




## I PASSI PER APRIRE UNA CONTESTAZIONE

---

Per poter essere presa in carico, la sua contestazione deve essere compilata accuratamente, firmata dove necessario e completa della documentazione richiesta.

Tenga a portata di mano queste istruzioni per essere sicuro di non aver dimenticato nulla.

- ✓ 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. Firmare negli spazi indicati dalla freccia 
- ✓ 4. Spedire il modulo e i documenti:
  - ① per posta all’indirizzo: Ufficio Dispute - Corso Sempione, 55  
20145 Milano
  - ① oppure via fax al numero: 02.3488.4773
  - ① oppure via e-mail all’indirizzo: [backoffice.estero@cartasi.it](mailto:backoffice.estero@cartasi.it)

---

Alla ricezione della documentazione, ne verificheremo il contenuto e gli allegati, e valuteremo la pratica.

Riceverà un riscontro scritto al suo domicilio.



BANCA POPOLARE DI MILANO

I. SEZIONE "DATI ANAGRAFICI" SECTION "PERSONAL DATA"			
Da compilare a cura del Titolare della carta To be filled in by Cardholder			
<b>Nome:</b> First name		<b>Cognome:</b> Last name	
<b>Telefono:</b> Phone		<b>Indirizzo e-mail</b> e-mail address	
<b>Numero della carta:</b> Card number			

II. SEZIONE "DESCRIZIONE CONTESTAZIONE" SECTION "DISPUTE DESCRIPTION"			
<b>Contestazione <u>singola operazione</u></b> <i>Single transaction</i>			
<b>Operazione contestata</b> (sceglia una sola opzione tra quelle riportate)  <b>Disputed transaction</b> (choose just one option among those provided)	<input type="checkbox"/> <i>On Line/Internet</i>  <input type="checkbox"/> <i>Presso il Punto Vendita</i> <i>At point of sale</i>  <input type="checkbox"/> <i>Presso lo Sportello Automatico per prelievo contante (ATM)</i> <i>At ATM point</i>	<b>Stato della carta:</b> (sceglia una sola opzione tra quelle riportate)  <b>Card's status</b> (choose just one option among those provided)	<input type="checkbox"/> <i>Carta in mio possesso</i> <i>Card in cardholder's possession</i>  <input type="checkbox"/> <i>Carta rubata/smarrita</i> <i>Lost/stolen card</i>
<b>Data spesa</b> Purchase date	<b>Nome esercizio e località</b> Merchant name and location		<b>Importo</b> Amount

<b>Contestazione <u>operazioni multiple</u></b> <i>Multiple transaction</i> Per contestare più operazioni: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Elencare le operazioni contestate</b> nell'<b>Allegato 1 del presente modulo</b>, che dovrà essere inviato – interamente compilato e firmato - insieme alla contestazione</li> <li>- <b>se carta rubata/smarrita</b>, allegare anche <b>copia della denuncia alle Autorità competenti</b></li> </ul> 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
--



Scelga LA casistica che meglio descrive il motivo della sua contestazione. Nel caso in cui il motivo della sua contestazione non rientri in nessuna delle casistiche riportate, compili la sezione ALTRO in fondo 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 OTHER (last page of present form).

