

INFORMAȚII PRELIMINARE ȘI TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE APLICABILE TRANZACȚIILOR DE PLATĂ¹

(„Termeni și condiții”)

UNU.- Despre RIA

Ria Payment Institution E.P., S.A (denumită în continuare RIA), având numărul de înregistrare (CIF) A- 80696792 și sediul principal situat în Calle Cantabria 2, 28108, Alcobendas, Madrid (Spania) este autorizată de către Ministerul Economiei și Trezoreriei din Spania ca Instituție de Plăți începând cu data de 28 iulie 2011 și și-a anunțat intenția de a furniza servicii de plată în România prin intermediul agenților săi care prestează servicii de plată. RIA deține licența numărul 6842 emisă de Banca Spaniei (detaliile licenței RIA pot fi consultate la www.bde.es) și a notificat Băncii Naționale a României intenția sa de a presta servicii în România. RIA poate fi contactată prin poștă la adresa sediului său principal indicată în prezentul, prin telefon (+34 91 7613760) sau prin email la TitularServicioCliente@riafinancial.com.

Scopul acestor Termeni și Condiții Generale este de a stabili drepturile și obligațiile esențiale dintre RIA și clienții acesteia în legătură cu prestarea serviciilor de plată reglementate în Uniunea Europeană conform Legii nr. 209/2019 privind serviciile de plată (denumită în continuare „Legea privind Serviciile de Plată”), în scopul de a permite executarea Tranzacțiilor de Plată prin semnarea, dacă este cazul, a contractelor individuale respective care stabilesc condițiile specifice aplicabile serviciului de plată specific în cauză (denumite în continuare „Ordinele Individuale de Plată”).

Acești Termeni și Condiții se aplică exclusiv persoanelor fizice care utilizează serviciul de remitere de bani furnizat de RIA în scopuri care nu au legătură cu o activitate economică, comercială sau profesională.

DOI.- Definiții

Următorii termeni utilizați în cadrul acestor Termeni și Condiții vor avea semnificația și scopul indicate mai jos:

„Beneficiar” înseamnă o persoană către care Plătitorul intenționează să transfere fonduri;

„Zi Lucrătoare” înseamnă o zi în care prestatorul serviciului de plată relevant al Plătitorului sau prestatorul serviciului de plată al Beneficiarului implicat în executarea unei Tranzacții de Plată are program de lucru astfel cum este necesar pentru executarea unei Tranzacții de Plată;

„Client” înseamnă, în cazul în care RIA acționează în calitate de prestator al serviciului de plată și în contextul unui „consumator”, un Plătitor, Beneficiar sau ambii care acționează în scopuri care nu au legătură cu activitatea economică, comercială sau profesională a acestora;

„Remitere de Bani” înseamnă serviciul de plată care permite primirea fondurilor de la un Plătitor fără a crea un cont de plăți pe numele Plătitorului sau Beneficiarului, în scopul exclusiv de a transfera o sumă echivalentă către un Beneficiar sau către un alt prestator de servicii de plată care acționează în numele și pe seama Beneficiarului, inclusiv în cazurile în care fondurile sunt primite în numele și pe seama Beneficiarului și sunt puse la dispoziția acestuia;

„Tranzacția de Plată” înseamnă o acțiune, inițiată de Plătitor sau de Beneficiar, după caz, în scopul depunerii, transferului sau retragerii de fonduri, indiferent de orice obligații subsecvente dintre Plătitor și Beneficiar; și

„Plătitor” înseamnă o persoană care emite o instrucțiune cu privire la o Tranzacție de Plată pentru plata fondurilor către un Beneficiar.

TREI.- Sfera de aplicare

¹Comisiunile maxime aplicabile serviciilor suplimentare pot fi regăsite la finalul acestor Termeni și Condiții

Acești Termeni și Condiții Generale se aplică următoarelor servicii de plată care sunt prestate pe teritoriul României:

- Remitere de bani.

PATRU.- Acțiuni pentru Clienți

La contractarea oricărui produs sau serviciu aferent Tranzacțiilor de Plată, Clientul va fi considerat un „consumator” astfel cum prevăd reglementările aplicabile.

