

Aviz de refuz la plată / Letter of Complaint

1 Date privind deținătorul cardului / Cardholder Information

Nume Deținător/Utilizator/Name :

Nr. card / Card No. :

Adresa / Address :

Telefon / Telephone :

E-mail :

Posesor BI/CI – CNP :

2 Informații referitoare la tranzacția refuzată la plată / Details of disputed transaction

Data tranzacției / Transaction date :

Valoarea tranzacției / Transaction amount :

Denumire și locație comerciant/ATM / Merchant's:

name and location

Nu sunt de acord cu tranzacția descrisă mai sus și vă rog să soluționați această situație. Motivul refuzului este menționat mai jos / I am disputing the above mentioned transaction for the following reason and I would like for you to settle this case:

- ☐ **ATM-ul nu a eliberat suma solicitată** / I did not receive cash from the ATM:
- ☐ **ATM-ul nu a eliberat suma totală** / The ATM did not dispense any of the requested amount
- ☐ **ATM-ul a eliberat parțial suma, aceasta fiind în valoare de:**
The ATM dispense only a part of the requested amount which is:
- ☐ **Contestații privind bunuri și servicii** / Goods and services disputes:
- ☐ **Comerciantul nu a furnizat bunul/serviciul solicitat** / The merchant did not deliver the goods/did not provide the services
Data la care bunul/serviciul trebuia furnizat este: / *The merchant should have delivered the goods before:*
- ☐ **Bunuri/servicii neconforme/deteriorate** / Inconsistent/Damaged goods or non-compliants services
Data la care bunul/serviciul a fost returnat/anulat / *Goods/Services have been returned/cancelled*
- ☐ **Comanda/rezervarea a fost anulată, însă comerciantul nu a returnat suma** / Order/Reservation was cancelled but the refund was not performed
Data anulării / *Cancellation date*
- ☐ **Abonamente anulate** / Subscriptions cancelled
Data anulării / *Cancellation date*
- ☐ **Plăți dublate** / Doubled payments:
- ☐ **Contravaloarea tranzacției a fost reținută de două ori din contul de card** / I was debited twice for the same transaction
- ☐ **Serviciul/bunul a fost achitat prin alte mijloace (exemplu numerar sau alt card)**

I paid for the transaction by other means (cash/by another card)

- ☐ **Nu am efectuat sau aprobat tranzacția** / I neither made nor authorised the transaction
Te rog să menționezi unde se afla cardul în momentul tranzacției / Please specify where the card is located at the time of the transaction:
- ☐ **Cardul se afla în posesia mea** / The card is in my possession
- ☐ **Cardul a fost declarat furat** / The card was reported stolen
- ☐ **Cardul a fost pierdut** / The card was lost
- ☐ **Am furnizat datele cardului** / I have sent card information

- ☐ **Alt motiv (specificați)** / Other (please specify):

Descrierea situației / Case Description:

Prin semnarea prezentului document, declar pe propria răspundere că informațiile furnizate sunt conforme cu realitatea și sunt de acord ca acestea să fie transmise băncii acceptatoare pentru soluționarea contestației. Accept următoarele condiții: / By signing this document, I declare that all information provided is accurate and I agree with sending it to the acquiring bank in order to solve the dispute. I accept the following conditions:

- BCR poate retrage din contul meu bancar valoarea comisionului pentru contestație nejustificată, în situația în care analiza efectuată de bancă stabilește că reclamația nu este întemeiată, conform documentației contractuale încheiate cu banca. / BCR may withdraw from my account with the value of the fee for an unjustified chargeback, if the bank's investigation determines that my complaint is unfounded, according to the agreement concluded with the Bank.
- BCR poate retrage din contul meu bancar sumele alimentate în avans pentru contravaloarea tranzacțiilor contestate, inclusiv în situațiile în care există indicii de fraudă, dacă ulterior se constată că refuzul la plată este nejustificat sau dacă suma a fost deja restituită de comerciant. / BCR may withdraw from my account the amounts paid in advance, including cases involving fraud indicators, if it is subsequently, it is determined that the dispute was unjustified or the amount has already been refunded by the merchant
- Ca măsură de securitate, BCR îmi poate bloca, înlocui și livra cardul, dacă acesta nu a fost deja blocat. Reemiterea și livrarea cardului se realizează conform Documentației Contractuale și sunt supuse comisioanelor aplicabile. / As a security measure, BCR can block, replace, and deliver my card, if it has not already been blocked. The replacement and delivery of the card are chargeable in accordance with the Terms of the Contract.

