

## Informații precontractuale furnizate de Western Union International Bank GmbH

Informațiile furnizate mai jos servesc la informarea clienților care au calitatea de consumatori cu privire la aspecte importante legate de serviciile de plată oferite de Western Union International Bank GmbH astfel cum sunt reflectate în Legea Austriacă privind Serviciile de Plată din 2018, Legea privind Conturile de Plată ale Consumatorilor, Legea privind Serviciile Financiare la Distanță și celelalte legi aplicabile.

Pentru scopul acestor Informații precontractuale furnizate de Western Union International Bank GmbH, termenul „Documentele privind Contul” va însemna în continuare toate documentele privind procesul de înregistrare a clientului în cadrul aplicației Western Union Digital Banking (denumit în continuare „Aplicația”), inclusiv, dar fără limitare, Informațiile precontractuale furnizate de Western Union International Bank GmbH, Termenii și Condițiile Generale ale Western Union International Bank GmbH, Condițiile Speciale pentru card de debit și card de debit virtual, Condițiile Speciale pentru servicii bancare electronice prin aplicația Western Union Digital Banking, Condițiile Speciale pentru plăți instant SEPA și listele de prețuri aferente, astfel cum acestea sunt aplicabile de la caz la caz, în funcție de serviciile furnizate de Banca clientului, împreună cu oricare alte documente auxiliare necesare pentru finalizarea sau implementarea procesului de înregistrare în cadrul Aplicației, astfel cum acestea sunt expres și individual acceptate de client și astfel cum vor fi actualizate periodic.

### I. Informații precontractuale

**Despre Western Union International Bank GmbH** (denumită în continuare „Banca”)

#### Detaliile Băncii

Western Union International Bank GmbH

Wiedner Gürtel 13

1100 Viena

Austria

Internet: [www.westernunionbank.com](http://www.westernunionbank.com), [www.westernunion.com/wuplus](http://www.westernunion.com/wuplus)

E-mail: [office@westernunionbank.com](mailto:office@westernunionbank.com)

Număr de telefon: +43 (0)1 50617-0

Servicii pentru clienți: +40317829797

BIC (cod SWIFT): WUIBATWWXXX, Cod bancă: 19880

#### Reprezentanții legali autorizați ai Western Union International Bank GmbH

Directori executivi ai Băncii sunt: Christian Hamberger, Doris Lahey-Anzinger.

#### Principalul obiect de activitate al Western Union International Bank GmbH

Activitatea principală a Băncii este operarea de conturi curente și activitatea de transfer de bani.

#### Licență și Autoritatea de Supraveghere

Autoritatea Pieței Financiare (FMA) din Austria a acordat Băncii o licență pentru furnizarea de servicii bancare, care autorizează Banca să furnizeze servicii de plată clienților săi.

Autoritatea de reglementare responsabilă pentru Bancă este Autoritatea Pieței Financiare din Austria (*Finanzmarktaufsicht – FMA*), Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Viena, Austria.

În acest context, următoarele prevederi sunt în mod deosebit relevante pentru desfășurarea activității Băncii: Legea Bancară Austriacă (*Bankwesengesetz – BWG*, Jurnalul Oficial Federal nr. 532/1993 cu modificările ulterioare), Legea Austriacă privind Serviciile de Plată (*Zahlungsdienstegesetz – ZaDiG*, Jurnalul Oficial Federal nr. 17/2018 cu modificările ulterioare), Legea Austriacă privind Supravegherea Valorilor Mobiliare (*Wertpapieraufsichtsgesetz – WAG*, Jurnalul Oficial Federal nr. 107/2017 cu modificările ulterioare) și Legea Austriacă privind Băncile de Economii (*Sparkassengesetz – SpG*, Jurnalul Oficial Federal nr. 64/1979 cu modificările ulterioare). Aceste prevederi sunt disponibile pe Internet la <http://www.ris.bka.gv.at>.

Banca are dreptul de a oferi servicii de plată în România, fiind inclusă pe lista Băncii Naționale a României privind instituțiile de credit care au notificat Banca Națională a României furnizarea de servicii în mod direct pe teritoriul României, listă ce este disponibilă pe Internet la: <https://www.bnr.ro/Public-Registers-and-Lists-1701.aspx#A1>.

### Fondul de protecție a depozitelor

Banca este afiliată fondului de protecție a depozitelor al Einlagensicherung Austria Ges.m.b.H. (*Sistemul de compensare a băncilor austriece*). Fondul de protecție a depozitelor garantează toate pasivele prezentate în poziția bilanțului „datorii față de Clienți”. Depozitele la cerere, la termen și de economii sunt incluse.

### Înscrierea (sediului social) în registrul comerțului

Tribunalul Comercial din Viena, Marxergasse 1A, 1030 Viena – număr de înregistrare FN 256184 t

### Număr TVA

ATU 61347377

### Durata minimă a contractului

Nu există o durată minimă a contractului pentru un cont curent.

### Drepturi de denunțare unilaterală a contractului

Vă puteți denunța unilateral contul curent conform prevederilor din Secțiunea 1.3. din prezentul document și § 23 (1) din Termenii & Condițiile noastre generale („TCG”). Puteți denunța unilateral contul curent cu o notificare de două luni conform prevederilor din Secțiunea 1.3. din prezentul document și § 23 (3) din TCG.

### Taxe

Puteți găsi taxele aplicabile în lista de prețuri curentă, care sunt furnizate împreună cu aceste informații.

### Legea aplicabilă / instanța competentă

Legea austriacă este aplicabilă relației de afaceri dintre dumneavoastră și Bancă. Banca este supusă legilor Austriei, de asemenea, pentru relația precontractuală. Cu toate acestea, dacă sunteți un consumator având reședința obișnuită în România, alegerea legii nu vă va priva de protecția oferită de dispozițiile imperative ale legii române.

Conform Secțiunii 21 din TCG, acțiunile în justiție ale unui antreprenor împotriva Băncii pot fi intentate numai în fața instanței competente de la sediul principal al Băncii. Această alegere a forului se aplică și acțiunilor Băncii împotriva unui antreprenor. Banca are dreptul, de asemenea, să își revendice drepturile la orice altă instanță care are competență teritorială și după materie.

Un consumator poate iniția acțiuni în justiție împotriva Băncii fie la sediul principal al Băncii, care este în Viena, Austria, fie în statul în care consumatorul își are domiciliul. Banca poate iniția acțiuni în justiție împotriva unui consumator numai în țara în care consumatorul își are domiciliul, cu excepția cazului în care se încheie un contract care prevede altfel după apariția litigiului.

### Informații și limba contractului/textul contractului

Limba care reglementează această relație contractuală și limba în care se desfășoară comunicarea între dumneavoastră și Bancă pe perioada contractului este limba română. Termenii și condițiile sunt disponibile în limba română și engleză. Clientul are dreptul de a solicita informațiile din aceste condiții contractuale pe suport hârtie sau pe un alt suport durabil în orice moment pe perioada desfășurării contractului în mod gratuit.

### Opțiuni cu privire la remediile legale /soluționarea extrajudiciară a litigiilor

- În ceea ce privește litigiile care decurg din aplicarea Legii privind Serviciile de Plată (Zahlungsdienstegesetz - ZaDiG), puteți apela la Comisia Comună de Conciliere a Industriei Bancare Austriece (*Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft*), Wiedner Hauptstrasse 63, A-1045 Viena și/sau puteți depune o plângere la Autoritatea Pieței Financiare din Austria (*Finanzmarktaufsicht - FMA*), OttoWagner-Platz 5, A-1090 Viena. Locul unde se desfășoară în general judecata Băncii este Tribunalul Comercial din Viena.
- Dacă sunteți un consumator cu reședința obișnuită în România, veți putea soluționa un litigiu cu privire la serviciile de plată prin adresarea către Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar (<https://www.csalb.ro/>), cu adresa în Strada Sevastopol nr. 24, etaj 2, sector 1, București, Romania, care oferă proceduri simple, rapide și gratuite pentru consumatori și/sau puteți depune o plângere, în funcție de natura sa, la Banca Națională a României (<https://www.bnr.ro/Home.aspx>), Autoritatea pentru Protecția Consumatorului (<https://anpc.ro/>) sau Agenția Națională de Administrare Fiscală (<https://www.anaf.ro/>). De asemenea, veți putea recurge la procedura medierii, în temeiul prevederilor Legii nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator.
- În plus, Comisia Europeană a înființat o platformă europeană de soluționare a litigiilor online (Platforma ODR) pentru chestiuni în legătură cu contractele online pentru servicii care urmează să fie soluționate de clienți în afara instanțelor de judecată. Platforma ODR poate fi accesată prin următorul link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Alternativele extrajudiciare pentru soluționarea unui litigiu, astfel cum sunt detaliate mai sus, nu prejudiciază dreptul dumneavoastră de a apela la procedurile judiciare.