CINCI.- Obligațiile privind furnizarea informațiilor înainte de emiterea unei Tranzacții de Plată

Plătitorul și Beneficiarul trebuie să furnizeze RIA informațiile și documentația stabilite de RIA la anumite intervale de timp, care pot include, fără limitare, următoarele:

Numele complet, numele de familie, numărul de identificare valabil și în vigoare (carte de reședință, carte de identitate, pașaport sau act de identitate valabil și în vigoare emis de autoritățile din țara de origine care include fotografia și semnătura titularului), naționalitate, profesie, data și locul nașterii, adresă poștală valabilă, telefon, cod IBAN pentru depunerile în contul bancar (în cazul în care serviciul este pus la dispoziție prin intermediul RIA) și scopul pentru care este efectuată Tranzacția de Plată.

Plătitorul se obligă să verifice caracterul exact și complet al datelor referitoare la Tranzacțiile de Plată pentru executarea cărora recurge la serviciile RIA, prestarea oricăror servicii de plată descrise în Secțiunea Trei a acestor Termeni și Condiții, în special cu privire la datele de identificare ale Beneficiarului și termenii economici ai Ordinului Individual de Plată, un ordin care va avea un număr unic în scopul urmăririi viitoare. Ordinul Individual de Plată respectiv împreună cu acești Termeni și Condiții formează, în scopurile Legii privind Serviciile de Plată și a legislației locale relevante, contractul individual care va guverna Tranzacția de Plată.

În cazul în care o Tranzacție de Plată este executată în conformitate cu instrucțiunile primite de la Plătitor și consemnate în Ordinul Individual de Plată, se va considera că a fost executată în mod corect în raport cu Beneficiarul specificat. Prin urmare, în cazul în care oricare dintre datele furnizate de către Plătitor sunt incorecte din orice motive care pot fi imputate Plătitorului, RIA nu va fi ținută răspunzătoare pentru neexecutarea sau executarea defectuoasă a Tranzacției de Plată. Pentru clarificare, Plătitorul nu va fi ținut răspunzător pentru nicio informație care este incorectă din culpa RIA.

În conformitate cu legile și reglementările aplicabile, pentru fiecare Tranzacție de Plată, RIA poate solicita un act de identitate valabil și păstra copii ale actelor de identitate respective ale Clienților în format optic, magnetic sau electronic pentru a garanta integritatea acestora, citirea corectă a datelor, imposibilitatea manipulării acestora și păstrarea și localizarea adecvate ale acestora.

RIA poate solicita în orice moment ca suma Tranzacției de Plată să fie creditată într-un cont bancar deținut de RIA.

În plus, vor fi luate măsuri suplimentare de cunoaștere a clientelei pentru identificarea și cunoașterea mai detaliată a Clienților în conformitate cu cerințele legii locale, dar și dacă suma unei Tranzacții de Plată, fie în mod individual, fie cumulată pentru o anumită perioadă depășește cealaltă sumă care va fi stabilită de RIA în mod periodic în conformitate cu procedurile de conformitate ale acesteia potrivit legilor aplicabile.

ȘASE.- Cheltuieli și comisioane aplicabile

Pentru prestarea de către RIA a serviciilor de plată, inclusiv a serviciului de Remitere de Bani, Clientul, fie că acționează în calitate de Plătitor, fie în calitate de Beneficiar, va plăti RIA cheltuielile și comisioanele aplicabile Tranzacției de Plată în cauză în conformitate cu plata care este efectuată în baza Ordinului Individual de Plată.

Beneficiarul unei Tranzacții de Plată va primi suma integrală specificată în Ordinul Individual de Plată transmis Plătitorului, înțelegându-se că Beneficiarul este de acord, atunci când RIA acționează în calitate de prestator al serviciului de plată, ca RIA să deducă cheltuielile suportate de aceasta din suma transferată înainte de plata acesteia.

În cazul în care prestatorul serviciului de plată al Plătitorului sau al Beneficiarului nu este RIA, prestatorul respectiv al serviciului de plată poate percepe comisioane și taxe în legătură cu Tranzacția de Plată.

