

Anexa nr. 10 - Mecanismul de gestionare a disputelor referitoare la tranzacțiile RoPay

Cuprins

Considerente/Condiții generale.....	2
I. Clasificarea disputelor - Tipuri de dispute	4
A. Dispute din motive de fraudă	4
B. Dispute cauzate de erori de procesare a tranzacțiilor RoPay	4
C. Dispute din motive comerciale.....	5
II. Fluxul operațional al disputelor interbancare	5
III. Documentarea disputelor – Documente justificative	7
A. Documentarea plăților RoPay - Clasificare.....	7
B. Conținutul Chitanței RoPay	8
C. Tipuri de documente justificative utilizate în dispute	8
1. Documente justificative pentru disputele din categoria A (Fraudă).....	8
2. Documente justificative pentru disputele din categoria B (Procesare).....	10
i. Sumă incorectă	10
ii. Tranzacție dublată sau plătită prin alte mijloace.....	10
3. Documente justificative pentru disputele din categoria C (Comerciale)	11
i. Bunul/serviciul nu a fost primit.....	11
ii. Bunul/serviciul achiziționat nu este conform descrierii sau este defect.....	12
iii. Bunul achiziționat este contrafăcut	13
iv. Nerambursarea sumelor aferente produselor returnate, serviciilor anulate.....	13
IV. Răspundere financiară	15
V. Termenele disputelor	16
VI. Penalități privind disputele.....	20
VII. Raportare	20
VIII. Flux de procesare dispute	21

Considerente/Condiții generale

Disputele sunt un mijloc prin care Utilizatorul Plătitor poate contesta o tranzacție RoPay.

Pentru inițierea disputei unei tranzacții RoPay, Utilizatorul Plătitor trebuie să încerce rezolvarea amiabilă a situației în afara schemei RoPay, contactând direct Comerciantul. Inițierea disputei unei tranzacții RoPay în cadrul mecanismului de gestionare a disputelor 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).

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

Când apare o dispută, Participantul Plătitor colectează toate informațiile și documentele justificative necesare de la Utilizatorul Plătitor și le pune la dispoziția Băncii Beneficiare, împreună cu solicitarea de returnare a sumei contestate.

Participantul Beneficiar investighează cererea primită de la Participantul Plătitor în sistemele interne sau prin solicitarea documentelor justificative de la Comerciantul RoPay pentru care a efectuat tranzacția.

- **În cazul în care consideră** că solicitarea Utilizatorului Plătitor este justificată, returnează suma către Participantul Plătitor/Utilizator Plătitor,
- **în situația în care consideră** că exista elemente care susțin cauza Comerciantului, respinge solicitarea Participantului Plătitor, transmitând toate documentele justificative colectate de la Comerciant sau de care dispune chiar aceasta.

Dacă respingerea solicitării de rambursare este considerată nefondată de către Banca Plătitoare, aceasta se poate adresa co-administratorului schemei RoPay, TRANSFOND, pentru efectuarea unei analize imparțiale asupra disputei.

Rezoluția transmisă de TRANSFOND trebuie pusă în aplicare în maxim 5 zile de la data înștiințării.

Participantii RoPay trebuie să își acorde sprijin reciproc. Astfel, dacă în cursul unei dispute, una din părți (Comerciantul, Utilizatorul Plătitor) își asumă responsabilitatea pentru tranzacția disputată, remedierea situației care a dus la contestarea tranzacției va fi realizată fără continuarea disputei (de ex. restituirea sumei aferente tranzacției, livrarea/înlocuirea produsului etc.).

Participantul Plătitor are responsabilitatea de a-i oferi Utilizatorului Plătitor toate informațiile relevante privind serviciile RoPay, precum și toate mijloacele prevăzute de mecanismul de dispute RoPay pentru a se proteja și pentru a putea rezolva o dispută privind o plată inițiată prin RoPay.

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

Un Participant Plătitor nu are dreptul de a retransmite o nouă cerere de rambursare pentru o speță pentru care a fost inițiată și/sau a pierdut o dispută.

Nerespectarea condițiilor și/sau regulilor 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 dispute vor fi în limba română, iar dacă sunt în altă limbă decât română, vor conține traducerea în limba română.

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.

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

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

Cele trei stadii ale disputelor RoPay sunt:

- Cererea de Rambursare;
- Răspuns la Cererea de Rambursare;
- Analiză și Rezoluție TRANSFOND.

Definiții:

Analiză și Rezoluție TRANSFOND – acțiune de investigare și emitere a unei rezoluții privind răspunderea aferentă unei dispute, derulată la nivelul TRANSFOND conform criteriilor decizionale, inițiată ca urmare a primirii unei solicitări în acest sens de la un Participant Plătitor.

Somație – mesaj prin care un Participant Plătitor îl notifică pe Participantul Beneficiar cu privire la nerespectarea termenului privind rambursarea sumei datorate în urma pierderii disputei.

Criteriile decizionale în baza cărora TRANSFOND analizează și emite rezoluții privind răspunderea unei părți în cadrul unei dispute sunt:

- Îndeplinirea de către părți în mod corespunzător a cerințelor din Documentația RoPay;
- Îndeplinirea de către părți a condițiilor de derulare a disputelor conform prezentei anexe (respectarea termenelor, utilizarea conforma a tipurilor de mesaje, furnizarea dovezilor corecte și concludente etc.);
- Îndeplinirea și respectarea de către părți a condițiilor convenite între ele;
- Protejarea securității și integrității serviciilor RoPay;
- Acționarea cu bună credință și echitate etc..

I. Clasificarea disputelor - Tipuri de dispute

Din punct de vedere al motivului pentru care o dispută poate fi inițiată, acestea se clasifică în:

- A) Dispute din motive de fraudă;
- B) Dispute generate de erorile de procesare a tranzacțiilor;
- C) Dispute din motive comerciale.

Pentru a ușura identificarea, monitorizarea, raportarea disputelor se va utiliza următoarea clasificare: o dispută de tip „fraudă” va fi clasificată ca fiind de tip A, o dispută de tip „tranzacție dublată” va fi B2, iar o dispută „bunul nu a fost primit” va fi C1.

A. Dispute din motive de fraudă

Sunt acele dispute inițiate de Utilizatorul 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 său.

Pentru scopul acestui document și pentru soluționarea disputelor legate de tranzacțiile RoPay, se consideră că acest tip de dispută survine ca urmare a acțiunii frauduloase/presupus frauduloase efectuată de:

- Reprezentați ai Comerciantului care au utilizat în mod abuziv și fraudulos date ale Utilizatorului Plătitor cu care au generat tranzacții;
- Terțe persoane care, prin diverse mijloace, au intrat în posesia și controlul mijloacelor de plată și autentificare ale Utilizatorului Plătitor și s-au substituit acestuia.