## **Etape tehnice pentru încheierea contractului**

### **Cerințe și smartphone-uri acceptate**

Pentru a vă utiliza contul curent, aveți nevoie de un smartphone asociat. Deși puteți utiliza unele caracteristici ale contului dumneavoastră fără un telefon asociat, din motive de securitate, caracteristicile esențiale funcționează numai pe telefonul care a fost asociat în mod special contului dumneavoastră. Deoarece smartphone-ul dumneavoastră este utilizat drept dispozitiv de autentificare personală, un singur telefon poate fi conectat la contul dumneavoastră la un moment dat. Din motive de securitate, smartphone-ul asociat poate fi necesar, de asemenea, pentru a verifica autentificările de pe alte dispozitive. Asigurați-vă că dispozitivul dumneavoastră îndeplinește cerințele minime corespunzătoare pentru sistemul de operare (iOS / Android) și Aplicația. Din motive de securitate, suntem obligați să întrerupem serviciul pentru orice versiuni învechite ale sistemului de operare respectiv și versiuni învechite ale Aplicației. Vă vom trimite o notificare cu opt săptămâni înainte de a înceta să acceptăm o versiune a sistemului de operare respectiv, în cazul în care acest lucru vă împiedică să utilizați Aplicația și vă vom invita să vă actualizați software-ul în perioada respectivă.

În plus față de caracteristicile esențiale, cum ar fi vizualizarea tranzacțiilor și a setărilor dumneavoastră, următoarele caracteristici sunt disponibile numai pe smartphone-ul dumneavoastră asociat:

- Finalizarea cu succes a înregistrării la Bancă
- Confirmarea transferurilor și a ordinelor de plată programate
- Confirmarea tranzacțiilor prin Serviciului de Transfer al Banilor Western Union
- Asocierea unui smartphone

În cazul în care niciun smartphone nu este asociat în prezent contului dumneavoastră, pur și simplu deschideți Aplicația pe telefon. Aplicația, în funcție de smartphone-ul pe care îl utilizați, este disponibilă prin platformele de distribuire operate de terți („magazine de aplicații” sau “app-stores”). Asocierea dumneavoastră necesită înregistrarea prealabilă în magazinul de aplicații corespunzător. După instalarea Aplicației, veți parcurge în mod automat toate etapele necesare pentru asocierea smartphone-ului dumneavoastră:

- Introduceți parola în Aplicația
- Primiți o parolă de unică folosință prin SMS
- Introduceți parola de unică folosință în Aplicația pentru a finaliza asocierea

Dacă numărul de telefon afișat în timpul asocierii nu este corect sau dacă nu primiți parola de unică folosință prin SMS deși numărul de telefon este corect, vă rugăm să contactați Serviciul pentru Clienți.

### **Deschiderea contului dumneavoastră curent**

Pentru a porni aplicația, creați un cont de utilizator în Aplicația pe smartphone-ul dumneavoastră. Finalizarea înregistrării la Bancă necesită consimțământul dumneavoastră cu privire la termenii și condițiile noastre generale și acceptarea Declarației de Confidențialitate. Ulterior, confirmați adresa dumneavoastră de e-mail. Vom trimite un e-mail care conține un cod de verificare la adresa de e-mail specificată de dumneavoastră în timpul înregistrării. Aceeași procedură se va aplica și pentru confirmarea numărului de telefon mobil furnizat prin transmiterea unui cod suplimentar. Acum, vă puteți confirma identitatea direct în Aplicația. După ce v-ați confirmat identitatea, trebuie să vă asociați smartphone-ul la contul dumneavoastră.

### **Setarea unui Cod de Acces**

Puteți seta singur(ă) codul de acces pentru contul dumneavoastră curent. Acest lucru are avantajul că puteți alege un cod de acces pe care să vi-l amintiți cu ușurință. Vi se va solicita să introduceți codul de acces după ce v-ați asociat pentru prima dată smartphone-ul cu contul dumneavoastră.

Codul dumneavoastră de acces este o combinație de șase cifre de care aveți nevoie pentru executarea oricărui transfer de fonduri sau tranzacții prin Serviciului de Transfer de Bani, precum și pentru stabilirea ordinelor de plată programate. Din motive de siguranță, anumite combinații de cifre nu pot fi folosite:

- Numerele repetate, cum ar fi 1111
- Seriile de numere, cum ar fi 1234

În cazul în care codul de acces dorit nu este acceptat, vă rugăm să încercați altă combinație. Dacă ați introdus în mod incorect codul de acces de cinci ori la rând, veți fi deconectat din Aplicația din motive de securitate. Pentru a vă conecta din nou, vă rugăm să introduceți parola și o parolă de unică folosință. Puteți schimba codul de acces fie prin (i) introducerea vechiului cod de acces, fie prin (ii) resetarea codului de acces furnizând parola dumneavoastră și o parolă de unică folosință.

### **Posibilitatea de corectare a erorilor de introducere**

Aveți posibilitatea de a detecta și a corecta erorile de introducere. În acest scop, veți primi afișări de confirmare, în care va fi descris un rezumat al informațiilor dumneavoastră și vi se va oferi posibilitatea fie de a corecta informațiile, fie de a vă deschide contul cu informațiile și variantele de produse adecvate.

## Posibilitatea de recuperare și stocare a condițiilor contractuale

Aveți posibilitatea de a recupera și a vizualiza toate prevederile contractuale din contractul dumneavoastră cu Banca pe site-ul web al Băncii ([westernunion.com/wuplus](http://westernunion.com/wuplus)).

## II. Informații generale privind serviciile de plată pentru consumatori

În continuare, clienții Băncii care au calitatea de consumatori conform Secțiunii 1 alineatele (1) (2) din Legea Austriacă privind Protecția Consumatorilor (*Konsumentenschutzgesetz*) vor găsi informații privind serviciile de plată oferite de Bancă, care, însă, nu înlocuiesc acordurile contractuale necesare.

### 1. Documentele privind Contul și costurile

#### 1.1 Documentele privind Contul, inclusiv Termeni și Condiții Generale (TCG), Condiții Speciale

Înainte de deschiderea unui cont curent, clientul primește informațiile relevante în conformitate cu Legea Austriacă privind Serviciile de Plată (*Zahlungsdienstegesetz - ZaDiG*) și celelalte legi aplicabile, și Documentele privind Contul, inclusiv termenii și condițiile următoare, astfel cum vor fi modificate la anumite intervale de timp, a căror valabilitate clientul trebuie să o convină împreună cu Banca dacă acesta este interesat de serviciile de plată respective ale Băncii:

- Termeni și Condiții Generale Western Union International Bank GmbH
- Termeni și Condiții Speciale pentru Servicii Bancare Electronice prin aplicația Western Union Digital Banking
- Termeni și Condiții Speciale pentru Cardul de Debit
- Condiții speciale pentru Plăți Instant

În orice moment pe durata Documentelor privind Contul, clientul poate solicita ca informațiile în conformitate cu Legea Austriacă privind Serviciile de Plată (*Zahlungsdienstegesetz - ZaDiG*) și celelalte legi aplicabile și termenii și condițiile de mai sus să îi fie furnizate din nou în mod gratuit pe hârtie sau pe un alt suport durabil.

#### 1.2 Modificări aduse Documentelor privind Contul și condițiilor

1.2.1 Modificările aduse Documentelor privind Contul, inclusiv termenilor și condițiilor menționate mai sus sau contractelor încheiate cu privire la servicii de plată individuale vor fi oferite clientului de către Bancă nu mai târziu de două luni înainte de data propusă pentru intrarea în vigoare a acestora; prevederile afectate de oferta de modificare și modificările propuse vor fi prezentate într-o comparație anexată ofertei de modificare (denumită în continuare „Comparația”). Oferta de modificare va fi comunicată clientului. Se consideră că clientul a acceptat modificările dacă Banca nu primește o obiecție din partea clientului în scris sau pe cale electronică [de exemplu, prin e-mail sau prin Aplicația] înainte de data intrării în vigoare propusă. În oferta de modificare, Banca va atrage atenția clientului asupra faptului că tăcerea clientului, în cazul în care nu obiectează în scris sau pe cale electronică [de exemplu, prin via e-mail sau prin Aplicația] va fi considerată acceptarea modificărilor și că clientul care are calitatea de consumator va avea dreptul să denunțe unilateral Documentele privind Contul fără nicio notificare și în mod gratuit înainte de intrarea în vigoare a modificărilor. În plus, Banca va publica Comparația, precum și versiunea completă a Documentelor privind Contul, inclusiv a noilor TCG și Condițiilor Speciale, după caz, pe site-ul său web și va trimite clientului prin e-mail versiunea completă a Documentelor privind Contul, inclusiv a noilor TCG și Condițiilor Speciale, după caz, la solicitarea clientului; Banca va face referire la acest lucru, de asemenea, în oferta de modificare.

1.2.2 Notificarea și oferta de modificare, în conformitate cu alineatul 1.2.1, vor fi furnizate clientului prin transmiterea ofertei de modificare împreună cu Comparația, prin e-mail. Notificarea va fi făcută astfel încât Banca să nu mai poată modifica oferta de modificare în mod unilateral și clientul să aibă posibilitatea de a stoca și a imprima în mod suplimentar notificarea pentru sine. Se consideră că oferta de modificare a fost primită de client în momentul în care clientul primește e-mailul și poate consulta aceste informații în circumstanțe normale.

1.2.3 Alineatele 1.2.1 și 1.2.2 se aplică și modificărilor aduse Documentelor privind Contul dacă valabilitatea TCG este convenită în acestea.

