



Per formalizzare il disconoscimento di operazioni effettuate con carta di pagamento (credito, debito o prepagata) è necessario:

1) Disporre delle seguenti informazioni.

- Numero della carta
- Tipologia della carta (credito, debito o prepagata)
- Banca che ha emesso la prepagata o presso la quale è appoggiato il conto carta di credito o acceso il c/c della carta di debito

In mancanza di queste informazioni è possibile contattare il Call Center (24 ore su 24) al numero 06.80.80.800 dall'Italia, oppure +39 06.80.80.800 dall'estero.

2) Compilare il modulo in ogni sua parte e indicare una sola tipologia di contestazione .

3) Sottoscrivere il modulo nello spazio indicato (pag. 5).

4) Verificare i documenti da inviare unitamente al modulo .

5) Inviare il modulo e gli allegati agli indirizzi indicati nelle sezioni.



For counterclaim of payment card (credit, debit or prepaid) transactions you do:

1) Have the following information:

- *card number*
- *card type (credit, debit or prepaid card)*
- *bank*

It is possible to contact Call Center (24h) at 06.80.80.800 from Italy and at +39.06.80.80.800 abroad.

2) Fill the form

3) Sign the form (pag.5)

4) Check the documentation to attach

5) Send the form and attachments



Tipologia della contestazione/Counterclaim type

A Operazione non effettuata o fraudolenta/Not recognized or fraudulent transactions



Carta rubata o smarrita/Lost or stolen

Dichiaro di fornire con la presente dichiarazione dati ed informazioni della cui esattezza, completezza e veridicità assumo la piena responsabilità, di essere a conoscenza delle conseguenze penali derivanti dalla eventuale falsità di tutti od alcuni di tali dati ed informazioni e delle connesse responsabilità patrimoniali nei confronti della banca emittente, della banca collocatrice e di ogni altro terzo danneggiato.

Mi impegno a restituire la carta alla banca collocatrice qualora tornasse in mio possesso e a fornire tutte le informazioni utili al suo ritrovamento.

I confirm to provide with this statement data and information whose exactitude, completeness and truthfulness I take full responsibility, to be aware of the legal consequences arising from any falsity of a or some of this data and information and related liabilities with regard to issuing bank, placing bank and any other third damaged.

I undertake to give back the card to the placing bank if I find it and to provide all relevant information to its finding.

Carta in mio possesso (sospetta clonazione/contraffazione)/Card in cardholder's possession (suspected counterfeiting)

Dichiaro di fornire con la presente dichiarazione dati ed informazioni della cui esattezza, e completezza e veridicità assumo la piena responsabilità, di essere a conoscenza delle conseguenze e penali derivanti dalla eventuale falsità di tutti od alcuni di tali dati ed informazioni e delle connesse responsabilità patrimoniali nei confronti della banca emittente, della banca collocatrice e di ogni altro terzo danneggiato.

I confirm to provide with this statement data and information whose exactitude, completeness and truthfulness I take full responsibility, to be aware of the legal consequences arising from any falsity of all or some of this data and information and related liabilities with regard to issuing bank, placing bank and any other third damaged.

**Si ricorda che il titolare deve bloccare la carta prima di proseguire .
Please note that the cardholder must block the card before continuing .**

Allegati / Attachments

- copia della carta opportunamente annullata (tagliata) se la carta è in possesso del titolare/copy of cancelled (cut) card if in cardholder's possession
- copia della denuncia rilasciata alle Autorità o autodichiarazione degli eventi /copy of the claim to competent authorities or self-declaration of events
- dichiarazione della corretta custodia della carta e del PIN/statement of correct conservation of card and personal identification number
- copia di un documento di identità/copy of identity card
- copia del passaporto/copy of passport
- documentazione utile a chiarire la posizione del titolare rispetto alle operazioni contestate/copy of all supporting documentation in possession

Contatti / Contacts

- Se i primi 6 numeri della carta sono **456542 - 428999 - 499813 - 428994 - 486470 - 486471 - 544364 - 510171 - 518527 - 547654** si prega di inviare la documentazione via email a **disputecartebloccate.iccrea@informa.nexi.it**

*If the first 6 digits of the card are **456542 - 428999 - 499813 - 428994 - 486470 - 486471 - 544364 - 510171 - 518527 - 547654** please send the documentation by email to **disputecartebloccate.iccrea@informa.nexi.it***

Indicare l'IBAN per ricevere l'eventuale rimborso / Indicate IBAN to receive any refund

IBAN

- Per tutte le altre carte si prega di inviare la documentazione via email a **backoffice.issuing@iccrea.bcc.it**

*For all other cards please send the documentation by email to **backoffice.issuing@iccrea.bcc.it***

B Prelievo di contanti presso sportelli automatici/Automated Teller Machine (ATM) cash advance

Importo errato ricezione contanti/
Wrong amount cash received

Dichiaro che, a seguito della richiesta di prelievo, lo sportello automatico (ATM)

ha erogato contanti per un importo di invece di
I confirm to have received cash for

Addebito multiplo/ Multiple cash advance

Dichiaro che sono stato addebitato per la stessa transazione presso lo sportello automatico (ATM) volte
I declare that I have been charged for the same transaction at the automated teller machine (ATM)

Allegati / Attachments

- copia di un documento di identità/copy of identity card
- eventuale copia dello scontrino/ any copy of cash receipt

Contatti / Contacts

- Vedere pagina 5 del modulo.