Disputele privind fraudele sunt întemeiate pe invocarea lipsei autorizării tranzacției de către deținătorului contului Plătitor. La rândul său, autorizarea tranzacției are la baza autentificarea ordonatorului plății.

Autentificarea operațiunilor de plată asociate cu schema de inițiere de plată RoPay se supune regulilor de autentificare strictă prevăzute în legislația în domeniu în vigoare.

B. Dispute cauzate de erori de procesare a tranzacțiilor RoPay

În cazul tranzacțiilor efectuate utilizând serviciul solicitare plată RoPay, vor fi luate în considerare două subcategorii:

1. Sumă incorectă – valoarea produsului achiziționat, reflectată pe dovada fiscală, este diferită față de valoarea sumei plătite. Având, însă, în vedere modul în care tranzacțiile RoPay sunt confirmate de Utilizatorul Plătitor în aplicația mobilă a băncii sale, o astfel de dispută se poate soluționa în principal pe cale amiabilă și prin buna credință a încasatorului.
2. Tranzacție RoPay dublată sau plătită prin alte mijloace – o tranzacție RoPay se poate considera dublată dacă pentru același produs 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 (cea ce poate duce la dublarea plății), sau se poate face cu un alt mijloc de plată (ceea ce duce la o contestație pentru plata prin alte mijloace).

C. Dispute din motive comerciale

Subcategoriile acestui tip de dispute, sunt:

1. Bunul sau serviciul nu au fost primite;
2. Bunul/serviciul achiziționat nu este conform descrierii sau este defect;
3. Bunul achiziționat este contrafăcut;
4. Nereturnarea sumelor aferente produselor înapoiate, serviciilor anulate.

II. Fluxul operațional al disputelor interbancare

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

Fiecare Participant Plătitor RoPay trebuie să pună la dispoziția Utilizatorilor Plătitori mijloace pentru a iniția cu ușurință dispute, să poată explica motivul solicitării și să poată furniza documente justificative în susținerea solicitării rambursării.

Desfășurarea disputelor se va face prin e-mail la adresele dedicate acestui serviciu de fiecare participant RoPay de tip PSP.

TRANSFOND va pune la dispoziția participanților lista adreselor de contact ale fiecărei bănci astfel încât mesajele să fie transmise departamentelor abilitate.

Conținutul e-mail-ului va fi standardizat, după cum urmează:

Subiectul: Disputa RoPay_XXXX (BIC + 6 cifre¹)

Corpul mesajului trebuie să conțină minim următoarele:

- Date suficiente de identificare a tranzacției: data efectuării tranzacției, suma, OrderID, UniqueID, referința tranzacției etc.

¹ conform numerotării interne a Participantului

Datele de identificare ale tranzacției se regăsesc în mesajul pacs.008/mesajul mps.int.notif, conform tabelului următor:

Date identificare tranzacție	Câmp mesaj pacs.008 (credit transfer instant)	Câmp mps.int.notif (notificare finalizare plată a solicitării de plată RoPay)
Data efectuării tranzacției	Interbank Settlement Date	AccptDtTm
Suma	Interbank Settlement Amount	Amt
OrderId	Valoare parametru OID din RemittanceInformation/Unstructured	OrderId
UniqueId	InstructionId	UniqueId
Referința tranzacției de plată	TransactionId	Ref

- Motivul disputei:
 - o Fraudă;
 - o Sumă incorectă;
 - o Tranzacție dublată sau plătită prin alte mijloace;
 - o Bunul sau serviciul nu au fost primite;
 - o Bunul/serviciul achiziționat nu este conform descrierii sau este defect;
 - o Bunul achiziționat este contrafăcut;
 - o Nereturnarea sumelor aferente produselor înapoiate, serviciilor anulate.

Alternativă și recomandată este folosirea codurilor (clasificării) de la Cap. I. (ex. o dispută de tip „tranzacție dublată” va fi B2).

- Explicații detaliate privind situația, motivul disputei.

Mesajul trebuie să conțină în anexă toate documentele justificative de suport, așa cum sunt precizate în prezentul document.

III. Documentarea disputelor – Documente justificative

În funcție de natura disputelor, părțile pot aduce documente justificative de orice natură, atâta timp cât acestea le susțin cauza.

Această secțiune cuprinde o enumerare succintă a documente justificative de bază pentru fiecare categorie de dispute.

Pentru toate secțiunile (sub rezerva că pentru [Secțiunea A - Dispute din motive de fraudă](#) este posibil ca Utilizatorul Plătitor să nu recunoască nici măcar Comerciantul), se recomandă încercarea rezolvării amiabile între Comerciant și Utilizatorul Plătitor și păstrarea documentelor justificative acestor încercări (mail-uri, mesaje SMS, mesaje chat suport etc.), ca suport pentru escaladarea disputelor.

Nefurnizarea documentelor justificative în cadrul mesajelor aferente disputelor, în termenele prevăzute în Cap. V al prezentului document, duce la pierderea disputei pe motiv de neconformitate.

A. Documentarea plăților RoPay - Clasificare

Documentele și/sau informațiile legate de tranzacțiile RoPay furnizate Utilizatorului Plătitor sunt:

- documente primite de la Comerciant (confirmarea plății online, chitanța în orice format etc.);
- Informațiile furnizate de Participantul Plătitor:
 - o Notificarea plății:
 - La finalul plății, pe ecranul de confirmare din aplicația de mobile banking;
 - Prin notificare *push*;
 - Prin e-mail sau SMS;
 - Prin înscrierea tranzacției în extrasul de cont.

În funcție de mediul în care este efectuată tranzacția (online sau magazin fizic), documentele și/sau informațiile legate de tranzacțiile RoPay puse la dispoziția Comerciantului de către Participantul Beneficiar sau procesatorul RoPay al acestuia pot fi:

- o Confirmarea trimisă Terminalului bancar privind efectuarea plății;
- o Extrasul de cont;
- o Rapoarte, altele decât extrasul de cont;
- o Notificări electronice către sistemele de backend ale Comerciantului privind efectuarea încasării;
- o Notificări prin aplicația de mobile banking (MB) destinată Comercianților;
- o Alte tipuri de notificări (mail, SMS etc.).

De menționat că, exceptând primele două tipuri de evidențe enumerate, restul rămân opționale pentru părți.

