

ISTRUZIONI PER DISCONOSCIMENTO OPERAZIONI CON CARTE DI PAGAMENTO PER MANCATA EROGAZIONE CONTANTI O ERRATO/DOPPIO ADDEBITO

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 "**Disconoscimenti**", 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: Mancata erogazione contanti – Errato/doppio addebito**MODULO DISCONOSCIMENTO OPERAZIONI 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 Accounting Date	Importo EUR Amount EUR	Descrizione Description	Tipo Operazione Op. Type

*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***

- di non aver ricevuto alcun contante a seguito della richiesta di prelievo tramite sportello automatico (ATM)
to have not received any cash following a withdrawal request at the Automatic Teller Machine (ATM)
- di aver ricevuto contanti per l'importo di _____ a fronte della richiesta
to have received cash for the amount of _____ following a withdrawal
- di prelievo tramite sportello automatico (ATM) per l'importo di _____
request at the Automatic Teller Machine (ATM) for the amount of _____
- che a fronte di un'unica operazione di prelievo, sono stati effettuati n. _____ addebiti
that against a single withdrawal transaction, no. _____ charges have been made
- di aver effettuato una sola operazione di pagamento, per l'importo di _____,
have made a single payment transaction, for the amount of _____,
anziché le n° _____ operazioni di pagamento addebitate
instead of the n. _____ payment transactions debited
presso _____
at _____
- di aver autorizzato l'operazione per un importo diverso rispetto a quello addebitato, pari a _____
that the transaction amount debited is different from the one actually approved, equal to _____
come indicato nello scontrino allegato
as marked on the transaction receipt attached
- che il prezzo relativo al bene/servizio cui si riferisce l'operazione indicata non è stato pagato con carta ma con altri mezzi di pagamento; si allega prova
that the price of the good/service shown to which the above transaction refers has not been paid by the Credit Card but with other payment means, as per the proof attached
- di non aver ricevuto l'accredito relativo all'operazione di storno indicata nello scontrino allegato
to have not received the credit relating to the reversal transaction as per the credit transaction receipt attached

Descrizione dell'accaduto.

Esempio: data, ora, luogo, sportello ATM/negozio dove 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, ATM/shop where the operation took place, eventual report received. Other circumstances in which the operation took place, eventual activities 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.

Qualora la carta fosse in mio possesso mi impegno ad annullarla tagliandola lungo la banda magnetica.

If the card is in my possession, I undertake to cancel it by cutting it along the magnetic strip.

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

intestazione del rapporto ove le operazioni sono state addebitate:

the same 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 presentato denuncia in relazione a quanto sopra in data ____/____/____ presso la
to have filed a complaint in relation to the above on _____ *with the*
seguente Autorità competente _____
Following competent Authority

di non aver potuto presentare all'Autorità competente formale denuncia in relazione a quanto sopra descritto,
that I couldn't submit a formal complaint to the competent Authority in relation to the above,

per le seguenti ragioni _____;
for the following reasons

- 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)
- eventuale denuncia
eventual complaint/police report

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

Firma del titolare della carta _____
Cardholder's Signature

Firma del titolare del conto corrente _____
Accountholder's Signature