



RoPay
PLĂȚI INSTANT

GHID RoPay pentru Comercianți

Plăți instant,
sigure și moderne,
direct în contul tău

George. Primul banking inteligent.

Inovație
BCR S

Cuprins

Ce este RoPay?	3
Cum funcționează RoPay?	3
Avantajele RoPay pentru Comercianți	3
Modalități de implementare RoPay	4
1. POS fizic	4
2. E-commerce (magazin online)	4
3. Micii Comercianți (cod QR sticker)	5
4. Case de marcat (self sau cu operator)	5
Gestionarea Disputelor RoPay	6
Ce este o Dispută RoPay?	6
Cum se inițiază o Dispută RoPay?	6
Categorii de Dispute	7
Documente Justificative	10
Răspundere	11
Contact și Suport	11

Ce este RoPay?

RoPay este serviciul național de plăți instant în Lei, dezvoltat de TRANSFOND, operatorul și administratorul schemei RoPay, împreună cu băncile din România. Acesta permite inițierea și procesarea plăților în timp real, instant, rapid și sigur, oferind comercianților o nouă modalitate de încasare.

Cum funcționează RoPay?

Plățile sunt procesate prin Sistemul Plăți Instant, parte a Casei de Compensare Automată SENT, ceea ce garantează viteza, disponibilitate 24/7 și siguranță ridicată, prin infrastructura TRANSFOND.

RoPay permite inițierea plăților prin:

- + scanare cod QR (static sau dinamic)
- + e-commerce: deep link (link de plată accesat direct din browser sau aplicație), afișarea codului QR în interfața magazinului virtual sau prin intermediul numărului de telefon mobil (alias)
- + POS - afișarea codului QR în interfață
- + NFC (contactless)
- + Integrare la nivelul caselor de marcat - afișarea codului QR în interfața acestora

Avantajele RoPay pentru Comercianți

- + Costuri reduse de procesare
- + Plăți în timp real – încasare instant în contul tău
- + Minimizarea riscurilor operaționale și a fraudelor
- + Reconciliere rapidă plata – livrare
- + Acces facil direct din aplicația George
- + Plăți disponibile 24/7/365
- + Confirmare de plată în timp real
- + Control permanent asupra fondurilor
- + Zero comisioane pentru clienții persoane fizice

Modalități de implementare RoPay



1. POS fizic

Cum implementez RoPay?

- ✔ Urmezi procesul de înrolare din George (cont companie) sau prin intermediul unui consultant BCR.
- ✔ În cadrul fluxului poți opta pentru oricâte cazuri de utilizare RoPay dorești și poți selecta conturi de încasare diferite.

Cum încasez?

- ✔ Se afișează codul QR pe POS cu suma de plată definită
- ✔ Clientul scanează codul QR din aplicația bancii sale sau utilizează NFC
- ✔ Plata se procesează instant, dacă banca clientului este participant RoPay
- ✔ Se afișează statusul plății (acceptat / respins)



2. E-commerce (magazin online)

Cum implementez RoPay?

- ✔ Urmează procesul de înrolare descris mai sus, alege opțiunea de încasare prin e-commerce și oferă clienților tăi posibilitatea de a achita cumpărăturile utilizând RoPay ca metodă de plată a coșului de cumpărături
- ✔ Integrezi RoPay în platforma ta de plată, cu suportul partenerilor noștri

Avantaje:

- ✔ Elimină completarea datelor bancare la finalizarea comenzii
- ✔ Clienții beneficiază de un proces rapid și sigur de plată
- ✔ Suport pentru deep link (verifică lista băncilor compatibile)
- ✔ Plată prin număr de telefon (Alias)

Modalități de implementare RoPay



3. Micii Comercianți (cod QR sticker)

Ideal pentru:

- ✓ Piețe, producători locali
- ✓ Servicii de prestări servicii la domiciliu (electricieni, instalatori etc.)
- ✓ Mici comercianți

Cum implementez?

