

# Contestazione transazioni Debit Mastercard BCG

## Disposizione e informazioni generali

Questo modulo serve per contestare transazioni addebitate ingiustificatamente su Debit Mastercard BCG, STU Debit Mastercard BCG e Kids Debit Mastercard BCG. In caso di furto, smarrimento o transazioni sospette, richiedere sempre immediatamente il blocco della carta.

Nell'ambito di una procedura di rimborso (detta chargeback), SIX e BCG sono vincolate ai vigenti regolamenti internazionali di Mastercard e devono quindi rispettare le relative disposizioni. Ciò include la presentazione obbligatoria di materiale giustificativo. Eventuale documentazione relativa a una transazione Debit Mastercard contestata aumenta la probabilità di ottenere il rimborso. La decisione di approvare o rifiutare la richiesta di rimborso è assunta conformemente alle regole di Mastercard. Né SIX né la BCG possono influire su tale decisione.

### I prossimi passaggi:

1. Contattare per iscritto il/i rivenditore/i per discutere delle transazioni non giustificate. Spesso con un contatto diretto è possibile chiarire i dubbi oppure, eventualmente, concordare una soluzione.
2. Se non è stato possibile risolvere la situazione o trovare un accordo, **entro 30 giorni dalla ricezione** dell'estratto conto inoltrare le richieste mediante questo modulo e unitamente a tutti i giustificativi disponibili (e-mail, lettere, altri tentativi di contatto scritti) via e-mail all'indirizzo [fraud@gkb.ch](mailto:fraud@gkb.ch).

In caso di merce ordinata ma mai consegnata, compilare il presente modulo solo dopo 30 giorni dal pagamento.

Ricordiamo che per poter avanzare contestazioni nei confronti di altre parti, le transazioni corrispondenti devono essere contabilizzate in modo definitivo e riportate sull'estratto conto.

### Avvertenze importanti:

- Dopo aver verificato la documentazione, nei giorni successivi invieremo una conferma scritta rispondendo all'e-mail con cui siamo stati incaricati. Le richieste incomplete non potranno purtroppo essere accolte.
- Poiché nel processo di accertamento sono coinvolte diverse istanze, il chiarimento finale della questione può richiedere anche diversi mesi.
- Se le transazioni contestate soddisfano le condizioni per una procedura di rimborso, ma il rivenditore riesce a dimostrare che sono legittime, ci riserviamo il diritto di addebitare al richiedente **una commissione di gestione di CHF 85.-**.

### 1. Dati personali del titolare della carta

(compilare in ogni parte)

Cognome:

Nome:

Numero cartar:

IBAN:

Telefon ed e-mail:

### 2. Dichiarazione del titolare del conto

Ho controllato l'estratto conto e con la presente dichiaro che:

- non ho effettuato le transazioni indicate
- l'importo è stato addebitato due volte
- non ho ricevuto il prodotto/servizio
- non ho ricevuto il denaro dal bancomat
- altri motivi:

### 3. Descrizione dettagliata

Descrivere come si è verificato il sinistro

#### 4. Transazioni con Debit Mastercard contestate

(compilare interamente o contrassegnare sull'estratto conto le transazioni corrispondenti)

N.	Data gg/mm/aaaa	Importo della transazione Valuta, importo	Nome e luogo del bancomat/rivenditore/ sito Internet (URL)
----	--------------------	--	---

1

---

2

---

3

---

4

---

5

---

6

---

7

---

8

---

9

---

10

---

#### 5. Ulteriori informazioni su Debit Mastercard

La Debit Mastercard è stata  rubata  smarrita  è ancora in mio possesso

La carta è stata bloccata?  Sì  No

Data/ora della segnalazione di smarrimento:

#### Solo per transazioni ai bancomat o ai punti vendita fisici

(non compilare in caso di transazioni negli shop online)

Dov'era conservato il PIN della Debit Mastercard?

Dov'era conservata la Debit Mastercard?

- Conosce a memoria il PIN della sua Debit Mastercard?  Sì  No
- Il PIN della Debit Mastercard era noto a una terza persona?  Sì  No
- Ha scelto una combinazione numerica personale come PIN della Debit Mastercard?  Sì  No
- Utilizza lo stesso PIN della Debit Mastercard anche per altre carte?  Sì  No

#### 6. Assicurazione

Un eventuale sinistro è coperto da una compagnia assicurativa?

- Sì  No

#### 7. Denuncia alla polizia

Ha denunciato il sinistro alla polizia?

- Sì  No

Se sì, a quale stazione di polizia e quando ha fatto denuncia?

Stazione di polizia: Luogo/Paese:

#### 8. Conferma

Presentando il modulo, il titolare della carta conferma che tutti i dati forniti alla banca sono veritieri.

Confermo che informerò immediatamente e spontaneamente la BCG di un eventuale rimborso totale o parziale della/e transazione/i contestata/e nel presente modulo, eventualmente da parte di terzi. Al momento della/e transazione/i contestata/e la mia Debit Mastercard non era stata né smarrita né rubata, ma era sempre in mio possesso.

Acconsento inoltre all'addebito sul mio conto di una commissione di gestione di CHF 85.- se la contestazione si rivela infondata (la transazione si rivela corretta).

---

Luogo e data

Firma del titolare della carta