

**Scrisoare pentru refuz la plata  
Cardholder letter**

Numele si prenumele detinatorului/  
Cardholder's name and surname

Cod client Detinator/  
Cardholder's Client Code

Numar card/  
Card number

						X	X	X	X	X	X						
--	--	--	--	--	--	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--

Primele 6 cifre

Ultimele 4 cifre

Detaliile tranzactiei /Details of disputed transaction:

Data tranzactiei/ Transaction date	Comerciant /Merchant name	Valoarea tranzactiei refuzate/Disputed amount

Nu sunt de acord cu tranzactia(iile) de mai sus din motivul mentionat mai jos si va rog sa initiati disputa la plata:/ I am disputing the transaction(s) listed above for the reason stated below and I am asking you to initiate the dispute procedure:

- Am fost debitat de doua ori pentru aceeasi tranzactie.  
*I was charged twice for the same transaction.*
  
- Am platit tranzactia cu ..... si dovada este anexata.  
*I paid the transaction amount by other means (.....), and the evidence is enclosed.*
  
- Am fost debitat pentru tranzactia mentionata mai sus, dar ATM-ul nu mi-a eliberat suma solicitata.  
*I was debited for the above mentioned transaction, but the ATM did not disbursed the requested amount.*
  
- Nu am efectuat sau aprobat tranzactia de mai sus.  
*I didn't do or authorised by any means the above transaction(s).*

Alte situatii posibile, va rugam sa descrieti evenimentul:  
*Other possible situations, please describe the event:*

.....

.....

.....

.....

.....  
.....

In cazul reprezentarii la plata, daca se impune continuarea disputei la plata prin procedura de pre-arbitraj/ arbitraj, sunt de acord cu initierea acestora, de catre Banca.  
In cazul in care procedura de pre-arbitraj/ arbitraj se incheie in defavoarea mea, sunt de acord sa platesc taxele aferente acestei proceduri.  
Inainte de inceperea procedurii de pre-arbitraj/arbitraj voi fi contactat de catre Banca si informat, in consecinta.

*In case of second presentment, if it's necessary I agree the pre-arbitration/arbitration procedure to be initiated by the Bank.  
I agree that my account to be charged with related fees, in case the pre-arbitration/arbitration procedure ends in my detriment.  
Before the Bank submits the pre-arbitration/arbitration procedure I'll be contacted and informed accordingly.*

Initierea procedurii de refuz la plata nu suspenda si/sau nu afecteaza in vreun fel raspunderea si obligatiile dumneavoastra fata de Banca.  
Pana la solutionarea procedurii de refuz la plata, toate sumele datorate, asa cum sunt evidentiate in extrasul de cont, trebuie achitate pentru a evita eventuale costuri (ex.comisioane, speze, dobanzi, penalitati, etc)ce decurg din aceste tranzactii.

*Initiation of the chargeback process does not suspend and/or does not affect your responsibility and obligations towards the Bank.  
Until the resolution of the chargeback process, all the due amounts as they are presented on the account statement, must be paid in order to avoid further costs (eg. commissions, charges, interest/penalty, etc.) coming from these transactions.*

Data  
Date \_\_\_\_\_

Semnatura Detinatorului  
Cardholder's signature \_\_\_\_\_

---

**Spatiu destinat Bancii:**

**Sucursala**

Nume Prenume \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

**NOTA:**

Termenele de analiza si raspuns pentru disputa la plata vor fi in acord cu prevederile regulamentelor operationale Visa/MasterCard in vigoare. Drept urmare, termenul de solutionare a refuzului la plata este de minim 45 de zile de la data inregistrarii disputei la plata pana la 6 luni.

La finalizarea refuzului la plata, Departamentul Operatiuni Carduri dispune reglarea financiara corespunzatoare a contului de card.

In cazul in care refuzul la plata se dovedeste a fi nefondat, Detinatorul va suporta un comision in acest sens, conform tarifului de comisioane in vigoare la data obtinerii rezolutiei finale.