



MODULO RICHIESTA CONTESTAZIONE DI OPERAZIONI EFFETTUATE CON CARTE DI CREDITO EMESSE DA CA AUTO BANK

SEZIONE I – DATI ANAGRAFICI (da compilare a cura del titolare della carta)

Cognome e nome* _____

Numero Carta* _____

I campi asteriscati (*) sono obbligatori.

In caso di contestazione il Cliente si impegna a fornire alla Banca tutta la documentazione necessaria alla lavorazione della pratica, in assenza della quale la Banca non potrà dar seguito alla lavorazione. Verificata la completezza della documentazione la Banca si impegna, a disporre il rimborso entro la fine della giornata lavorativa successiva alla richiesta. Tuttavia, se sussiste il forte sospetto di un'operazione non autorizzata derivante da un comportamento fraudolento o derivante da dolo o colpa grave del Cliente, la Banca può sospendere il rimborso dandone immediata comunicazione alla Banca d'Italia.

ATTENZIONE: In caso di documentazione incompleta, la Banca prenderà in carico con riserva la contestazione e resterà in attesa della dovuta integrazione documentale. La Banca provvederà a contattare il cliente tramite l'indirizzo e-mail da lui precedentemente fornito dalla su Area Riserva.

Le operazioni effettuate con la carta devono essere contestate:

- (1) entro il termine di 13 mesi dalla data di addebito dell'operazione non autorizzata, non eseguita o eseguita in modo inesatto;
- (2) entro il termine di 120 giorni dalla data di addebito dell'operazione autorizzata, qualora la contestazione verta su merci e/o servizi forniti dagli Esercenti Convenzionati.

Leggere accuratamente il modulo, compilarlo in ogni sua parte e apporre la propria firma.



Scelga la singola casistica che meglio descrive il motivo della sua contestazione

(1) Operazioni non autorizzate, non eseguite o eseguite in modo inesatto

ERRORE DI ELABORAZIONE

- Ho effettuato una sola transazione, ma sono stato addebitato più volte dallo stesso esercente per lo stesso importo.(specificare eventuali anomalie rilevate nel corso dell'esecuzione)
- Ho effettuato una transazione di _____ ma sono stato addebitato per un importo superiore _____. Allego prova dell'importo dovuto e concordato con l'esercente
- Ho effettuato una sola transazione per l'importo di _____ con l'ulteriore addebito di _____.
- L'importo che mi è stato addebitato è stato pagato con altri mezzi (assegno, bonifico, contanti...). Allego prova dell'avvenuto pagamento con altro mezzo.
- Altro _____

TRANSAZIONI NON EFFETTUATE

Dichiaro in relazione all'addebito contestato, di non aver mai effettuato la spesa, né autorizzato alcuna persona a utilizzare la mia carta di credito.

- Sono sempre stato in possesso della carta di credito
- Non riconosco alcun addebito a partire dal giorno _____

Allego denuncia effettuata presso le autorità competenti.

CONTESTAZIONE DI PRELIEVO CONTANTI/ATM DISPUTE

Non ho ricevuto contanti a seguito di richiesta di prelievo tramite Atm

- A seguito di richiesta di prelievo di contanti per l'importo di _____ ho



ricevuto parzialmente contanti per _____

- Sono stato addebitato _____ volte per la stessa transazione ATM.

2) Operazioni autorizzate in caso di contestazione su merci e/o servizi forniti dagli Esercenti Convenzionati.

CONTESTAZIONI PER MERCI O SERVIZI

- Merce non ricevuta — servizio non reso.
- descrizione merce/servizio: _____
- data di presunta ricezione della merce: _____
 - data di erogazione del servizio: _____
- Merce difettosa o non conforme: allego documentazione che comprova l'effettiva non conformità e l'avvenuta restituzione della merce all'esercente o il tentativo di restituzione (data).
- Rinuncia a servizi ricorrenti/disdetta utenze.
- data di cancellazione servizio/utenze: _____
 - inserimento della motivazione della cancellazione _____
 - data in cui è stato effettuato un tentativo per risolvere la disputa direttamente con l'esercente: _____
(se si tratta di pagamento ricorrente e l'esercente è in territori extra-EU, è necessario esplicitare le modalità di contatto verso l'esercente: e-mail; Call center; SMS/ text message; mail; in-person; Web-form/ Application name; Other)

ADDEBITI ALBERGHIERI – AUTONOLEGGI – COMPAGNIE AEREE

- Ho disdetto la prenotazione in data _____ numero di cancellazione _____ o copia di documentazione comprovante la cancellazione, oltre a copia della prenotazione completa della “policy di cancellazione”
- Dichiaro, in relazione all'addebito contestato, di non essere mai stato nell'albergo, né di aver mai prenotato una camera, né autorizzato alcuna persona ad utilizzare la mia carta di credito.



- Ho ricevuto un ulteriore addebito da parte dell'hotel, dichiaro di non aver effettuato spese extra (frigo bar, lavanderia, telefonate, etc ...). Allego copia della fattura finale rilasciata dalla struttura a saldo del mio soggiorno

- 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 (inoltre la documentazione in possesso, rispetto ai rapporti intercorsi con 'esercente: copia prenotazione, copia contratto finale, copia fattura finale, etc.)

- Ho prenotato il/dei volo/i previsti per il _____ con tratta da _____ a _____, ma il servizio non è stato erogato. Allego copia della prenotazione, oltre alla corrispondenza intercorsa con l'esercente in merito a quanto occorso.

COMMENTI, ALTRE RAGIONI PER LA DISPUTA:

Data

Firma Titolare