Data:

Semnătura
Deținător/Utilizator:

Etapele Refuzului la Plată

În cazul în care ai achiziționat un produs pe care nu l-ai primit sau nu recunoști o tranzacție efectuată prin cardul tău BCR, sfatul nostru este să încerci să iei legătura și cu vânzătorul/ comerciantul. În acest fel, ai șanse să recuperezi mai rapid sumele contestate. Dacă totuși comunicarea cu vânzătorul/ comerciantul nu a avut succes, suntem aici pentru a veni în sprijinul tău. Iată ce e de făcut:

1

Dacă ai identificat una dintre situațiile menționate mai sus, îți oferim mai multe opțiuni pentru a contesta tranzacția: direct din George, printr-un apel în Contact Center (*2227) sau programând o vizită la cea mai apropiată sucursală. Astfel, vei iniția Avizul de Refuz la Plată la care este esențial să atașezi toate documentele necesare investigației și soluționării.



2

După ce am primit solicitarea ta, o analizăm și revenim către tine cu vești, în **maximum 15 zile**.



3

Te informăm cu privire la finalizarea reclamației.



* programarea în sucursalele BCR se realizează online, direct din George sau pe site, și telefonic la numărul dedicat, detalii pe bcr.ro/programareonline;

** - Confirmarea procesării comenzii de către comerciant (ex. Bonuri eliberate de POS, bilete de avion în format electronic, mail de confirmare etc);

- Detalii privind bunurile/serviciile achiziționate, respectiv primite
- Dovezi privind plata prin alte mijloace (alt card/numerar)
- Dovada că ai încercat anterior să contactezi comerciantul pentru soluționare sau pentru recuperarea banilor (email sau printscreen);
- Dovada anulării serviciului sau produsului cumpărat;
- Sesizarea adresată către Poliție (în cazul fraudelor);
- Orice alte dovezi scrise cu privire la tranzacția contestată.

NU dezvălui nimănui datele tale personale! Fii atent la cele mai noi scheme de fraudă!

Tentativele de fraudă devin tot mai sofisticate, așa că fii precaut și nu lăsa niciodată garda jos. Lucrăm constant la siguranța ta și a tranzacțiilor tale, dar e nevoie și de tine în acest efort de echipă. Iată ce trebuie să știi:

- **Nu oferi datele tale de contact sau datele cardurilor bancare unor persoane sau site-uri necunoscute!**

Le știi doar tu și le completezi atunci când faci cumpărături online și numai pe site-uri securizate. Află mai multe despre cele mai noi tentative de fraudă și alte informații utile de pe site-ul BCR: bcr.ro/OLX;

- **Nu furniza niciodată altor persoane datele tale de acces în George!**

Doar tu trebuie să le știi, pentru a le utiliza în nume propriu, atunci când te conectezi sau aprobi tranzacțiile personale. BCR nu îți va solicita niciodată datele de acces în George (username-ul) pentru cumpărături online;

- **BCR nu îți va solicita niciodată datele cardului pentru acces în George!**

Dacă primești coduri de la BCR pe care nu le-ai solicitat, anunță-ne imediat la *2227 și nu le da altor persoane;

- **Nu transmite datele cardului pentru încasarea unor sume**

Pentru încasarea contravalorii unui produs vândut online (ex: la vânzarea unor produse prin OLX etc) nu transmite niciodată datele cardului. Pentru încasare se folosește contul.

În cazul în care observi în contul tău tranzacții pe care nu le recunoști sau primești un mesaj pe care tu îl consideri suspect prin SMS, e-mail sau WhatsApp, sună-ne rapid la *2227.