

DISPUTE PRIVIND TRANZACȚIILE ROPAY

1. CONSIDERATII GENERALE

Disputa este un mijloc prin care Utilizatorul Plătitor poate contesta o tranzacție RoPay atunci când considera că aceasta este frauduloasă, eronată sau nejustificată.

O dispută implicând o tranzacție RoPay poate fi inițiată exclusiv prin voința Utilizatorului Plătitor care contestă operațiunea de plată.

Pot fi contestate numai tranzacțiile RoPay efectuate către comercianți prin canalul mobile banking al Serviciului YOU BRD.

Suma maximă a unei dispute este suma tranzacției RoPay disputate, iar disputele pot fi inițiate doar pentru fiecare tranzacție în parte.

O dispută poate fi inițiată o singură dată pentru aceeași tranzacție RoPay.

Tipurile de dispute care se pot soluționa în cadrul mecanismului de gestionare a disputelor RoPay sunt:

- a) **Dispute din motive de fraudă:** tranzacții neautorizate, efectuate fără acordul Utilizatorului Plătitor.
- b) **Dispute cauzate de erori de procesare a tranzacțiilor:**
 - suma incorectă (dacă valoarea produsului achiziționat este diferită față de valoarea sumei plătite);
 - tranzacție RoPay dublată sau platită prin alte mijloace (dacă pentru același produs achiziționat s-au efectuat două operațiuni de plată, cel puțin una dintre ele prin RoPay)
- c) **Dispute din motive comerciale:**
 - bunul sau serviciul nu au fost primite;
 - bunul/serviciul achiziționat nu este conform descrierii sau este defect;
 - bunul achiziționat este contrafăcut;
 - nereturnarea sumelor aferente produselor înapoiate, serviciilor anulate.

2. ETAPELE DISPUTEI:

2.1. Procedura de conciliere prealabilă:

Înainte de inițierea unei dispute în cadrul mecanismului de gestionare a disputelor RoPay, Utilizatorul Plătitor trebuie să încerce rezolvarea amiabilă a situației în afara schemei RoPay, contactând direct Comerciantul.

Inițierea disputei unei tranzacții RoPay este posibilă numai dacă se dovedește că această conciliere directă a eșuat, fie prin refuzul Comerciantului, fie prin lipsa unui răspuns al Comerciantului înăuntrul unui termen rezonabil (care să nu afecteze termenul prevăzut pentru inițierea disputei, redat mai jos).

Această condiție prealabilă nu este cerută în cazul în care motivul disputei tranzacției RoPay este fraudă.

2.2. Depunerea cererii de rambursare și a documentelor justificative:

Contestarea tranzacției / cererea de rambursare se adresează de Utilizatorul Plătitor băncii sale (BRD – Groupe Societe Generale S.A.), prin completarea unui formular dedicat, pus la dispoziție în orice unitate BRD – Groupe Societe Generale S.A..

Cererea de rambursare poate fi depusa la ghiseele oricarei unitati BRD – Groupe Societe Generale. Aceastava fi insotita de urmatoarele **documente justificative**, dupa caz:

a) Documente justificative pentru disputele din categoria Fraudă:

- declaratie pe propria raspundere a Utilizatorului Platitor ca nu recunoaste / nu a autorizat tranzactia respectiva. In cazul in care deține dovezi care demonstrează imposibilitatea efectuării tranzacției, acestea vor fi prezentate in sustinerea cauzei.

b) Documente justificative pentru disputele din categoria Procesare:

- **Sumă incorectă:** chitanța terminalului sau extrasul de cont, bonul fiscal sau factura aferentă operațiunii. Utilizatorul Platitor poate disputa doar diferența dintre suma plătită și suma corectă.
- **Tranzacție dublată sau plătită prin alte mijloace:** chitanța sau confirmarea plății, extrasul de cont care evidențiază ambele debitări, bon fiscal / factură care indică modalitatea de plată folosită.

c) Documente justificative pentru disputele din categoria Comerciale:

- **Bunul/serviciul nu a fost primit**
 - descrierea bunurilor/serviciilor nerecepționate, în special dacă doar o parte din bunurile achiziționate nu au fost primite;
 - mesajele transmise Comerciantului pentru soluționarea amiabilă a situației și răspunsurile primite, dacă există;
 - dovada efectuării achiziției: confirmarea primită de la Comerciant, care conține detalii despre bunurile/serviciile achiziționate, adresa de livrare și termenul de livrare;
 - dovada efectuării plății: extras de cont, confirmare de plată primită prin e-mail sau telefon;
 - dovada încălcării termenilor și condițiilor de livrare, conform datelor de achiziție sau termenilor și condițiilor publicate pe site/aplicație;
 - dovada anulării comenzii de către Comerciant, dacă există;
 - dacă bunul a fost primit și ulterior returnat, dovada returnării bunului sau a încercării de returnare, precum și dovada termenului promis pentru rambursare.
- **Bunul/serviciul achiziționat nu este conform descrierii sau este defect:**
 - mesajele de încercare a soluționării pe cale amiabilă și răspunsurile primite;
 - descrierea comparativă a produsului: cum este produsul primit fata de cum ar fi trebuit să fie conform prezentării;
 - fotografii și alte dovezi;
 - descrierea de pe site-ul Comerciantului;
 - descrierea defectului produsului sau serviciului;
 - dovada returnării bunului defect;
 - dovada anulării serviciului neconform;
 - dacă tentativa de retur a eșuat, dovada și descrierea modului în care s-a încercat returul și motivele nereușitei.
- **Bunul achiziționat este contrafăcut:**
 - mesajele privind încercarea soluționării amiabile și răspunsurile primite;
 - descrierea produsului contrafăcut;
 - certificat sau dovadă emisă de: titularul mărcii originale, o autoritate statală autorizată sau un expert independent autorizat. În cazul utilizării unui expert independent, trebuie transmisă și dovada autorizării acestuia.
- **Nerambursarea sumelor aferente produselor returnate sau serviciilor anulate:**
 - mesajele privind încercarea soluționării amiabile și răspunsurile primite;

- copia documentelor care demonstrează angajamentul Comerciantului de a efectua rambursarea;
- copia documentelor care demonstrează procesarea promisă a rambursării.

2.3. Transmiterea cererii de rambursare catre Banca Beneficiarului:

Banca Plătitorului (BRD – Groupe Societe Generale S.A.) colectează toate informațiile și documentele justificative necesare de la Utilizatorul Plătitor și dacă sunt indeplinite condițiile de inițiere a disputei, le pune la dispoziția Băncii Beneficiarului, împreună cu cererea de rambursare a sumei contestate.

2.4. Analiza si raspunsul la cererea de rambursare:

Banca Beneficiarului analizează cererea primită și transmite apoi întreaga documentație Comerciantului, solicitându-i să comunice, în cadrul unui termen precizat, acceptul sau refuzul sau pentru cererea de rambursare.

Dacă Comerciantul **acceptă** cererea de rambursare, acesta înstruțează Banca Beneficiarului să returneze suma în contul Utilizatorului Plătitor.

Dacă Comerciantul **refuza** cererea de rambursare, Banca Beneficiarului transmite Bancii Plătitorului acest răspuns, împreună cu documentele justificative recepționate de la Comerciant, iar Banca Plătitorului îi va comunica Utilizatorului Plătitor refuzul.

Dacă în cursul unei dispute, una dintre părți (Comerciantul, Utilizatorul Plătitor) își asumă responsabilitatea pentru tranzacția disputată, remedierea situației care a dus la contestarea tranzacției (de exemplu: restituirea sumei aferente) se va realiza fără continuarea disputei.

Orice acțiune inițiată poate fi retrasă în orice fază a disputei, de către oricare dintre părți, atât timp cât cealaltă parte nu a întreprins nicio acțiune pentru trecerea la următoarea fază a disputei.

Nerespectarea condițiilor și/sau a termenelor de inițiere a unei dispute sau de răspuns la o cerere de rambursare duce la încheierea disputei în defavoarea părții care a încălcat condițiile.

Toate documentele justificative depuse în procesul de dispută vor fi în limba română, iar dacă sunt în altă limbă, vor conține traducerea în limba română.

2.5. Analiza si rezolutia Transfond:

Dacă refuzul cererii de rambursare este considerat nefondat de către Banca Plătitorului, la solicitarea Utilizatorului Plătitor de continuare a disputei, aceasta se poate adresa co-administratorului schemei RoPay, Transfond, pentru efectuarea unei *analize imparțiale asupra disputei*.

Participantul care pierde disputa supusă analizei și rezoluției Transfond datorează acestuia din urmă un comision în cuantumul specificat în Avizul de Contestare / Cererea de Rambursare a unei tranzacții RoPay, precum și în *Ghidul de tarife și comisioane pentru persoane fizice*, respectiv în *Lista de tarife și comisioane în lei și valută pentru persoane juridice*, disponibile pe website-ul www.brd.ro. Acest comision va fi datorat de:

- Utilizatorul Plătitor - în cazul în care BRD – Groupe Societe Generale SA (în calitate de Banca a Plătitorului) pierde disputa;
- Comerciant - în cazul în care BRD – Groupe Societe Generale SA (în calitate de Banca a Beneficiarului) pierde disputa.