Modulo di disconoscimento di operazioni con carta di pagamento

Counterclaim of payment card transactions



C Importo operazione errato/Wrong amount

- Pagamento con altro mezzo/ *Payment by other means* Dichiaro che l'importo per cui sono stato addebitato è stato pagato con altro mezzo, ad es. assegno, bonifico, contanti o altra carta, e di aver contattato l'esercente senza però riuscire a raggiungere un accordo/ *I confirm that the charged amount was paid by other means, e.g. cheque, bank transfer, cash, other card and to have contacted the merchant but I did not reach an agreement*
- Alterazione importo/ *Alteration of amount* Dichiaro che l'importo della suddetta operazione è stato alterato dopo l'esecuzione, senza il mio consenso/ *I confirm that the amount of the transaction was altered without my authorization*

Allegati / Attachments

- copia di un documento di identità/copy of identity card
- copia dell'avvenuto pagamento con altro mezzo/proof of payment by other means
- copia dell'ordine d'acquisto/copy of purchase agreement

Contatti / Contacts

- Vedere pagina 5 del modulo.

D Merci e servizi annullati o non ricevuti/Goods and services cancelled or not received

- Merci e servizi non ricevuti
Goods and services not received Dichiaro di non aver mai ricevuto la merce o il servizio entro la data del contratto di acquisto e di aver contattato l'esercente senza aver ricevuto alcun accredito.
I confirm to have not received the goods or the services on the foreseen date and to have tried to contact the merchant without receiving any credit.
- Merce difettosa
Defective goods Dichiaro di aver ricevuto merce danneggiata, difettosa o non conforme all'ordine da me sottoscritto e di averla restituita all'esercente senza aver ricevuto alcun accredito/ *I state to have received damaged/defective goods or goods that didn't match what was described in the receipt and that I have returned it without receiving any credit from the merchant*
- Merci e servizi resi
Returned goods and cancelled services Dichiaro di aver restituito la merce o di non aver usufruito del servizio richiesto nei termini previsti dal contratto di acquisto senza aver ricevuto alcun accredito da parte dell'esercente/ *I confirm that I have returned the goods or to have cancelled the services within the terms foreseen by agreement without receiving any credit from the merchant*

Allegati / Attachments

- copia di un documento di identità/copy of identity card
- copia dell'ordine/contratto d'acquisto con descrizione dettagliata della merce acquistata e prova della restituzione della merce *copy of purchase agreement and detailed description of the merchandise and proof the merchandise has been returned*

Contatti / Contacts

- Vedere pagina 5 del modulo.

E Prenotazioni alberghiere, autonoleggi e compagnie aeree/ *Hotel reservation, car rental and airline companies*

- Cancellazione prenotazione/Cancelled reservation Dichiaro di aver cancellato la prenotazione il ottenendo il n. di cancellazione
I confirm to have cancelled the reservation made on obtaining cancel number
- Errato addebito alberghiero/Wrong hotel charge Dichiaro di non aver mai usufruito di alcun servizio dell'albergo e di non aver mai effettuato alcuna prenotazione a nome mio o di terzi/ *I certify that I have never been in the hotel and I never authorized anyone to use my credit card for reservation*
- Ulteriore addebito autonoleggio/Further rental charge Dichiaro di aver ricevuto un addebito che non riconosco e che il veicolo noleggiato è stato riconsegnato senza alcun danno e secondo i termini e le condizioni previste dal contratto di autonoleggio / *I confirm to have received a further rental charge that I do not recognize and that the rented vehicle was returned without any damages and within the terms foreseen by agreement*
- Mancato utilizzo servizio aereo/Flight not provided Dichiaro di non aver usufruito del servizio aereo e di aver contattato l'esercente senza aver ricevuto alcun accredito/ *I confirm that the airline ticket was not provided and I have contacted the merchant without receiving any credit*

Modulo di disconoscimento di operazioni con carta di pagamento

Counterclaim of payment card transactions



Allegati / Attachments

- copia di un documento di identità/*copy of identity card*
- copia della documentazione comprovante la cancellazione della prenotazione/*copy of cancellation documentation*
- documentazione giustificativa relativa ai rapporti intercorsi con l'autonoleggio o l'albergo
copy of all supporting documentation in possession referred to the same merchant
- copia del biglietto aereo o documentazione comprovante il non utilizzo del servizio
copy of the flight ticket and flight details or documentation attesting flight not provided

Contatti / Contacts

- Vedere il quadro sotto riportato



F Addebiti ricorrenti/Recurring charges

Dichiaro di continuare a ricevere addebiti ricorrenti nonostante abbia dato disdetta del servizio in data
The merchant still charges credit card even if I have cancelled the authorization to pay a recurring charge in

Allegati / Attachments

- copia di un documento di identità/*copy of identity card*
- documentazione giustificativa comprovante l'invio della revoca es. conferma ricezione fax e/o lettera raccomandata
copy of all supporting documentation proving the cancellation of the service e.g. fax confirmation/registered mail receipt

Contatti / Contacts

- Vedere il quadro sotto riportato



Contatti / Contacts

- Se i primi 6 numeri della carta sono 456542 - 428999 - 499813 - 428994 - 486470 - 486471 - 544364 - 510171 - 518527 - 547654 si prega di inviare la documentazione via email a **disputecartevalide.iccrea@informa.nexi.it**
*If the first 6 digits of the card are 456542 - 428999 - 499813 - 428994 - 486470 - 486471 - 544364 - 510171 - 518527 - 547654 please send the documentation by email to **disputecartevalide.iccrea@informa.nexi.it***
- Per tutte le altre carte si prega di inviare la documentazione via email a **backoffice.issuing@iccrea.bcc.it**
*For all other cards please send the documentation by email to **backoffice.issuing@iccrea.bcc.it***

Ulteriori Dettagli/Further Details



Data/Date



Firma del titolare/Cardholder's signature

N.B. In caso di errata compilazione del modulo, o di documentazione incompleta, non è garantita la corretta evasione della richiesta di disconoscimento.