

# MODULO CONTESTAZIONE

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

Segui queste istruzioni e leggi attentamente anche le pagine successive

1. Compila in **ogni parte** la sezione “Dati Titolare”
2. Compila con i dati richiesti la motivazione della tua contestazione, scegliendone **solo una** tra quelle elencate nella sezione “Motivazioni”:
  - la numero 2 in caso di transazioni non effettuate
  - la numero 1, 3, o 4 per tutte le altre casistiche.Per le contestazioni di tipologia 2 è necessario bloccare la carta contattando il numero 800.822.056 dall'Italia oppure il numero +39.02.6084.3768 dall'estero ed inviare alla Banca la denuncia in originale effettuata presso le autorità giudiziarie.
3. Firma nello spazio indicato dal segno di spunta 
4. Invia questo modulo insieme alla documentazione richiesta tramite posta ordinaria al seguente indirizzo: ING casella postale 10632, 20159 Milano

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

Ti informiamo che la valutazione di una contestazione comporta il passaggio attraverso alcune fasi necessarie di gestione. La durata varia a seconda della completezza della documentazione presentata e dei tempi occorrenti per completare le verifiche con la controparte. La Banca potrebbe anche chiederti documentazione ulteriore in caso la controparte confermi la correttezza/genuinità del movimento.

Al termine dell'analisi provvederemo a fornirti un esito definitivo tramite comunicazione scritta.

## Dati Titolare

### Cardholder's details

Io sottoscritto (Cognome e Nome) \_\_\_\_\_  
Full Name

Titolare della Carta n° \_\_\_\_\_  
Card Number

Recapito telefonico \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_  
Telephone number Email address

Transazioni contestate / Disputed transactions:

## Operazioni contestate

### Disputed transactions:

Data valuta transazione	Ora transazione	Importo transazione	Importo contestato	Nome / località esercizio
Transaction Value Date	Transaction Time	Transaction Amount	Disputed Amount	Merchant name / location

_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

## Motivazioni

### 1. Errori di elaborazione / Processing errors

Ho effettuato una sola transazione, ma sono stato addebitato più volte dallo stesso esercente per lo stesso importo / I engaged in one transaction only but I have been charged multiple times for the same transaction

Ho effettuato una sola transazione per l'importo di \_\_\_\_\_ / I engaged in one transaction only for the amount of \_\_\_\_\_

Con l'ulteriore addebito di \_\_\_\_\_ / With an additional charge of \_\_\_\_\_

L'importo per cui sono stato addebitato è stato pagato con altri mezzi (assegno, bonifico, contanti ...). Allego prova dell'avvenuto pagamento con altro mezzo come condizione essenziale per poter avviare l'iter di richiesta / The amount for which I was charged was paid by other means (cheque, money transfer, cash ...). I herewith provide proof of payment by "other means" as an essential condition to start the application process

Il documento di credito allegato (credit voucher) non è stato accreditato sul mio estratto conto / The attached credit slip was not processed on my statement

---

L'importo della transazione è stato alterato da € \_\_\_\_\_ a € \_\_\_\_\_ Allego prova dell'avvenuta alterazione del dato come condizione essenziale per poter avviare l'iter di richiesta / *The amount of the charge was altered from € \_\_\_\_\_ to € \_\_\_\_\_ I enclose proof of the altered data as an essential condition for starting the request process*

---

## 2. Transazioni non effettuate / *Fraudulent transactions*

Precondizioni per la presa in carico della richiesta di rimborso sono: effettuare il blocco della carta contattando il numero 800.822.056 dall'Italia oppure il numero +39.02.6084.3768 ed inviare alla Banca la denuncia in originale / *Preconditions for taking charge of the reimbursement request are: blocking the card contacting 800.822.056 if in Italy or +39.02.6084.3768 if abroad and send to the Bank the original Police report*

Dichiaro in relazione all'addebito contestato, di non aver mai effettuato la spesa, né ho autorizzato alcuna persona a utilizzare la mia carta / *I herewith certify that the charge was not made by me nor have I authorized third parties to use my card*

---

Sono sempre stato in possesso della carta / *I have always been in possession of my card*

---

Non riconosco alcun addebito a partire dal giorno \_\_\_\_\_ / *I deny participation in any transaction as of \_\_\_\_\_*

---

Allego denuncia effettuata presso le autorità competenti in caso di una delle tre fattispecie: furto, smarrimento, clonazione / *I herewith attach/enclose a police Report for fraudulent use of my card in the event of one of the three cases: theft, loss, cloning*

---

Confermo di aver bloccato la carta / *I confirm have blocked the card*

---

## 3. Contestazione di prelievo contanti / *ATM dispute*

Non ho ricevuto contanti a seguito di richiesta di prelievo tramite ATM / *I did not receive cash from the ATM*