1.2.4 Fără a ține seama de alineatele 1.2.1 și 1.2.2, pentru un client care este antreprenor, este suficient ca Banca să pună la dispoziție oferta de modificare nu mai târziu de două luni înainte de data propusă de intrare în vigoare a modificărilor prin e-mail sau într-un alt mod stabilit cu antreprenorul.

#### 1.2.5 Modificările serviciilor de plată ale Băncii convenite într-un contract-cadru (inclusiv Documentele privind Contul) pentru servicii de plată cu consumatorii și taxele aplicabile clientului

1.2.5.1 Modificările tarifelor pentru serviciile permanente (cu excepția dobânzii de debit și a dobânzii de credit) convenite cu consumatorii într-un contract-cadru pentru servicii de plată (inclusiv Documentele privind Contul relevante) vor fi propuse clientului de către Bancă în timp util, prin care acesta va primi oferta de modificare cu cel puțin două luni înainte de data propusă la care urmează să intre în vigoare modificările. Se consideră că clientul a acceptat modificările dacă Banca nu primește o obiecție din

partea clientului înainte de data propusă la care urmează să intre în vigoare modificările. Banca va atrage atenția clientului asupra acestui fapt în oferta sa de modificare. Oferta de modificare va fi furnizată clientului. Serviciile permanente sunt marcate în mod explicit în lista de prețuri. O astfel de propunere făcută de Bancă pentru modificarea tarifelor – dacă clientul nu ridică obiecții până la data propusă – nu poate depăși amplitudinea modificării Indicelui Prețurilor de Consum 2015 publicat de Statistik Austria. În plus față de măsura în care tarifele sunt modificate și data propusă la care acestea urmează să intre în vigoare, Banca va informa clientul, în oferta sa de modificare, despre data la care au fost efectuate modificări ale tarifelor ultima dată și despre măsura în care s-a modificat Indicele Prețurilor de Consum de la data la care au fost efectuate ultima dată modificări ale tarifelor. Clientul are dreptul să denunțe unilateral contractul-cadru (i.e. Documentele privind Contul relevante) în mod gratuit și fără a trimite notificare, înainte ca modificarea să intre în vigoare. Banca va atrage atenția clientului și asupra acestei posibilități în oferta sa de modificare.

1.2.5.2 Notificarea și oferta de modificare, în conformitate cu alineatul 1.2.5.1, vor fi furnizate clientului prin transmiterea ofertei de modificare prin e-mail. Notificarea va fi făcută astfel încât Banca să nu mai poată modifica oferta de modificare în mod unilateral și clientul să aibă posibilitatea de a stoca și a imprima în mod suplimentar notificarea pentru sine. Se consideră că oferta de modificare a fost primită de client în momentul în care clientul primește e-mailul și poate consulta aceste informații în circumstanțe normale.

1.2.5.3 În modul prevăzut la alineatul 1.2.5.1, modificări ale tarifelor convenite cu clientul vor fi oferite (majorate sau reduse) în conformitate cu evoluția Indicelui Național al Prețurilor de Consum 2015 („IPC”) publicat de Statistik Austria sau a indexului care îl înlocuiește, în fiecare caz, rotunjit la cenți întregi. Aceste ajustări vor fi efectuate o dată pe an, cu efect de la data de 1 aprilie a fiecărui an. Ajustarea trebuie să corespundă modificării mediei cifrelor indicelui pentru penultimul an calendaristic anterior ofertei de modificare, comparativ cu media cifrelor indicelui din ultimul an calendaristic anterior ofertei de modificare. Dacă Banca nu majorează comisioanele în orice an, acest lucru nu va afecta dreptul Băncii de a majora comisioanele în viitor. Dacă o creștere a comisioanelor nu este implementată în unul sau mai mulți ani consecutivi, o astfel de creștere(i) a comisioanelor poate fi implementată începând cu următoarea majorare a comisioanelor, caz în care ajustarea se va face în măsura corespunzătoare modificării cifrei indicelui IPC publicată pentru media anului anterior creșterii comisioanelor la cifra indicelui IPC care a stat la baza ultimei creșteri a comisioanelor implementată.

1.2.5.4 O ajustare a tarifelor care depășește evoluția IPC conform alineatului 1.2.5.3. poate fi convenită cu clientul în modul prevăzut în alineatul 1.2.5.1. dacă această ajustare a tarifelor este justificată în mod obiectiv. Se consideră că există o justificare obiectivă, în special, dacă modificările condițiilor cadrului legal sau de reglementare sau evoluțiile tehnice pentru furnizarea de servicii de plată (cum ar fi cerințe de securitate sporită sau noi proceduri) duc la creșterea costurilor pentru furnizarea serviciilor de plată convenite. Banca poate ajusta comisioanele în conformitate cu prezenta Secțiune 1.2.5.4. nu mai mult de o dată pe an calendaristic. În cazul unei ajustări a comisioanelor în conformitate cu alineatul 1.2.5.4, Banca va informa clientul, de asemenea, în oferta de modificare conform alineatului 1.2.5.1 că modificarea comisioanelor depășește ajustarea IPC.

1.2.5.5 Introducerea unor tarife noi poate fi convenită cu clientul în modul prevăzut în alineatul 1.2.5.1. dacă această introducere este justificată în mod obiectiv. Se consideră că există o justificare obiectivă dacă modificările măsurilor legale sau de reglementare sau modificările cerințelor tehnice pentru furnizarea de servicii de plată (cum ar fi cerințe de securitate sporită sau noi proceduri) obligă Banca să furnizeze servicii suplimentare. Banca poate introduce comisioane noi în conformitate cu prezentul alineat 1.2.5.5. nu mai mult de o dată pe an calendaristic.

În cazul introducerii unor taxe noi în conformitate cu alineatul 1.2.5.5., Banca va informa clientul în oferta de modificare în conformitate cu alineatul 1.2.5.1. despre noile taxe și serviciile care urmează să fie plătite cu acestea și va informa clientul că acestea sunt taxe noi care nu au fost convenite până acum.

1.2.5.6 Modificări ale serviciilor Băncii convenite cu consumatorii în cadrul unei obligații continue pot fi convenite în modul prevăzut la alineatul 1.2.5.1 dacă acestea sunt justificate în mod obiectiv. Se consideră că există o justificare obiectivă, în special, dacă modificarea este necesară ca urmare a măsurilor legale sau de reglementare sau ca urmare a evoluției jurisprudenței, dacă modificarea promovează securitatea operațiunilor bancare sau gestionarea relației comerciale cu clientul sau dacă modificarea este necesară pentru implementarea evoluțiilor tehnice.

## **1.2.6. Modificarea ratelor dobânzii**

1.2.6.1 Dacă o clauză de ajustare leagă o rată a dobânzii de o rată a dobânzii de referință (cum ar fi EURIBOR), modificările declanșate de modificarea ratei dobânzii de referință vor intra în vigoare imediat, fără notificare prealabilă către client. Consumatorul trebuie să fie informat despre orice modificări ale ratei dobânzii care au intrat în vigoare cel târziu în următorul trimestru calendaristic.

1.2.6.2 În cazul în care nu a fost convenită nicio clauză de ajustare cu privire la ratele dobânzii în cadrul tranzacției cu consumatorii pentru un cont, modificările ratelor dobânzii vor fi oferite clientului de către Bancă cu cel puțin două luni înainte de data propusă pentru intrarea în vigoare a acestora. Oferta de modificare va fi comunicată clientului. Se consideră că clientul și-a dat consimțământul dacă Banca nu primește o obiecție din partea clientului în scris sau pe cale electronică [de exemplu, prin e-mail sau prin Aplicația] înainte de data intrării în vigoare propusă. Banca va atrage atenția clientului asupra modificărilor respective oferite în oferta de modificare, precum și asupra faptului că tăcerea clientului, în cazul în care nu obiectează în scris sau pe cale electronică [de exemplu, prin via e-mail sau prin Aplicația] va fi considerată acceptarea modificărilor. Clientul are calitatea de consumator va avea dreptul să denunțe unilateral contractul-cadru (i.e. Documentele privind Contul relevante) fără nicio notificare

și în mod gratuit înainte de intrarea în vigoare a modificărilor; Banca va atrage atenția clientului și asupra acestui fapt în oferta de modificare.

1.2.6.3 Notificarea trimisă clientului cu privire la modificările oferite în conformitate cu alineatul 1.2.6.2., va fi furnizată clientului prin transmiterea ofertei de modificare prin e-mail. Notificarea va fi făcută astfel încât Banca să nu mai poată modifica oferta de modificare în mod unilateral și clientul să aibă posibilitatea de a stoca și a imprima în mod suplimentar notificarea pentru sine. Se consideră că oferta de modificare a fost primită de client în momentul în care clientul primește e-mailul și poate consulta aceste informații în circumstanțe normale.

1.2.6.4 Ratele dobânzii pot fi modificate o dată pe an în modul convenit în prezentul alineat 1.2.6.2. și numai dacă o astfel de modificare este justificată în mod obiectiv, ținând cont de toate circumstanțele. Modificările ratelor dobânzii datorate modificărilor condițiilor de politică juridică, de reglementare și monetară (rata dobânzii de referință a BCE) sunt considerate justificate în mod obiectiv. Modificarea ratei dobânzii nu poate depăși 0,5 puncte procentuale în oferta de modificare individuală.

