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 2)**
4. **Firmare negli spazi indicati dalla freccia**
5. **Allegare copia del documento d’identità**
6. **Inviare la documentazione all’Emittente:**

**Bibanca Spa – Ufficio Supporto Operativo Monetica**

* **via e-mail all’indirizzo** carte.contestazioni@divisioneconsumer.it
* **via fax al numero 079-2630920**

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **SEZIONE - DATI ANAGRAFICI E DATI CARTA** | | | | | | | |
| **Nome:**  **First name** |  | | | **Cognome:**  **Last name** | |  | |
| **Telefono:**  **Phone** |  | | | **Indirizzo e-mail**  **e-mail address** | |  | |
| **Numero della carta di credito:**  **Credit card**  **Numero della carta prepagata:**  **Prepaid card**  **Circuito:**  **Data blocco** | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  |  | **X** | **X** | **X** | **X** | **X** | **X** |  |  |  |  | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  |  | **X** | **X** | **X** | **X** | **X** | **X** |  |  |  |  |   **VISA MASTERCARD Scadenza Carta** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | | | | | | | | | | | |   \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Cod. blocco** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |
|  | | | | | | | |
| 1. **SEZIONE - DESCRIZIONE CONTESTAZIONE** | | | | | | | |
| **Contestazione singola operazione**  **Single transaction** | | | | | | | |
| **Operazione contestata**  **(scegliere una sola opzione tra quelle riportate)**  **Disputed transaction (choose just one option among those provided)** | | | **On Line/Internet**    **Presso il Punto Vendita**  **At point of sale**  **Presso lo Sportello Automatico per prelievo contante (ATM)**  **At ATM point** | | **Stato della carta: (scegliere una sola opzione tra quelle riportate)**  **Card’s status (choose just one option among those provided)** | | **Carta in mio possesso**  **Card in cardholder’s possession**  **Carta rubata/smarrita**  **Lost/stolen card** |
| **Data spesa**  **Purchase date** | | | **Nome esercizio e località**  **Merchant name and location** | | | | **Importo**  **Amount** |

|  |
| --- |
| **Contestazione operazioni multiple**  **Multiple transaction** |
| Per contestare più operazioni **usare l’Allegato 1 del presente modulo**, da inviare – compilato e firmato - insieme alla contestazione  Se la carta è stata rubata/smarrita/frodata, allegare copia della denuncia alle Autorità competenti (la denuncia, pur non essendo obbligatoria ai fini della gestione dei disconoscimenti, è consigliata a tutela del cliente e a sostegno dell’iter soprattutto nei casi di furto e smarrimento).  In case of multiple transactions disputed: fill in, sign and send attachment 1; if lost/stolen card, send a copy of the Claim to Competent Authorities (not obligatory) |
|  | |

Scelga la casistica che meglio descrive il motivo della sua contestazione. Nel caso in cui il motivo non rientri in nessuna delle casistiche riportate, compili la sezione G – ALTRO.

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 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 neither by phone nor in writing  I authorize the block of my card and I require a new one to be reissued (only after the approval of the competent department) | **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 (mandatory); if lost/stolen card, send a copy of the 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 transaction has been altered** 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);  per le Bpercard 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): for Bpercard 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  **N.B.** Per le Bpercard 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). |

|  |  |
| --- | --- |
| ***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. | **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: |

Allego la documentazione[[1]](#footnote-1) relativa alle transazioni per le quali dichiaro la mia estraneità e chiedo il riaccredito della somma. Per le prepagate le somme verranno messe a disposizione presso la filiale mentre per le carte di credito sarà riaccreditato il conto carta o, nei casi previsti, il conto corrente d’appoggio.

I attach the documentation useful to clarify my extraneousness to transactions/wrong transactions listed below 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 3.

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

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

Autorizzo irrevocabilmente sin d’ora l’Emittente, ogni eccezione rimossa, ad eseguire il riaddebito dell’importo rimborsato nel caso in cui, a seguito delle verifiche effettuate, lo stesso Emittente dovesse appurare che il rimborso non era dovuto, ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs. n. 11/2010 e successive modifiche.

The undersigned irrevocably authorizes the Bank to debit the card the amount reimbursed in cases where, following a control, the Bank decides that the first credit was not owed according to D.Lgs. n . 11/2010 and subsequent modification.

Letto, confermato e sottoscritto

Read, confirmed and signed by

**Luogo e Data Firma del Titolare**

Place, DateCardholder’s signature

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

ALLEGATO 1- Contestazione operazioni multiple

**ATTACHMENT 1**

# **Io sottoscritto \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

The undersigned

## Titolare della carta di credito n.

## Credit card number

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  | x | x | x | x | x | x |  |  |  |  |

## Titolare della carta prepagata n.

## Prepaid card number

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  | x | x | x | x | x | x |  |  |  |  |

**Vi informo che non intendo pagare le sotto descritte operazioni addebitate**

Is unwilling to pay for the above described transactions

**per conto dei seguenti Esercenti:**

On behalf of the following merchants:

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

**Dichiaro di non aver effettuato le operazioni sopra citate, ne’ di averle autorizzate in alcun modo telefonicamente, on-line o per iscritto. Vi chiedo di rifiutare qualsiasi altra operazione venga processata sulla mia carta in futuro poiché non autorizzata da me.**

**Vi chiedo inoltre di riaccreditarmi la somma come indicato a pag. 6 del presente modulo.**

**Luogo e Data Firma del Titolare**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**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 TELEFONICAMENTE O PER ISCRITTO**And to have not authorized them in any way neither by phone or in writing.

**VI CHIEDO DI RIACCREDITARE LA SOMMA SULLA MIA CARTA (SE CARTA DI CREDITO) OPPURE COME DA INDICAZIONI CONTENUTE NELL’ALLEGATO 3 (SE CARTA PREPAGATA BPERCARD)**

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 3.

**VI CHIEDO DI NON AUTORIZZARE QUALSIASI ALTRA OPERAZIONE VENGA PROCESSATA SULLA MIA CARTA IN FUTURO POICHE’ NON AUTORIZZATA DA ME**

I ask to you to stop every other similar transaction that will be processed on my account in the future as never authorized by me.

**DICHIARO INOLTRE DI ESSERE SEMPRE STATO IN POSSESSO DELLA MIA CARTA**

**I also confirm that the card has always been my possession**

Luogo, Data Firma Titolare

Place, Date Cardholder’s signature

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

ALLEGATO 2 - “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 quale?

|  |
| --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

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

|  |
| --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

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

Firma del Titolare

**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 siano state messe a conoscenza delle credenziali della carta (numero, scadenza, PIN, cvv, password 3D Secure, ecc...)?

|  |
| --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

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

Firma del Titolare

1. [↑](#footnote-ref-1)