- ✓ Te înrolezi urmând fluxul descris mai sus și generezi coduri QR (sume fixe/editabile) direct din aplicația George
- ✓ Afișezi acest cod QR la punctul de vânzare, pentru a putea să fie scanat de plătitori

Avantaje:

- ✓ Fără numerar, fără rest, fără „marunțiș” - totul digital, simplu și sigur



4. Case de marcat (self sau cu operator)

- ✓ Integrare cu serviciile de plată BCR prin canal securizat pentru a putea afișa codul QR specific tranzacției, direct în interfața clientului plătitor
- ✓ Pentru soluțiile de RoPay implementate pe casa de marcat smart a comerciantului, banca pune la dispoziție protocoalele sau, după caz, librăriile de conectare / procesare RoPay și asigură suportul de integrare
- ✓ Generare automată a codului QR pentru coșul de cumpărături și afișarea acestuia direct pe casele de marcat
- ✓ Confirmare automată a plății pentru finalizarea vânzării
- ✓ Primirea statusului final al plății în interfața lucrătorului comercial

Gestionarea Disputelor RoPay

Ce este o Dispută RoPay?

Disputele sunt un mijloc prin care clientul plătitor poate contesta o tranzacție RoPay.

Disputele RoPay pot fi inițiate

- ✔ pentru fiecare tranzacție RoPay în parte
- ✔ o singură dată pentru aceeași tranzacție RoPay
- ✔ pentru o sumă maximă egală cu suma tranzacției RoPay disputate
- ✔ după ce plătitorul a încercat soluționarea amiabilă, direct cu comerciantul/beneficiarul plății

Cum se inițiază o Dispută RoPay?

1. Plătitorul contactează direct comerciantul

Clientul plătitor încearcă mai întâi să soluționeze situația, direct cu comerciantul, pe cale amiabilă.

2. Inițiază disputa către bancă

Dacă nu se ajunge la un acord, fie prin refuzul comerciantului, fie prin lipsa unui răspuns în termen de 5 zile lucrătoare, clientul plătitor poate trimite o cerere de dispută către banca sa, conform celor de mai jos.

3. Excepție

Dacă motivul disputei este fraudă, clientul plătitor poate iniția disputa direct către banca sa, fără a mai contacta comerciantul în prealabil.

Utilizarea mecanismului de gestionare a disputelor RoPay nu limitează dreptului utilizatorilor RoPay (plătitor sau beneficiar) de a:

- ✔ iniția o acțiune în justiție
- ✔ apela la soluționare alternativă a litigiilor (inclusiv mediere, conciliere)
- ✔ sesiza orice altă autoritate competentă

și nu reprezintă arbitraj sau o soluționare definitivă a litigiilor dintre utilizatorii RoPay, care rămân în competența instanțelor de judecată.

Categorii de Dispute

A. Dispute din motive de fraudă

Dispute inițiate de plătitor, care susține că o anumită tranzacție nu a fost efectuată din propria voință, ci datele sale (de înregistrare și autentificare, număr de telefon etc.) au fost folosite fără acordul sau.

Disputele privind fraudele sunt întemeiate pe invocarea lipsei autorizării tranzacției de către deținătorului contului plătitor. Se consideră că acest tip de dispută survine ca urmare a acțiunii frauduloase/presupus frauduloase efectuată de:

- ✔ reprezentanți ai comerciantului care au utilizat în mod abuziv și fraudulos date ale plătitorului cu care au generat tranzacții;
- ✔ terțe persoane care, prin diverse mijloace, au intrat în posesia și controlul mijloacelor de plată și autentificare ale plătitorului și s-au substituit acestuia. În cazul acestor Dispute, comerciantul are obligația de a pune la dispoziția Bancii probe legate de identificarea beneficiarului plății disputate, indiferent de natura acestora. Probe, de natură tehnică sau de altă natură, exprimate, de asemenea, pe înțelesul părților, vor fi considerate:
- ✔ probe privind autentificarea clientului pe website-ul sau în mediul comerciantului;
- ✔ probe privind identificarea plătitorului la înrolarea pe website sau în mediul comerciantului;
- ✔ probe privind aplicarea identificării apartenenței dispozitivului și numărului de telefon respectivului plătitor (pentru tranzacții efectuate pe baza numărului de telefon);
- ✔ datele comenzii aferente respectivei plăți (date de identificare a cumpărătorului, adrese de livrare și de contact, dovezi ale livrării serviciului);
- ✔ consimțământul dat de plătitor pentru salvarea metodei de plată cu numărul de telefon;
- ✔ probe privind securitatea mediului de păstrare, acces și utilizare a datelor de cont (comercial) ale plătitorului (date precum numărul de telefon care este asociat contului de utilizator al acestuia în vederea inițierii de plăți).