### 1.3 Durată și încetare

Contractele-cadru pentru servicii de plată (i.e. Documentele privind Contul relevante) sunt încheiate pe perioadă nedeterminată. Acestea pot fi denunțate unilateral de către client în mod gratuit în orice moment, prin intermediul unei notificări transmise prin Aplicația sau prin apelarea numărului de telefon +40317829797.

Banca poate denunța unilateral contracte-cadru pentru servicii de plată (inclusiv Documentele privind Contul relevante), precum și acorduri de credit încheiate pe perioadă nedeterminată, sub rezerva unei perioade de preaviz de două luni.

Comisioanele pentru serviciile de plată oferite de Bancă și percepute periodic vor fi suportate de către client doar proporțional cu perioada care precedă încetarea contractului-cadru (i.e. Documentele privind Contul relevante). În cazul în care comisioanele sunt plătite în avans, acestea vor fi rambursate proporțional.

Prevederile din această secțiune 1.3 nu aduc atingere prevederilor legale cu privire la nulitatea contractelor sau la imposibilitatea executării acestora și nici a celor cu privire la dreptul părților de a solicita încetarea contractului ca urmare a neîndeplinirii unei obligații contractuale.

La încetarea contractului, pentru orice motiv, Banca va oferi gratuit consumatorului un document care să ateste faptul că au fost stinse toate obligațiile dintre părți. Totodată, se va închide și contul aferent, fără a fi necesară depunerea unei alte cereri de către consumator și fără plata unor costuri suplimentare. Contul nu va fi închis în situația în care acesta este poprit sau indisponibilizat, conform legii, pentru îndeplinirea de către consumator a unor obligații asumate față de Bancă sau față de terți.

### 1.4 Comisioane și taxe

Comisioanele și costurile percepute de Bancă clientului pentru administrarea contului și pentru serviciile de plată acoperite de Documentele privind Contul relevante sunt prevăzute în lista de prețuri care este furnizată clientului împreună cu aceste informații în conformitate cu Legea Austriacă privind Serviciile de Plată (*Zahlungsdienstegesetz – ZaDiG*) și face parte din Documentele privind Contul.

Lista de prețuri conține, de asemenea, taxele pentru notificarea respingerii unui ordin de plată, respectarea unei revocări și eforturile de a recupera un ordin de transfer care a fost direcționat greșit din cauza identificatorilor de client greșiți.

Taxele sunt supuse modificării, de asemenea, după cum este descris în Secțiunea 1.2.5. În plus față de taxele Băncii prezentate în lista de prețuri, pot fi suportate cheltuieli în numerar pe care Banca trebuie să le achite terților în executarea ordinelor clienților. Aceste vor fi suportate de către client, de asemenea.

### 1.5 Tranzacții în monedă străină

Dacă, în cadrul unui serviciu de plată care urmează să fie furnizat de Bancă, este necesar să fie cumpărate sau vândute sume în valută, cumpărarea sau vânzarea va fi efectuată de Bancă pe baza cursului de schimb curent al pieței de la momentul executării ordinului, pe care Banca îl percepe clienților săi, în general. Banca își calculează cursul de schimb pe baza ratelor interbancare disponibile comercial, pe platforme precum Bloomberg, Reuters, Factset sau unele similare, plus o marjă. Majoritatea cursurilor de schimb sunt ajustate de mai multe ori pe zi, în conformitate cu ratele de închidere relevante ale piețelor financiare mondiale. La solicitarea unei plăți, dacă se aplică o conversie valutară, clienților li se va prezenta cursul de schimb valutar înainte de a confirma tranzacția. Celelalte taxe ale Băncii suportate în legătură cu această tranzacție sunt stabilite în lista de prețuri care este furnizată împreună cu aceste informații.

### 1.6 Dobândă

Ratele dobânzii convenite pentru soldurile creditoare și soldurile debitoare pot fi găsite în lista de prețuri care este furnizată împreună cu aceste informații. Ratele dobânzii pot fi modificate după cum este descris în Secțiunea 1.2.6.

## **2. Comunicarea cu Banca**

### **2.1 Limba**

Banca utilizează limba română atunci când încheie contracte și când comunică cu clienții săi în legătură cu serviciile de plată.

### **2.2. Opțiuni de comunicare**

Clientul poate contacta Banca folosind metodele descrise în Secțiunea I., la „Detaliile Băncii” sau prin intermediul Aplicației.

### **2.3. Declarații și notificări obligatorii din punct de vedere juridic**

Situațiile și informațiile pe care Banca le va furniza sau le va face accesibile clientului vor fi furnizate sau puse la dispoziția clientului, în general, pe cale electronică, după cum a fost convenit cu clientul și, în cazurile cerute și descrise în prezentul și în TCG, pe un alt suport durabil.

Pentru autorizarea ordinelor de plată, precum și pentru notificări și informații în legătură cu ordinele de plată, se va utiliza forma de comunicare convenită pentru serviciul de plată respectiv. Următoarele sunt potrivite în mod special în acest scop

- Aplicația pentru inițierea și autorizarea ordinelor de plată utilizând caracteristicile de identificare personală convenite în acest scop (în special Parolă, Cod de Acces, Identificare Tactilă, Identificare Facială, parolă de unică folosință)
- Instrumentul de asistență integrat în aplicație pentru interogări privind ordinul de plată (utilizând Parolă, Identificare Tactilă, Identificare Facială, parolă de unică folosință)
- telefonul pentru interogări privind ordinul de plată (utilizând verificarea identității clientului) sau
- alte transmisii de date electronice, suporturi de date, ținând cont de măsurile de securitate convenite.

## **3. Serviciile Băncii în domeniul tranzacțiilor de plată**

### **3.1 Descriere generală a serviciilor de plată**

#### **3.1.1. Servicii de depunere și retragere**

Servicii care permit depuneri de numerar sau retrageri de numerar dintr-un cont de plată, precum și toate operațiunile necesare pentru administrarea unui cont de plăți.

#### **3.1.2 Executarea tranzacțiilor de plată**

Executarea tranzacțiilor de plată, inclusiv transferul de fonduri către un cont de plată la banca utilizatorului sau la altă bancă:

##### **3.1.2.1 Tranzacții de debitare directă**

Executarea de debitări directe, inclusiv debitări directe unice.

##### **3.1.2.2. Activitatea de carduri de debit**

Executarea tranzacțiilor de plată prin intermediul unui card de debit.

##### **3.1.2.3. Activitatea de transfer de credit**

Executarea de transferuri de credit, inclusiv ordine de plată programate.

### **3.2 Descrierea caracteristicilor principale ale serviciilor de plată de mai sus**

3.2.1. Banca oferă administrarea conturilor de plată („conturi curente”) inclusiv procesarea depunerilor de numerar și a retragerilor de numerar din aceste conturi: Conturile de plată sunt conturi utilizate exclusiv pentru tranzacții de plată și nu pentru investiții de fonduri.

La deschiderea unui cont de plată, viitorul titular al contului trebuie să își dovedească identitatea. Conturile de plată sunt menținute pe numele sau denumirea societății titularului de cont și un număr.

Numai titularul contului are dreptul să dispună de contul de plată. Sunt autorizate să reprezinte titularul de cont doar acele personale ale căror drept de reprezentare a titularului de cont rezultă din lege sau cărora li s-a acordat o procură scrisă expresă de a dispune de acest cont de plată; acestea trebuie să își dovedească identitatea și dreptul de a reprezenta titularul contului.

În cazul unei depuneri de numerar într-un cont de plată, legitimitatea deponentului este necesară pentru o sumă de depozit de 1.000 euro sau mai mult. O retragere de numerar dintr-un cont de plată este posibilă de către o persoană autorizată (titularul contului, reprezentant autorizat, etc.) după legitimarea corespunzătoare sau stabilirea autorizării.

#### **3.2.2 Executarea tranzacțiilor de plată**

##### **3.2.2.1 Tranzacții de debitare directă**

În cazul unei debitări directe, clientul își dă acordul beneficiarului plății, băncii acestuia sau propriei sale bănci, care dă dreptul beneficiarului să debiteze ulterior contul de plată al clientului.

Procedura de executare a debitărilor directe:

Debitare directă SEPA este autorizarea de debitare directă transfrontalieră în euro pentru întreaga zonă SEPA (Zona Unică de Plăți în Euro):

Debitările directe către debitul conturilor consumatorilor sunt procesate prin procedura SEPA Direct Debit CORE (ca Debitare Directă SEPA). Dacă un comerciant face debitări directe către debitul unui comerciant, acest lucru se poate face prin procedura finală de Debitare directă SEPA B2B (ca o Debitare Directă SEPA business-to-business).

În procedura de Debitare Directă SEPA, debitorul îi dă creditorului un ordin direct de executare a debitărilor directe. Banca, în calitate de bancă ce ține contul debitorului, nu este implicată în această procedură și doar efectuează contabilizarea.

În procedura de Debitare Directă SEPA CORE, perioada de inversare este de 8 săptămâni. Clienții al căror cont de plată a fost debitat pot beneficia de recalcularea oricărui debit înregistrat în această perioadă, pe baza unei obiecții fără a menționa motivele.

