

POPA EMANUEL
Str. Emil Racovita, nr.70
Bl.1, sc.1, et.2, ap.11
Cod postal 077190
Voluntari, jud. Ilfov

CM/RT/406/18.02.2009

Stimate domnule Popa,

Ca urmare a sesizarii dumneavoastra inregistrata de catre ING Bank N.V. Amsterdam – Sucursala Bucuresti (denumita in continuare ING Bank/Banca) cu numarul de intrare 81741/16.02.2009, va aducem la cunostinta urmatoarele:

Operatiunea de 3133.31 RON efectuata in data de 18.01.2009 la comerciantul TAROM folosind cardul cu nr. 4256 **** * 8454 a fost transmisa de catre comerciant catre ING Bank spre debitare in data de 20.01.2009.

Asa cum puteti observa in documentul atasat primit de la VISA International, suma tranzactiei originale evidentiata in campul "Srce currency & amount" este 3133.31 RON inasa in campul "Dest currency & amount" este 740.85 EUR. ING Bank a fost debitata pentru aceasta tranzactie de catre banca acceptanta a cardului (banca comerciantului) cu suma de 740.85 EUR.

Aceasta situatie apare datorita faptului ca banca comerciantului nu este din Romania si valuta de decontare pentru operatiunile internationale este EUR.

Avand in vedere faptul ca valuta contului dumneavoastra de card este RON iar suma debitata prin intermediul VISA International pentru aceasta tranzactie este in EUR, ING Bank a efectuat o operatiune de schimb valutar (la cursul ING Bank din data debitarii) din suma de 740.85 EUR in suma de 3248.63 RON si aceasta a fost evidentiata in extrasul dumneavoastra de cont.

In Conditii Generale pentru emiterea cardurilor la articolul 3.12 se stipuleaza urmatoarele: *„Pentru operatiunile internationale (este considerata operatiune internationala, operatiunea in care banca acceptatoare a tranzactiei nu este o banca din Romania) Organizatiya de Carduri efectueaza schimbul valutar între moneda tranzactiei originale și moneda de decontare, la cursul valutar stabilit de aceasta la data transmiterii in decontare a tranzactiei. La momentul debitarii tranzactiei din Contul de Card (evidentierea acesteia in extrasul de cont al Titularului de Cont), Banca efectueaza schimbul valutar intre valoarea tranzactiei in moneda de decontare (EUR) si contravaloarea acesteia in moneda Contului de Card, la cursul de schimb valutar al Băncii de la data debitării Contului de Card.”*





De asemenea, mentionam ca atasat regasiti mesajul oficial VISA Europe datat 28.11.2008 in ceea ce priveste operatiunile realizate cu carduri VISA emise in Romania care sunt utilizate la efectuarea unor tranzactii la comercianti care lucreaza cu banci din afara tarii.

In speranta ca aceste informatii vor contribui la lamurirea cazului dumneavoastra, va asiguram de intreaga noastra consideratie si va stam la dispozitie cu orice alte informatii prin intermediul serviciului My'Line (021/402.83.91) sau la adresa de e-mail: contact@ing.ro.

Cu stima,

Melania Sandulescu

**Manager
Client Services and Complaints**


ING Bank N.V. Amsterdam
Bucharest Branch
11 - 13 , Kiseleff Avenue
P.O. BOX 2 - 208 
011342 Bucharest , Romania



Roxana Alexandru

**Chargeback Officer
Client Services and Complaints**



ING Bank N.V. Amsterdam - Sucursala Bucuresti
 Sos. Kiseleff nr. 11-13, Sector 1, P.O. Box 2-208
 011342 Bucuresti, Romania
 T + 40 21 222 16 00; F + 40 21 222 14 01
 www.ing.ro

0	---	(TCR 0)	
4256033219138454000			
Z			
N	745470690200400071066646		
	17466833		
	0118		
	978 00000074085		
	946 000000313331		
	TAROM ECOMME205696136465		
	INTERNET		
	GB		
	4511		
	00000		

***	TRAN CODE QUALIFIER	
	ACCT NUMBER & EXTENSION	
	FLOOR LIMIT INDICATOR	
	CRB/EXCEPTION FILE IND	
	PCAS INDICATOR	
	ACQUIRER REFERENCE NBR	
	ACQUIRER'S BUSINESS ID	
	PURCHASE DATE	
	DEST CURRENCY & AMOUNT	
	SRC CURRENCY & AMOUNT	
	MERCHANT NAME	
	MERCHANT CITY	
	MERCHANT COUNTRY CODE	
	MERCHANT CATEGORY CODE	
	MERCHANT ZIP CODE	
	MERCHANT STATE/PROVINCE	

REQUESTED PAYMENT SERVICE	1
RESERVED (COL. 146)	00
USAGE CODE	0
CHARGEBACK REASON CODE	N
SETTLEMENT FLAG	639978
AUTH CHARACTERISTICS IND	0
AUTHORIZATION CODE	4
POS TERMINAL CAPABILITY	01
INTERNATIONAL FEE IND	9020
CARDHOLDER ID METHOD	0
COLLECTION-ONLY FLAG	
POS ENTRY MODE	
CENTRAL PROCESSING DATE	
REIMBURSEMENT ATTRIBUTE	

ING
 ING Bank N.V. Amsterdam
 Bucharest Branch
 11 - 13 , Kiseleff Avenue
 P.O. BOX 2 - 208
 011342 Bucharest , Romania

Swift: INGBROBU
 Registrul Instructiunilor de Credit: RB-PJS-40-024
 Inregistrare Avocatul Poporului nr. 273
 Cod de Inregistrare Fiscală: RO 6151100



D-nei Maria Cristina Matei,
Director Management Produse Retail Banking
ING Bank Sucursala Bucuresti
Romania

Ref: Tranzactii cu cardul la comercianti din Romania care lucreaza cu banci din afara tarii

28 noiembrie 2008

Stimata Doamna Matei,

Referitor la cardurile Visa emise de catre bancile din Romania care sunt utilizate la efectuarea unor tranzactii la comercianti – linii aeriene ce lucreaza cu banci din afara Romaniei, va comunicam urmatoarele:

- aceste tranzactii nu pot fi decontate in moneda de decontare RON deoarece nu indeplinesc cumulativ conditiile de calificare pentru participarea in Sistemul National de Decontare din Romania (Romanian Net Settlement System); dupa cum este mentionat in manualul Visanet Settlement Service Users Guide, Vol I, Specifications, aceste conditii sunt:
 - o tara emitentului cardului sa fie Romania;
 - o tara bancii cu care lucreaza comerciantul sa fie Romania ;
 - o moneda tranzactiei sa fie RON ;
- in aceste cazuri, decontarea intre Visa si banca emitenta se face prin contul international de decontare al fiecarei banci, in valuta contului respectiv.

In cazul in care doriti lamuriri suplimentare, va rugam sa ne contactati.

Cu stima,

Catalin Cretu,
Country Manager, Romania
Visa Europe