

Sucursala/Agenția:

Aviz de refuz la plată / Letter of Complaint

1. Date privind deținătorul cardului / Cardholder Information

Nume deținător / Name

Adresa / Address

Telefon / Telephone

E-mail

Posesor BI / CI – CNP

Nr. card / Card No.

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** / I did not receive cash from the ATM.
- ATM-ul a eliberat doar o parte din sumă, aceasta fiind în valoare de:** / I received only a part of the requested amount which is:
- Comerciantul nu a furnizat bunul/serviciul solicitat, dar eu am achitat suma** / The merchant did not deliver the goods / services but my account was already debited.
Data la care bunul/serviciul trebuia furnizat este: / The merchant should have delivered the goods before:
- Contravaloarea tranzacției a fost reținută de două ori din contul de card** / I was debited twice for the same transaction.
- Nu am efectuat sau aprobat tranzacția de mai sus și sunt de acord cu blocarea cardului de către bancă din considerente legate de securitate** / I neither made nor authorised the above transaction and I agree with the card blocking by the issuing bank for security reasons
- Rezervarea la hotel a fost anulată, iar codul de anulare este:** / The hotel reservation was cancelled and the cancellation code is:
- Serviciul / bunul a fost achitat prin alte mijloace (ex. numerar sau alt card):** și atașez copia / I paid for the transaction by other means (cash / by another card), here is the copy of the receipt;
- Alt motiv(specificați)** / Other (please specify):
- Anexez la contestație următoarele documente** / You will find enclosed:
Menționez că în momentul efectuării tranzacției cardul se află în posesia mea / The card was in my possession at the time of the transaction.

Declar pe propria răspundere că informațiile de mai sus sunt conform cu realitatea, sunt de acord ca aceste informații să fie transmise băncii acceptatoare pentru a susține disputa și accept debitarea contului bancar cu contravaloarea comisionului pentru refuz la plată nejustificat, în cazul soluționării nefavorabile a contestației. Pentru cazurile în care există indicii de fraudă, contul de card va fi creditat în avans cu contravaloarea tranzacțiilor disputate, cu mențiunea ca în cazul în care în urma analizei efectuate se constată că nu este vorba de fraudă, autorizez BCR să debiteze contul de card cu sumele creditate în avans / I declare that all information is correct and I agree with sending it to the acquiring bank in order to solve the dispute and I accept that my account will be debited with the value of tax for unjustified claim in case of unfavorable resolution. In cases where there are indications of fraud, the card account will be credited in advance with the value of the disputed transactions, analysis reveals that if it is not a fraud case, I authorize BCR to debit the card account with the amounts credited in advance.

Data:
Validat reprezentant bancă:

Semnătură deținător card:

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

Imediat ce ai sesizat una din situațiile de mai sus, contactează-ne prin apel la Contact Center (*2227) sau programează-te pentru o vizită în 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);

- 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;

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.