În procedura de Debitare Directă SEPA B2B, nu există posibilitatea recalculării.

### 3.2.2.2 Executarea tranzacțiilor de plată prin intermediul unui card de plată sau a unui instrument similar

#### a) Card de debit

Prin intermediul unui card de plată, clientul poate utiliza serviciul de card de debit în limita acestuia după introducerea codului său personal. Serviciul de card de debit este un sistem mondial de retragere de numerar și un sistem de plată fără numerar, care permite retrageri de numerar prin retrageri din echipamente de distribuire a numerarului și ATM-uri naționale și străine, precum și plăți fără numerar la punctele de acceptare desemnate utilizând cardul de referință.

Titularul cardului are, în special, dreptul

- să retragă numerar până la limita convenită la ATM-uri utilizând cardul de referință și codul PIN.

- să utilizeze cardul de referință și codul PIN la casele de marcat care acceptă VISA (denumite în continuare „case de marcat cu POS”) pentru a face plăți fără numerar pentru bunuri și servicii ale societăților comerciale și care furnizează servicii până la limita convenită.

- apoi, în cazul în care cardul de referință este dotat cu funcția fără contact, să efectueze plăți fără contact și fără numerar pentru livrări și servicii ale societăților contractante până la suma de 50 EUR pe tranzacție individuală la terminalele POS marcate cu simbolul „fără contact” pe cardul de referință fără a introduce cardul de referință, fără a furniza o semnătură și/sau a introduce codul PIN, pur și simplu prin apropierea cardului de referință de terminalul POS. Din motive de securitate, suma totală care poate fi plătită cu plăți succesive cu valoare mică fără a introduce codul PIN este limitată la 150 EUR sau 5 plăți cu valoare mică. După atingerea oricăreia dintre aceste limite, titularul cardului trebuie să facă o plată sau retragere de numerar cu codul PIN pentru a activa alte plăți cu valoare mică.

#### b) Aplicația Western Union Digital Banking

Permite clientului, în cadrul serviciilor bancare electronice, să efectueze interogări, să emită comenzi și să facă declarații de intenție și alte declarații obligatorii din punct de vedere juridic prin introducerea caracteristicilor de identificare personală (e-mail, parolă, cod de acces, identificare tactilă, identificare facială, parolă de unică folosință) prin intermediul unui dispozitiv mobil (de exemplu, smartphone, tabletă).

3.2.2.3 Instrucțiuni de transfer (și sub formă de ordine de plată programate). Pentru instrucțiuni de transfer în euro în beneficiul unui beneficiar al plății al cărui cont se află la un furnizor de servicii de plată din Spațiul Economic European (SEE), clientul trebuie să specifice beneficiarul plății indicând Numărul Internațional al Contului Bancar (IBAN) al beneficiarului plății. Pentru instrucțiuni de transfer în alte monede decât euro în beneficiul unui beneficiar al plății al cărui cont se află la un furnizor de servicii de plată dintr-un stat membru SEE, clientul trebuie să specifice beneficiarul plății indicând IBAN-ul (sau numărul de cont) beneficiarului plății și Codul de Identificare Bancară (BIC) al furnizorului de servicii de plată.

Pentru instrucțiuni de transfer în favoarea unui beneficiar al plății al cărui cont se află la un furnizor de servicii de plată din afara SEE, clientul trebuie să specifice numele beneficiarului plății și să indice:

- IBAN-ul beneficiarului plății și codul BIC al furnizorului de servicii de plată al beneficiarului plății, sau

- numărul de cont al beneficiarului plății și fie numele, fie codul de rutare bancară (în engleză, *Bank routing code*), fie codul BIC al furnizorului de servicii de plată al beneficiarului plății.

Codul IBAN și codul BIC sau numărul de cont și numele/codul de rutare bancară/codul BIC al furnizorului de servicii de plată al beneficiarului plății reprezintă identificatorul unic al beneficiarului plății pe baza căruia se execută instrucțiunea de transfer. Informații suplimentare despre beneficiarul plății, cum ar fi numele beneficiarului plății, nu fac parte din identificatorul unic; ele servesc doar în scopuri de documentare și vor fi ignorate de Bancă atunci când execută instrucțiunea de transfer. Scopul desemnat menționat în instrucțiunea de transfer este, în orice caz, irelevant pentru Bancă.

Instrucțiunile de transfer pot fi date de către client în scris sau prin serviciile bancare electronice în Aplicația, după cum a convenit cu Banca.

Totuși, Banca va avea dreptul, de asemenea, să execute instrucțiuni de transfer date prin intermediul telecomunicațiilor (în special, telefonic sau prin comunicații de date). Banca este obligată să execute aceste comenzi doar dacă clientul a încheiat un acord cu Banca în acest sens.

Banca este obligată să execute o instrucțiune de transfer doar dacă sunt disponibile suficiente fonduri pentru a acoperi suma totală în contul clientului (sold creditor, linie de credit acordată).

Transferul de credit SEPA este produsul de tranzacții de plată european uniform pentru transferuri de credit în euro interne și transfrontaliere în întreaga zonă SEPA (Zona Unică de Plăți în Euro).

Un ordin de plată programat este un ordin unic dat de un client, în scris sau prin servicii bancare electronice, de a transfera o sumă constantă într-un anumit cont la intervale regulate sau la date fixe. Acesta poate fi emis pentru o perioadă de timp limitată sau nelimitată.

Un ordin de plată programat este un ordin unic dat de un client, în scris sau prin servicii bancare electronice, de a transfera într-un anumit cont întregul sau o anumită valoare reziduală a unui sold creditor care poate fi deținut în cont la o anumită dată. Acesta poate fi emis pentru o perioadă de timp limitată sau nelimitată.

#### **4. Obligații de diligență pentru instrumente de plată și blocarea instrumentelor de plată**

##### **4.1 Obligația de diligență a clientului pentru instrumentele de plată**

Atunci când utilizează și după ce primește un instrument de plată, clientul trebuie să ia toate măsurile de precauție rezonabile pentru a proteja caracteristicile de securitate personalizate (în special parolă, cod de acces, parolă de unică folosință etc.) și instrumentul de plată (de exemplu, card de referință) de accesul neautorizat. O descriere exactă a instrumentelor de plată poate fi găsită în Secțiunea 4.2.2.2 și a caracteristicilor de securitate personalizate în Condițiile Speciale pentru Servicii Bancare Electronice prin aplicația Western Union Digital Banking.

De asemenea, clientul este obligat, în interesul său, să păstreze instrumentul de plată în siguranță. Instrumentul de plată nu trebuie transmis terților. Caracteristicile de securitate personalizate trebuie păstrate secrete. Acestea nu trebuie notate pe instrumentul de plată. Caracteristicile de securitate personalizate nu trebuie divulgate nimănui, în special nu membrilor familiei, altor titulari de cont sau altor deținători de card. Când utilizați caracteristicile de securitate personalizate, trebuie să aveți grijă să vă asigurați că acestea nu pot fi văzute de către terți.

##### **4.2 Blocarea instrumentelor de plată**

###### **4.2.1 Blocare de către Bancă**

Banca poate bloca un instrument de plată dacă

- motive obiective în legătură cu securitatea instrumentului de plată justifică acest lucru;
- există o suspiciune de utilizare neautorizată sau frauduloasă a instrumentului de plată; sau
- dacă clientul nu și-a îndeplinit obligațiile de plată în legătură cu o linie de credit (overrun sau cu descoperit de cont) legată de instrumentul de plată și (i) fie îndeplinirea acestor obligații de plată este pusă în pericol de deteriorarea sau punerea în pericol a situației financiare a clientului sau a unui co-debitor fie (ii) clientul a devenit insolubil sau se află în pericol iminent de a deveni insolubil. Banca va informa clientul despre acest lucru cu cât mai mult timp posibil înainte și cel târziu, imediat după blocare. Totuși, această notificare poate fi omisă dacă ar intra în conflict cu considerente de securitate obiective sau ar încălca o hotărâre judecătorească sau oficială. La utilizarea unui instrument de plată, clientul trebuie să respecte condițiile de emisie și utilizare a acestuia.

###### **4.2.2 Blocare de către client**

Clientul trebuie să semnaleze Băncii pierderea, furtul, utilizarea abuzivă sau altă utilizare neautorizată a unui instrument de plată sau a serviciilor bancare electronice prin Aplicația fără întârziere, imediat ce ia cunoștință de aceasta, (blocarea accesului fiind o caracteristică specială a Aplicației, accesibilă în orice moment clientului) sau la numărul de telefon +40317829797. Accesul la Aplicația poate fi blocat și de către client, introducând singur codul de acces în mod incorect de cinci ori la rând.

###### **4.3.3 Proceduri sigure de informare a clientului în cazul unor riscuri de fraudă sau securitate**

În caz de fraudă suspectată sau reală, sau de riscuri de securitate, Banca va informa clientul despre fraudă suspectată sau reală, sau despre riscurile de securitate, printr-o procedură sigură. De exemplu, dacă accesul clientului la Aplicația a acestuia nu a fost blocat ca urmare a fraudei (suspectate) sau a riscurilor de securitate respective, Banca va informa clientul prin Aplicația în consecință. Dacă fraudă (suspectată) sau riscurile de securitate cer ca Banca să comunice urgent cu clientul, Banca va încerca să informeze clientul și prin e-mail sau telefon.

