

**BT Direct®**

Grupul Financiar Banca Transilvania

Refuz la plată sau anularea unei tranzacții

Se poate întâmpla ca o plată să fie dublată din greșeală, să nu primești produsele comandate, acestea să nu corespundă descrierii sau să fie anulată o tranzacție fără ca banii să revină în contul tău. Știm că astfel de situații sunt neplăcute, dar important este să știi ce pași să urmezi.

Pasul 1: Contactează comerciantul

Primul lucru pe care îți recomandăm să-l faci este să iei legătura direct cu comerciantul (telefonic sau prin e-mail). Explică-i situația și încercați să găsiți împreună o soluție. De cele mai multe ori, banii se pot returna mai rapid astfel, fără a fi nevoie de un proces de refuz la plată.

Pasul 2: Contactează BT Direct

Dacă nu reușești să rezolvi problema cu comerciantul, suntem aici să te ajutăm. Iată ce trebuie să faci:

- Trimite-ne o solicitare prin e-mail la contact@btdirect.ro sau
- Sună-ne la 021 308 4000 (Call Center BT Direct)

Vom analiza cererea ta de **refuz la plată** ta în funcție de detaliile oferite: sumă, data tranzacției, metoda de plată etc. Este posibil să îți cerem și câteva documente justificative, cum ar fi:

- Facturi, bonuri sau chitanțe POS
- Extras de cont
- Schimburi de e-mail cu comerciantul

Știm că poate părea complicat, dar aceste documente sunt necesare pentru a respecta regulamentele internaționale Mastercard privind disputele de tranzacții. Ele ne ajută să susținem cererea ta în fața comerciantului și a băncii acestuia.

Ce urmează după trimiterea documentelor?

După ce primim toate informațiile necesare, vom începe demersurile și îți vom comunica rezultatul pe același canal prin care ne-ai contactat. Dacă avem nevoie de informații suplimentare, te vom suna.

Utile

Dacă observi o tranzacție necunoscută în contul tău sau în extrasul de cont:

- Verifică dacă nu este o comandă online uitată sau un abonament care a trecut automat de la perioada gratuită la una plătită.
- Caută în e-mailurile primite în perioada respectivă – s-ar putea să găsești explicația acolo.

Dacă ai trimis bani către un cont greșit sau ai introdus o sumă eronată, anunță-ne cât mai repede. Vom încerca să anulăm tranzacția cu prioritate.

Recomandare: Pentru a fi mereu la curent cu ce se întâmplă pe cardurile tale, urmărește tranzacțiile în timp real din aplicația **BT Pay**. Ai acces rapid la toate informațiile, oricând ai nevoie.