În cazul în care au expirat trei (3) luni de la primirea fondurilor pentru o Tranzacție de Plată fără ca respectiva Tranzacție de Plată să fie achitată Beneficiarului și fondurile respective să fie restituite Plătitorului din motive care nu pot fi controlate de RIA, RIA poate percepe un comision lunar pentru fondurile respective în scopul compensării RIA pentru costurile rezonabile suportate de aceasta în legătură cu eforturile întreprinse de RIA în vederea restituirii către Plătitor a fondurilor neachitate și administrarea de către RIA a fondurilor în perioada în care acestea se află în posesia sa. Comisiunile maxime aplicabile de către RIA pentru costurile suportate de aceasta, astfel cum se prevede în prezentul, sunt incluse în tabelul cu comisioane de la finalul acestor Termeni și Condiții.

Informațiile cu privire la Termeni și Condiții pentru furnizarea de către RIA a serviciilor de plată, inclusiv a serviciului de Remitere de Bani, sunt furnizate în mod gratuit Clientului. Cu toate acestea, RIA poate transfera Clientului respectiv cheltuielile rezonabile suportate de RIA pentru revocarea Tranzacțiilor de Plată și cele care iau naștere din operațiunea de recuperare a fondurilor pentru Tranzacțiile de Plată în care Clientul a furnizat un număr de identificare unic corect. Pentru evitarea oricăror neclarități, Clientul nu va fi ținut răspunzător pentru nicio informație care este incorectă din culpa RIA.

Cursurile de schimb aplicabile, după caz, conversiei valutare care este efectuată în mod implicit în Ordinul Individual de Plată, vor fi puse la dispoziția Clienților împreună cu comisioanele aplicabile Tranzacției de Plată la anumite intervale de timp și vor fi acceptate de Client prin semnarea fiecărui Ordin Individual de Plată.

ȘAPTE.- Consimțământ, irevocabilitatea și revocarea Tranzacțiilor de Plată.

Consimțământ:

Consimțământul Plătitorului cu privire la executarea unei Tranzacții de Plată este oferit prin semnarea unui Ordin Individual de Plată.

RIA nu va fi ținută răspunzătoare pentru pierderea sau utilizarea necorespunzătoare de către Client a documentului care evidențiază Ordinul Individual de Plată, astfel cum a fost furnizat de RIA.

Irevocabilitate:

Plătitorul nu poate revoca un ordin pentru efectuarea unei Tranzacții de Plată ulterior primirii de către RIA a Ordinului Individual de Plată respectiv semnat de către Plătitor.

Revocarea Tranzacțiilor de Plată:

Plătitorul își poate retrage consimțământul în orice moment anterior datei la care ordinul devine irevocabil, astfel cum se indică mai sus. RIA poate percepe taxe în mod proporțional cu costurile rezonabile suportate de RIA în legătură cu revocarea consimțământului Plătitorului, astfel cum s-a agreat cu Plătitorul pentru orice Ordin Individual de Plată.

Tranzacțiile de Plată nu pot fi executate, în cazul în care Plătitorul nu a putut sau a refuzat să furnizeze informațiile solicitate și/sau documentația necesară pentru executarea unei Tranzacții de Plată sau în cazul în care neexecutarea Tranzacției de Plată de către RIA a fost necesară pentru respectarea procedurilor interne de control RIA sau a legilor și reglementărilor aplicabile.

În cazul în care un Plătitor dorește să revoce o Tranzacție de Plată personal, numai după ce va verifica dacă Tranzacția de Plată nu a fost plătită în țara de destinație către un Beneficiar, RIA va proceda la revocarea acesteia.

În cazul revocării unei Tranzacții de Plată, RIA va restitui fondurile Plătitorului prin intermediul agentului, propriei/ilor locații RIA (dacă există) sau printr-o depunere în contul bancar al Plătitorului, astfel cum a fost agreat cu RIA.

OPT.- Executarea tranzacțiilor de plată

8.1. Primirea Tranzacțiilor de Plată

Data primirii unei Tranzacții de Plată este data la care Ordinul Individual de Plată și fondurile corespunzătoare sunt primite de către RIA. În cazul în care data primirii nu este o Zi Lucrătoare pentru RIA, tranzacția de plată va fi considerată primită în Ziua Lucrătoare următoare.