## 5. Autorizarea și executarea ordinelor de plată

### 5.1 Autorizarea, revocarea și respingerea ordinelor de plată

Un ordin de plată este considerat autorizat de către Bancă numai dacă clientul a consimțit la tranzacția de plată respectivă în forma convenită cu acesta în acest scop și utilizând un instrument de plată convenit cu acesta în acest scop. Acest consimțământ poate fi înlocuit de ordine judiciare sau oficiale.

Consimțământul poate fi revocat de către client până când

- ordinul de plată al Clientul a fost primit de Bancă; sau
- în cazul unui acord privind o dată de executare viitoare, înainte de finalul zilei lucrătoare care precede data convenită. Debitale directe SEPA pot fi revocate de client nu mai târziu de finalul zilei lucrătoare care precede data de debitare convenită.

Banca poate refuza să execute un ordin de plată autorizat numai dacă

- acesta nu îndeplinește toate condițiile prevăzute în Documentele privind Contul, inclusiv termenii și condițiile acestora (în special, dacă lipsesc informațiile necesare sau acoperirea necesară sub formă de credit de cont sau linie de credit deschisă); sau
- executarea ar încălca reglementările europene sau naționale sau un ordin judiciar sau oficial; sau
- există motive rezonabile de a suspecta că executarea ar constitui o infracțiune.

### 5.2 Momentul primirii ordinelor de plată (ore limită)

Se consideră că un ordin de plată este primit de către Bancă în aceeași zi dacă ordinul este primit de Bancă într-o zi lucrătoare până la orele indicate în lista de mai jos. Dacă un ordin nu este primit într-o zi lucrătoare sau după orele precizate mai jos, se consideră că acesta a fost primit în următoarea zi lucrătoare. Zilele lucrătoare ale Băncii sunt de luni până vineri, cu excepția sărbătorilor legale din Austria, a zilei de 24 decembrie și Vinerea Mare. Vinerea Mare nu este o zi lucrătoare (în scopul tranzacțiilor de plată).

Ore de acceptare pentru procesare în aceeași zi în funcție de tipul și moneda ordinului:

- Transfer intern în Germania (EUR)

Aplicația până la ora 13:30 CET

- Transfer de credit SEPA (EUR)

Aplicația până la ora 13:30 CET

- Transferuri către/în România (RON)/Polonia (PLN)

Aplicația până la ora 12:45 CET

### 5.3 Executarea/durata ordinelor de plată

Pentru tranzacțiile de plată într-o monedă a Spațiului Economic European („monedă SEE”), Banca se asigură că suma tranzacției de plată este primită de furnizorul de servicii de plată al beneficiarului plății domiciliat în Spațiul Economic European cel târziu în o zi lucrătoare după primirea ordinului de plată.

### 5.4 Răspunderea Băncii pentru neexecutare sau executare incorectă sau cu întârziere a ordinelor de plată

5.4.1. În cazul ordinelor de plată în euro sau într-o monedă SEE, Banca este răspunzătoare față de clienții săi care au calitatea de consumatori (dar nu față de antreprenori și persoane juridice) după cum urmează:

- În cazul în care tranzacția de plată este inițiată direct de plătitor, pentru executarea corectă a tranzacției de plată până la primirea acesteia de către furnizorul de servicii de plată al beneficiarului plății.
- În cazul în care tranzacția de plată este inițiată de sau prin intermediul beneficiarului plății, pentru transmiterea corectă a tranzacției de plată către furnizorul de servicii de plată al plătitorului; și
- Pentru orice taxe pentru care Banca este responsabilă și pentru orice dobânzi la care este supus consumatorul ca o consecință a neexecutării sau a executării defectuoase, inclusiv cu întârziere, a tranzacției de plată.

Dacă Banca este răspunzătoare în conformitate cu punctul 5.4.1. (a) de mai sus, aceasta va rambursa clientului, fără întârzieri nejustificate, suma ce face obiectul tranzacției de plată neexecutate sau incorect executate și, dacă este cazul, va restabili contul de plăți debitat la starea în care s-ar fi aflat dacă tranzacția de plată incorectă nu ar fi avut loc. De asemenea, Banca este răspunzătoare în fața clienților săi pentru toate pierderile cauzate ca urmare a neexecutării sau a executării incorecte, inclusiv cu întârziere, a tranzacției de plată.

5.4.2. Din momentul primirii sumei, furnizorul de servicii de plată al beneficiarului plății este răspunzător față de beneficiarul plății pentru executarea corectă ulterioară a tranzacției de plată.

5.4.3. În cazul în care un ordin de plată este inițiat de către sau prin intermediul beneficiarului plății, furnizorul de servicii de plată al beneficiarului plății este răspunzător față de beneficiarul plății pentru

- a) transmiterea corectă a ordinului de plată către furnizorul de servicii de plată al plătitorului; și
- b) procesarea tranzacției de plată în conformitate obligațiile sale privind data valutei și disponibilitatea.

În cazul în care prestatorul de servicii de plată al beneficiarului plății este răspunzător în conformitate cu punctele 5.4.3(a) și 5.4.3(b), acesta retransmite imediat ordinul de plată în cauză către prestatorul de servicii de plată al plătitorului. În plus, dacă prestatorul de servicii de plată al beneficiarului plății este ținut responsabil în conformitate cu punctul 5.4.3(b), acesta va garanta punerea la dispoziția beneficiarului plății a sumei ce face obiectul tranzacției de plată, imediat după ce această sumă este creditată în contul de plăți al prestatorului de servicii de plată al beneficiarului plății.

## 5.5 Informații privind tranzacțiile de plată individuale

Imediat după executarea unei tranzacții de plată, Banca pune la dispoziția clientului următoarele informații pentru recuperare din Aplicația:

- o referință care să permită clientului identificarea fiecărei tranzacții de plată;
- data și ora tranzacției de plată și, dacă este cazul, detaliile beneficiarului plății;
- suma implicată în moneda în care este debitat contul de plată al clientului sau în moneda utilizată în ordinul de plată;
- prețul oricăror taxe aferente tranzacției de plată suportate de către client și, unde este cazul, defalcarea sumelor aferente acestor taxe, sau a dobânzii suportate de către client;
- dacă este cazul, cursul de schimb valutar utilizat pentru tranzacția de plată și valoarea tranzacției de plată după conversia monetară respectivă; și
- data valutei debitului sau data primirii ordinului de plată.

Banca furnizează clientului care este consumator, în format electronic prin intermediul Aplicației, într-o manieră care să permită clientului să stocheze și să reproducă informația nemodificată, informațiile menționate mai sus, o dată pe lună, în mod gratuit.

Banca va pune la dispoziția unui client care are calitatea de consumator, în formă electronică în secțiunea Declarației, la „Profil” în Aplicația, situația taxelor care urmează să fie pregătite conform Secțiunii 8 din Legea Austriacă privind Conturile de Plată ale Consumatorilor (*Verbraucherzahlungskontogesetz – VZKG*) anual și în momentul în care încetează contractul-cadru (i.e. Documentele privind Contul relevante).

## 6. Răspunderea și obligația de rambursare în legătură cu ordinele de plată

### 6.1 Tranzacții de plată neautorizate de către client

#### 6.1.1 Corectarea debitării contului

În cazul în care un ordin de plată care debitează contul unui client a fost executat fără autorizare din partea clientului, Banca îi va rambursa clientului suma tranzacției de plată neautorizate fără întârziere nejustificată și cel târziu până la sfârșitul zilei lucrătoare următoare după ce Banca a luat cunoștință sau a fost notificată despre tranzacția de plată neautorizată. Banca va readuce contul debitat al clientului în situația în care ar fi fost dacă nu ar fi avut loc tranzacția de plată neautorizată, adică, în special, va inversa debitul contului cu suma tranzacției de plată cu data valutei în ziua debitării. Acest lucru se aplică și dacă tranzacția de plată neautorizată de client a fost inițiată printr-un serviciu de inițiere de plăți. Pentru a efectua această notificare, clientul trebuie să informeze Banca fără întârziere nejustificată, imediat ce a descoperit o tranzacție de plată neautorizată. Dreptul de rectificare al clientului expiră la 13 luni de la data debitului, cu condiția ca Banca să fi furnizat clientului informațiile în conformitate cu Clauza 5.5.

#### 6.1.2 Răspunderea clientului

Dacă tranzacțiile de plată neautorizate de către client se bazează pe utilizarea abuzivă a unui instrument de plată, clientul este răspunzător să despăgubească Banca pentru toate pierderile rezultate suportate de Bancă, în cazul în care clientul a cauzat producerea pierderilor

- (i) prin facilitarea frauduloasă a producerii pierderii; sau
- (ii) prin încălcarea cu intenție sau din neglijență gravă a obligațiilor sale în legătură cu păstrarea în siguranță a instrumentelor de plată.