B. Conținutul Chitanței RoPay

Chitanța – documentul emis sub orice formă (fizic sau electronic) în urma finalizării unei tranzacții RoPay, prin care se atestă executarea unei plăți și care include informațiile specificate în acest document. Chitanța va fi emisă în funcție de setările tehnice aplicate de Procesator și pusă la dispoziția Utilizatorului Plătitor/Comerciantului în orice formă (fizic sau electronic) în funcție de tipul terminalului folosit și a tipului de operațiune efectuată.

Chitanța RoPay poate fi emisă de POS-ul bancar, de casa de marcat sau orice alt dispozitiv și poate fi comasată cu chitanța fiscală.

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

Imprimarea și păstrarea copiei fizice a chitanței destinate Comerciantului este, de asemenea, opțională.

Chitanțele standard emise de terminale vor include cel puțin următoarele date:

- a) Numele Comerciantului;
- b) Adresa locației Comerciantului și datele de contact;
- c) Codul de identificare a Comerciantului (identificatorul unic alocat de serviciul RoPay la înrolarea comerciantului);
- d) Codul de identificare a solicitării de plată (Unique ID al solicitării de plată alocat de serviciul RoPay);
- e) Codul de Identificare a terminalului (TID – Terminal ID);
- f) Statusul tranzacției: Aprobată/Respinsă;
- g) Referința unică a tranzacției – OrderID (OID);
- h) Numărul Chitanței;
- i) Tipul operațiunii de plată: Vânzare/Rambursare;
- j) Metoda de plată: RoPay;
- k) Data și ora efectuării tranzacției;
- l) Valoarea tranzacției și moneda.

Chitanțele RoPay constituie documente justificative în disputele privind tranzacțiile RoPay.

C. Tipuri de documente justificative utilizate în dispute

1. Documente justificative pentru disputele din categoria A (Fraudă)

Utilizatorul Plătitor – O² - având în vedere că natura acestui tip de dispute este nerecunoașterea unei tranzacții ca aparținându-i, acesta nu are datoria de a aduce documente justificative. Însă dacă

² O = Opțional

dispune de documente justificative care arată clar că ar fi fost în imposibilitatea efectuării respectivei tranzacții, acestea pot fi depuse la Participantul Plătitor și aduc un plus de susținere a cauzei sale.

Participantul Plătitor – M³ - trebuie să păstreze și să furnizeze în cadrul unei dispute dovada autentificării stricte a Utilizatorului Plătitor (SCA – *strong customer authentication*) pentru fiecare accesare a aplicației de Mobile Banking în cazurile prevăzute la Cap. IV „Răspunderea financiară” și documentele justificative declanșării respectivei plăți, cu toate detaliile acestuia. Documentele justificative de natură tehnică trebuie prezentate și detaliate explicit pe înțelesul părților.

Participantul Plătitor va transmite documentele justificative primite de la Utilizatorul Plătitor către Participantul Beneficiar (dacă există) și de la Participantul Beneficiar către Utilizatorul Plătitor (dacă există).

De asemenea, Participantul Plătitor poate să aducă orice documente justificative privind alte plăți similare făcute de același Utilizator Plătitor către același Comerciant. Astfel, vor constitui probe:

- Autentificarea strictă a Utilizatorului Plătitor efectuată în aplicația de Mobile Banking cu ocazia fiecărei plăți;
- Dovada recepționării solicitării de plată cu TRA (*transaction risk analysis*) efectuată de Comerciant în limitele responsabilității acestuia, în conformitate cu prevederile Capitolului IV din prezentul document.

Comerciantul – M - pune la dispoziția părților documente justificative legate de identificarea Utilizatorului Plătitor, indiferent de natura acestora. Documente justificative, de natură tehnică sau de altă natură, exprimate, de asemenea, pe înțelesul părților, vor fi considerate:

- documente justificative privind autentificarea Utilizatorului Plătitor pe site-ul sau în mediul Comerciantului;
- documente justificative privind identificarea Utilizatorului Plătitor la înrolarea pe site sau în mediul Comerciantului;
- documente justificative privind aplicarea identificării apartenenței dispozitivului și numărului de telefon respectivului Utilizator Plătitor (pentru tranzacții efectuate pe baza numărului de telefon);
- datele comenzii aferente respectivei plăți (date de identificare a Utilizatorului Plătitor, adrese de livrare și de contact, dovezi ale livrării serviciului);
- consimțământul dat de Utilizatorul Plătitor pentru salvarea metodei de plată cu numărul de telefon;
- documente justificative privind securitatea mediului de păstrare, acces și utilizare a datelor de cont (comercial) ale Utilizatorului Plătitor (date precum numărul de telefon care este asociat contului de utilizator al acestuia în vederea inițierii de plăți).

³ M = *Mandatory*

Participantul Beneficiar – O - pune la dispoziție orice documente justificative privind beneficiarul plății și alte plăți similare făcute de același Utilizator Plătitor către același beneficiar (dacă este cazul), de natură a demonstra relația dintre cele două părți.

- M – Transmite documentele justificative primite de la Participantul Plătitor către Comerciant și documentele justificative Comerciantului către Participantul Plătitor.

2. Documente justificative pentru disputele din categoria B (Procesare)

i. Sumă incorectă

Utilizatorul Plătitor – M - din categoria documentelor justificative pentru acest gen de dispută enumerăm:

- Chitanța generată de terminal, în care se regăsește suma tranzacției sau dovada din extrasul de cont conținând detaliile operațiunii;
- Chitanța fiscală aferentă aceleiași tranzacții;
- Opțional, dovada încercării de soluționare amiabilă a disputei, conținând răspunsul Comerciantului (sau lipsa unui răspuns într-un termen rezonabil de timp).

Utilizatorul Plătitor poate disputa doar diferența de sumă dintre suma plătită și suma reală/corectă a bunului/serviciului.

Participantul Plătitor – M – confirmarea procesării corecte a detaliilor plății și confirmarea autorizării de către Utilizatorul Plătitor a plății pentru suma tranzacției.

- transmite documentele justificative primite de la Utilizatorul Plătitor către Participantul Beneficiar și de la Participantul Beneficiar către Utilizatorul Plătitor (dacă există).

Comerciantul – M - pune la dispoziția părților documente justificative legate de suma corectă a bunurilor/serviciilor achiziționate în momentul achiziției lor de către client:

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

Participantul Beneficiar – O - pune la dispoziție orice documente justificative interne/proprie privind procesarea tranzacției.

