

# MODULO CONTESTAZIONE

Se non l'hai già fatto contatta il numero 800 207 167 da telefono fisso oppure +39 0432 74 4106 da cellulare o dall'estero. Potrai richiedere il blocco della tua carta e segnalare eventuali operazioni che non sono state effettuate da te.

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 I (“Dati anagrafici”)
2. Scegli **una sola** opzione tra quelle elencate nella sezione II (“Descrizione contestazione”): A, B
3. Firma negli spazi indicati dal segno di spunta ✓
4. Invia la documentazione tramite email all'indirizzo [dispute.cartebloccate@nexi.it](mailto:dispute.cartebloccate@nexi.it)

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

Provvederemo al termine dell'analisi a fornirti un esito definitivo tramite comunicazione scritta.

## I. SEZIONE "DATI ANAGRAFICI" SECTION "PERSONAL DATA"

Da compilare a cura del Titolare della carta  
To be filled in by Cardholder

Nome: <i>First name</i>	Cognome: <i>Last name</i>
Telefono: <i>Phone</i>	Indirizzo e-mail <i>e-mail address</i>
Numero della carta: <i>Card number</i>	

## II. SEZIONE "DESCRIZIONE CONTESTAZIONE" SECTION "DISPUTE DESCRIPTION"

Contestazione **singola operazione** - campi obbligatori  
*Single transaction*

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

Contestazione **operazioni multiple**  
*Multiple transaction*

Per contestare più operazioni:

- **Elenca le operazioni contestate** nell'**Allegato 1 del presente modulo**, che dovrà essere inviato - interamente compilato e firmato - insieme alla contestazione
- **se carta rubata/smarrita**, allega anche **copia della denuncia alle Autorità competenti**.

*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*

Scegli 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, compila 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**

- (1) OPERAZIONE/I NON ESEGUITA/E O FRAUDOLENTA/E - Dichiaro di non aver mai partecipato o autorizzato in alcun modo, telefonicamente o per iscritto, l'operazione oggetto di questa contestazione.

*TRANSACTION/S NOT RECOGNIZED/FRAUDOLENT – I confirm that I have never participated or authorized 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).*

**Attenzione:** compila e invia anche l'Allegato 1.

Per tutti i casi di Disconoscimento è obbligatorio:

- bloccare la carta;
- presentare Denuncia presso le autorità competenti

**Attention:** Fill in and send attachment 1 (Mandatory);

for all cases it is mandatory:

- block the card;
- submit a Claim to the competent authorities

- (2) OPERAZIONI MULTIPLE - Dichiaro di aver effettuato presso l'esercente un'unica operazione, di cui allego ricevuta del pagamento (scontrino firmato o – se via Internet – mail di conferma ordine).

*MULTIPLE TRANSACTIONS – I confirm that I have carried out the said single transaction; I enclose a signed receipt or an e-mail confirmation of my order (in case of Internet transaction).*

**Attenzione:** elenca le operazioni contestate nella sezione dedicata dell'allegato 1; allegare lo scontrino firmato o – se via Internet – mail di conferma ordine (obbligatorio)

**Attention:** Fill in attachment 1 and send signed receipt or order confirmation (in case of Internet transaction) (mandatory)

**B – ALTRO**  
**B – OTHER**



**Allegati:**

**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 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.**

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).

CTCB\_181126\_V06