B. Dispute datorate erorilor de procesare a tranzacțiilor

B.1 Suma incorectă – valoarea produsului/serviciului achiziționat, reflectată pe factura fiscală este diferită față de valoarea sumei plătite. Plătitorul poate disputa doar diferența de sumă dintre suma plătită și suma reala/corectă a bunului/serviciului.

Având în vedere modul în care tranzacțiile RoPay sunt confirmate de plătitor în aplicația mobilă a băncii sale, o astfel de dispută se poate soluționa în principal pe cale amiabilă și prin bună credință a încasatorului.

În cazul acestor Dispute, comerciantul are obligația de a pune la dispoziția Băncii probe legate de suma corectă a bunurilor/serviciilor achiziționate în momentul achiziției lor de către plătitor, de exemplu:

- ☑ dovada fiscală a operațiunii (bonul/factură) pentru vânzările față în față;
- ☑ probe tehnice din istoricul prețului în magazinele din mediul online.

B.2. Tranzacție RoPay dublată sau plătită prin alte mijloace – o tranzacție RoPay se poate considera dublată dacă pentru același produs/serviciu achiziționat s-au efectuat două operațiuni de plată, cel puțin una dintre ele fiind efectuată prin solicitare de plată RoPay. Repetarea operațiunii de plată se poate face prin același mijloc de plată (ceea ce poate duce la dublarea plății), sau se poate face cu un alt mijloc de plată (ceea ce duce la o contestație pentru plată prin alte mijloace).

În cazul acestor Dispute, comerciantul are obligația de a pune la dispoziția Băncii probe legate de tranzacția disputată și, în cazul în care acestea există, de cea considerată dublată, de exemplu:

- ☑ dovada fiscală a operațiunii (bonul/factura) pentru tranzacțiile executate la locația fizică a comerciantului;
- ☑ confirmarea plății pentru operațiunile online;
- ☑ dacă plata contestată este aferentă unei alte operațiuni legitime (efectuate de client pentru achiziția separată a unor bunuri/servicii identice) se vor furniza documente justificative ale ambelor operațiuni, din care să rezulte natura/obiectul separat(a) a(l) tranzacțiilor.

C. Dispute din motive comerciale

C.1 Bunul/serviciul nu a fost primit/prestart

Comerciantul, în funcție de situația prezentată (bunuri/servicii nelivrate, bunuri returnate), are obligația de a transmite Băncii documente justificative, de exemplu:

- ☑ Dovada livrării bunurilor/executării serviciilor, conținând data livrării și adresa livrării (documente justificative colectate de curieri pentru livrare, documente justificative de recepție a bunurilor sau a serviciilor, dovada utilizării unui cod primit prin e-mail/sms pentru ridicare colet etc.);
- ☑ Dovada înștiințării privind anularea comenzii și a returnării sumelor încasate;
- ☑ Dovada returnării sumelor încasate pentru bunurile returnate;
- ☑ Dovada privind acceptarea termenelor și condițiilor de către plătitor pentru bunurile/serviciile sau garanțiile nereturnabile.

C.2 Bunul achiziționat este defect sau nu este conform descrierii

Comerciantul are obligația de a transmite Băncii documente justificative, prin care să demonstreze conformitatea produselor/serviciilor, de exemplu:

- ☑ Documente justificative privind descrierea bunurilor/serviciilor, la momentul achiziției, furnizate plătitorului (culoare, mărime, material etc.);
- ☑ Documente justificative privind recepția în bună stare a bunurilor/serviciilor din partea plătitorului;
- ☑ Dovada returnării sumelor încasate (dacă este cazul).

În cazul în care defectul intervine în timpul transportului către destinatarul bunului, răspunderea este a comerciantului.

C.3 Bunul achiziționat este contrafăcut

Comerciantul are obligația de a transmite Băncii documente justificative prin care să demonstreze conformitatea bunului, de exemplu:

- ☑ Documente justificative privind descrierea bunurilor, la momentul achiziției, furnizate plătitorului din care rezultă prezentarea bunului ca o copie și nu un original;
- ☑ Documente justificative din partea deținătorului mărcii că produsul livrat este original;

☑ Dovada returnării sumelor încasate sau a înțelegerii amiabile cu plătitorul (dacă este cazul).