- M – Transmite documentele justificative primite de la Participantul Plătitor către Comerciant și documentele justificative Comerciantului către Participantul Plătitor.

ii. Tranzacție dublată sau plătită prin alte mijloace

Utilizatorul Plătitor – M - din categoria documentelor justificative pentru acest gen de dispută enumerăm:

- Chitanța terminalului pe care se regăsește suma tranzacției/confirmarea plății pentru plățile online și dovada din extrasul de cont conținând ambele operațiuni de debitare care fac subiectul dublării;
- Bonul fiscal/factura aferent/ă bunurilor/serviciilor achiziționate, conținând modalitatea de plată folosită (RoPay, numerar, card, ordin de plată etc.);
- Opțional, dovada încercării de soluționare amiabilă conținând răspunsul Comerciantului (sau lipsa unui răspuns într-un termen rezonabil de timp).

Participantul Plătitor – M – dovada procesării ambelor operațiuni (în cazul în care tranzacția inițială a fost dublată de o a doua operațiune RoPay)

- transmite documentele justificative primite de la Utilizatorul Plătitor către Participantul Beneficiar și de la Participantul Beneficiar către Utilizatorul Plătitor (dacă există). Va face obiectul disputei numai tranzacția dublată (care nu s-a finalizat cu livrarea unui bun/serviciu), iar dacă acest lucru nu poate fi determinat, cea de a doua operațiune va fi cea disputată.

Comerciantul – M - pune la dispoziția părților documentele justificative legate de tranzacția disputată și, în cazul în care acestea există, de cea considerată dublată:

- 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(ă) a(l) tranzacțiilor.

Participantul Beneficiar – O - pune la dispoziție orice documente justificative privind procesarea tranzacției/tranzacțiilor disputate.

- M – Transmite documentele justificative primite de la Participantul Plătitor către Comerciant și documentele justificative Comerciantului către Participantul Plătitor.

3. Documente justificative pentru disputele din categoria C (Comerciale)

i. Bunul/serviciul nu a fost primit

Utilizatorul Plătitor – M - documentele justificative pentru acest gen de dispută pot fi:

- O descriere a bunurilor/serviciilor nerecepționate, în mod special în situația în care o parte din bunurile achiziționate nu au fost primite;
- Mesajele către Comerciant de încercare de soluționare a situației pe cale amiabilă și răspunsurile primite, dacă există;
- Dovada efectuării achiziției: confirmarea primită de la Comerciant conținând detalii privind bunurile/serviciile achiziționate, adresa de livrare și termenul de livrare;

- Dovada efectuării plății: extras de cont, confirmarea plății primită pe e-mail, telefon;
- Dovada încălcării termenilor și condițiilor de livrare, conform datelor de achiziție sau ale datelor din termenii și condițiile site-ului/aplicației (inclusiv dovada anulării comenzii de către comerciant, dacă există);
- Dacă bunul a fost primit, însă returnat, dovada pentru returnarea bunului sau dovada încercării de returnare (dacă acesta a fost returnat), precum și dovada privind termenul promis de rambursare.

Participantul Plătitor – M – transmite documentele justificative primite de la Utilizatorul Plătitor către Participantul Beneficiar și de la Participantul Beneficiar către Utilizatorul Plătitor (dacă există).

Comerciantul – M – în funcție de situația prezentată (bunuri/servicii nelivrate, bunuri returnate), aduce următoarele documente justificative:

- 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 Utilizatorul Plătitor pentru bunurile/serviciile sau garanțiile nereturnabile.

Participantul Beneficiar – M - Transmite documentele justificative primite de la Participantul Plătitor către Comerciant și documentele justificative ale Comerciantului către Participantul Plătitor (dacă există).

ii. Bunul/serviciul achiziționat nu este conform descrierii sau este defect

Utilizatorul Plătitor – M - documentele justificative pentru acest gen de dispută pot fi:

- Mesajele de încercare de soluționare a situației pe cale amiabilă și răspunsul la acestea, dacă există;
- Descrierea comparativă a produsului (cum este și cum ar fi trebuit să fie) însoțită de documente justificative (fotografii, descrierea de pe site etc.) sau descrierea defectului produsului/serviciului;
- Dovada returnării bunului defect, dovada anulării serviciului neconform. În cazul în care încercarea de retur este nereușită se va furniza dovada/descrierea modului în care s-a încercat returul și circumstanțele pentru care nu a fost reușit.

Participantul Plătitor – M – poate iniția o dispută după minim 15 zile de la data la care bunurile neconforme au fost returnate Comerciantului (dacă acest termen nu presupune depășirea termenului general de inițiere a disputei) și transmite documentele justificative primite de la Utilizatorul Plătitor către Participantul Beneficiar și de la Participantul Beneficiar către Utilizatorul Plătitor (dacă există).

Comerciantul – M – demonstrează conformitatea produselor/serviciilor, prin:

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

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

Participantul Beneficiar – M - Transmite documentele justificative primite de la Participantul Plătitor către Comerciant și documentele justificative ale Comerciantului către Participantul Plătitor (dacă există).

iii. Bunul achiziționat este contrafăcut

Utilizatorul Plătitor – M - poate solicita returnarea sumei plătite pentru produse considerate contrafăcute (și prezentate de Comerciant ca fiind originale) prin următoarele documente justificative:

- Mesajele de încercare de soluționare a situației pe cale amiabilă și răspunsul la acesta, dacă există;
- Descrierea bunului contrafăcut însoțită de o dovadă/certificat emis de deținătorul mărcii originale, a unei entități statale autorizate sau a unui expert independent autorizat. În cazul utilizării unui expert independent autorizat, se va transmite și certificarea acestuia.

Participantul Plătitor – M – transmite documentele justificative primite de la Utilizatorul Plătitor către Participantul Beneficiar și de la Participantul Beneficiar către Utilizatorul Plătitor (dacă există).

Comerciantul – M – poate utiliza următoarele argumente în apărarea sa:

- Documente justificative privind descrierea bunurilor/serviciilor, la momentul achiziției, furnizate Utilizatorului Plătitor 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 Utilizatorul Plătitor (dacă este cazul).

Participantul Beneficiar – M - Transmite documentele justificative primite de la Participantul Plătitor către Comerciant și documentele justificative ale Comerciantului către Participantul Plătitor (dacă există).

iv. Nerambursarea sumelor aferente produselor returnate, serviciilor anulate

Utilizatorul Plătitor – M - poate apela la o dispută bancară în situația în care Comerciantul s-a angajat în procesarea unei creditări/rambursări aferente unui serviciu/bun nelivrat/înapoiat etc., dar nu a respectat acel angajament. Utilizatorul Plătitor va furniza următoarele:

- Mesajele de încercare de soluționare a situației pe cale amiabilă și răspunsul la acesta, dacă există;
- O copie a documentelor justificative angajamentului/procesării rambursării de către Comerciant.