A – OPERAZIONE/I NON EFFETTUATA/E O FRAUDOLENTA/E	
A- TRANSACTION/S NOT RECOGNIZED/FRAUDOLENT	
<input type="checkbox"/> <b>(1) OPERAZIONE/I NON ESEGUITA/E O FRAUDOLENTA/E - Dichiaro di non aver mai partecipato o autorizzato</b> in alcun modo, telefonicamente o per iscritto, l'operazione oggetto di questa contestazione.  <p><b>TRANSACTION/S NOT RECOGNIZED/FRAUDOLENT – I confirm that I have never participated or authorized</b> 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)</p>	<p><b>Attenzione:</b> <u>compilare anche l'Allegato 1 del presente modulo (Obbligatorio)</u> e <u>inviarlo insieme alla contestazione;</u> <u>se carta rubata/smarrita</u> allegare anche <b>copia della denuncia alle Autorità competenti (obbligatorio)</b></p> <p><b>Attention:</b> Fill in and send attachment 1 (Mandatory); if lost/stolen card, send a copy of the Claim to Competent Authorities (mandatory)</p>
<input type="checkbox"/> <b>(2) OPERAZIONI MULTIPLE - Dichiaro di aver effettuato presso l'esercente un'unica operazione,</b> di cui allego ricevuta del pagamento (scontrino <u>firmato</u> o – se via Internet – mail di conferma ordine).  <p><b>MULTIPLE TRANSACTIONS – I confirm that I have carried out the said single transaction;</b> I enclose a <u>signed</u> receipt or an e-mail confirmation of my order (in case of Internet transaction)</p>	<p><b>Attenzione:</b> <u>elenicare le operazioni contestate nella sezione dedicata dell'allegato 1;</u> allegare lo scontrino firmato o – se via Internet – mail di conferma ordine (obbligatorio)</p> <p><b>Attention:</b> Fill in attachment 1 and send signed receipt or order confirmation (in case of Internet transaction) (mandatory)</p>
B – IMPORTO OPERAZIONE ERRATO	
B – TRANSACTION AMOUNT ERROR	
<input type="checkbox"/> <b>(1) PAGAMENTO CON ALTRO MEZZO - Dichiaro che l'importo per cui sono stato addebitato è stato pagato con altro mezzo</b> (es. assegno, bonifico, contanti, altra carta); inoltre, dichiaro di aver contattato l'esercente senza però riuscire a raggiungere un accordo.  <p><b>PAYMENT BY OTHER MEANS – I confirm that the charged amount was paid by other means</b> (e.g. cheque, bank transfer, cash, other card); furthermore, I confirm to have contacted the merchant but did not reach an agreement</p>	<p><b>Attenzione:</b> allegare prova dell'avvenuto pagamento (obbligatorio)</p> <p><b>Attention:</b> attach proof of payment by other means (mandatory)</p>
<input type="checkbox"/> <b>(2) ALTERAZIONE IMPORTO - Dichiaro che l'importo della suddetta operazione è stato alterato</b> dopo l'esecuzione, senza il mio consenso  <p><b>ALTERATION OF AMOUNT – I confirm that the amount of the said transaction has been altered</b> without my permission</p>	<p><b>Attenzione:</b> allegare la documentazione giustificativa</p> <p><b>Attention:</b> attach supporting documentation</p>



<b>C – PRELIEVO DI CONTANTI PRESSO SPORTELLI AUTOMATICI (ATM)</b> <b>C – ATM CASH ADVANCE</b>	
<input type="checkbox"/> <b>(1) MANCATA RICEZIONE CONTANTI - Dichiaro</b> contanti che, a seguito della richiesta di prelievo, lo sportello automatico (ATM) <b>non ha erogato il contante</b> .  CASH NOT RECEIVED – I confirm to have not received cash	<b>Attenzione:</b> allegare copia dello scontrino, ove presente (facoltativo)  Attention: attach copy of cash receipt, if available (optional)
<input type="checkbox"/> <b>(2) IMPORTO ERRATO - Dichiaro</b> che, a seguito della richiesta di prelievo tramite sportello automatico (ATM), <b>ho ricevuto contanti</b> per un importo di _____ euro <b>invece di</b> _____ euro.  PARTIAL AMOUNT – I confirm to have received cash for euro ____ instead of _____ euro.	<b>Attenzione:</b> allegare copia dello scontrino, ove presente (facoltativo)  Attention: attach copy of cash receipt, if available (optional)
<b>D – MERCI E SERVIZI NON RICEVUTI / ANNULLATI</b> <b>D – GOODS AND SERVICES CANCELLED/NOT RECEIVED</b>	
<input type="checkbox"/> <b>(1) MERCE/SERVIZIO NON RICEVUTA/O - Dichiaro di non aver mai ricevuto la merce o il servizio</b> 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	<b>Attenzione:</b> allegare copia dell'ordine/contratto attestante la data e il luogo di consegna della merce/servizio (obbligatorio)  Attention: attach copy of purchase agreement that states the date and the place of delivery of goods/services (mandatory)
<input type="checkbox"/> <b>(2) MERCE DIFETTOSA - Dichiaro di aver ricevuto merce danneggiata/difettosa o non conforme</b> 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	<b>Attenzione:</b> allegare copia di tutta la documentazione giustificativa in possesso (obbligatorio)  Attention: attach copy of all supporting documentation in your possession (mandatory)
<input type="checkbox"/> <b>(3) MERCE RESA - Dichiaro di aver restituito la merce o di aver cancellato il servizio</b> 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.	<b>Attenzione:</b> allegare copia di tutta la documentazione giustificativa in possesso (obbligatorio)  Attention: attach copy of all supporting documentation in your possession (mandatory)
<input type="checkbox"/> <b>(4) ADDEBITI RICORRENTI - Dichiaro di aver revocato / dato disdetta</b> del servizio <b>con addebito automatico</b> 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.	<b>Attenzione:</b> allegare copia della documentazione giustificativa es. conferma ricezione fax e/o lettera raccomandata (obbligatorio)  Attention: attach copy of all supporting documentation e.g. fax confirmation/ registered mail receipt (mandatory)



