

Alla  
BANCA SELLA S.p.A  
Piazza Gaudenzio Sella, 1  
13900 BIELLA BI

**Spettabile  
Ufficio Dispute  
Via Milano 1  
13900 Biella - Chiavazza  
E-Mail: [disputeissuer@sella.it](mailto:disputeissuer@sella.it)  
Sito Internet: [www.sella.it](http://www.sella.it)**

Esercente / Merchant : \_\_\_\_\_

Importo / Amount : \_\_\_\_\_ Data / Date : \_\_\_\_\_

Se desidera richiedere chiarimenti su una transazione o contestarla per una delle ragioni sotto elencate, La preghiamo di voler compilare questo modulo in ogni sua parte e di inviarcelo **firmato** unitamente alla documentazione richiesta all'indirizzo dell'Ufficio Dispute sopra riportato.

1. \_\_\_\_\_ **Richiesta di informazioni:** il Titolare carta non riconosce la transazione e richiede informazioni aggiuntive al fine di poter identificare l'addebito riportato sul Promemoria analitico dei movimenti.

1. \_\_\_\_\_ **Request for Information:** *the Cardholder does not recognize the Transaction and additional information beyond the data required in the Clearing Record is needed to assist the Cardholder in identifying the Transaction.*

2. \_\_\_\_\_ **Operazioni fraudolente:** barrare la casella appropriata (per aprire questa tipologia di contestazione, la carta di credito **deve** essere bloccata)

2. \_\_\_\_\_ **Fraud Transactions:** *cross the right option.*

2A \_\_\_\_\_ Transazioni Multiple avvenute con la stessa carta e presso lo stesso Esercente in modo fraudolento.

2A \_\_\_\_\_ *Multiple Transactions occurred on single Card at the same merchant Outlet without the Cardholder's permission.*

2B \_\_\_\_\_ Il titolare carta nega di aver eseguito la transazione contestata e dichiara di non aver autorizzato alcuna persona ad utilizzare la sua carta di credito

2B \_\_\_\_\_ *Cardholder denies authorizing or participating in the disputed Transaction*

2C \_\_\_\_\_ Transazioni avvenute in assenza del titolare carta e senza strisciata della carta sul POS (transazioni MOTO, E-Commerce e Ordini Permanenti): la transazione è stata processata senza il permesso del titolare carta

2C \_\_\_\_\_ *Fraud-Card-Absent Environment: A Mail/Phone Order, Recurring, or Electronic Commerce Transaction was processed without the Cardholder's permission*

3. \_\_\_\_\_ **Errore di processamento:** barrare la casella appropriata.

3. \_\_\_\_\_ **Processing Error:** *cross the right option.*

3A \_\_\_\_\_ Numero di carta o Importo errato: l'Esercente ha alterato l'importo dello scontrino a transazione conclusa senza il permesso del titolare carta, come dimostra copia dello scontrino del titolare qui allegato.

3A \_\_\_\_\_ *Incorrect Account Number or Transaction Amount: Merchant altered the Transaction amount after the Transaction was completed without the consent of the Cardholder, as shown by attached copy of Cardholder's receipt*

3B \_\_\_\_\_ Transazione duplicata: una singola transazione è stata addebitata più di una volta

3B \_\_\_\_\_ *Duplicate Processing: a single Transaction was processed more than one*

3C \_\_\_\_\_ Pagato con mezzo diverso da carta di credito: la merce e/o il servizio è stato reso, ma pagato con altro mezzo, come dimostra la documentazione fornita dal titolare e qui allegata

3C \_\_\_\_\_ *Paid by Other Means: merchandise or service was received but paid by another method, as shown by attached copy of Cardholder's documents*

