

Per formalizzare il disconoscimento di operazioni (POS, ATM, Bonifici in uscita da prepagate con IBAN o SDD) effettuate con carta di pagamento è necessario:

1. **Disporre delle seguenti informazioni:**
 - Numero della carta
 - Tipologia della carta (credito, debito o prepagata)
 - Banca che ha collocato la carta

In mancanza di queste informazioni è possibile contattare il Call Center (24 ore su 24) al numero (+ 39) 02 99 29 77 00 dall'Italia e dall'estero.
2. **Compilare il modulo in ogni sua parte e indicare una sola tipologia di contestazione.**
3. **Verificare i documenti da inviare unitamente al modulo.**
4. **Inviare il modulo, copia del documento di identità e degli allegati secondo quanto indicato:**
 - **WeBank:** per le carte con logo Numia impresso sulla plastica invia il modulo a dispute.carte.bbpm@numia.com mentre per tutte le altre carte segui le indicazioni presenti sulle funzioni di gestione della tua carta su web e app oppure contatta l'Assistenza Clienti al numero 800 060 070
 - **You:** per le carte con logo Numia impresso sulla plastica invia il modulo a dispute.carte.bbpm@numia.com mentre per tutte le altre carte segui le indicazioni presenti sulle funzioni di gestione della tua carta su web e app oppure contatta l'Assistenza Clienti al numero 800 024 024
 - **Numia Pay:** per le carte con logo Numia impresso sulla plastica invia il modulo a dispute.carte.bbpm@numia.com

Il Titolare è tenuto altresì a **denunciare l'accaduto all'Autorità Giudiziaria o di Polizia** per consentire all'Autorità di pubblica sicurezza di avviare le indagini e ricevere una maggiore tutela (ad esempio, per ottenere, nell'ambito del procedimento penale a cui si è dato avvio con la denuncia-querela, il sequestro delle somme fraudolentemente sottratte). **Ove disponibile, pertanto, allegarla al presente Modulo.**

Alla ricezione del presente Modulo, l'Emittente verificherà il contenuto informativo riportato nel documento con gli allegati consegnati e procederà all'attivazione del processo di valutazione della richiesta. Ogni comunicazione tra l'emittente e il titolare avverrà sull'indirizzo email fornito.

In caso di documentazione incompleta, che non consente all'Emittente di comprendere e/o valutare la pratica, l'Emittente prenderà in carico con riserva la contestazione e resterà in attesa della dovuta integrazione documentale. L'Emittente provvederà a contattare, anche successivamente, il cliente tramite l'indirizzo e-mail da lui indicato nel presente Modulo con le seguenti tempistiche:

- **primo sollecito**, successivamente ai 10 giorni lavorativi dalla fase di censimento della pratica;
- **secondo sollecito**, successivamente ai 5 giorni lavorativi dal primo sollecito;
- **terzo sollecito**, successivamente ai 5 giorni lavorativi dal secondo sollecito;

Nel caso in cui, a fronte del terzo sollecito, non sia stato inviato all'Emittente il materiale mancante, l'Emittente si riserva il diritto di annullare la richiesta di disconoscimento, inviando apposita comunicazione al Cliente.

Il riscontro definitivo in merito alla liceità della richiesta ed alla natura delle operazioni oggetto di segnalazione verrà fornito solo dal momento in cui l'Emittente riceverà tutto il dettaglio informativo e documentale obbligatorio di seguito indicato e necessario ad una piena comprensione degli eventi accorsi.

Per quanto riguarda le operazioni non riconosciute effettuate tramite CSA (Cassa Self Assistita) o ATM Evoluto, c.d. "Prelevi da Conto", il Titolare deve contattare la Banca di radicamento del conto corrente.

SEZIONE 1:

Dati anagrafici del titolare

Nome/ Name*

Cognome/ Surname*

Telefono/ Telephone

Indirizzo e-mail/ E-mail

! Ogni comunicazione tra l'emittente e il Titolare avverrà sull'indirizzo e-mail fornito

SEZIONE 2 :

Dati della carta

Numero della carta*/ card number

Tipologia carta*/ card type

Credito

Debito

Prepagata

Ragione sociale (se carta aziendale)

Company Name (if corporate card)

ABI/Banca che ha emesso la carta/ Bank

Numero IBAN*

*** campi obbligatori.**

SEZIONE 3

Pagamenti oggetto della contestazione /counterclaim of transactions

Data spesa/purchase date	Nome esercente /merchant name	Importo/amount
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		

Data spesa/purchase date	Nome esercente /merchant name	Importo/amount
12.		
13.		
14.		
15.		
16.		
17.		
18.		
19.		
20.		
21.		
22.		
23.		
24.		
25.		
26.		
27.		
28.		
29.		
30.		
31.		
32.		
33.		
34.		
35.		
36.		
37.		
38.		
39.		
40.		

Tipologia della contestazione /Counterclaim type

A Operazione non autorizzata o fraudolenta/ not recognized or fraudulent transactions

Selezionare una casistica tra le seguenti:

Carta rubata o smarrita/Lost or stolen

Modifica di un ordine di pagamento da parte del frodatore / Counterfeit order

Manipolazione del pagatore perché effettui un pagamento con carta / Scam against the cardholder

Carta non ricevuta / Not received

Carta contraffatta/ Counterfeit

Furto dei dati della carta/ Data theft

Altro/ Other

Dichiaro, sotto la mia responsabilità, che le transazioni oggetto di disconoscimento non sono da me riconosciute e autorizzate.

