

**1. Date privind detinatorul cardului / Cardholder Information**

Nume detinator/Name : \_\_\_\_\_  
Adresa/ Address : \_\_\_\_\_  
Telefon/ Telephone : \_\_\_\_\_  
E-mail : \_\_\_\_\_  
IDNO : \_\_\_\_\_

Nr. card / Card No. : 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**2. Informatii referitoare la tranzactia refuzata la plata / 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**
- Numerarul eliberat a fost retras in ATM/ The cash was retracting in 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 frauduloasa)/ 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 sa 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: \_\_\_\_\_