

ISTRUZIONI PER DISCONOSCIMENTO OPERAZIONI CON CARTE DI PAGAMENTO DISPUTE MERCHANT

1. Stampare, compilare e firmare il modulo qui di seguito.
2. Inviare il modulo alla Banca, tramite e-mail all'indirizzo **disconoscimenti@isybank.com** con oggetto "**Disconoscimento**", unitamente ad:
 - una scansione/copia fronte/retro di un documento di identità in corso di validità (se possibile, utilizzare lo stesso documento presentato in fase di apertura rapporto);
 - una scansione/copia fronte/retro del codice fiscale (tessera sanitaria);
 - copia dell'eventuale denuncia sporta all'Autorità Giudiziaria o alla Polizia (la denuncia deve contenere la descrizione dettagliata di quanto avvenuto);
 - copia della comunicazione di revoca inviata al creditore nel caso di mandato.

Tipo pratica: Dispute Merchant
Type of procedure: Dispute Merchant

MODULO DISCONOSCIMENTO OPERAZIONI DI PAGAMENTO CON CARTE DI PAGAMENTO
DISPUTE FORM OF PAYMENT CARD TRANSACTIONS

Luogo e data _____, ____/____/____
Place and date

Io sottoscritto _____
The undersigned

nato a _____ (____) il ____/____/____
born in on

residente in _____ (____)
resident in

numero di telefono _____, comunico il disconoscimento delle operazioni
telephone number hereby notify the dispute of the transactions

sottoindicate, effettuate con la carta n. _____ scadenza ____/____/____,
set out below, made with card no. expiry date

addebitate sul seguente rapporto:
charged on the following account

Conto corrente n. _____
Current account no.

intestato a _____
held in the name of

Carta n. _____
Card no.

intestata a _____
held in the name of

Operazioni oggetto di disconoscimento:
Transactions subject to DISPUTE:

Data contabile <i>Accounting Date</i>	Importo EUR <i>Amount EUR</i>	Descrizione <i>Description</i>	Tipo Operazione <i>Op. Type</i>

*Qualora gli spazi non fossero sufficienti, dovrà essere scaricato e compilato il modulo "Dettaglio operazioni disconosciute" che costituirà parte integrante del presente documento.

* *If the fields available are not sufficient, the "Disputed transactions details" form, which will be an integral part of this document, must be downloaded and filled out.*

In relazione a quanto sopra dichiarato***In relation to the above, I declare***

- che l'operazione di pagamento indicata si riferisce a beni/servizi da me richiesti ma non ancora ricevuti (la data prevista per *that the payment transaction indicated refers to goods/services that I requested but still not received (the delivery/service*
la consegna/prestazione era: _____)
expected date was:
- di aver tentato di risolvere la disputa direttamente con l'esercente, ma con esito negativo
to have tried to solve the dispute directly with the merchant, but with a negative outcome
- che il bene ricevuto era difettoso o diverso da quanto ordinato, che tale bene è stato quindi restituito all'esercente in data
that the good received was defective or different from that ordered, therefore that good was returned to the merchant on
_____/_____/_____ e di non aver ancora ricevuto il riaccredito dell'importo
and not to have received the credit of the amount
- di avere comunicato all'esercente la revoca dell'abbonamento a partire dalla data ____/____/____/;
to have notified the merchant of the cancellation of the subscription as from
si allega copia della richiesta di revoca inviata all'esercente
a copy of the cancellation request sent to the merchant is attached
- di aver annullato la prenotazione alberghiera in data ____/____/_____ alle ore ____:____
to have cancelled the hotel reservation on at h.
- codice di annullamento n. _____
cancellation code no.
- che l'hotel non mi ha comunicato che avrei perso il deposito se non fossi riuscito ad annullare in tempo utile la
that the hotel did not inform me about its cancellation policy: so, I would lose the deposit if I failed to cancel the
prenotazione
booking in good time
- che l'hotel mi ha trovato una sistemazione alternativa; mi ha addebitato la prenotazione originaria e non ho ancora
that the hotel provided me with alternative accommodation; I was charged with the original booking and I still haven't
ricevuto il relativo storno. Sono arrivato all'hotel in data ____/____/_____
received the related reimbursement I arrived at the hotel on

Descrizione dell'accaduto.