Participantul Plătitor – M – poate iniția o dispută după minim 15 zile de la data angajamentului de procesare a rambursării de către Comerciant (dacă prin respectarea acestui termen nu se depășește termenul general al inițierii disputei) și transmite documentele justificative primite de la Utilizatorul Plătitor. Suplimentar:

- Documente justificative din sistemele proprii/declarație că nu a recepționat nicio solicitare de rambursare de procesat de la respectivul Comerciant prin Participantul Beneficiar în intervalul scurs de la data angajamentului de rambursare emisă de Comerciant.
- Transmite documentele justificative primite de la Utilizatorul Plătitor către Participantul Beneficiar și de la Participantul Beneficiar către Utilizatorul Plătitor (dacă există).

Comerciantul – M – poate utiliza următoarele documente justificative:

- Dovezi privind transmiterea procesării rambursării către Participantul Beneficiar și dovezi ale debitării contului său.

Participantul Beneficiar – M - Transmite documentele justificative primite de la Participantul Plătitor către Comerciant și documentele justificative ale Comerciantului către Participantul Plătitor (dacă există) și furnizează suplimentar:

- Documente justificative privind procesarea mesajului de rambursare prin transmiterea către Participantul Plătitor.

IV. Răspundere financiară

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

În cadrul unei dispute, nerespectarea termenelor sau a obligațiilor privind formatul și conținutul mesajelor duce la asumarea responsabilității financiare de către partea care încalcă regulamentul.

Participantul Plătitor este responsabil pentru autentificarea tranzacțiilor, pe cale de consecință este responsabil și pentru decizia de autentificare/exceptie de autentificare aplicată tranzacțiilor purtătoare de analiză de risc din partea Comerciantului (TRA – *transaction risk analysis*).

Răspunderea financiară privind tranzacțiile RoPay contestate de Utilizatorii Plătitori pe motiv de fraudă este prezentată în tabelul de mai jos:

Analiza TRA trimisă de Comerciant	SCA efectuat de Participantul plătitor	Răspunderea pentru tranzacție	
NU	DA	Participantul plătitor	
NU	NU (ex. trz.<150 lei)	Participantul plătitor	
DA	DA	Participantul plătitor	
DA	NU	Până la suma permisă de Participantul beneficiar (exceptând prima tranzacție)	Prima tranzacție a clientului la acel Comerciant
		Participantul beneficiar/Comerciant	Participantul plătitor

Limita maximă permisă Comerciantului pentru transmiterea TRA va fi setată de către Participantul Beneficiar în detaliile de înregistrare a Comerciantului în MPS, la nivel de MID, la momentul înrolării sau oricând după (în lipsa informației va fi considerată zero). TRANSFOND va verifica această limită pentru fiecare mesaj recepționat și în cazul în care aceasta depășește valoarea TRA înregistrată, va elimina acest câmp din mesajul transmis Participantului Plătitor.

Participantii RoPay de tip PSP răspund pentru clienții lor în conformitate cu prevederile Setului de Reguli privind Schema RoPay, prin urmare aceștia sunt responsabili pentru efectuarea operațiunilor de corecție aferente disputelor, atât între ele, cât și în relația cu Utilizatorul Plătitorul și Comerciantul.

V. Termenele disputelor

Mecanismul de dispute definește termene specifice cu aplicare strictă pentru a asigura coerența și soluționarea eficientă între părțile implicate. Termenele prevăzute în prezentul document nu afectează posibilitatea Participantului Plătitor de a soluționa o eventuală dispută prin mecanismul de recall prevăzut în Schema de Transfer Credit SEPA RON INST și nici dreptul legal al clientului de a raporta tranzacții neautorizate în termen de 13 luni.

Participantul Plătitor are obligația de a credita contul Utilizatorului Plătitor imediat cu suma recuperată de la Participantul Beneficiar, iar Participantul Beneficiar are obligația de a efectua corecția necesară (în cazul pierderii disputei), în termen de maxim 5 zile de la acceptarea disputei (maxim 35 de zile de la data cererii de rambursare), independent de recuperarea sumelor în relația dintre Participantul Beneficiar și Comerciant.

Termenele maxime aferente disputelor RoPay sunt prezentate în tabelul de mai jos:

Clasă dispută	Tip dispută	Termene		
		Cerere de rambursare (Participantul Plătitor)	Răspuns la cerere de rambursare (Participantul Beneficiar)	Solicitarea de Analiză și Rezoluție (Participantul Plătitor)
Fraudă	Fraudă	60 de zile de la data tranzacției	30 de zile de la data recepționării cererii de rambursare de către PB	15 zile de la data Răspunsului la Cererea de rambursare
Erori de procesare	Suma incorectă	60 de zile de la data tranzacției	30 de zile de la data recepționării cererii de rambursare de către PB	15 zile de la data Răspunsului la Cererea de rambursare
	Tranzacție dublata sau plătită prin alte mijloace	60 de zile de la data tranzacției	30 de zile de la data recepționării cererii de rambursare de către PB	15 zile de la data Răspunsului la Cererea de rambursare
Comerciale	Bunul sau serviciul nu au fost primite	Participantul plătitor 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 sau operatori de turism). Nu mai târziu de 120 de zile,	30 de zile de la data recepționării cererii de rambursare de către PB	15 zile de la data Răspunsului la Cererea de rambursare

		Termene		
		fie de la data procesării tranzacției, fie de la data comunicată/așteptată de livrare bunuri/serviciu (nu mai târziu de 540 de zile de la data tranzacției)		
	Bunul/serviciul achiziționat nu este conform descrierii sau este defect	Participantul Plătitor 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 - de la data recepționării bunului/serviciului 15 zile de la data cererii Utilizatorului Plătitor de către Participantul Plătitor dacă: - plătitorul furnizează documente justificative că a încercat soluționarea amiabila cu Comerciantul - aceste demersuri de soluționare s-au efectuat în intervalul de 120 de zile de la data tranzacției	30 de zile de la data recepționării cererii de rambursare de către PB	15 zile de la data Răspunsului la Cererea de rambursare
	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)	30 de zile de la data recepționării cererii de rambursare de către PB	15 zile de la data Răspunsului la Cererea de rambursare
	Nereturnarea sumelor aferente produselor înapoiate, serviciilor anulate	Participantul Plătitor trebuie să aștepte minim 15 zile de la data evidentei/documente justificative de creditare (daca este datata). 60 de zile de la: - data tranzacției - data documente	30 de zile de la data recepționării cererii de rambursare de către PB	15 zile de la data Răspunsului la Cererea de rambursare

		Termene		
		justificativei de creditare (daca dovada nu e data, termenul se aplica de la anulara serviciului sau returnarea bunului; fără a se depăși 540 de zile de la data tranzacției)		

În situația în care Participantul Beneficiar nu răspunde la cererea de rambursare în termenele prevăzute mai sus, disputa se consideră a fi câștigată de Participantul Plătitor.

