Scheda informativa
Modulo Contestazione di transazioni illegittime
PostFinance Pay

La presente scheda informativa funge da ausilio per la compilazione del modulo «Contestazione di transazioni illegittime PostFinance Pay». Le informazioni seguenti si riferiscono agli omonimi paragrafi del modulo.

Il modulo «Contestazione di transazioni illegittime PostFinance Pay» va compilato solo **in caso di transazioni illegittime.**
Si tenga presente che possiamo accettare solo le contestazioni inoltrate per iscritto entro 30 giorni dalla consegna dell'avviso (estratto conto, avviso di addebito ecc.; cfr. Condizioni di adesione PostFinance Pay per acquirenti).

In caso di contestazione **senza sospetto di abuso,** si prega di **contattare direttamente il commerciante.**
In calce alla presente scheda informativa sono riportate la procedura successiva e altre indicazioni importanti.

Dati cliente / conto

Si prega di indicare qui il numero (IBAN) del conto sul quale sono state riscontrate una o più transazioni illegittime con PostFinance Pay. Inserire qui anche il proprio nome e cognome.

Descrizione della dinamica dell'accaduto

Il modulo prevede alcune righe vuote per la descrizione della dinamica dell'accaduto. Qualora non dovessero bastare, è possibile riportare ulteriori informazioni sul retro del modulo. Queste informazioni sono **obbligatorie**.

Elenco delle transazioni illegittime PostFinance Pay

Si prega di indicare qui tutte le transazioni oggetto di contestazione. Per ogni transazione indicare data, luogo, commerciante (online), importo originario e importo addebitato. Qualora i campi disponibili per le transazioni illegittime non dovessero bastare, è possibile riportare le restanti transazioni sul retro del modulo.

Firma

Il modulo va sottoscritto in originale dopo averlo debitamente compilato in ogni sua parte. Il modulo deve essere firmato dalla persona titolare del conto o in possesso di procura.

Procedura successiva

Dopo aver ricevuto la contestazione, verificheremo attentamente il caso. Eventualmente saranno necessarie informazioni aggiuntive (ad es. giustificativi contabili, informazioni del punto di accettazione ecc.).

In alcuni casi, le ricerche possono richiedere anche diversi mesi poiché dobbiamo metterci in contatto con la banca o il punto di accettazione coinvolti.

Indicazioni importanti

Qualora il **servizio PostFinance Pay** non fosse ancora stato bloccato, si prega di contattare immediatamente il Customer Center di PostFinance al seguente numero di telefono:
– clientela privata: +41 58 448 14 14
– clientela commerciale: +41 58 448 14 24

Per motivi di sicurezza non teniamo alcun contatto via e-mail con la nostra clientela. Pertanto la persona richiedente verrà sempre contattata per posta o telefonicamente.

© PostFinance SA

01823 IT PF 000005.00