C.4 Nereturnarea sumelor aferente produselor înapoiate, serviciilor anulate
Comerciantul are obligația de a transmite Băncii documente justificative prin care să demonstreze transmiterea procesării rambursării către banca plătitorului și dovezi ale debitării contului sau, în cazul în care Banca nu le poate extrage din sistemele sale.

Documente Justificative

În cazul unei Dispute, Banca va solicita comerciantului, iar comerciantul are obligația transmiterii, cu promptitudine, a informațiilor și documentelor justificative necesare, astfel încât Banca să poată concluziona asupra tranzacției respective.

În funcție de tipul disputei și mediul în care este efectuată tranzacția, documentele și/sau informațiile legate de tranzacțiile RoPay pe care comerciantul trebuie să le pună la dispoziția Băncii pot fi, pe lângă cele menționate în secțiunile anterioare:

- ⊕ confirmarea trimisă terminalului bancar privind efectuarea plății;
- ⊕ extrasul de cont;
- ⊕ rapoarte, altele decât extrasul de cont;
- ⊕ notificări electronice ale comerciantului privind efectuarea încasării;
- ⊕ alte tipuri de notificări (email, SMS etc.) sau documente solicitate de Bancă.

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

De asemenea, un document important pentru tranzacțiile RoPay este chitanța – documentul emis sub orice formă (fizic sau electronic) în urma finalizării unei tranzacții RoPay, prin care se atestă executarea unei plăți.

Emiterea și păstrarea chitanțelor în format electronic pentru tranzacțiile RoPay de către comerciant este obligatorie, însă imprimarea sau eliberarea acesteia sub orice formă către plătitor este obligatorie doar la cererea acestuia.

Răspundere

Răspunderea financiară este în sarcina părții care nu a putut dovedi respectarea condițiilor de executare a tranzacției RoPay.

Nefurnizarea documentelor justificative solicitate de Bancă în termen de 5 zile lucrătoare de la data notificării băncii, duce la pierderea disputei pe motiv de neconformitate și debitarea automată a contului comerciantului cu valoarea tranzacției contestate.

Comerciantul va informa Banca în timp util și în mod detaliat despre existența, evoluția și rezultatele litigiilor sau altor modalități de soluționare a disputelor în legătură cu o tranzacție RoPay contestată.

În cazul în care o instanță pronunță o hotărâre definitivă care:

- a. infirmă o rezoluție emisă urmare a aplicării mecanismului de gestionare a Disputelor, nici Transfond, și nici Banca nu răspunde pentru prejudiciile cauzate utilizatorilor RoPay;
- b. stabilește răspunderea patrimonială a Transfond sau a Băncii cu privire la soluția pronunțată în cadrul Disputei, comerciantul își asumă obligația de a garanta și de a despăgubi Banca pentru suma stabilită, inclusiv eventuale cheltuieli accesorii (penalități, actualizări, indexări etc.).

Contact și Suport

Pentru suport în procesul de implementare sau gestionare a Disputelor, te poți adresa:

- Unităților Băncii, lista completă de unități BCR o regăsești pe website-ul Băncii <https://www.bcr.ro/ro/retea-unitati>
- Echipei de suport – pos.suport@bcr.ro

Prezentul ghid este considerat o Instrucțiune Ropay și se completează cu prevederile Termenilor și Condițiilor Generale de Afaceri pentru persoane juridice și persoane care desfășoară activități independente, astfel cum pot fi acestea modificate din timp în timp, în forma afișată pe Pagina de Internet (www.bcr.ro) și/sau în Unitățile Bancare, precum și cu prevederile Formularului Contractual specific pentru Serviciul RoPay.

Banca are dreptul să modifice prezentul ghid. Orice modificare se aduce la cunoștința comerciantului prin comunicarea formei actualizate pe email sau în Mesageria George sau prin publicarea formei actualizate pe Pagina de Internet cu cel puțin **10** zile calendaristice anterior datei propuse pentru aplicarea modificărilor.

Comerciantul are posibilitatea ca, până la data intrării în vigoare a modificărilor, să notifice Băncii refuzul acceptării modificărilor și, pe cale de consecință, denunțarea unilaterală a relației contractuale aferentă Serviciului RoPay. Netrimiteria unei astfel de notificări, valorează acceptare tacită a modificărilor aduse ghidului.