Mesajul de notificare Participant Beneficiar la expirarea termenului răspuns va fi de forma:
Subiect: Expirare termen răspuns solicitare rambursare RoPay_XXXX/(data)
Adresant: adresa e-mail Dispute Participantul Beneficiar
Corpul mesajului trebuie să conțină următoarele: - Solicitarea de rambursare (somație) Mesajul trebuie să conțină în anexă mesajul inițial de dispută. Prin prezenta vă informăm că termenul de răspuns la solicitarea de rambursare RoPay_XXXX/(data) a expirat, astfel că disputa se consideră câștigată de Participantul Plătitor. Plata rambursării trebuie efectuată în termen de 5 zile de la data prezentei notificări. În cazul nerespectării termenului de efectuare a rambursării, veți primi o somație de plată cu implicarea administratorului Schemei RoPay.

<u>Mesajul de solicitare/somare a efectuării rambursării va fi de forma:</u>
Subiectul: Somație ramburs RoPay_XXXX
Adresant: adresa e-mail Dispute Participantul Beneficiar
Copie: adresă e-mail Dispute TRANSFOND
Corpul mesajului trebuie să conțină următoarele: - Solicitarea de rambursare (somație) Mesajul trebuie să conțină în anexă mesajul inițial de dispută.

Participantul beneficiar are termen de 5 zile pentru punerea în aplicare a somației, în caz contrar TRANSFOND poate trece la aplicarea penalităților prevăzute în Cap. VI al prezentului document.
<u>Mesajul de Solicitare Analiză și Rezoluție TRANSFOND transmis de Participantul Plătitor va fi de forma:</u>
Subiectul: Solicitare Analiză și Rezoluție TRANSFOND RoPay_XXXX
Adresant: adresa e-mail Dispute TRANSFOND Copie: adresă e-mail Dispute Participantul Beneficiar
Corpul mesajului trebuie să conțină următoarele: - Solicitarea Analiză și Rezoluție TRANSFOND cu argumentele demersului și toată documentația aferentă disputei de până la acest pas. Mesajul trebuie să conțină în anexă mesajul inițial de dispută precum și răspunsul Participantului Beneficiar.

Termenul de răspuns la solicitarea de Analiză și Rezoluție TRANSFOND este de 30 de zile.

Termenul de aplicare a Rezoluției TRANSFOND, în cazul în care acest răspuns necesită efectuarea de corecții financiare (rambursări), este de 5 zile.

Comisionul de Analiză și emitere Rezoluție TRANSFOND va fi perceput Participantului RoPay de tip PSP care a pierdut disputa în conformitate cu Anexa nr. 3 privind Comisioanele.

VI. Penalități privind disputele

Nerespectarea prevederilor privind disputele (termene de răspuns, termene de punere în practică) poate duce la aplicarea de penalități.

Penalitățile vor fi comunicate și vor fi aplicate Participanților RoPay, de către TRANSFOND.

Acestea pot fi:

- Avertisment;
- Penalitate de nerespectare a prevederilor privind disputele (între data înștiințării și data confirmării remedierii) în conformitate cu Anexa nr. 3 – Comisioane și Penalități RoPay.

VII. Raportare

Cu o periodicitate trimestrială, fiecare Participantul Beneficiar va raporta către TRANSFOND, prin e-mail adresat serviciului de Dispute, un raport lunar conținând numărul de dispute finalizate pe perioada de raportare, la nivel de Comerciant, conținând:

- Suma disputelor;
- CUI-ul și Codul de identificare a Comerciantului (identificatorul unic alocat de serviciul RoPay la înrolarea comerciantului);
- Identificatorul unic al solicitării de plată (UniqueID);
- Referința plății inițiale alocată de banca plătitoare (plata disputată);
- Motivul (tipul de dispută; vezi Cap. I „Clasificarea disputelor”);
- Participantul Plătitor;
- Data primire;
- Data finalizare;
- Status dispută (câștigat/pierdut).

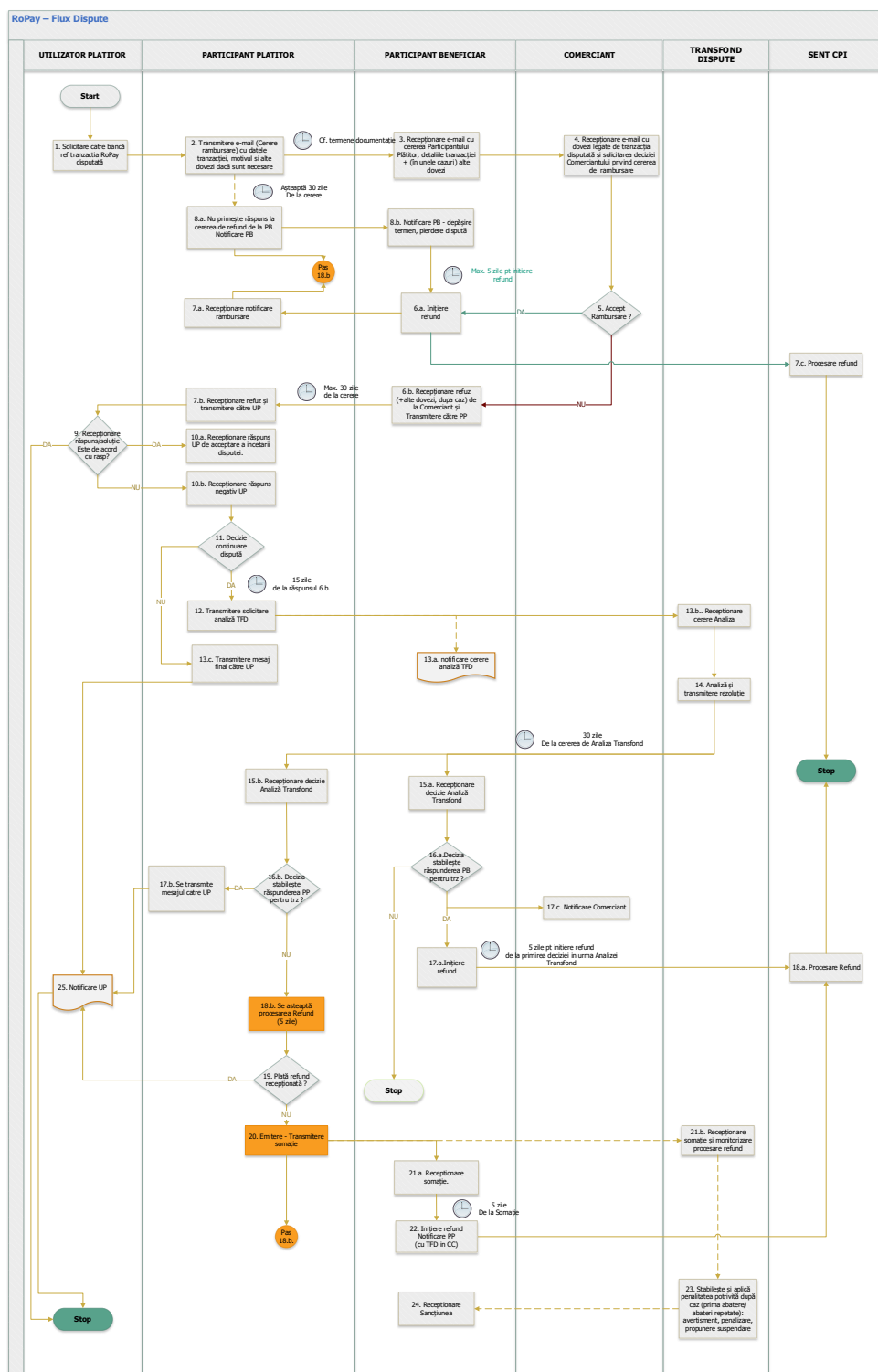
Model (exemplu):