<b>E – PRENOTAZIONI ALBERGHIERE, AUTONOLEGGI E COMPAGNIE AEREE</b> <b>E – HOTELS RESERVATIONS, CAR RENTALS AND AIRLINE COMPANIES</b>	
<input type="checkbox"/> <b>(1) CANCELLAZIONE PRENOTAZIONE - Dichiaro di aver cancellato</b> , 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.  <b>CANCELLED RESERVATION – I confirm to have cancelled</b> the reservation made on ___ obtaining following cancellation number / did not obtain cancellation number.	<b>Attenzione:</b> allegare copia della documentazione comprovante la cancellazione (facoltativo)  <b>Attention:</b> attach copy of cancellation documentation (optional)
<input type="checkbox"/> <b>(2) ULTERIORE ADDEBITO AUTONOLEGGIO – Dichiaro di aver ricevuto</b> da parte dell'autonoleggio <b>un ulteriore addebito</b> che non riconosco; dichiaro che il veicolo noleggiato non ha riportato alcun danno e che è stato riconsegnato alla data e nel luogo stabilito.  <b>DELAYED/AMENDED CAR RENTAL CHARGE – I confirm to have received a delayed charge</b> 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.	<b>Attenzione:</b> allegare copia di tutta la documentazione giustificativa in possesso (obbligatorio)  <b>Attention:</b> attach copy of all supporting documentation in your possession (mandatory)
<input type="checkbox"/> <b>(3) MANCATO UTILIZZO SERVIZIO AEREO – Dichiaro di non aver usufruito del servizio aereo;</b> ho contattato o tentato di contattare direttamente l'esercente per risolvere la contestazione.  <b>FLIGHT NOT PROVIDED – I confirm that the said airline ticket was not provided;</b> I have contacted/ have tried to contact directly the merchant to solve the matter.	<b>Attenzione:</b> allegare copia del biglietto aereo / altra documentazione comprovante il non utilizzo del servizio (obbligatorio)  <b>Attention:</b> attach copy of the flight ticket/ other documentation attesting flight not provided (mandatory)
<b>F – OPERAZIONE/I PER LA QUALE/I RICHIEDO INFORMAZIONI</b> <b>F – TRANSACTION/S FOR WHICH I REQUEST INFORMATION</b>	
<input type="checkbox"/> <b>(1) Dichiaro di aver effettuato la/e suddetta/e operazione/i, ma richiedo la relativa documentazione</b>  <i>I confirm to have carried out the said transaction/s but I need supporting documentation</i>	



<b>G – ALTRO</b> <i>G – Other</i>	
<input type="checkbox"/>	<b>Allegati:</b>  Attachments:

Allego la documentazione relativa alle transazioni per le quali dichiaro la mia estraneità.  
I attach the documentation useful to clarify my extraneousness to transactions listed below

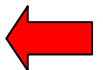
Letto, confermato e sottoscritto  
Read, confirmed and signed by

Luogo, Data  
Place, Date

Firma Titolare  
Cardholder's signature

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_





# ALLEGATO 1

ATTACHMENT 1

**IO SOTTOSCRITTO** \_\_\_\_\_  
The undersigned

**TITOLARE DELLA CARTA n.** \_\_\_\_\_  
Card number

**VI INFORMO CHE NON INTENDO PAGARE LE SOTTODESCRITTE OPERAZIONI**  
Is unwilling to pay for the above described transactions

**ADDEBITATE IN DATA** \_\_\_\_\_  
charged on

**PER CONTO DEI SEGUENTI ESERCENTI:**  
On behalf of the following merchants:

DESCRIZIONE Description	IMPORTO Txn Amount

**DICHIARO INFATTI 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 SUL CONTO DELLA MIA CARTA**  
I ask to reverse the total amount charged on my card account

**E VI PREGO INOLTRE DI FERMARE QUALSIASI ALTRA OPERAZIONE VENGA PROCESSATA SULLA MIA CARTA IN FUTURO,**  
and to stop every other similar transaction that will be processed on my account in the future

**POICHE' NON AUTORIZZATA DA ME**  
as never authorized by me.

**AUTORIZZO IL BLOCCO DELLA CARTA E RICHIEDO L'EMISSIONE DI UNA NUOVA CARTA (SOLO DOPO VERIFICA DELL'UFFICIO COMPETENTE)**  
I authorize the block of my card and I require a new one to be reissued (*only after the approval of the competent department*)

Luogo, Data  
Place, Date

Firma Titolare  
Cardholder's signature

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