4.  **Ordine annullato / merce resa:** barrare la casella appropriata.
4.  **Cancelled/Returned:** *cross the right option.*
- 4A  Ordine permanente annullato: l'esercente continua ad addebitare il titolare carta nonostante la notifica della disdetta del servizio, come dimostra la documentazione (conferma ricezione fax e/o A.R.) allegata dal titolare carta.
- 4A  *Cancelled Recurring Transaction: Cardholder withdrew permission the charge the account for a Recurring Transaction, as shown by attached copy of Cardholder's documents.*
- 4B  Merce difettosa o non conforme all'ordine: il titolare carta ha ricevuto merce danneggiata o difettosa o non conforme all'ordine e l'ha restituita all'esercente. Il titolare carta fornisce obbligatoriamente la seguente documentazione: data di restituzione della merce o di disdetta del servizio; nome dello spedizioniere; copia lettera di vettura; data di ricezione della merce da parte dell'esercente; documentazione che attesta il tentativo di soluzione della contestazione tra titolare ed esercente; dichiarazione dettagliata relativa alla non conformità del prodotto.
- 4B  *Not as Described or Defective Merchandise: Cardholder returned the merchandise or cancelled services that did not match what was described on the Transaction Receipt or other documentation presented at the time of purchase, as shown by attached copy of Cardholder's documents.*
- 4C  Credito non contabilizzato: il titolare carta ha ricevuto uno scontrino con importo a credito che non è stato contabilizzato sulla carta di credito, come dimostra lo scontrino allegato dal titolare carta.
- 4C  *Credit Not Processed: Cardholder received a Credit Transaction Receipt that was not processed, as shown by attached copy of Cardholder's receipt.*
- 4D  Merce resa e/o servizio annullato: il titolare carta ha restituito la merce e/o ha cancellato il servizio nei termini previsti dal contratto di acquisto senza ricevere nessun credito da parte dell'esercente. Il titolare carta fornisce obbligatoriamente la seguente documentazione: data di restituzione della merce o di disdetta del servizio; nome dello spedizioniere; copia lettera di vettura; data di ricezione della merce da parte dell'esercente; documentazione che attesta il tentativo di soluzione della contestazione tra titolare ed esercente; dichiarazione del titolare che afferma che al momento dell'acquisto l'esercente non gli ha segnalato la presenza di una clausola indicante l'impossibilità di restituire la merce.
- 4D  *Returned Merchandise and/or Cancelled Services: Cardholder returned merchandise or cancelled services and Merchant did not issue or process a Credit Transaction Receipt, as shown by attached copy of Cardholder's documents.*
- 4E  Prenotazione annullata: il titolare ha annullato la transazione o la prenotazione nei termini richiesti dal contratto di acquisto senza ricevere nessun credito da parte dell'esercente. Il titolare carta fornisce obbligatoriamente la seguente documentazione: data di annullo della transazione o della prenotazione; codice di annullo della transazione o della prenotazione.
- 4E  *Cancelled Transaction or Reservation: Cardholder cancelled the Transaction or Reservation within time limit and Merchant didn't issue a Credit Transaction Receipt, as shown by attached copy of Cardholder's documents.*
5.  **Merce/Servizi non ricevuti:** barrare la casella appropriata.
5.  **Non-Receipt Goods/Services:** *cross the right option.*
- 5A  Servizio non reso: l'esercente non vuole o non può fornire i servizi oppure il titolare carta non ha ricevuto il servizio entro i termini previsti dal contratto di acquisto. Il titolare carta fornisce obbligatoriamente la seguente documentazione: copia del contratto attestante la data in cui il servizio doveva essere reso; dichiarazione in cui il titolare afferma il tentativo di soluzione della contestazione con l'esercente.
- 5A  *Services Not Provided: Cardholder did not receive purchased services because Merchant was unwilling or unable to provide the services, as shown by attached copy of Cardholder's documents.*
- 5B  Merce non ricevuta: il titolare carta non ha ricevuto la merce entro i termini previsti dal contratto di acquisto o nel luogo concordato. Il titolare carta fornisce obbligatoriamente la seguente documentazione: dichiarazione del titolare attestante la mancata ricezione della merce; copia del contratto attestante la data e il luogo di consegna della merce; dichiarazione in cui il titolare afferma il tentativo di soluzione della contestazione con l'esercente.
- 5B  *Merchandise Not Received: Cardholder did not receive ordered Merchandise, as shown by attached copy of Cardholder's documents.*
- 5C  Mancata o parziale erogazione di contante durante il prelievo ATM: il titolare carta non ha ricevuto o ha ricevuto solo una parte del contante richiesto.
- 5C  *Non-Receipt of Cash or portion of cash al ATM: Cardholder did not receive cash or received a partial amount.*

**IMPORTANTE:**

- Le operazioni effettuate con la carta devono essere contestate entro 60 giorni dalla notifica ovvero dalla data di emissione del promemoria analitico di riferimento oppure per le carte Cirrus/Maestro e Visa Electron dalla data di addebito delle operazioni sul conto corrente
- Utilizzare un modulo per ogni richiesta di verifica/contestazione
- Questo formulario è valido solo se firmato dal titolare della carta di credito, anche nel caso in cui si tratti di carta aziendale
- In caso di contestazione il Cliente si impegna a fornire alla Banca tutta la documentazione necessaria alla lavorazione della pratica (riportata a tergo), in assenza della quale la Banca non potrà dar seguito alla lavorazione.
- Si precisa al Titolare carta che l'inoltro del presente modulo (correttamente compilato e con allegata la relativa documentazione richiesta) non garantisce il buon esito della disputa stessa
- Nel caso in cui l'operazione contestata risulti di competenza del titolare carta, le spese di ricerca (che ammontano a Eur. 15,49 per transazione in Italia e Eur. 20,65 per transazione in altri paesi) verranno addebitate sull'estratto conto del titolare
- Si precisa che per alcune tipologie di disputa l'importo minimo previsto dai Circuiti per la contestazione è di 25 USD