Participant Beneficiar:										
Luna:										
Nr. crt	Comerciant (CUI)	Codul de identificare RoPay al Comerciantului	Identificatorul unic al solicitării de plată	Referința plății inițiale alocată de banca plătitoare	Data primire (zz/ll/aaaa)	Data soluționare (zz/ll/aaaa)	Motiv (tip dispută)	Participant Plătitor (BIC)	Status dispută (acceptată/ respinsă)	Sumă dispută
1	123456789	40256380	4KMFcyOr	RNCV1234	25/07/2025	30/08/2025	C2	RNCV	acceptata	250.18
2										
3										

VIII. Flux de procesare dispute

Fluxul general de procesare a unei dispute este detaliat mai jos:

Flux



Descrierea fluxului de procesare a disputei:

Pas 1: **Utilizatorul Plătitor** contactează **Participantul Plătitor** (la care este deschis contul din care a fost efectuată plata instant aferentă tranzacției RoPay disputată) prin metodele puse la dispoziție de Participantul Plătitor (contact center, e-mail, internet banking, chat etc) și face o **cerere de rambursare** a sumei aferente tranzacției RoPay pe care o consideră nejustificată sau discutabilă, indicând motivul contestării. Cererea va fi însoțită de documente justificative, dacă este cazul.

Pas 2: **Participantul Plătitor** primește **cererea de rambursare** dacă aceasta se încadrează în termenul de inițiere ale unei dispute (conform documentației Dispute RoPay), și analizează documentele primite de la **Utilizatorul Plătitor**.

Dacă sunt îndeplinite condițiile de inițiere dispută (conform documentației Dispute RoPay), trimite un e-mail către **Participantul Beneficiar** (la care este deschis contul **Comerciantului**, în care a fost încasată plata instant aferentă tranzacției RoPay disputată), atașând informații standardizate legate de tranzacție și motivul disputei, împreună cu documentele justificative primite de la Utilizatorul Plătitor.

Pas 3.: **Participantul Beneficiar** recepționează e-mailul cu **cererea de rambursare** și analizează informațiile și documentele justificative primite. Transmite apoi întreaga documentație **Comerciantului**, solicitându-i să comunice, înăuntrul unui termen precizat, acceptul sau refuzul său pentru Cererea de rambursare.

Pas 4: Comerciantul primește **cererea de rambursare** de la **Participantul Beneficiar**, însoțită de întreaga documentație.

Pas 5: Comerciantul analizează solicitarea primită de la **Participantul Beneficiar**, decide și comunică participantului Beneficiar acceptarea sau respingerea **cererii de rambursare**.

Pas 5. Flux pozitiv – **Comerciantul** acceptă cererea de rambursare și instruează **Participantul Beneficiar** să inițieze plata instant prin care se realizează rambursarea.

Pas 6.a. "Inițiere refund": **Participantul Beneficiar** recepționează acceptul din partea Comerciantului și inițiază în SENT-CPI plata instant în maxim 5 zile de la primirea notificării de acceptare a cererii de rambursare.

Pentru situația alternativă în care Participantul Beneficiar a primit notificarea de pierdere a disputei ca urmare a lipsei unui răspuns înăuntrul termenului (ramura figurată în diagramă prin succesiunea de pași 2→8.1→8.b→6.a. descrisă mai jos), **Participantul Beneficiar** inițiază în SENT-CPI plata instant în maxim 5 zile de la primirea acestei notificări.

Pas 7.a.: **Participantul Plătitor** primește de la **Participantul Beneficiar** notificarea cu privire la inițierea plății instant prin care se realizează rambursarea. → Fluxul se continuă cu Pasul 18.b.

Pas 7.c."Procesare refund": SENT CPI procesează plata instant. Contul **Utilizatorului plătitor** este creditat cu suma aferentă disputei.

Pas 2. Flux nerespectare termen răspuns – Participantul Beneficiar trebuie să se încadreze în termenul de răspuns de 30 de zile de la data recepționării cererii în sistemul de mesagerie al Participantului Beneficiar. Dacă nu a transmis un răspuns înainte de expirarea termenului, fluxul se continuă cu Pasul 8.a.

Pas 8.a.: **Participantul Plătitor** nu primește răspuns în termenul de 30 de zile și notifică Participantul Beneficiar despre expirarea termenului cu **consecința pierderii disputei de către Participantul Beneficiar**. → Fluxul se continuă cu Pasul 18.b.

Pas 8.b. **Participantul Beneficiar** primește o notificare cu privire la pierderea disputei pe motiv de neconformitate. → Fluxul se continuă cu Pasul 6.a.

Pas 5. Flux negativ – Comerciantul nu acceptă cererea de rambursare și notifică **Participantul Beneficiar** în acest sens, atașând documente justificative al refuzului.

Pas 6.b.: **Participantul Beneficiar** primește refuzul din partea **Comerciantului** și transmite în acest sens o notificare către **Participantul Plătitor** însoțită de documentele justificative recepționate de la Comerciant.

Pas 7.b.: Participantul Plătitor recepționează răspunsul negativ însoțit de documentele justificative și transmite o notificare către Utilizatorul Plătitor în acest sens.