La carta DEVE essere stata bloccata dal titolare per poter inoltrare il presente modulo.

Ove disponibile, allegare copia della denuncia presentata all'Autorità giudiziaria o di Polizia.

Documentazione Obbligatoria

- Autodichiarazione degli eventi, da compilare in calce al modulo/ self-declaration of events

B Prelievo di contanti presso sportelli automatici (ATM) /Automatic teller machine (ATM) cash advance

Selezionare una casistica tra le seguenti:

Importo errato ricezione contanti /Wrong amount cash received

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

I confirm to have received cash for

instead of

ha erogato l'importo di €

invece di un importo pari a €

Addebiti multipli /Multiple cash advance

Dichiaro che sono stato addebitato per la stessa transazione presso lo sportello automatico (ATM)

I declare that I have been charged for the same transaction at the Automatic Teller machine (ATM)

volte
times

Documentazione Obbligatoria

- Eventuale copia dello scontrino/ copy of receipt

C Importo operazione errato /Wrong amount

Selezionare una casistica tra le seguenti

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

Documentazione Obbligatoria

- copia dell'avvenuto pagamento con altro mezzo/ proof of payment by other means
- copia dell'ordine d'acquisto/ copy of purchase agreement

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

Selezionare una casistica tra le seguenti:

Merchi 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

Merchi 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

Documentazione Obbligatoria

- 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.

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

Selezionare una casistica tra le seguenti:

Cancellazione prenotazione /Cancelled reservation

Dichiaro di aver cancellato la prenotazione il
I confirm to have cancelled the reservation made on

ottenendo l'ID cancellazione
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 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 rental 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 provided and I have contacted the merchant without receiving any credit

Documentazione Obbligatoria

- copia della documentazione comprovante la cancellazione della prenotazione/ copy of cancellation documentation
- documentazione giustificativa comprovante l'invio della revoca es. conferma ricezione lettera raccomandata/ copy of all supporting documentation in possession referred to 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

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 canceled the authorization to pay a recurring charge in

Documentazione Obbligatoria

- documentazione giustificativa comprovante l'invio della revoca es. conferma ricezione lettera raccomandata /copy of all supporting documentation proving the cancellation of service.

- Autodichiarazione degli eventi e ulteriori dettagli/ Further Details:

IL TITOLARE DICHIARA

di aver fornito con il presente modulo dati ed informazioni della cui esattezza, completezza e veridicità si assume la piena responsabilità;

di essere a conoscenza delle conseguenze derivanti dalla eventuale falsità di tutti o di alcuni di tali dati ed informazioni e delle connesse responsabilità;

di tenere sollevata l'Emittente da ogni responsabilità che possa derivarle dalle iniziative intraprese in conseguenza di eventuali false affermazioni effettuate nella presente dichiarazione.

IL TITOLARE AUTORIZZA

l'Emittente a disporre ogni opportuno accertamento con riferimento alle operazioni indicate, impegnandosi a fornire qualunque ulteriore informazione utile.

IL TITOLARE CHIEDE

Il rimborso dell'importo delle operazioni oggetto di disconoscimento rappresentate, prendendo atto che:

entro la giornata operativa successiva a quella di ricezione del presente Modulo, se ricevuto completo nelle sue parti entro le ore 15:30, l'Emittente procederà al rimborso dell'importo delle operazioni disconosciute indicate ai punti A - operazione non autorizzata o fraudolenta e C - importo operazione errato ripristinando la situazione contabile e di disponibilità economica del Titolare. Per le operazioni di cui alle lettere B - prelievo di contanti presso sportelli automatici (ATM), D - Merci e servizi annullati o non ricevuti, E - prenotazioni alberghiere, autonoleggi e compagnie aeree ed F - addebiti ricorrenti la pratica verrà gestita entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla ricezione della documentazione completa in tutte le sue parti.

Il Modulo ricevuto oltre il già menzionato orario limite si considera pervenuto nella giornata operativa successiva.

L'Emittente può tuttavia sospendere l'operazione di rimborso in caso di motivato sospetto di frode da parte del Titolare stesso. In tale caso, l'Emittente valuterà la pratica entro 10 (dieci) giornate operative e il Titolare dovrà fornire ogni documentazione e/o informazione richiesta dall'Emittente al fine di confermare o meno i sospetti di frode.

Qualora risulti che le operazioni erano state autorizzate o che le ragioni dell'anomalia lamentata non sussistono, l'Emittente ha il diritto di ottenere la restituzione dell'importo entro un termine di 121 giorni dalla data di ricezione del Modulo di Disconoscimento completo nelle sue parti.

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 indicato al punto precedente, pur conservando il diritto di ottenere la restituzione dell'importo non dovuto.

Nei casi in cui l'Emittente disponga di elementi idonei a provare il comportamento fraudolento, doloso o gravemente colposo del Titolare, non eseguirà il rimborso.

Data/ Date

Firma del titolare/ Cardholder's signature