**Titolare della carta / Cardholder:** \_\_\_\_\_

**Numero del conto (IBAN) / Account number (IBAN):** \_\_\_\_\_

**Numero Carta VISA/MASTERCARD /  
Card number VISA/MASTERCARD:** \_\_\_\_\_

**Firma titolare della carta / Signature :** \_\_\_\_\_

**Indirizzo e-mail del titolare di carta / E-mail:** \_\_\_\_\_

**Data / Date:** \_\_\_\_\_

## ELENCO DOCUMENTAZIONE NECESSARIA ALLA LAVORAZIONE DELLA PRATICA

<b>CASO FRODE</b>	
CARTA RUBATA/SMARRITA/UTILIZZATA SENZA AUTORIZZAZIONE	DENUNCIA
CARTA CLONATA	DENUNCIA + MATERIALITA' DELLA CARTA TAGLIATA
<b>CASO Errore di processamento</b> (importo errato, transazione duplicata, pagato con altro mezzo, Transazioni multiple presso stesso esercente)	
Transazioni Multiple avvenute con la stessa carta e presso lo stesso Esercente in modo fraudolento	copia dello scontrino di acquisto riconosciuto da cliente + dichiarazione in cui il cliente conferma che: 1) riconosce almeno una delle 2 operazioni (indicandone gli estremi); 2) nega l'autorizzazione o la partecipazione all'operazione contestata (indicandone gli estremi); 3) dichiara che la carta era in Suo possesso al momento in cui è avvenuta l'operazione contestata
Importo transazione errato	copia dello scontrino di acquisto
Transazione duplicata: una singola transazione è stata addebitata più di una volta	copia dello scontrino di acquisto
Pagato con mezzo diverso da carta di credito: la merce e/o il servizio è stato reso, ma pagato con altro mezzo	Scontrino, ricevuta, o altra documentazione a dimostrazione del pagamento con altro mezzo + documentazione che attesta il tentativo di soluzione della contestazione tra titolare ed esercente
<b>Caso Ordine annullato / merce resa:</b>	
Ordine permanente annullato: l'esercente continua ad addebitare il titolare carta nonostante la notifica della disdetta del servizio	Lettera di disdetta + conferma ricezione fax e/o A.R della disdetta
Merce difettosa o non conforme all'ordine: il titolare carta ha ricevuto merce danneggiata o difettosa o non conforme all'ordine e l'ha restituita all'esercente	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ data di restituzione della merce o di disdetta del servizio;</li> <li>➤ nome dello spedizioniere;</li> <li>➤ copia lettera di vettura;</li> <li>➤ data di ricezione della merce da parte dell'esercente;</li> <li>➤ documentazione che attesta il tentativo di soluzione della contestazione tra titolare ed esercente;</li> <li>➤ dichiarazione dettagliata relativa alla non conformità del prodotto</li> </ul>
Credito non contabilizzato: il titolare carta ha ricevuto uno scontrino con importo a credito che non è stato contabilizzato sulla carta di credito	Scontrino o documentazione scritta da parte dell'Esercente che conferma che il credito deve essere contabilizzato
Merce resa e/o servizio annullato: il titolare carta ha restituito la merce e/o ha cancellato il servizio nei termini previsti dal contratto di acquisto senza ricevere nessun credito da parte dell'esercente	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ data di restituzione della merce o di disdetta del servizio;</li> <li>➤ nome dello spedizioniere;</li> <li>➤ copia lettera di vettura;</li> <li>➤ data di ricezione della merce da parte dell'esercente;</li> <li>➤ documentazione che attesta il tentativo di soluzione della contestazione tra titolare ed esercente;</li> <li>➤ dichiarazione del titolare che afferma che al momento dell'acquisto l'esercente non gli ha segnalato la presenza di una clausola indicante l'impossibilità di restituire la merce</li> </ul>
Prenotazione annullata: il titolare ha annullato la transazione o la prenotazione nei termini richiesti dal contratto di acquisto senza ricevere nessun credito da parte dell'esercente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ data di annullo della transazione o della prenotazione;</li> <li>➤ codice di annullo della transazione o della prenotazione</li> <li>➤ documentazione che attesta il tentativo di soluzione della contestazione tra titolare ed esercente</li> </ul>
<b>Caso Merce/Servizi non ricevuti/Contante non erogato</b>	
Servizio non reso: l'esercente non vuole o non può fornire i servizi oppure il titolare carta non ha ricevuto il servizio entro i termini previsti dal contratto di acquisto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ copia del contratto attestante la data in cui il servizio doveva essere reso;</li> <li>➤ dichiarazione in cui il titolare afferma il tentativo di soluzione della contestazione con l'esercente</li> </ul>
Merce non ricevuta: il titolare carta non ha ricevuto la merce entro i termini previsti dal contratto di acquisto o nel luogo concordato.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ dichiarazione del titolare attestante la mancata ricezione della merce;</li> <li>➤ copia del contratto attestante la data e il luogo di consegna della merce;</li> <li>➤ dichiarazione in cui il titolare afferma il tentativo di soluzione della contestazione con l'esercente.</li> </ul>
Mancata o parziale erogazione di contante durante il prelievo ATM	Ricevuta dell'ATM