbursement was not actually due, pursuant to the provisions of Legislative Decree no. 11/2010 and subsequent amendments. If it is not possible to carry out the automatic recharging (dispute on a prepaid card or on a credit card for which the replacement card has not been requested), the Issuer, through the Branch, will contact the Holder to request the return of the undue amount.**

Luogo, Data Firma Titolare

Place, Date Cardholder’s signature

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Matr.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_sigla \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Visto dell’addetto che ha raccolto la dichiarazione)

Allegato 1

**ATTACHMENT 1**

Questionario

**CASI DI FURTO / SMARRIMENTO**

1. In quali circostanze è avvenuto il furto / smarrimento?

|  |
| --- |
|  |

1. Quando è stata bloccata la carta e con quale modalità?

|  |
| --- |
|  |

1. Quando ha utilizzato l'ultima volta la carta e dove?

|  |
| --- |
|  |

1. Dove custodiva la carta?

|  |
| --- |
|  |

1. Cosa Le è stato rubato / è stato smarrito insieme alla carta?

|  |
| --- |
|  |

1. Aveva adottato qualche accorgimento per la conservazione / memorizzazione del PIN? Se sì quali?

|  |
| --- |
|  |

1. In situazioni di emergenza, eventualmente, quali altre persone sono state messe a conoscenza del PIN?

|  |
| --- |
|  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Firma del Cliente

Matr.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_sigla \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Visto dell’addetto che ha raccolto la dichiarazione)

**CASI DIVERSI DA FURTO / SMARRIMENTO**

1. Dove custodiva la carta?

|  |
| --- |
|  |

1. Quando ha utilizzato l’ultima volta la carta e dove?

|  |
| --- |
|  |

1. Di recente Le sono state richieste, telefonicamente, tramite e-mail o sms, le credenziali della carta (numero, scadenza, PIN, cvv, , ecc...)?

|  |
| --- |
|  |

1. Può escludere per certo che altre persone siano entrate in possesso, anche solo temporaneamente, della sua carta o sono state messe a conoscenza delle credenziali della carta (numero, scadenza, PIN, cvv, password 3D secure, ecc...)?

|  |
| --- |
|  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Firma del Cliente

Matr. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_sigla \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Visto dell’addetto che ha raccolto la dichiarazione)

allegato 2

**ATTACHMENT 2**

**Modalità di rimborso contestazione addebito carta prepagata**

(Da compilare solo in caso di contestazione addebito di carta prepagata BPER Card)

**IO SOTTOSCRITTO**

**TITOLARE DELLA CARTA n.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Chiedo di rimborsarmi la somma relativa alle operazioni da me disconosciute come disposto di seguito:

**SUL MIO CONTO CORRENTE N.**

**-Intestato:**

**IBAN**

**SU ALTRA CARTA PREPAGATA N**

**-Intestata:**

**IN CONTANTI ALLO SPORTELLO DELLA FILIALE**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Luogo, Data Firma Titolare