


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 in **ogni parte** la sezione **“Operazioni contestate”**
3. Nella sezione **“Motivazioni”** **scegli una sola opzione** tra quelle elencate:
 - **la numero 2** in caso di transazioni non autorizzate e di furto della carta
 - **la numero 1, 3, o 4** per tutte le altre casistiche.

Per le contestazioni **dell'opzione** **“2. Transazioni non autorizzate”** è necessario bloccare la carta in maniera definitiva contattando il numero 800.822.056 dall'Italia oppure il numero **+39.02.6084.3768 dall'estero** ed **inviare alla Banca il documento originale relativo alla denuncia** effettuata presso le autorità giudiziarie.

4. **Compila in ogni parte la sotto-sezione** scelta avendo cura, nel caso di scelta dell'opzione **“2. Transazioni non autorizzate”**, di esporre i fatti in modo chiaro e completo e di allegare la documentazione richiesta.
5. **Firma nello spazio indicato dal segno di spunta** 
6. **Invia questo modulo insieme alla documentazione richiesta tramite fax**, esclusivamente al seguente numero: **02.3182.4026**

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

La valutazione di una contestazione comporta il passaggio attraverso alcune fasi necessarie. La durata di questa analisi varia a seconda della completezza della documentazione presentata e dei tempi occorrenti per completare le verifiche effettuate con il beneficiario della/e operazione/i contestata/e.

Tieni conto che potremo esaminare la tua richiesta di rimborso solo a partire dal momento in cui riceveremo tutta la documentazione rilevante.

Ti informiamo che la Banca potrebbe richiederti documentazione ulteriore nel caso in cui il beneficiario della/e operazione/i contestata/e 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 Transaction Value Date	Ora transazione Transaction Time	Importo transazione Transaction Amount	Importo contestato Disputed Amount	Nome / località esercizio 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 / *Unauthorised transactions*

IMPORTANTE: Precondizioni per la presa in carico della richiesta di rimborso sono:

- 1) effettuare il blocco definitivo della carta contattando il numero 800.822.056 dall'Italia oppure il numero +39.02.6084.3768
- 2) inviare alla Banca la denuncia in originale
- 3) inviare alla Banca la documentazione relativa all'operazione contestata in tuo possesso (es. e-mail o sms ricevuti, schermate dei siti visitati ecc.)

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 as well as any documentation in your possession relating to the disputed transaction (e.g. e-mails or text messages received, screenshots of sites visited, etc.)

In relazione alla/e operazione/i contestata/e dichiaro: / In relation to the disputed transaction(s) I declare that:

- Di non aver mai effettuato la predetta spesa, né autorizzato alcuna persona a utilizzare la mia carta / that the charge was not made by me nor have I authorized third parties to use my card**

- Di aver essermi avveduto della/e operazione/i contestate il _____ / that I have become aware of the disputed transaction(s) on _____**

- Di esser sempre stato in possesso della carta / that I have always been in possession of my card**

oppure

- Che la carta è stata smarrita/rubata in data _____. Allego denuncia effettuata presso le autorità competenti in caso di una delle tre fattispecie: furto, smarrimento, clonazione / That the card was lost/stolen on _____. I herewith attach/enclose a police Report for fraudulent use of my debit card in the event of one of the three cases: theft, loss cloning**
-

- Che lo smarrimento o il furto non hanno avuto ad oggetto documenti o supporti contenenti le credenziali di sicurezza personalizzate / That the loss or theft has not involved documents or devices containing personalised security credentials**

- Di non aver ceduto neppure temporaneamente le credenziali di sicurezza personalizzate a terzi né comunicato tali credenziali a persone che mi hanno contattato tramite sms/telefono/e-mail / That I have not given personalised security credentials, even temporarily, to third parties nor disclosed credentials to persons who have contacted me by text message/phone/e-mail**

- Di riconoscere come miei i recapiti attualmente presenti sui sistemi della Banca / to recognise as mine the contact details currently held on the Bank's systems**

- Di non aver riscontrato malfunzionamenti sulla linea telefonica mobile associata al numero di cellulare certificato nel periodo in cui è/sono stata/e disposta/e le operazioni contestate / that I have not been aware of any malfunctioning of the mobile telephone line associated with the certified mobile number during the period in which the disputed transaction(s) was/were ordered**
-

Di aver sempre utilizzato dispositivi protetti da antivirus aggiornati / to always use devices protected by up-to-date antivirus software

Che non mi trovo nella località dove sono state eseguite le operazioni contestate, bensì a _____
/ That I was not in the place where the disputed transactions were carried out, but in _____

Di aver utilizzato la carta l'ultimo giorno il _____ a _____ / To have used the card on the last day on _____ in _____

Di non riconoscere alcun addebito a partire dal giorno _____ / That I deny participation in any transaction as of _____

Di aver bloccato la carta il _____ / That I have blocked the card on _____

Descrizione dell'accaduto / Description of the event

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 credit 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



Io sottoscritto DICHIARO inoltre: / I, the undersigned, further DECLARE:

- di aver fornito con il presente modulo dati ed informazioni della cui esattezza, completezza e veridicità mi assumo la piena responsabilità / that I have provided with this form data and information whose accuracy, completeness and truthfulness I assume the full liability;
- di essere a conoscenza delle conseguenze derivanti dalla eventuale falsità di tutti o alcuni di tali dati e informazioni e delle connesse responsabilità. / that I am aware of the consequences of any falsification of all or some of these data and information and of the associated liability.

Luogo, Data
Place, Date

Firma Titolare
Cardholder's signature



Dichiarazione da sottoscrivere solo nel caso in cui sia stata compilata la sotto-sezione "2. Transazioni non autorizzate"

Con riferimento alle operazioni che io nego di aver autorizzato, prendo infine atto che: / Finally, I acknowledge that:

- entro la giornata operativa successiva a quella di ricezione del presente modulo accompagnato da tutta la documentazione rilevante, la Banca rimborsa l'importo delle predette operazioni, salvo che abbia motivato sospetto di frode o di colpa grave; / within the business day following receipt of this form accompanied by all the relevant documents, the Bank shall reimburse the amount of the above transactions, save as in the event of suspicion of fraud or gross negligence,
- qualora sia successivamente dimostrato che le predette operazioni erano state autorizzate o sia provato il dolo o la colpa grave, la Banca avrà il diritto di ottenere la restituzione dell'importo eventualmente rimborsato ripristinando la situazione del rapporto come se il rimborso non avesse avuto luogo e dandone comunicazione al sottoscritto. / if it is later proven that the abovementioned transactions had been authorized or there is evidence of fraud or gross negligence, the Bank shall be entitled to obtain repayment of the amount reimbursed by reinstating the situation as if the repayment had not taken place and by notifying the undersigned accordingly.

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 date

PER CONTO DEI SEGUENTI ESERCENTI:

On behalf of the following merchants:

DESCRIZIONE / Description

IMPORTO / Transaction Amount

DESCRIZIONE / Description	IMPORTO / Transaction Amount
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

DICHIARO INFATTI DI NON AVER ESEGUITO LE 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 CHIEDO 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.

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), 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).