Esempio: data, ora, luogo in cui è avvenuta l'operazione, eventuale segnalazione ricevuta. Altre circostanze in cui è avvenuta l'operazione, eventuali attività svolte.

Description of what happened.

Example: date, time, place where the operation took place, eventual report received. Other circumstances in which the operation took place, any other activity carried out.

Autorizzo la Banca a disporre ogni opportuno accertamento con riferimento alle operazioni indicate, impegnandomi a fornire qualunque ulteriore informazione utile.

I authorise the Bank to carry out all appropriate investigations with reference to the transactions, thereby undertaking to provide any additional useful information.

Chiedo il rimborso dell'importo delle operazioni oggetto di disconoscimento elencate sul seguente rapporto avente la medesima

I request the refund of the amount of the transactions subject to dispute on the account referred below having the same

intestazione del rapporto ove le operazioni sono state addebitate:

heading of the account where the transactions were charged:

Conto corrente n. _____
Current account no.

intestato a _____
held in the name of

Carta n. _____
Card no.

intestata a _____
held in the name of

Prendo atto che:

I acknowledge that:

- A. entro la giornata operativa successiva a quella di ricezione del presente modulo, se ricevuto entro le ore 15:30, la Banca rimborsa l'importo delle operazioni indicate, salvo che abbia motivato sospetto di frode. Il modulo ricevuto oltre le ore 15:30, si considera pervenuto nella giornata operativa successiva; *within the business day following receipt of this form, if received by 15:30, the Bank shall reimburse the amount of the transactions indicated, save as in the event of suspicion of fraud. The form received after 15:30 is considered received on the following business day;*
- B. qualora sia successivamente dimostrato che le operazioni erano state autorizzate, la Banca ha il diritto di ottenere la restituzione dell'importo rimborsato, ripristinando entro 120 giorni dalla data di ricezione della presente dichiarazione, la situazione del rapporto come se il rimborso non avesse avuto luogo, dandone comunicazione al sottoscritto; *if it was later proven that the transactions had been authorised, the Bank shall be entitled to obtain the return of the amount reimbursed, restoring (within 120 days from the date of receipt of this statement) the account situation as if the reimbursement had not taken place, giving notice thereof to the undersigned;*
- C. dopo il termine sopra indicato, qualora il rimborso risulti in tutto o in parte non dovuto, la Banca non procede al ripristino della situazione del rapporto come indicato al punto B, pur conservando il diritto di ottenere la restituzione dell'importo non dovuto. *After the deadline indicated above, if the reimbursement turns out to be not due wholly or partly, the Bank shall not proceed to restore the account situation as indicated in point B, despite retaining the right to obtain the return of the amount not due.*

Dichiaro inoltre:

I also declare:

- di aver fornito con il presente modulo dati ed informazioni della cui esattezza, completezza e veridicità mi assumo la piena responsabilità; *to 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 di alcuni di tali dati ed informazioni e delle connesse responsabilità; *to be aware about the consequences following the possible falsity of some or all of these data and information and the related responsibilities.*
- di tenere sollevata la Banca da ogni responsabilità che possa derivarle dalle iniziative intraprese in conseguenza di eventuali false affermazioni da me effettuate nella presente dichiarazione.

to keep the Bank relieved of any liability that may result from the initiatives undertaken as a consequence of eventual false statements made by me in this statement.

Si allegano i seguenti documenti:

- documento di identità (fronte retro)
identity document (front and back)

Luogo e data _____, ____/____/_____
Place and date

Firma del titolare della carta _____
Cardholder's Signature

Firma del titolare del conto corrente _____
Accountholder's Signature