



SG 72/ 08.01

OPERATOR DE DATE CU CARACTER PERSONAL NR. 31753

Nesecret

Nr. 11976/03.01.2024

**CĂTRE :****PARLAMENTUL ROMÂNIEI - SENAT  
DOMNULUI SENATOR ANDREI BUSUIOC****Ref.: Operatori economici financiari bancari și practica de blocare, pentru un timp considerabil, a sumelor aferente tranzacțiilor respinse, realizate cu cardul bancar**

Stimate domnule Senator,

25.10.

Referitor la solicitarea dumneavoastră, adresată Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, înregistrată cu nr. 11976/31.10.2023, cu privire la practica de blocare a sumelor aferente tranzacțiilor respinse a operatorilor economici bancari, vă comunicăm următoarele:

1. Pe parcursul anului 2023, nu au fost înregistrate reclamații din partea consumatorilor, în legătură cu practica operatorului economic First Bank de a bloca sumele aferente unor tranzacții eșuate, realizate în cadrul diferitelor lanțuri de hipermarketuri și magazine și de a restitui sumele la o dată ulterioară.
2. Numarul de sesizări/reclamații primite din partea consumatorilor în legătură cu practica operatorilor economici financiari bancari de pe teritoriul României, de a bloca sumele aferente unor tranzacții eșuate, realizate în cadrul diferitelor lanțuri de hipermarketuri și magazine și de a restitui sumele la o dată ulterioară sunt:

- 3 reclamații împotriva operatorului economic Raiffeisen Bank;
- 2 reclamații împotriva operatorului economic BRD Groupe Societe Generale;



**ANPC**  
AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU  
PROTECȚIA CONSUMATORILOR  
*Te respecta*

OPERATOR DE DATE CU CARACTER PERSONAL NR. 31753

Nesecret —

- 1 reclamație împotriva operatorului economic OTP Bank;
- 1 reclamație împotriva operatorului economic Banca Transilvania;
- 1 reclamație împotriva operatorului economic Unicredit Bank.

De asemenea, au mai fost înregistrate 2 reclamații, pentru aceeași practică de a bloca sumele aferente unor tranzacții eșuate, împotriva comercianților la al căror punct de lucru a avut loc incidentul.

3. Motivul blocării sumelor la utilizarea instrumentelor de plată se poate datora unor erori de conexiune. În practică, operatorii financiari bancari, în astfel de situații, procedează imediat la deblocarea sumelor atunci când aceștia sunt direct sesizați de către utilizatorii de servicii de plată (consumatori).

Pentru a clarifica procesul de tranzacționare prin utilizarea unui instrument de plată la comercianți, vă comunicăm faptul că o tranzacție de plată se desfășoară în două etape succesive, respectiv:

- a) autorizarea tranzacției;
- b) decontarea interbancară,

fiecare etapă presupunând schimbarea unor mesaje între banca emitentă și banca acceptatoare.

**Autorizarea tranzacției** reprezintă prima etapă din ciclul complet de procesare a unei tranzacții cu card, care se face de regulă în timp real. Într-o tranzacție de plată cu un card, înaintea efectuării propriu-zise a plății (la un terminal POS sau ATM), sunt necesare anumite verificări, făcute de bănci, care să dovedească că plata se poate face. Această etapă de verificări se numește autorizarea tranzacției și se finalizează cu unul din două răspunsuri posibile: autorizat, sau respins (împreună cu motivul respingerii).

În cadrul autorizării se verifică dacă cardul este sau nu expirat, dacă cardul a fost blocat, dacă PIN-ul este corect (dacă este cazul) și dacă sunt bani suficienți pentru plată în contul de card și se va construi un mesaj de răspuns pozitiv sau negativ, după caz, la cererea de autorizare. În cazul în care verificarea făcută de banca emitentă conduce la acordarea autorizării plății, întrucât toate condițiile sunt satisfăcute, banca emitentă care deține contul cardului va proceda imediat, înainte de trimiterea mesajului de răspuns cu autorizarea acordată, la blocarea în contul de card a sumei care tocmai a fost cheltuită.

În fapt, soldul disponibil al contului de card este diminuat cu contravaloarea tranzacției, însă această operațiune nu este evidențiată în extrasul de cont, suma fiind doar blocată până la momentul decontării, fără ca banii cheltuiți să părăsească, la acel moment, contul. Transferul efectiv al sumei cheltuite din contul de card al băncii emitente într-unul din conturile băncii acceptatoare se face, de regulă, în zilele următoare prin sistemul de transfer interbancar în cadrul etapei de decontare interbancară. Suma blocată în momentul autorizării tranzacției bancare, efectuate cu cardul în rețele externe de acceptare, are un termen de maxim 30 zile de decontare. Acest termen este corelat cu "Regulile Internaționale MasterCard", care reglementează termenul de decontare a tranzacțiilor între băncile participante și stingerea obligațiilor financiare aferente, în relațiile de tranzacționare cu carduri.

**Decontarea interbancară** are la rândul ei trei etape, respectiv etapa de stabilire a responsabilităților financiare între bănci ("clearing" - clarificare), etapa de decontare finală ("settlement" - înțelegere, reglarea finală a conturilor) și etapa de transfer al fondurilor între bănci.

În etapa finală de transfer al fondurilor între bănci se realizează debitarea efectivă a sumei, respectiv postarea pe contul de card a sumei tranzacționate.

Serviciile de plată sunt reglementate de prevederile Legii nr. 209/2019 privind serviciile de plată și pentru modificarea unor acte normative. În conformitate cu prevederile art. 169 și art. 173 din Legea nr. 209/2019, în cazul în care un consumator, utilizator de servicii de plată, constată că o operațiune de plată este neautorizată sau executată incorect, se poate adresa instituției financiar – bancare emitentă a cardului, prestator de servicii de plată, prin inițierea unei operații de refuz la plată în vederea corectării operațiunii de plată, în termen de maxim 13 luni de la data debitării sumei. De asemenea, în cadrul contractelor cadru încheiate între consumatori și operatorii bancari emitenți ai cardurilor, sunt prevăzute obligațiile părților cu privire la instrumentele de plată, inclusiv modalitățile de notificare și corectare a unor operațiuni de plată neautorizate sau executate incorect.

Din activitatea de control, nu s-a constatat o practică a băncilor privind blocarea sumelor aferente tranzacțiilor eșuate, respectiv executate incorect sau neautorizate, sistemele internaționale de carduri (Mastercard și Visa fiind cele mai cunoscute) fiind



OPERATOR DE DATE CU CARACTER PERSONAL NR. 31753

Nesecret

complet automatizate și independente de voința băncilor emitente ale cardurilor, care reprezintă doar o componentă a sistemelor.

Cu stimă,

**PREȘEDINTE**

**HORIA - MIRON CONSTANTINESCU**

Sebastian-  
Ioan Hotca

Digitally signed by  
Sebastian-Ioan Hotca  
Date: 2024.01.04  
08:54:58 +02'00'