În cazul în care clientul a încălcat aceste obligații doar prin neglijență ușoară (dacă a comis o încălcare a obligației de diligență care nu poate fi exclusă întotdeauna chiar și în cazul unei persoane cu prudență medie), răspunderea clientului pentru daune se limitează la suma de 30 EUR sau echivalentul acestei sume în RON.

Clientul nu este răspunzător (cu excepția prevederilor de la punctul (i) de mai sus) pentru orice tranzacții de plată inițiate prin intermediul instrumentului de plată pierdut, furat sau folosit fără drept când:

- clientul nu a putut detecta pierderea, furtul sau folosirea fără drept a instrumentului de plată înainte efectuării plății;
- pierderea a fost cauzată de o acțiune sau de lipsa unei acțiuni din partea unui angajat sau agent acționând pe seama Băncii, a uneia dintre sucursalele Băncii sau a unui alt prestator de servicii extern numit de Bancă;
- clientul a notificat Banca potrivit Clauzei 4.2.2;
- Banca nu solicită o autentificare strictă a clienților; și
- Banca nu pune la dispoziție mijloacele adecvate de contact care să permită efectuarea, în orice moment, a notificării menționată la Clauza 4.2.2.

## 6.2 Rambursarea unei tranzacții de plată autorizate inițiate de beneficiarul plății

Clientul are dreptul la rambursare din partea Băncii a unei tranzacții de plată autorizate inițiate de sau prin intermediul unui beneficiar al plății care a fost deja executată, dacă sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții:

- (a) autorizația nu a specificat suma exactă a tranzacției de plată în momentul emiterii autorizației;
- (b) suma tranzacției de plată a depășit suma la care s-ar fi putut aștepta în mod rezonabil clientul, luând în calcul profilul cheltuielilor anterioare, condițiile din contractul-cadru (i.e. Documentele privind Contul) și circumstanțele relevante pentru cazul respectiv.

Rambursarea constă în suma totală a tranzacției de plată executate. Cu toate acestea, clientul nu poate invoca motive legate de schimbul valutar convenit în conformitate cu Secțiunea 1.5. din prezentul document.

Clientul nu are dreptul la nicio rambursare în cazul în care:

- (a) clientul și-a exprimat consimțământul de a executa tranzacția de plată direct către Bancă;
- (b) dacă este cazul, informațiile privind tranzacțiile de plată viitoare au fost transmise sau au fost puse la dispoziția clientului, în forma convenită, cu cel puțin 4 săptămâni înainte de data scadenței, de către Bancă sau de către beneficiarul plății.

Clientul poate solicita rambursarea unei tranzacții de plată autorizată, inițiată de sau prin intermediul unui beneficiar al plății, în termen de 8 săptămâni de la data la care fondurile au fost debitate. În termen de 10 zile lucrătoare de la primirea cererii de rambursare, Banca fie rambursează întreaga sumă a tranzacției de plată, fie justifică refuzul de a rambursa suma. În cazul în care clientul este nemulțumit în legătură cu motivele oferite de Bancă, va putea sesiza entitățile prevăzute în Secțiunea I.

În cadrul sistemului CORE de Debitare Directă SEPA, în cazul unei reclamații împotriva Băncii, clientul va avea dreptul la rambursarea valorii totale a unei tranzacții de plată autorizate inițiată de sau prin intermediul unui beneficiar și deja executată, fără a da niciun motiv, în termen de 8 săptămâni de la data la care suma respectivă a fost debitată din cont.

## 7. Reclamații

Vă rugăm să contactați serviciul pentru clienți dacă credeți că a fost comisă o eroare referitoare la transferul dumneavoastră, dacă aveți o întrebare în legătură cu serviciul sau aveți o reclamație:

- ✓ contactați-ne prin intermediul Aplicației; sau
- ✓ apelați +40317829797.

O confirmare a reclamației dumneavoastră vă va fi trimisă în termen de 5 zile lucrătoare de la primirea acesteia. Vom investiga solicitarea dumneavoastră și vă vom oferi informații periodice cu privire evoluția acesteia. Confirmarea va conține data primirii, plus un număr de referință, care trebuie utilizat în toate comunicările ulterioare cu Banca. Vom încerca întotdeauna să vă soluționăm problemele cât mai rapid posibil, iar dacă nu este posibil, vă vom trimite o confirmare scrisă în termen de cinci zile lucrătoare. Încercăm să soluționăm majoritatea reclamațiilor în termen de 15 zile lucrătoare, iar dacă nu am putut face acest lucru din cauza unor motive în afara controlului nostru, vă vom transmite un răspuns provizoriu care să indice motivele pentru care răspunsul la plângere va ajunge cu întârziere și să precizeze că vă vom furniza un răspuns definitiv imediat ce am stabilit toate faptele și am finalizat investigația, însă în cel mult 35 de zile lucrătoare de la data primirii plângerii dumneavoastră. Răspunsul final va stabili constatările noastre și va explica poziția noastră finală. Vom depune toate eforturile pentru a răspunde pe suport hârtie sau pe un alt suport durabil la plângerile dumneavoastră.

Dacă nu sunteți mulțumiți de soluționarea propusă de Bancă, aveți dreptul de a contacta instanțele de judecată sau:

- ✓ Soluționarea Litigiilor Online (ODR) care oferă o soluție simplă, eficientă, rapidă, ieftină și în afara instanței pentru litigiile legate de transferuri online. Vizitați <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>
- ✓ Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar, care oferă proceduri simple, rapide și gratuite pentru consumatori. Pentru mai multe informații, vă rugăm să vizitați: <https://www.csalb.ro/>
- ✓ Sau puteți depune o reclamație la serviciul de mediere bancară ([www.bankenschlichtung.at](http://www.bankenschlichtung.at)) sau puteți recurge la procedura medierii astfel cum este prevăzut de Legea nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator.

Litigiile în legătură cu gestionarea contului sau serviciile de plată vor fi soluționate de instanțele ordinare. Locul unde se desfășoară în general judecata Băncii poate fi găsit în Secțiunea I „Legea aplicabilă/instanța competentă” de mai sus.

### III. Informații în conformitate cu §§ 5, 7 și 8 din Legea privind Serviciile Financiare la Distanță (FernFinG) și celelalte legi aplicabile

#### 1. Descrierea tuturor serviciilor financiare

precum și comisionul total datorat de consumator pentru serviciul financiar respectiv pot fi găsite la finalul acestor informații.

#### 2. Notificarea dreptului de retragere conform § 8 FernFinG

- Clientul are dreptul să se retragă din Documentele privind Contul încheiate în termen de 14 zile fără penalități și fără obligația de a oferi un motiv. Termenul de retragere începe să curgă în ziua încheierii contractului. În cazul în care clientul a primit termenii și condițiile contractului și informațiile relevante abia după încheierea contractului, termenul de retragere va începe în momentul primirii tuturor acestor termeni și condiții și informații. Termenul se consideră respectat în orice caz dacă declarația de retragere este trimisă înainte de expirarea termenului. În cazul în care clientul dorește să exercite dreptul de retragere, retragerea trebuie declarată Băncii în mod expres.

- Retragerea trebuie trimisă prin intermediul Aplicației. Dacă acest drept de retragere nu este exercitat în termen de 14 zile de la încheierea contractului (sau de la data primirii tuturor termenilor și condițiilor și informațiilor relevante indicate mai sus), contractul încheiat este valabil o perioadă nedeterminată sau până la încheierea duratei convenite. Pe durata termenului de retragere, executarea contractului poate fi începută numai cu acordul expres al consumatorului.

- În cazul în care clientul se retrage ulterior în mod valabil din contract, Banca poate solicita plata imediată a remunerației pentru serviciul furnizat deja în mod efectiv în conformitate cu contractul, fără taxe suplimentare. Suma de plătit nu poate fi mai mare decât proporția din serviciu care a fost deja furnizată în raport cu amploarea totală a serviciului convenit contractual sau cu durata contractului, după caz. În termen de 30 de zile de la primirea notificării de retragere, Banca rambursează clientului orice sumă primită de la client în baza contractului, mai puțin suma menționată în cele două fraze precedente. Clientul trebuie să ramburseze orice sume de bani primite de la Bancă în termen de 30 de zile de la trimiterea notificării de retragere.

- Clientul nu are niciun drept de retragere:

- în cazul contractelor pentru servicii financiare, al căror preț este supus fluctuațiilor de pe piața financiară asupra cărora contractantul nu are niciun control și care pot să apară pe perioada termenului de retragere, în special servicii legate de:
  - a) schimbul valutar,
  - b) instrumente ale pieței monetare
  - c) titluri negociabile
  - d) acțiuni la societăți de investiții,
  - e) tranzacții financiare forward (futures) inclusiv instrumente echivalente cu plata în numerar,
  - f) contracte futures pe rata dobânzii (FRA),
  - g) swap pe rata dobânzii, swap valutar și swap pe acțiuni sau swap pe indice pe acțiuni; și
  - h) opțiuni call sau put pe toate instrumentele menționate la literele a-g, inclusiv instrumente echivalente cu plata în numerar, cum ar fi, în special, opțiuni pe valute și pe rata dobânzii;
- în cazul în care, cu acordul expres al clientului, contractul a fost deja executat integral de ambele părți înainte ca clientul să își exercite dreptul de retragere.