RIA își rezervă dreptul de a refuza executarea unei Tranzacții de Plată, în cazul în care, înainte de executarea unei Tranzacții de Plată, Plătitorul nu pune toate fondurile la dispoziția RIA, inclusiv în cazul în care Plătitorul inițiază Tranzacția de Plată prin intermediul unui card de plăți sau în cazul unei fraude ori pericol privind securitatea suspectate sau efective. În cazul în care RIA refuză executarea unei Tranzacții de Plată, aceasta va notifica Plătitorul cu privire la refuzul respectiv și, dacă este posibil, motivul pentru acesta, precum și procedura de rectificare a posibilelor erori care au condus la refuzul respectiv, exceptând cazul în care orice lege sau reglementare aplicabilă interzice notificarea respectivă.

Tranzacțiile de Plată respinse nu vor fi considerate primite în scopurile Secțiunii 8.2 de mai jos.

8.2. Termenul de executare și data valutei

a) Sfera de aplicare.- se convine în mod expres că prevederile referitoare la perioada de executare și data valutei se vor aplica numai Tranzacțiilor de Plată efectuate (i) în euro sau (ii) Tranzacțiilor de Plată care implică o singură conversie valutară între euro și moneda unui stat membru al Spațiului Economic European („SEE”) din afara zonei euro, cu condiția efectuării conversiei valutare necesare în statul membru respectiv din afara zonei euro și, în cazul tranzacțiilor de plată transfrontaliere, cu condiția ca transferul transfrontalier să fie efectuat în euro.

b) Tranzacțiile de Plată în care Clientul este un Plătitor. În legătură cu Tranzacțiile de Plată în care Clientul acționează în calitate de Plătitor, RIA se va asigura că suma Tranzacției de Plată este plătită în contul prestatorului serviciului de plată al Beneficiarului, cel târziu, la finalul Zilei Lucrătoare care urmează după data primirii ordinului pentru efectuarea Tranzacției de Plată. În cazul în care data primirii nu este o Zi Lucrătoare, Tranzacția de Plată va fi considerată primită în cursul Zilei Lucrătoare următoare. Aceste termene vor fi prelungite cu o Zi Lucrătoare, în cazul Tranzacțiilor de Plată procesate în format fizic.

c) Tranzacțiile de Plată în care Clientul este Beneficiarul. În cazul Tranzacțiilor de Plată în care Clientul este Beneficiarul, RIA va pune la dispoziție fondurile Tranzacției de Plată nu mai târziu de Ziua Lucrătoare în care au fost primite fondurile de la prestatorul de servicii de plată al Plătitorului.

Tranzacțiile de Plată în care este implicat un prestator de servicii de plată situat în afara SEE sau executate într-o monedă alta decât moneda unui stat membru al SEE nu vor face obiectul prevederilor de mai sus referitoare la data executării și data valutei, exceptând cazul în care se prevede altfel în prezentul. În aceste cazuri, termenele de executare vor depinde de prestatorul serviciului de plată al Beneficiarului, RIA angajându-se să efectueze tranzacția (numai în calitate de prestator al serviciului de plată al Plătitorului) într-o perioadă de maxim trei Zile Lucrătoare de la Ziua Lucrătoare care urmează după primirea ordinului pentru efectuarea Tranzacției de Plată.

8.3. Măsuri de protecție

În cazul în care fondurile primite de la Plătitori sau primite prin intermediul unui alt prestator de servicii de plată, care urmează să fie plătite Beneficiarului, se află în posesia RIA la finalul Zilei Lucrătoare în care au fost primite, acestea vor fi depuse într-un cont separat deschis la o instituție de credit sau vor fi investite în active sigure, lichide și cu risc redus, astfel cum prevăd legile și reglementările aplicabile.

NOUĂ.- Tranzacții de Plată care implică servicii de conversie valutară și schimb valutar

RIA va pune la dispoziția Plătitorilor cursurile de schimb valutar aplicabile Tranzacțiilor de Plată. În orice caz, cursurile de schimb valutar vor fi comunicate Plătitorilor înainte de acceptarea de către Plătitor a emiterii unui ordin pentru efectuarea unei Tranzacții de Plată și vor fi incluse în Ordinul Individual de Plată care include plata respectivă.