---

A seguito di richiesta di prelievo di contanti per l'importo di \_\_\_\_\_ ho ricevuto parzialmente contanti per \_\_\_\_\_ / *I have only received \_\_\_\_\_ from the ATM Instead of \_\_\_\_\_*

---

Sono stato addebitato \_\_\_\_\_ volte per la stessa transazione ATM / *I was charged \_\_\_\_\_ times for the same ATM transaction*

---

## 4. Addebiti alberghieri – Autonoleggi – Compagnie aeree – Crociere / *Hotel charges, Car rentals, Airline Companies, Cruises*

Ho disdetto la prenotazione in data \_\_\_\_\_ / *I cancelled the reservation on \_\_\_\_\_*  
Numero di cancellazione \_\_\_\_\_ / *Cancellation number \_\_\_\_\_* Allego la prova dell'avvenuta disdetta come condizione essenziale per la presa in carico della richiesta di rimborso / *I enclose proof of the cancellation as an essential condition for taking charge of the reimbursement request*

---

---

Dichiaro, in relazione all'addebito contestato, di non essere mai stato nell'albergo, né ho mai prenotato una camera, né autorizzato alcuna persona ad utilizzare la mia carta / I herewith certify that the charge was not made by me nor have I authorized third parties to use my card. I have never been in that hotel nor have I made any reservation

---

Ho ricevuto un ulteriore addebito da parte dell'hotel, dichiaro di non aver effettuato spese extra (frigo bar, lavanderia, telefonate, etc ...) / I have been debited by the hotel for extra charges. I herewith certify that I did not make any further purchase (mini bar, laundry service, phone calls, etc...)

---

Ho ricevuto un ulteriore addebito da parte dell'autonoleggio, dichiaro che il veicolo noleggiato non ha riportato alcun danno e che è stato riconsegnato alla data e luogo stabiliti (Allego la documentazione in mio possesso come condizione essenziale per la presa in carico della richiesta di rimborso) / I herewith certify that the car was returned on time, at the agreed location and no damages were reported (I enclose the documentation in my possession as an essential condition for taking charge of the reimbursement request)

---

## 5. Contestazioni per merci o servizi / Disputes involving merchandise/services

Merce non ricevuta – servizio non reso. Attenzione: allegare copia della conferma di acquisto come condizione essenziale per la presa in carico della richiesta di rimborso / Merchandise not received - Services not rendered. Attention: attach copy of the purchase confirmation as an essential condition for taking charge of the reimbursement request

---

Data di presunta ricezione merce: \_\_\_\_\_ – data di erogazione del servizio: \_\_\_\_\_  
/ Estimated delivery date: \_\_\_\_\_ – estimated date of service: \_\_\_\_\_

---

Merce difettosa o non conforme – allego documentazione che comprova l'effettiva non conformità e l'avvenuta restituzione della merce all'esercente come condizione essenziale per la presa in carico della richiesta di rimborso / Defective merchandise or not as described – I herewith enclose documentation proving that the goods were not compliant and that I sent them back to the merchant as an essential condition for taking charge of the reimbursement request

---

Rinuncia a servizi ricorrenti/disdetta utenze. Allegare copia della documentazione dell'effettiva rinuncia/disdetta come condizione essenziale per la presa in carico della richiesta di rimborso / Cancellation of recurring services/ transactions. I enclose copy of the documentation of the actual cancellation as an essential condition for taking charge of the reimbursement request

---

Data di cancellazione servizio/utenze: \_\_\_\_\_ / Cancellation date of recurring services/transactions: \_\_\_\_\_

---

Data in cui è stato effettuato un tentativo per risolvere la disputa direttamente con l'esercente \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ / Attempt to solve the dispute with the merchant was made on \_\_\_\_\_

---

## Eventuali Note / Notes



Luogo, Data  
Place, Date

Firma Titolare  
Cardholder's signature



ING BANK N.V. Milan Branch sede legale in Milano Viale Fulvio Testi 250, 20126. Tel 02-552261 Fax 02-55226001. CF/P.IVA 11241140158 e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano R.E.A. Milano 1446792, iscritta all'Albo delle banche tenuto dalla Banca d'Italia al n. 5229 aderisce tramite ING BANK N.V. al fondo di diritto olandese "Nederlandse Depositogarantiestelse" (per tutti i dettagli vedi il «modulo per le informazioni da fornire ai depositanti» in allegato e [ing.it/trasparenza](http://ing.it/trasparenza)), è soggetta alla vigilanza della Banca Centrale Olandese. ING BANK N.V. Milan Branch Capitale Versato: 525.489.559,04 EUR, è interamente controllata da ING GROEP N.V., società quotata sulle borse Euronext (Paesi Bassi, Francia, Belgio) e Nyse (USA).