

Aviz de refuz la plată / Letter of Complaint**1. Date privind deținătorul cardului / Cardholder Information**

Nume deținător/Name : _____
Adresa/ Address : _____
Telefon/ Telephone : _____
E-mail : _____
IDNP : _____
Nr. card / Card No. : _____
Nr. cont card/Account : _____

2. Informații referitoare la tranzacția refuzată la plată / Details of disputed transaction

Data tranzacției / Transaction date : _____
Valoarea tranzacției / Transaction amount : _____
Denumire comerciant / ATM / Merchant's name : _____
Țara în care a avut loc tranzacția / Country : _____

Nu sunt de acord cu tranzacția descrisă mai sus și vă rog să soluționați această situație. Motivul refuzului este menționat mai jos / I am disputing the above mentioned transaction for the following reason and I would like you to settle this case:

- ATM-ul nu a eliberat suma/ I did not receive cash from the ATM**
- ATM-ul a eliberat doar o parte din sumă, aceasta fiind în valoare de : _____**
I received only a part of the requested amount which is:
- Comerciantul nu a furnizat bunul/ serviciul solicitat, dar eu am achitat suma / The merchant did not deliver the goods/services but my account was already debited.**
Data la care bunul/serviciul trebuia furnizat este: _____
The merchant should have delivered the goods before:
- Contravaloarea tranzacției a fost reținută de două ori din contul de card/I was debited twice for the same transaction;**
- Nu am efectuat sau aprobat tranzacția de mai sus (utilizare frauduloasă)/ I neither made nor authorised the above transaction (fraudulent use)**
- Rezervarea la hotel a fost anulată, iar codul de anulare este _____**
The hotel reservation was cancelled and the cancellation code is _____
- Serviciul/bunul a fost achitat prin alte mijloace (ex. numerar sau alt card): _____ și atasez copia**
I paid for the transaction by other means (cash/by another card), here is the copy of the receipt;
- Alt motiv (specificați)/Other reason (please specify): _____**
- _____
- _____

Anexez la contestație următoarele documente/ Please find enclosed:

.....
.....

Menționez că în momentul efectuării tranzacției cardul se afla/nu se afla în posesia mea/ The card was/was not in my possession at the time of the transaction.

Declar pe propria răspundere că informațiile de mai sus sunt conforme cu realitatea, sunt de acord ca aceste informații să fie transmise băncii acceptatoare pentru a susține disputa și accept reținerea comisioanelor pentru refuz la plată nejustificat în cazul soluționării nefavorabile a contestației / I declare that all information is correct and I agree with sending it to the acquirer bank in order to solve the dispute. I accept to be charged for unjustified refusal if the appeal will be rejected.

Prin semnarea acestui document îmi exprim în mod voluntar acordul expres și necondiționat pentru ca Banca să prelucreze datele cu caracter personal care au fost aduse la cunoștință, inclusiv transmiterea transfrontalieră a datelor și să păstreze aceste date pe termen de 6 ani după încetarea relației de afaceri.

Declar că am fost informat cu privire la drepturile pe care le am în conformitate cu Legea privind protecția datelor cu caracter personal (nr. 133 din 08.07.2011), în special dreptul de acces la date, de intervenție asupra datelor și de opoziție, precum și condițiile în care aceste drepturi pot fi exercitate.

Data

Semnătura deținător card