

## 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 (solo in caso di operazione/i non eseguita/e o fraudolenta/e), B, C, D, E, F (per tutte le altre casistiche)**
- ✓ **3. Firmare negli spazi indicati dalla freccia** 
- ✓ **4. Per le contestazioni di tipologia A (operazione/i non eseguita/e o fraudolenta/e) procedere come segue:**

- a) in ambito CREDITO attivare la contestazione telefonando prima al Servizio Clienti allo 0432 744254 o al numero verde 800 207 167 e poi procedere inviando il modulo con i documenti richiesti:
  - ① viae-mail all’indirizzo: [dispute.cartebloccate@nexi.it](mailto:dispute.cartebloccate@nexi.it)
  - ① oppure via fax al numero: 02.3488.4773
- b) in ambito Debit Mastercard – BE1 Card – Business Prepaid attivare la contestazione telefonando prima al numero verde 800 207 167 e poi procedere inviando il modulo con i documenti richiesti:
  - ① viae-mail all’indirizzo: [dispute.cartebloccate@nexi.it](mailto:dispute.cartebloccate@nexi.it)
  - ① oppure via fax al numero: 02.3488.4773
- c) in ambito DEBITO e PREPAGATA JEANS procedere inviando il modulo con i documenti richiesti:
  - ① viae-mail all’indirizzo: [disputeissuing.bpm@nexi.it](mailto:disputeissuing.bpm@nexi.it)
  - ① oppure via fax al numero: 02.3488.4773

- ✓ **5. Per le contestazioni di tipologia B,C,D,E,F procedere come segue:**

- a) In ambito credito, Debit Mastercard, BE1 Card, Business Prepaid inviare il modulo:
  - ① viae-mail all’indirizzo: [backoffice.estero@nexi.it](mailto:backoffice.estero@nexi.it)
  - ① oppure via fax al numero: 02.3488.4773
- b) in ambito DEBITO e PREPAGATA JEANS procedere inviando il modulo con i documenti richiesti:
  - ① viae-mail all’indirizzo: [disputeissuing.bpm@nexi.it](mailto:disputeissuing.bpm@nexi.it)
  - ① oppure via fax al numero: 02.3488.4773

.....  
Alla ricezione della documentazione, ne verificheremo/confermeremo il contenuto e valuteremo la pratica.

 **N.B.:** In caso di contestazione per operazione non autorizzata già attivata tramite il Servizio Clienti, la ricezione del presente modulo, completo di allegati, ove richiesti, è indispensabile per il completamento delle attività di gestione della pratica.

<b>I. SEZIONE “DATI ANAGRAFICI”</b>		
<b>SECTION “PERSONAL DATA”</b>		
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		
<b>Codice IBAN</b>  (obbligatorio per il rimborso dell'importo contestato in ambito DEBITO e PREPAGATA JEANS)		

<b>II. SEZIONE “DESCRIZIONE CONTESTAZIONE”</b>		
<b>SECTION “DISPUTE DESCRIPTION</b>		
Elenco delle operazioni contestate per le sezioni: B C D E F List of disputed transactions		
<i>Data spesa</i> Purchase date	<i>Nome esercente e località</i> Merchant name and location	<i>Importo</i> Amount

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 NOTRECOGNIZED/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.  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)	<b>Attenzione:</b> _____ <b>Compilare anche l'Allegato 1 del presente modulo (Obbligatorio) e inviarlo unitamente alla contestazione; in caso di carta rubata/smarrita/non ricevuta allegare anche copia della denuncia alle Autorità competenti (obbligatorio)</b>
<input type="checkbox"/> <b>(1A) CARTA CLONATA-</b> Dichiaro che la carta di credito era in mio possesso alla data dell'operazione/i ed è ancora in mio possesso.  Counterfeit card – I confirm that the card was in my possession at the date of the disputed transaction and it is still in my possession”	
B – IMPORTO OPERAZIONE ERRATO – OPERAZIONE MULTIPLA-ADDEBITO DUPLICATO B-TRANSACTION AMOUNT ERROR- MULTIPLE TRANSACTIONS-DUPLICATED TRANSACTION	
<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.  PAYMENT BY OTHER MEANS – I confirm that the charged amount was paid by other means (e.g. cheque, bank transfer, cash, other card); furthermore, I confirm to have contacted the merchant but did not reach an agreement	<b>Attenzione:</b> allegare prova dell'avvenuto pagamento (obbligatorio)
<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  ALTERATION OF AMOUNT – I confirm that the amount of the said transaction has been altered without my permission	<b>Attenzione:</b> allegare la documentazione giustificativa
<input type="checkbox"/> <b>(3) OPERAZIONI MULTIPLE/ADDEBITO DUPLICATO - 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).  MULTIPLE TRANSACTIONS – I confirm that I have carried out the said single transaction; I enclose a <u>signed</u> receipt or an e-mail confirmation of my order (in case of Internet transaction)	<b>Attenzione: elencare le operazioni contestate</b> nella sezione dedicata dell'allegato 1; allegare lo scontrino firmato o – se via Internet – mail di conferma ordine (obbligatorio)

<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> .  <b>CASH NOT RECEIVED – I confirm to have not received cash</b>	<b>Attenzione:</b> allegare copia dello scontrino, ove presente (facoltativo)
<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.  <b>PARTIAL AMOUNT – I confirm to have received cash for euro _____ instead of _____ euro.</b>	<b>Attenzione:</b> allegare copia dello scontrino, ove presente (facoltativo)
<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  <b>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>	<b>Attenzione:</b> allegare copia dell'ordine/contratto attestante la data e il luogo di consegna della merce/servizio (obbligatorio)
<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.  <b>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>	<b>Attenzione:</b> allegare copia di tutta la documentazione giustificativa in possesso (obbligatorio)
<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.  <b>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>	<b>Attenzione:</b> allegare copia di tutta la documentazione giustificativa in possesso (obbligatorio)
<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 continuativo.  <b>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>	<b>Attenzione:</b> allegare copia della documentazione giustificativa es. conferma ricezione fax e/o lettera raccomandata (obbligatorio)



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

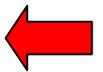
Letto, confermato e sottoscritto  
Read, confirmed and signed by

Luogo, Data  
Place, Date

Firma Titolare  
Cardholder's signature

---

---



ALLEGATO 1

Io sottoscritto/a \_\_\_\_\_  
*I the undersigned*

Titolare della carta n. \_\_\_\_\_  
*Holder of the card n.*

**DISCONOSCO LE TRANSAZIONI DI SEGUITO ELENcate**  
*I don't recognize the following listed transactions*

- Dichiaro che la carta di pagamento era in mio possesso alla data dell'operazione contestata ed è ancora in mio possesso oggi  
***I confirm that the card was in my possession at the date of the disputed transaction and it is still in my possession***
- Dichiaro che le transazioni sono fraudolente e non sono state da me autorizzate  
***I did not authorize the fraudulent transactions listed below***
- Dichiaro che né io né altre persone da me autorizzate abbiamo preso parte alla/e transazione/i  
***I state that neither me, nor anyone authorized by me engaged in the transaction/s***
- Altro \_\_\_\_\_  
***Other*** \_\_\_\_\_

Data spesa <i>Purchase date</i>	Nome esercizio e località <i>Merchant name and location</i>	Importo <i>Amount</i>



\_\_\_\_\_

(Firma)  
(Signature)