Plata către Beneficiar a Tranzacției de Plată ordonate de către Plătitor va fi efectuată în moneda și prin intermediul metodei de plată puse la dispoziție de RIA (de exemplu, în numerar sau prin creditarea contului bancar al Beneficiarului) astfel cum s-a agreat între RIA și Plătitor. În cazul în care Beneficiarul convine cu prestatorul serviciului de plată al acestuia să convertească suma de plată într-o monedă diferită sau să schimbe metoda de plată, tranzacția respectivă va fi separată și distinctă de Tranzacția de Plată trimisă de RIA, și exclusiv între Beneficiar și prestatorul serviciului acestuia.

RIA își rezervă dreptul de a refuza orice Tranzacție de Plată pentru care, potrivit procedurilor sale interne de control de reglementare, sunt necesare verificări suplimentare, și de a împiedica executarea imediată a acesteia.

ZECE.- Tranzacții de Plată neautorizate sau executate în mod necorespunzător

În cazul în care Clientul ia cunoștință de faptul că a avut loc o Tranzacție de Plată neautorizată sau executată în mod necorespunzător, acesta trebuie să comunice RIA acest aspect fără întârziere pentru a lua măsuri de la rectificare prin intermediul Serviciului de Relații cu Clienții RIA (datele de contact sunt indicate în Secțiunea 13 de mai jos). Clientului i se poate solicita să furnizeze informații referitoare la Tranzacția de Plată și/sau orice alte informații stabilite de RIA în scopurile identificării.

Cu excepția cazurilor în care RIA nu a furnizat sau pus la dispoziția Clientului informațiile corespunzătoare Tranzacției de Plată, comunicarea menționată în secțiunea precedentă trebuie să aibă loc într-un termen de maximum treisprezece (13) luni de la data primirii sau plății de către RIA către Beneficiar, după caz, a sumei Tranzacției de Plată.

În cazul în care RIA acționează în calitate de prestator al serviciului de plată al Plătitorului:

- În cazul unei Tranzacții de Plată neautorizate, RIA va restitui imediat Plătitorului suma Tranzacției de Plată neautorizate și, în orice caz, nu mai târziu de sfârșitul Zilei Lucrătoare următoare, după ce a luat cunoștință de sau a fost notificată cu privire la tranzacție, exceptând cazul în care RIA are motive temeinice să suspecteze comiterea unei fraude și comunică, în scris, motivele respective autorității naționale relevante.
- În cazul unei executări defectuoase a Tranzacției de Plată pentru care RIA este răspunzătoare, RIA va restitui imediat Plătitorului suma Tranzacției de Plată efectuate în mod defectuos.

În cazul în care RIA acționează în calitate de prestator al serviciului de plată al Beneficiarului și în cazul unei executări defectuoase a Tranzacției de Plată pentru care RIA este răspunzătoare, RIA va pune imediat suma aferentă Tranzacției de Plată efectuate în mod defectuos la dispoziția Beneficiarului.

UNSPREZECE.- Protecția datelor

În scopurile acestui Articol, „Operator”, „Date cu Caracter Personal”, „Prelucrare” și „Persoană Vizată” vor avea semnificațiile atribuite în Regulamentul General privind Protecția Datelor (RGPD) (2016/679) și în legile și cerințele privind protecția datelor care se aplică părților în diferite state membre UE în legătură cu acești Termeni și Condiții („Legile Aplicabile privind Protecția Datelor”).

RIA acționează în calitate de Operator cu privire la Datele cu Caracter Personal pe care le prelucrează în contextul serviciilor furnizate conform acestor Termeni și Condiții.

Pentru informații despre modul în care RIA poate prelucra Datele cu Caracter Personal ale Clientului, tipurile de Date cu Caracter Personal pe care RIA le poate colecta, modul în care RIA utilizează, dezvăluie și protejează aceste Date cu Caracter Personal, drepturile Clientului privind protecția datelor sale, și modalitatea de a contacta RIA cu privire la practicile de confidențialitate ale acesteia, vă rugăm să consultați Nota noastră de Informare la <https://dc.riafinancial.com/posta-romana>.