#### 3. Încetarea relației contractuale

- În calitate de titular al contului, clientul are dreptul să denunțe unilateral relația contractuală în orice moment fără a menționa motivele, fie apelând numărul de telefon +40317829797 fie pe cale electronică, în Aplicația. Clientul este obligat să returneze sau să distrugă toate mijloacele de abonare valabile către Bancă imediat după încetarea relației contractuale.

- Banca are dreptul să denunțe unilateral relația contractuală cu un preaviz de două luni.

- În cazul unui motiv întemeiat, Banca și clientul au dreptul să înceteze întreaga relație comercială sau părți individuale ale acesteia în orice moment, cu efect imediat, din motive importante, indiferent de orice acord cu privire la o perioadă fixă. Un motiv important care dă dreptul Băncii să înceteze relația comercială se consideră că există, în special, dacă

- are loc deteriorarea sau punerea în pericol a situației financiare a clientului sau a unui co-debitor și îndeplinirea obligațiilor față de Bancă este periclitată de acest lucru,
- clientul furnizează informații incorecte cu privire la situația sa financiară sau alte circumstanțe importante, sau
- clientul nu și-a îndeplinit sau nu poate îndeplini o obligație de a furniza sau a mări garanția.
- Banca va notifica imediat clientul cu privire la încetarea contractului.

La încetarea relației comerciale integrale sau a unor părți individuale ale acesteia, sumele datorate în cadrul acesteia vor deveni exigibile imediat. Clientul este obligat, de asemenea, să elibereze Banca de toate obligațiile asumate în numele acestuia. Mai mult,

Banca are dreptul să înceteze toate obligațiile asumate pentru client și să le onoreze cu efect pentru client, precum și să ramburseze imediat notele de credit făcute sub rezerva primirii. Revendicările care decurg din titluri de valoare, în special cambii, pot fi formulate de către Bancă până la acoperirea oricărui sold de datorie existent. TCG ale Băncii continuă să se aplice după încetarea relației comerciale până la achitarea completă.

#### 4. Informații privind căile de atac legale

- Ombudsmanul pentru Internet ([www.ombudsmann.at](http://www.ombudsmann.at), c/o Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation (ÖIAT) Ungargasse 64–66/3/404, 1030 Viena, [beratung@ombudsmann.at](mailto:beratung@ombudsmann.at)) este responsabil pentru soluționarea extrajudiciară a litigiilor în legătură cu contractele încheiate pentru plata prin Internet sau alte chestiuni legate de legea privind comerțul electronic sau Internetul sau legea privind protecția datelor, drepturile de autor sau mărcile comerciale referitoare la Internet. Clientul are opțiunea de a se adresa direct acestei comisii de arbitraj pe site-ul web menționat anterior, oferind o scurtă descriere a reclamației.

- Comisia Comună de Conciliere a Industriei Bancare Austriece (*Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft*), Wiedner Hauptstrasse 63, A-1045 Viena a fost înființată pentru soluționarea extrajudiciară a litigiilor legate de anumite reclamații ale clienților în industria bancară. Clientul are opțiunea de a depune reclamații la această comisie de arbitraj în scris sau pe cale electronică (e-mail: [office@bankenschlichtung.at](mailto:office@bankenschlichtung.at)), descriind pe scurt faptele cazului și anexând documentele necesare.

- Dacă sunteți un consumator cu reședința obișnuită în România, veți putea soluționa un litigiu cu privire la serviciile de plată prin adresarea către Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar (<https://www.csalb.ro/>), cu adresa în Strada Sevastopol nr. 24, etaj 2, sector 1, București, Romania, care oferă proceduri simple, rapide și gratuite pentru consumatori și/sau puteți depune o plângere, în funcție de natura sa, la Banca Națională a României (<https://www.bnr.ro/Home.aspx>), Autoritatea pentru Protecția Consumatorului (<https://anpc.ro/>) sau Agenția Națională de Administrare Fiscală (<https://www.anaf.ro/>). De asemenea, veți putea recurge la procedura medierii, în temeiul prevederilor Legii nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator.

Alternativele extrajudiciare pentru soluționarea unui litigiu, astfel cum sunt detaliate mai sus, nu prejudiciază dreptul dumneavoastră de a apela la procedurile judiciare.

- TCG se aplică întregii relații comerciale dintre client și Bancă.

- Protecția depozitelor: Pentru informații complete privind protecția deponenților și compensarea investitorilor, vă rugăm să consultați „Fișa de informații privind protecția depozitelor și compensarea investitorilor” a Băncii.

#### 5. Descrierea serviciilor financiare

##### A) Conturi de plată

###### **Western Union Digital Banking Standard**

- Principalele caracteristici ale serviciului financiar:

Western Union Digital Banking Standard este un cont de plată. Acesta este folosit pentru tranzacții de plată și investiții pe termen scurt. Cu cardul de debit, este posibil să retrageți numerar la ATM-uri din țară și din străinătate. Numărul de retrageri gratuite de la ATM este limitat la Western Union Digital Banking Standard la 1 pe lună. Cardul de debit permite, de asemenea, plăți fără numerar.

- Comisionul total datorat de consumator pentru serviciul financiar: Gratuit

Dobânda la soldurile creditoare, precum și comisionul pentru serviciile furnizate de Bancă în legătură cu contul Standard pot fi găsite în lista cu prețuri. Modificările tarifelor pentru servicii permanente se vor face doar pe baza Clauzelor 45 și 46 din TCG. Impozitul asupra creșterii capitalului („KESt”) este plătit de Bancă pentru clientul respectiv. Clientul poate suporta alte impozite sau alte costuri care nu sunt plătite prin intermediul Băncii sau percepute de Bancă. Clientul va suporta singur costurile pentru utilizarea mijloacelor de comunicare la distanță. Banca nu permite nicio descoperire de cont pe cont.

###### **Western Union Digital Banking Premium**

- Principalele caracteristici ale serviciului financiar:

Western Union Digital Banking Premium este un cont de plată. Acesta este folosit pentru tranzacții de plată și investiții pe termen scurt. Cu cardul de debit, este posibil să retrageți numerar de la ATM-uri din țară și din străinătate. Numărul de retrageri gratuite de la ATM este limitat la Western Union Digital Banking Premium la 2 pe lună. Cardul de debit permite, de asemenea, plăți fără numerar.

- Comisionul total datorat de consumator pentru serviciul financiar: 18,99 RON pe lună

Dobânda la soldurile creditoare, precum și comisionul pentru serviciile furnizate de Bancă în legătură cu Premium pot fi găsite în lista de prețuri. Modificările tarifelor pentru servicii permanente se vor face exclusiv pe baza Clauzelor 45 și 46 din TCG. KESt este plătit de Bancă pentru clientul respectiv. Clientul poate suporta alte impozite sau alte costuri care nu sunt plătite prin intermediul Băncii sau percepute de Bancă. Clientul va suporta singur costurile pentru utilizarea mijloacelor de comunicare la distanță. Banca nu permite nicio descoperire de cont asupra contului.

## 6. Validitatea

Informațiile oferite în cadrul acestui document, precum și orice alți termeni și condiții de natură generală sau specială ai Băncii, vor rămâne valabile până la o nouă notificare, în acord cu Secțiunea 1.2. din prezentul document.

## 7. Metode de plată

Orice plăți în legătură cu serviciile oferite de Bancă vor fi realizate prin deducere automată din cont, cu excepția cazului în care a fost agreat în mod diferit de către părți.

### **CONSIMȚĂMÂNT PENTRU EXECUTAREA ANTICIPATĂ A CONTRACTULUI:**

Fără a aduce atingere dreptului meu de a mă retrage din contract în conformitate cu § 8 alin. 5 din FernFinG, sunt de acord în mod expres cu executarea anticipată și imediată a contractului.

### **CLAUZE NEUZUALE**

Pentru scopul articolelor 1202 – 1203 din Codul Civil Român, clientul confirmă și acceptă expres toate prevederile acestui document cu privire la limitarea răspunderii, denunțarea unilaterală, suspendarea executării obligațiilor, decăderea din drepturi ori din beneficiul termenului, limitarea dreptului de a opune excepții, restrângerea libertății de a contracta, reînnoirea tacită, legea aplicabilă și alegerea instanțelor judecătorești și orice alte clauze neuzuale, incluzând, dar fără a se limita la, Secțiunea I (*Informații precontractuale*), Secțiunea 1.2. (*Modificări aduse Documentelor privind Contul și condițiilor*) 1.3. (*Durată și încetare*), 1.4. (*Comisioane și taxe*), 1.5. (*Tranzacții în monedă străină*), 3 (*Serviciile Băncii în domeniul tranzacțiilor de plată*), 4 (*Obligații de diligență pentru instrumente de plată și blocarea instrumentelor de plată*), 5 (*Autorizarea și executarea ordinelor de plată*), 6 (*Răspunderea și obligația de rambursare în legătură cu ordinele de plată*) și 7 (*Reclamații*) ale Secțiunii II și Secțiunea 2 (*Notificarea dreptului de retragere conform § 8 FernFinG*), 3 (*Încetarea relației contractuale*), 4 (*Informații privind căile de atac legale*) și 6 (*Validitatea*) ale Secțiunii III din prezentul document.