



## **Modulo contestazioni di operazioni in frode<sup>1</sup> su carte di pagamento BNL (carta di credito, debito e prepagata)**

*(Fraud Claim form - Fraudulent/not authorized transactions)*

**E' necessario bloccare in modo definitivo la carta per frode/contraffazione/furto smarrimento/mancata ricezione al numero 060060 da telefonia mobile o dall'estero oppure al numero verde l'800.900.900 da telefonia fissa.**

*It is necessary to block your card by calling 060060 (mobile phone or abroad ) or 800.900.900 (landline phone)*

- **Leggere accuratamente il modulo, compilarlo in ogni sua parte e apporre la propria firma.**  
*Please read and fill in carefully the form in all the sections and sign it*
- **I campi asteriscati (\*) sono obbligatori.**  
*The fields marked with (\*) are mandatory*
- **E' necessario compilare un modulo per ogni carta di pagamento coinvolta nella contestazione.**  
*It is necessary to fill in a form for each card involved in the dispute-*
- **Il modulo compilato e sottoscritto deve essere inviato esclusivamente tramite e-mail al seguente indirizzo:**

*The form must be sent only by e-mail at the following addresses:*

**[operazioninonautorizzate@bnlmail.com](mailto:operazioninonautorizzate@bnlmail.com)**

**completo di quanto segue:**

*Including the following attachments:*

1. **\*Copia della denuncia presentata all'autorità giudiziaria (Polizia, Carabinieri, Guardia di Finanza, ecc.).**  
*Copy of the Police report*
2. **\*Lista delle spese contestate, comprensiva di data importo e descrizione, da compilare nella Sezione 2 del modulo (o evidenziando tali spese su Estratto Conto o altra documentazione da cui risulti l'avvenuto addebito o il movimento in corso di contabilizzazione).**  
*Copy of the statement where claimed transactions have been indicated, including date, amount and description, to be filled in the Section 2 of the form*
3. **\*Copia della carta di credito annullata (tagliata) se la carta è in possesso del titolare.**  
*Copy of the destroyed card, if the card is in possession of the holder*

---

<sup>1</sup> Si tratta di operazioni non autorizzate dal Titolare.



**ATTENZIONE:** in caso di mancato blocco della carta o 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 indicato nel modulo.

*NOTICE:* in case of incompleted documentation, the Bank will take charge of the dispute with reserve and will wait for the necessary document integration. The Bank will contact the customer via the e-mail address indicated in the form.



**DICHIARAZIONE DEL TITOLARE (CARDHOLDER STATEMENT) (pag 1/2)**

**Sezione 1 – Dati Anagrafici del Titolare (Section 1 - Cardholder's Personal Data)**

<b>Nome*</b> (First Name):	<b>Cognome*</b> (Last Name):
<b>Telefono</b> per eventuale contatto* (Phone Number):	<b>Indirizzo E-mail*</b> (Email Address):
<b>N° Carta*</b> (Card Number):	<b>N° Polizza "Card no problem"</b> (Insurance Number):
<b>INTESTATARIO E IBAN (solo per i non correntisti BNL)</b> <i>Account holder and IBAN (only for BNL current account)</i>	
<b>Stato della carta e degli strumenti di sicurezza</b> <i>Card status and security tools</i>	
<input type="checkbox"/> Carta in mio possesso (Card in my possession)	<input type="checkbox"/> Carta Rubata (Stolen)
<input type="checkbox"/> Smarrita (Lost)	<input type="checkbox"/> Non ricevuta (Not received)
<input type="checkbox"/> Non ho mai ceduto, nemmeno temporaneamente, la carta a terzi (I have never yielded the card to third parties, even temporarily)	<input type="checkbox"/> Ho ceduto, temporaneamente, la carta a terzi (I have yielded temporarily the card to third parties)
<input type="checkbox"/> Non ho rivelato ad alcuno il codice personale segreto (I have not disclosed the personal identification number to third parties)	<input type="checkbox"/> Ho rivelato a terzi il codice personale segreto (I have disclosed the personal identification number to third parties)
<input type="checkbox"/> Non ho subito il furto/smarrimento del codice personale segreto/ Token (I have not lost the personal identification number/ the token, neither it was stolen)	<input type="checkbox"/> Ho subito il furto/smarrimento del codice personale segreto/ del Token (I have lost the personal identification number / the token, or it was stolen)
<b>Blocco carta* in data</b> (Card block date):	



**DICHIARAZIONE DEL TITOLARE (CARDHOLDER STATEMENT) (pag 2/2)**

**Sezione 2 – Descrizione Contestazione (Section 2 - Dispute Description)**

N.	Data operazione* (Transaction date)	Nome esercente* (Merchant name)	Importo in valuta originaria (Transaction amount)	Importo in €* (Transaction amount in €)	Località esercente / sito web* (Merchant location /web site)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

**Infine:**

*In closing:*

**Dichiaro di aver fornito dati e informazioni della cui esattezza, completezza e veridicità il sottoscritto assume la piena responsabilità.**

*I declare to assume full responsibility about accuracy, completeness and truthfulness of data and information in this statement.*

**Dichiaro di essere a conoscenza delle conseguenze penali derivanti dalla eventuale falsità di tutti o di alcuni di tali dati e informazioni e delle connesse responsabilità patrimoniali nei confronti della banca emittente la carta e di ogni altro terzo danneggiato.**

*I declare to be aware of penal consequences resulting from possible untruth of all or some of these data and information and the related liability for the issuing bank of the card and any other damaged third party*



**Dichiaro che non intendo pagare le operazioni oggetto di contestazione.**

*I declare that I do not intend to pay for the disputed transactions.*

**Dichiaro di non aver partecipato alle operazioni oggetto di contestazione, nè di averle mai autorizzate in alcun modo telefonicamente o per iscritto.**

*I declare that I have not participated to the operations subject to the dispute, nor have I ever authorized them in any way by telephone or in writing.*

**Chiedo di inibire qualsiasi altra operazione sulla mia carta in futuro, poiché da me non autorizzata.**

*I request to inhibit any other transaction on my card in the future, since is not authorized by me*

**Richiedo che le somme contestate mi vengano restituite sul conto di riferimento; sono consapevole che la Banca potrà effettuare ulteriori verifiche e se emergessero elementi per cui si accertasse la correttezza nell'esecuzione dell'operazione, mi sarà inviata una comunicazione con la documentazione a supporto e il preavviso di riaddebito.**

*I request that the disputed amounts should be repayed to my account; I am aware that the Bank will be able to carry out further controls and if elements emerged for which the correctness in the execution of the operation is ascertained, I will be sent a communication with the supporting documentation and the notice of chargeback*

**Autorizzo BNL ad utilizzare l'indirizzo e-mail da me indicato per ricevere comunicazioni sullo stato della contestazione.**

*I authorize BNL to use my e-mail in order to send me communications about the status of the claim.*

**Luogo e Data**  
(Place and Date)

**Firma del Titolare\***  
(Cardholder's Signature)