Clientul confirmă și este de acord cu faptul că Datele sale cu Caracter Personal vor fi dezvăluite, transferate către, sau stocate de către RIA, societățile din cadrul grupului acesteia sau terțe părți, în cazul în care dezvăluirea, transferul sau stocarea respectivă este necesară sau recomandabilă în mod rezonabil în scopul asumării sau executării obligațiilor în baza acestor Termeni și Condiții. Datele cu Caracter Personal ale Clientului pot fi transferate în afara Spațiului Economic European către țări în care legile nu pot oferi același nivel de protecție a datelor precum cel oferit în țara în care Datele cu Caracter Personal au fost colectate inițial. În acest caz, RIA va implementa mecanismele necesare pentru a se asigura că Datele cu Caracter Personal transferate beneficiază de niveluri de protecție adecvate în conformitate cu legea aplicabilă. Pentru o listă completă a țărilor unde sunt transferate datele dumneavoastră și pentru informații suplimentare cu privire la măsurile de protecție existente (inclusiv pentru a obține o copie a acestora), vă rugăm să îl contactați pe Responsabilul cu Protecția Datelor din cadrul RIA la DPO@euronetworldwide.com.

Independent de oricare dintre prevederile de mai sus, RIA va păstra confidențialitatea tuturor informațiilor referitoare la Tranzacțiile de Plată și alte operațiuni ale Clienților, fără ca informațiile respective să fie dezvăluite terților, exceptând cazul în care este necesară furnizarea serviciilor de plată stabilite în Secțiunea 3 de mai sus, sau în cazul în care legile și reglementările aplicabile permit dezvăluirea informațiilor respective către terți, inclusiv, fără limitare, agențiile guvernamentale sau în contextul respectării obligațiilor prevăzute de legile privind combaterea spălării banilor și finanțării terorismului. Această prevedere se va aplica fără a aduce atingere prevederilor stipulate în reglementările aplicabile privind protecția datelor cu caracter personal.

DOISPREZECE.- Legea și limba aplicabile

Acești Termeni și Condiții și Ordinele Individuale de Plată corespunzătoare sunt guvernate de legea română. Posibilele dispute vor fi soluționate pe cale amiabilă sau, dacă acest lucru nu este posibil, de către instanțele competente.

Limba aplicabilă raportului contractual dintre RIA și Client este limba română.

TREISPREZECE – Serviciul de Relații cu Clienții & procedura de soluționare a reclamațiilor

Pentru orice întrebări sau probleme cu privire la o Tranzacție de Plată executată cu RIA sau acești Termeni și Condiții, puteți contacta Serviciul de Relații cu Clienții RIA la:

SERVICIUL DE RELAȚII CU CLIENȚII RIA:

C/ Cantabria 2
28108, Madrid
Spania
Tel: 0040312295480
E-mail: globalagentemeasa@riafinancial.com

Datele de contact ale agentului RIA

Compania Nationala Posta Romana S.A.
Bucuresti, Sector 2, B-dul Dacia, nr. 140, parter, et 3-11
Tel: 0040213182177
Fax: 0040213182130
Număr de înregistrare la Registrul Comerțului: 427410
număr de înregistrare în scopuri de TVA: RO427410
E-mail: dsfria@posta-romana.ro

Clienții vor depune reclamațiile acestora în scopul soluționării oricărei dispute, în scris (i) personal, la orice sediu al RIA PAYMENT INSTITUTION, E.P., S.A.U; (ii) prin poștă, în atenția Reprezentatului Departamentului de Relații cu Clienții al RIA PAYMENT INSTITUTION, E.P., S.A.U., Calle Cantabria 2, 28108, Alcobendas, Madrid (Spania); sau (iii) prin e-mail la TitularServicioCliente@riafinancial.com.

Departamentul de Relații cu Clienții va răspunde reclamațiilor depuse de Clienți într-o perioadă de maximum

cincisprezece (15) Zile Lucrătoare de la primirea reclamației, cu excepția cazului în care, ca urmare a unor circumstanțe excepționale (care vor fi notificate de către RIA Clientului în perioada respectivă) termenul de comunicare a răspunsului final trebuie să fie prelungit până la maximum treizeci (30) de zile de la data primirii reclamației.

În cazul în care reclamația depusă la Reprezentantul Departamentului de Relații cu Clienții al RIA a fost respinsă sau perioada menționată mai sus a expirat fără ca Departamentul Relații cu Clienții să emită un răspuns, Clientul poate depune reclamația sa la:

- (i) Banco de España (Pagina de internet: www.bde.es)

Prin poștă la:

Banco de España
Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones
C/ Alcalá 48, 28014 Madrid, Spania
Tel.: (+34) 900 54 54 54 / (+34) 91 338 8830

Pentru protejarea drepturilor acestora, Consumatorii persoane fizice pot contacta Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor din România și Comisarii pentru Protecția Consumatorilor.