3. TERMENE DISPUTE

Clasă dispute	Tip dispută	Cerere de rambursare (Banca Plătitor)*
Fraudă	Fraudă	60 de zile de la data tranzacției
Erori de procesare	Sumă incorectă	60 de zile de la data tranzacției
Erori de procesare	Tranzacție dublată sau plătită prin alte mijloace	60 de zile de la data tranzacției
Comerciale	Bunul sau serviciul nu au fost primite	Banca Plătitorului trebuie să aștepte minim 15 zile de la: data așteptată pentru livrarea bunurilor/serviciului (dacă aceasta nu a fost specificată); data la care Utilizatorul Plătitor a returnat sau a încercat returnarea bunurilor; data la care Comerciantul a anulat livrarea bunurilor/serviciului (30 de zile pentru agenții/operatorii de turism). Nu mai târziu de 120 de zile, fie de la data procesării tranzacției, fie de la data comunicată/așteptată de livrare bunuri/serviciu (dar nu mai târziu de 540 de zile de la data tranzacției).
Comerciale	Bunul/serviciul achiziționat nu este conform descrierii sau este defect	Banca Plătitorului trebuie să aștepte minim 15 zile de la data la care Utilizatorul Plătitor a returnat sau a încercat returnarea bunurilor sau a anulat serviciul. 60 de zile de la: data tranzacției; data recepționării bunului/serviciului; 15 zile de la data cererii Utilizatorului Plătitor către Banca Plătitorului dacă plătitorul furnizează documente justificative că a încercat soluționarea amiabilă cu Comerciantul, iar aceste demersuri s-au efectuat în intervalul de 120 de zile de la data tranzacției.
Comerciale	Bunul achiziționat este contrafăcut	60 de zile de la: data tranzacției; data la care Plătitorul a primit bunul/bunurile; data la care Utilizatorul Plătitor a primit informația că bunul este contrafăcut (fără a se depăși 540 de zile de la data tranzacției)
Comerciale	Nereturnarea sumelor aferente produselor înapoiate, serviciilor anulate	Banca Plătitorului trebuie să aștepte minim 15 zile de la data evidenței/documentului justificativ de creditare (dacă este datat). 60 de zile de la: data tranzacției; data documentului justificativ de creditare (dacă dovada nu este datată, termenul se aplică de la anularea serviciului sau returnarea bunului), fără a se depăși 540 de zile de la data tranzacției.

*Utilizatorul Plătitor trebuie să transmită Bancii cererea de rambursare a tranzacției RoPay și documentele justificative aferente cât mai aproape de data tranzacției, pentru a se putea încadra termenele impuse de

Schema RoPay. Cererea de rambursare a unei tranzacții RoPay și documentele justificative trebuie depuse în orice unitate BRD – Groupe Societe Generale S.A. de către Utilizatorul Platitor cu cel puțin 10 zile înainte de termenele menționate mai sus la rubrica „**Cerere de rambursare (Banca Plătitor)**”*.

Banca Beneficiarului răspunde în termen de 30 de zile de la data recepționării cererii de rambursare din partea Bancii Platitorului.

Banca Platitorului poate adresa Transfond o Solicitare de Analiză și Rezoluție, la cererea utilizatorului Platitor privind continuarea disputei, în termen de 15 zile de la data primirii răspunsului la Cererea de rambursare.

Rezoluția Transfond trebuie pusă în aplicare în maximum 5 zile de la data înștiințării.

În ceea ce privește Comerciantul, în cazul unei dispute, acesta trebuie să răspundă la solicitările Bancii Beneficiarului (de furnizare documente etc.) în termenele prevăzute în contractul de acceptare la plată prin RoPay, încheiat cu Banca.

Toate termenele prevăzute în prezentul document se referă la zile calendaristice.

După expirarea termenului corespunzător tipului de dispută, Banca Plătitorului nu mai poate iniția procedura de dispută în cadrul Schemei RoPay, iar cererea Utilizatorului Platitor va fi considerată tardivă și respinsă ca neeligibilă pentru procesare prin mecanismul de dispute RoPay.

Termenele prevăzute în prezentul document nu afectează posibilitatea de a soluționa o eventuală dispută prin mecanismul de recall prevăzut în Schema de Transfond Credit SEPA RON INST și nici dreptul legal al clientului de a raporta tranzacții neautorizate în termen de 13 luni de la data debitării contului, în temeiul Legii nr. 209/2019 privind serviciile de plată.