Pas 9: **Utilizatorul Plătitor** primește răspunsul de la **Participantul Plătitor** și decide dacă este de acord cu răspunsul primit:

- Flux pozitiv: Utilizatorul Plătitor acceptă răspunsul de refuz la cererea sa de rambursare și nu dorește să continue disputa; poate notifica Participantul Plătitor în acest sens (**Pas 10.a.**) → **STOP**.
- Flux negativ: Utilizatorul Plătitor consideră că refuzul cererii de rambursare este nejustificat și dorește să continue disputa. Fluxul continuă cu Pasul 10.b.

Pas 10.b.: **Participantul Plătitor** primește solicitarea **Utilizatorului Plătitor** de continuare a disputei.

Pas 11: **Participantul Plătitor** evaluează oportunitatea de a solicita **Decizia TRANSFOND**.

Pas 11: Flux negativ:

Participantul Plătitor decide că nu sunt întrunite condițiile escaladării disputei către TRANSFOND (conform politicilor interne ale participantului). Fluxul continuă cu Pasul 13.c.

Pas 13.c. **Participantul Plătitor** îi transmite **Utilizatorului Plătitor** un răspuns final de refuz al cererii de rambursare. Fluxul continuă cu Pasul 25.

Pas 25: **Utilizatorul Plătitor** recepționează mesajul și disputa se încheie → **STOP**.

Pas 11: Flux pozitiv: Participantul Plătitor decide că sunt întrunite condițiile escaladării disputei (conform politicilor interne ale participantului) și fluxul continuă cu Pasul 12.

Pas 12: **Participantul Plătitor** transmite prin email, în maxim 15 zile de la primirea de către Participantul Plătitor al răspunsului figurat la pasul 6.b., o **solicitare de analiză** către **TRANSFOND** (echipa Dispute) cu **Participantul Beneficiar** în copie. Mesajul va fi însoțit de toate informațiile, documentele și dovezile colectate până la acel moment.

Pas 13.a.: **Participantul Beneficiar** primește notificarea privind solicitarea de analiză adresată TRANSFOND (e-mail - copie).

Pas 13.b.: **TRANSFOND** (echipa Dispute) primește notificarea privind solicitarea de analiză (e-mail).

Pas 14: **TRANSFOND** analizează toate dovezile primite și emite o **Rezoluție** privind soluționarea disputei și trimite răspuns către ambele Bănci în termen de 30 de zile de la primirea solicitării de **analiză**.

Pas 15.a.: **Participantul Beneficiar** recepționează **rezoluția** transmisă de TRANSFOND.

Pas 16.a.: Rezoluția TRANSFOND indică faptul că răspunderea financiară pentru dispută:

- Nu este a **Participantului Beneficiar/Comerciantului** și disputa se încheie → STOP.
- Este a **Participantului Beneficiar /Comerciantului** și fluxul continuă cu Pasul 17.a.

Pas 17.a "Inițiere refund": Participantul Beneficiar rambursează Utilizatorului Plătitor suma tranzacției disputate, prin inițierea unei plăți instant în SENT-CPI (în termen de 5 zile de la primirea rezoluției TRANSFOND). Fluxul continuă cu Pasul 18.a.

Pas 18.a. "Procesare refund": SENT CPI procesează plata instant. Contul **Utilizatorului plătitor** este creditat cu suma aferentă disputei → **STOP**.

Pas 17.c.: **Comerciantul** este notificat de **Participantul Beneficiar** cu privire la rambursarea sumei disputate → **STOP**

Pas 15.b.: **Participantul Plătitor** recepționează rezoluția TRANSFOND.

Pas 16.b.: Rezoluția TRANSFOND indică faptul că răspunderea financiară pentru dispută:

- este a **Participantului Plătitor**: fluxul se continuă cu Pasul 17.b.
- nu este a **Participantului Plătitor**: fluxul se continuă cu Pasul 20.b.

Pas 17.b.: **Participantul Plătitor** îi transmite Utilizatorului Plătitor un răspuns final privitor la pierderea disputei (fără a aduce atingere posibilității ca, pe baza unei decizii interne și în afara mecanismului de gestionare a disputelor RoPay, Participantul Plătitor să poată credita contul clientului său – Utilizatorul Plătitor cu suma parțială sau integrală a tranzacției disputate). Fluxul se continuă cu Pas 25 → **STOP**.

Pas 18.b.: **Participantul Plătitor** așteaptă procesarea rambursării o **perioadă de 5 zile** de la data la care a fost stabilită în sarcina Participantului Beneficiar obligația de rambursare (pasul 7.a / pasul

8.a-8.b / pasul 15.a -16.a. fluxul pozitiv) sau de la data la care a fost emisă somația prevăzută la pasul 20.

Pas 19: Participantul Plătitor urmărește rambursarea în sistemele sale interne:

Flux pozitiv: Rambursarea este recepționată la Participantul Plătitor. Fluxul se continuă cu Pas 25. → **STOP**.

Flux negativ: Rambursarea nu este recepționată la Participantul Plătitor înăuntrul termenului de 5 zile: fluxul se continuă cu pasul 20.

Pas 20: **Participantul Plătitor** trimite prin e-mail o somație către **Participantul Beneficiar** (Pasul 21.a) cu informarea concomitentă a TRANSFOND (echipa Dispute în copie – Pasul 21.b). → Fluxul se continuă din perspectiva Participantului Plătitor cu revenirea la Pasul de așteptare 18.b.

Pas 21.a.: Participantul Beneficiar recepționează somația din partea Participantului Plătitor. Fluxul se continuă cu pasul 22.

Pas 22 "Inițiere refund": **Participantul Beneficiar** rambursează Utilizatorului Plătitor suma tranzacției disputate, prin inițierea unei plăți instant în SENT-CPI (în termen de 5 zile de la primirea somației) și apoi notifică atât **Participantul Plătitor** cât și TRANSFOND (echipa Dispute în copie).

Pas 18.a.: SENT CPI procesează plata instant. Contul **Utilizatorului plătitor** este creditat cu suma aferentă disputei → **STOP**.

Monitorizarea de către TRANSFOND a respectării termenelor de rambursare

Pas 21.b.: TRANSFOND recepționează copia somației transmisă de către Participantul Plătitor către Participantul Beneficiar.

Pas 23: Pentru nerespectarea termenelor de rambursare, TRANSFOND stabilește și aplică Participantului Beneficiar penalitatea potrivită, după caz: avertisment, penalizare, propunere suspendare, luând în considerare circumstanțe relevante (ex. prima abatere/abateri repetate/etc.).

Pasul 24. Penalitatea este comunicată Participantului Beneficiar.