Date de contact:

<http://anpc.gov.ro/>

NUMĂRUL DE TELEFON AL CONSUMATORULUI – 0040219551

Comisari pentru Protecția Consumatorilor

<https://anpc.ro/articol/589/comisari-anpc-1>

Pentru București

Comisarul pentru Protecția Consumatorilor din Municipiul București

Adresa: București, Str. Transilvaniei nr. 2, sector 1, cod poștal 010798

Tel.: 004021/310.63.75 or 004021/9660

Fax: 004021/310.63.80

E-mail: reclamatii.bucuresti@opc.ro

COMISIOANE MAXIME

Comisioanele actuale percepute de Ria Payment Institution E.P., S.A.U. (denumită în continuare RIA) nu vor face obiectul niciunui tip de revizuire de către Banca Spaniei, sunt comisioanele MAXIME și se aplică tuturor Clienților, atât consumatori cât și non-consumatori, RIA rezervându-și dreptul de a aplica comisioane mai mici Clienților acesteia pentru oricare dintre elementele subliniate.

1.- SERVICII SUPLIMENTARE

Servicii Suplimentare	COMISIOANE
Revocarea, modificarea sau restituirea remiterilor de bani (Nota 1)	Costurile rezonabile care sunt suportate de RIA vor fi transferate Clientului respectiv
Remiteri de bani cu date insuficiente sau incorecte (Nota 2)	Costurile rezonabile care sunt suportate de RIA vor fi transferate Clientului respectiv

Administrarea soldului (Nota 3)	3,00 euro/lună (inclusiv TVA, dacă este aplicabilă)
---------------------------------	---

Nota 1. Revocarea, modificarea sau restituirea Remiterilor de Bani.

RIA va adopta măsurile necesare pentru a executa un ordin privind o Tranzacție de Plată emis de către Plătitor în scopul de a revoca, modifica sau încerca să retragă un ordin privind o Tranzacție de Plată.

În cazul în care acțiunile întreprinse implică perceperea de costuri de către terți, costuri care sunt rezonabile, acestea vor fi transferate Clientului respectiv, chiar dacă acțiunile respective nu au fost îndeplinite cu succes din motive care nu pot fi imputate RIA.

Nota 2. Tranzacții de Plată cu date incomplete sau incorecte.

Omiterea oricăror date necesare pentru executarea unei Tranzacții de Plată nu va implica perceperea unui comision suplimentar de la Clientul respectiv, dar RIA va transfera Clientului respectiv costurile rezonabile suportate de RIA în legătură cu orice acțiuni întreprinse (chiar dacă acestea nu au fost îndeplinite cu succes din motive care nu pot fi imputate RIA) în scopul de a (i) obține detaliile necesare pentru executarea Tranzacției de Plată astfel cum sunt stabilite în Secțiunea 8.2 de mai sus, sau (ii) recupera fondurile de la terți, în cazul în care Tranzacția de Plată a fost executată dar nu a fost plătită Beneficiarului din cauza datelor incorecte sau incomplete sau (iii) restitui fondurile Plătitorului pentru o Tranzacție de Plată care nu a fost executată din cauza datelor incorecte sau incomplete.

Nota 3. Administrarea soldului.

În cazul în care fondurile primite de la Plătitori se află în posesia RIA la finalul Zilei Lucrătoare care urmează după ziua primirii acestora, fondurile respective vor fi depuse într-un cont separat deschis la o instituție de credit sau vor fi investite în active sigure, lichide și cu risc redus, astfel cum prevăd legile și reglementările aplicabile. După o perioadă de trei (3) luni de la primirea fondurilor fără ca Tranzacția de Plată să fie plătită Beneficiarului și fondurile să fie restituite Plătitorului din motive care nu pot fi controlate RIA, RIA poate percepe un comision lunar pentru fondurile respective în scopul compensării RIA pentru costurile rezonabile suportate de către RIA în legătură cu eforturile întreprinse de RIA în vederea restituirii către Plătitor a fondurilor neplătite și administrarea de către RIA a fondurilor în perioada în care acestea se află în posesia sa.