|  |  |
| --- | --- |
| *Nr. înregistrare și data**Registration no. and date* | */* |

Formular pentru refuz la plată

Chargeback request

|  |
| --- |
| Banca Comercială INTESA SANPAOLO ROMÂNIA S.A. |
|  |
| Unitate/ Call Center*Branch/Agency/Call Center* |  |
|  |
| Detalii privind deținătorul cardului /*Cardholder details* |
|  |
| Nume și prenume*Surname and name*  |  |
|  |
| CNP*Personal Identity Code*  |  | Telefon *Phone number* |  |
|  |

|  |
| --- |
| Detalii privind cardul **/***Card details* |
|  |
| Primele şi ultimele 4 cifre ale cardului*Card* *number* *(first & last 4 digits)* |  | Numar cont*Account number* |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Tip card *Card type* | [ ]  Visa Business [ ] Visa Inspire [ ]  Mastercard Standard [ ] Mastercard Gold[ ]  Visa Business Gold [ ]  Visa Inspire Gold  |

|  |
| --- |
| Detalii privind tranzacțiile disputate **/***Disputed transactions details* |
|  |
| Se va completa de către deținătorul cardului*To be filled in by the cardholder* | Se va completa de către Bancă *To be filled in by the Bank* |
| Data tranzacției*Transaction Date* | **Valoarea și moneda tranzacției** *Transaction amount and currency* | **Referința tranzacției pe extras** *Transaction reference on the account statement* | **Locație ATM/Comerciant***ATM/Merchant location* | **Cod autorizare** *Authorization code* | **Referinta unica a tranzacției***Transaction’s unique reference* |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

\*În cazul contestării mai multor tranzacții, se vor insera rânduri suplimentare.

*\*In case of multiple transactions, suplimentary rows should be added.*

**Vă rog să verificați tranzacțiile mai sus menționate și documentele anexate din următoarele motive:**

*I kindly request to verify the above mentioned transactions along with the attached documents for the following reasons:*

**Tranzacții neautorizate/ Unauthorized transactions**

[ ]  Nu am autorizat tranzacția mai sus menționată și nici nu am autorizat pe nimeni în locul meu să o efectueze.

*I didn't authorised the above transaction nor authorize anyone to perform it.*

[ ]  Am depus plângere la poliție **DA** [ ]  **NU** [ ]  cu numărul și data \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*I submitted a complaint to the local police YES* [ ]  *NO* [ ]  *under no and date \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

[ ]  Cardul meu nu a fost furat sau pierdut și a fost tot timpul în posesia mea.

 *My card was not lost or stolen and was always in my possession.*

[ ]  Cardul meu a fost PIERDUT ☐ FURAT ☐ și am notificat băncii furtul/pierderea cardului în data de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 *My card was LOST* [ ]  *STOLEN* [ ]  *and I’ve reported it as being lost/stolen to the bank on \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

[ ]  Doresc reemiterea cardului **DA** [ ]  **NU** [ ]

 *Please replace my card YES ☐ NO ☐*

**Cumpărături – servicii (inclusiv tranzacții pe Internet) /Purchases - services (Internet transactions included)**

[ ]  Am efectuat o singură tranzacție la locația comerciantului menționată mai sus.

*I perfomed only one transaction at the merchant's location mentioned above.*

[ ]  Contul meu a fost debitat pentru tranzacția în sumă de ....................................... în loc de..............................................

 Veți găsi anexat copia chitanței de plată pe care apare suma corectă.

*My account was debited for the transaction in the amount of ………………………instead of………………………….*

*You will find enclosed the copy of my payment receipt stating the correct amount.*

[ ]  Comerciantul mi-a dat un voucher de credit, dar acesta nu apare incă pe contul meu.

*The merchant gave me a credit voucher which has not been posted to my account yet.*

[ ]  Am achitat prin alte mijloace de plată...........................conform documentelor anexate.

*I have paid by other means of payment ........................ as per the attached documents.*

[ ]  Creditarea s-a înregistrat pe contul meu ca o tranzacție de plată la comerciant.

*The credit was posted as a purchase to my account.*

[ ]  Nu am primit bunurile/serviciile comandate. Data de livrare agreată a fost .........................................

*I have never received the ordered goods/services. The agreed delivery date was ………………………….*

[ ]  Tranzacția nu a fost finalizată.

 *The transaction was not finalized.*

**Tranzacții la ATM/MTA/ ATM/MTA transactions**

[ ]  ATM-ul nu a eliberat suma solicitată.

*The ATM did not disburse the requested amount.*

[ ]  ATM-ul a eliberat parțial suma solicitată, adică ................................ lei.

*In case of ATM partial disbursment please specify the received amount................................................*

[ ] Tranzactia de depunere numerar in suma de ..................lei nu a fost finalizata.

 *The cash deposit transaction in amount of.............lei was not finalized.*

**Cheltuieli de cazare în regim hotelier/ Hotel accomodation charges**

[ ]  În data de........................... am anulat rezervarea în scris/telefonic. Numărul de ordine al anulării este ..........................

*On……..………….I cancelled the reservation in writing/by phone. The cancellation number is……….……*

Alt motiv/*Other reason: ..........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................*

|  |
| --- |
| Modalitate de comunicare raspuns / *Resolution to be provided through* |
|  |
| [ ]  Ridicare din unitate teritoriala a Bancii[ ]  via email, la adresa...............................................................[ ]  via Internet banking[ ]  via Call Center[ ]  via posta, la adresa de corespondenta .........................................................................................................................................   |

Subsemnatul/a declar pe proprie răspundere veridicitatea datelor de mai sus și sunt de acord ca aceste informații să fie transmise băncii acceptatoare pentru a susține disputa și accept reținerea comisioanelor pentru refuz la plată nejustificat conform Listei costurilor standard în vigoare, în cazul soluționării nefavorabile a contestației. Pentru cazurile in care exista indicii de Frauda, contul de card va fi creditat in avans cu contravaloarea tranzactiilor disputate.

În cazul în care se va dovedi că tranzacțiile NU au fost rezultatul unei acțiuni frauduloase, autorizez in mod expres Banca sa debiteze contul de card sau orice alt/e cont/uri (indiferent de valută) deţinut/e de Subsemnatul/a la Banca cu contravaloarea sumei/lor creditate in avans.

*The undersigned I declare that all information stated above is true and I agree with sending it to the acquirer bank in order to solve the dispute and I hereby accept to pay the unjustified chargeback fee acoording to the applicable tarrifs in case my request is solved negatively. In cases where there are indications of Fraud the card account will be credited in advance with the value of the disputed transactions.*

*In case transactions will prove not to be fraudulent, I expressly authorize the Bank to debit the card account or any other account/s (regardless of the currency) held by the undersigned with the Bank for the amount(s) credited in advance.*

Am primit un exemplar al prezentului document/*I have received a copy of this document*

Data/ *Date* …………… Semnatura deținătorului de card/ *Cardholder's signature*

 ………………………………………………….

Anexe/ *Annex*

1…………………………………......

2…………………………………......

3…………………………………......

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

A se completa de către Bancă

*To be filled-in by the Bank*

|  |
| --- |
|  |
| Nume și prenume*Surname and name* |  | Nume și prenume*Surname and name* |  |
|  |
| Funcția*Title* |  | Funcția*Title* |  |
|  |
| Semnătura*Signature* |  | Semnătura*Signature* |  |