BT Direct®
Grupul Financiar Banca Transilvania

Scrisoare refuz la plată / Statement of complaint

Date personale deţinător de card / Cardholder's name and surname:

Foarte important: toate câmpurile sunt obligatorii de completat! În caz contrar, lipsa informațiilor poate genera întârzierea soluționării aspectelor reclamante sau nesoluționarea acestora. / Very important: all the fields are mandatory! Otherwise lack of information may result in delaying or failure of solving the disputed transaction.

Name:
Surname:

Prenume:
First name:

CNP:
Personal number:

Număr card:
Card number:

Telefon (cu prefix):
Phone number:

Data tranzacției: Transaction date:	Suma tranzacției: Transaction amount:	Moneda tranzacției: Transaction currency:	Denumirea ATM-ului / comerciantului: ATM / Merchant's name:
z z l l a a a a			
z z l l a a a a			
z z l l a a a a			
z z l l a a a a			

Nu sunt de acord cu tranzacția descrisă mai sus și vă rog să soluționați această situație. Motivul refuzului la plată este menționat mai jos.
I am disputing the transaction listed above for the following reason and I request to settle this situation.

I. Tranzacții procesate incorect etc. / Processing error:

☐ Bancomatul nu a eliberat numerarul solicitat / The ATM did not dispense the requested amount

☐ Bancomatul a eliberat parțial numerarul solicitat, suma eliberată fiind: ☐☐☐☐☐ conform cupiurii ☐☐ x10 ☐☐ x50 ☐☐ x100
The ATM did not dispense the requested amount

☐ Am efectuat o singură tranzacție, dar am fost debitat de ☐ ori pentru aceeași tranzacție. Cardul a fost tot timpul în posesia mea.
I made only one transaction but my account was debited for ☐ times for the same transaction. The card was in my possession and control all the time.

Am plătit pentru această tranzacție prin: ☐ numerar cash ☐ alt card other card iar dovada: and the evidence: ☐ bon fiscal fiscal receipt ☐ chitanța POS este anexată. POS receipt is enclosed.
I already paid for this transaction by:

☐ Comerciantul nu mi-a furnizat bunurile/serviciile solicitate, însă mi-a fost debitat contul cu suma tranzacției nefinalizate.
I did not receive the gods/services from the merchant, but my account was debited.

Alte motive (vă rugăm specificați) și comentarii - Other reasons (please specify) and additional comments.

_____

_____

_____

II. Tranzacții frauduloase / Fraudulent transaction(s):

☐ Nu am efectuat sau aprobat tranzacția evidențiată anterior. / I have never made or authorized the above mentioned transaction.

Semnând acest formular, declar, cunoscând prevederile Art. 326 Cod Penal cu privire la falsul în declarații, că datele din prezenta sunt corecte și complete. Referitor la tranzacția menționată la capitolul II, mă oblig ca într-un interval de 24 ore de la depunerea acestui formular la BTD, să aduc la cunoștință organelor de poliție (în scris) faptul că aceasta a fost efectuată în mod fraudulos, ea nefiind ordonată sau autorizată de către mine.

By signing this form, I hereby declare, knowing the provision of Art. 326 Penal Code regarding the false statements that this data are correct and complete. Because I have never made or authorized the above mentioned transaction, I hereby agree that in 24 hour from the submission of this form to the BTD to inform (in written) the police, regarding to the fraudulent use of the card.

Semnătură client

Data: z z l l a a a a