



**CONDITII GENERALE  
DE FUNCTIONARE A PRODUSELOR SI SERVICIILOR BANCARE  
~ PERSOANE FIZICE ~**

**Versiunea 1  
Data intrarii in vigoare: 20 aprilie 2015**



## CUPRINS

|      |  |    |
|------|--|----|
| I.   | CE SUNT SI CUM SE APLICA CONDITIILE GENERALE DE FUNCTIONARE A PRODUSELOR SI SERVICIILOR BANCARE – PERSOANE FIZICE (CGPF) ..... | 5  |
| 1.   | Definitii.....   | 5  |
| 2.   | Obiectul CGPF.....   | 8  |
| 3.   | Prioritatea in intelegerea cu Clientul .....   | 8  |
| 4.   | Deschiderea relatiei dintre Banca si Client .....  | 8  |
| 5.   | Modificarea CGPF .....   | 8  |
| 6.   | Cesiune/ novatie/ transfer .....   | 9  |
| 7.   | Durata si incetarea relatiei dintre Banca si Client .....  | 9  |
| II.  | GENERALITATI PRIVIND DERULAREA RELATIEI DINTRE BANCA SI CLIENT .....   | 10 |
| 8.   | Identificarea si cunoasterea clientelei. Prevenirea spalarii banilor si finantarii terorismului .....                          | 10 |
| 9.   | Imputerniciti .....  | 10 |
| 10.  | Modificari in situatia Clientului.....   | 11 |
| 11.  | Modificari in situatia Bancii.....   | 11 |
| 12.  | Relatia dintre Banca si mostenitorii Clientului.....   | 11 |
| 13.  | Limitarea raspunderii Bancii (forta majora, caz fortuit) .....   | 12 |
| 14.  | Limitarea efectelor impreviziunii .....  | 12 |
| 15.  | Locul, Programul de lucru si modalitati de contactare a Bancii .....   | 12 |
| III. | PRODUSE SI SERVICII BANCARE.....   | 12 |
|      | PREVEDERI GENERALE PRIVIND SERVICIILE SI OPERATIUNILE DE PLATA .....   | 12 |
| 16.  | Categorii de Servicii de plata .....   | 12 |
| 17.  | Informatii obligatorii executarii Instructiunii privind Operatiunea de plata .....   | 13 |
| 18.  | Momentul primirii Ordinului de plata .....   | 13 |
| 19.  | Refuzul executarii Ordinului de plata.....   | 13 |
| 20.  | Consimtamantul pentru executarea Operatiunilor de plata .....  | 14 |
| 21.  | Executarea Operatiunilor de plata .....  | 14 |
| 22.  | Termene de executare (Cutt-off-time) .....   | 15 |
| 23.  | Irevocabilitatea Instructiunii privind executarea Operatiunii de plata .....   | 15 |
| 24.  | Neexecutarea sau executarea incorecta a Instructiunilor privind Operatiunile de plata .....                                    | 15 |
| 25.  | Securitatea operatiunilor si blocarea Instrumentelor de plata .....  | 16 |
| 26.  | Sume transferate.....  | 16 |
| 27.  | Dreptul Clientului la rambursare.....  | 17 |
|      | FUNCTIONAREA PRODUSELOR SI SERVICIILOR BANCARE .....   | 17 |
| 28.  | Cont curent .....  | 17 |
| 29.  | Cont de economii.....  | 19 |
| 30.  | Debit Direct .....   | 19 |
| 31.  | Standing Order (Plati programate) .....  | 20 |
| 32.  | Schimb valutar .....   | 21 |
| 33.  | Depozite la termen .....   | 21 |
| 34.  | Carduri.....   | 21 |
| 35.  | Serviciul de Internet Banking .....  | 24 |
| 36.  | Pachete de produse.....  | 26 |
| 37.  | Bancassurance .....  | 26 |
| 38.  | Alte servicii .....  | 26 |
| IV.  | COSTURI.....   | 28 |
| 39.  | Dobanzi .....  | 28 |
| 40.  | Comisioane si Taxe.....  | 29 |
| 41.  | Compensare.....  | 29 |
| 42.  | Imputatia platii.....  | 29 |
| V.   | DISPOZITII FINALE.....   | 29 |
| 43.  | Corespondenta.....   | 29 |
| 44.  | Protectia Datelor Persoanale .....   | 30 |
| 45.  | Legea aplicabila .....   | 31 |
| 46.  | Reclamatii si litigii .....  | 31 |



## I. CE SUNT SI CUM SE APLICA CONDITIILE GENERALE DE FUNCTIONARE A PRODUSELOR SI SERVICIILOR BANCARE – PERSOANE FIZICE (CGPF)

### 1. Definitii

In prezentul document, urmatoorii termeni vor fi interpretati conform urmatoarelor definitii:

#### 1.1 Definitii generale

- 1.1.1 Banca:** Romanian International Bank SA sau orice denumire ulterioara pe care aceasta o poate avea, cu Sediul in Bucuresti, B-dul. Dimitrie Pompei, Nr. 5-7, Et. 6, Sector 2, inmatriculata la Oficiul Registrului Comertului sub nr. J40/2416/1998, C.U.I. 10318789, Registrul Bancar RB-PJR-40-043, operator de date cu caracter personal cu nr. 769; orice referire facuta la Banca in cuprinsul prezentelor CGPF va fi inteleasa ca incluzand si oricare dintre Unitatile teritoriale ale acesteia.
- 1.1.2 Client:** Inseamna, in cadrul prezentelor CGPF, in functie de context, daca nu se prevede altfel, una sau mai multe dintre urmatoarele categorii: i) titularul – persoana fizica rezidenta sau nerezidenta – unui cont deschis la Banca; ii) persoanele autorizate sa opereze pe cont in numele si pe seama titularilor; iii) orice alti beneficiari ai vreunui produs sau serviciu al Bancii; iv) succesorii legali si/ sau contractuali ai categoriilor de Clienti mentionati la punctele i) – iii) de mai sus.
- 1.1.3 Comunicare:** Reprezinta instiintarea adresata Clientului de catre Banca prin afisare la sediul Unitatilor teritoriale ale Bancii si/sau prin publicare pe Pagina de Internet a Bancii si/sau printr-un alt mijloc de comunicare in masa. Data Comunicarii va fi considerata ca fiind data afisarii sau publicarii, dupa caz.
- 1.1.4 Cont bancar curent** (definit in continuare "**Cont curent**"): Este un cont destinat efectuarii operatiunilor curente de incasari si plati dispuse de Clienti. In Contul curent se inregistreaza, distinct si cronologic, toate tranzactiile generate de relatia dintre Banca si Client. De asemenea, Contul curent poate reprezenta produsul suport pentru diverse produse si servicii bancare.
- 1.1.5 Costuri:** Prin costuri suportate de Client in legatura cu produsele si serviciile utilizate in cadrul Relatiei, se intelege orice suma datorata de Client Bancii cu titlu de dobanda, comisioane, taxe, speze precum si orice alte costuri in sarcina Clientului sau suportate in numele si pe seama Clientului conform documentatiei semnate cu Banca.
- 1.1.6 Curs de Schimb de Referinta:** Reprezinta cursul de schimb folosit de Banca pentru efectuarea oricarui schimb valutar (vanzare sau cumparare, dupa caz) si care este cursul valutar furnizat de catre Banca asa cum este afisat pe Pagina de Internet a acesteia si/sau la Unitatile teritoriale, in functie de tipul produsului prin care se tranzactioneaza ("**Curs de Schimb de Referinta al Bancii**") sau care provine dintr-o sursa publica ("**Cursul de Referinta BNR**" sau "**Cursul de Schimb de Referinta Mastercard**"), in functie de conditiile specifice aplicabile in conformitate cu prezentele CGPF sau cu Conditiiile specifice.
- 1.1.7 Data valutei:** Reprezinta data de referinta folosita de Banca pentru a calcula dobanda aferenta fondurilor debitate din sau creditate in contul Titularului de cont.
- 1.1.8 Descoperit neautorizat de cont:** Reprezinta o situatie care poate sa apara in anumite conditii, cum ar fi inregistrarea de catre Banca a valorii comisioanelor, dobanzilor sau a altor costuri datorate de Client, realizarea unor tranzactii off-line sau a unor tranzactii intr-o valuta diferita de valuta cardului, care conduc la o depasire a valorii disponibile in cont.
- 1.1.9 Extras de cont:** Reprezinta documentul emis de catre Banca cu privire la inregistrarile evidentiata in cont intr-o perioada de referinta, aferente operatiunilor ordonate de Titularul de cont/Imputernicit sau efectuate prin utilizarea instrumentelor de plata emise pe numele acestora, inclusiv valorile comisioanelor, taxelor si dobanzilor.
- 1.1.10 Imputernicit:** Reprezinta o persoana fizica autorizata sa actioneze pentru si in numele Clientului in relatia cu Banca, in limita mandatului acordat, potrivit legislatiei aplicabile.
- 1.1.11 Indice de Referinta:** Reprezinta indicele folosit ca baza de calcul pentru determinarea dobanzilor ce urmeaza sa fie aplicate si care provine dintr-o sursa publica ce poate fi verificata de catre Client si de catre Banca (precum ROBOR, EURIBOR sau alt indice public).
- 1.1.12 Instructiune:** Reprezinta o dispozitie data Bancii de catre Client sau de catre un Imputernicit al acestuia in scopul sau in legatura cu furnizarea de produse si servicii, in conformitate cu prevederile Conditiiilor specifice.
- 1.1.13 Lista de tarife, dobanzi si comisioane** aplicabile persoanelor fizice: Reprezinta lista standard de tarife, dobanzi si comisioane pentru produsele si serviciile bancare oferite Clientilor Bancii, asa cum este afisata la Unitatile Teritoriale ale Bancii si publicata pe Pagina de Internet a acesteia.
- 1.1.14 Pagina de Internet:** Reprezinta website-ul Bancii, respectiv [www.roib.ro](http://www.roib.ro) si/sau [www.idea-bank.ro](http://www.idea-bank.ro) (disponibil incepand cu 20 aprilie 2015).
- 1.1.15 Program de lucru:** Reprezinta intervalul de timp, in cursul unei Zile lucratoare, in care Banca poate procesa documente si efectua operatiuni in conformitate cu regulile de sistem stabilite de Banca.
- 1.1.16 Relatia:** Stabileste cadrul general de desfasurare a raporturilor contractuale dintre Banca si Clientii sai, cu privire la toate produsele si serviciile oferite de Banca acestora, aplicandu-se oricarui aspect care nu este reglementat expres in alt mod in alte documente contractuale. Relatia dintre Banca si Client se concretizeaza intr-o "**Conventie-cadru**" formata din: i) prevederile prezentelor Conditii generale de functionare a produselor si serviciilor bancare – persoane fizice (denumite in

continuare "CGPF"); ii) **Lista de tarife, dobanzi si comisioane** aplicabile persoanelor fizice; iii) prevederile documentatiei specifice de solicitare a produselor si serviciilor oferite de Banca, indiferent de denumirea pe care o poarta (cerere, cerere-contract, contract, conventie, etc.) denumite in continuare "**Conditiiile specifice**", care, impreuna cu actele normative aplicabile si uzantele si practicile bancare, guverneaza "legea partilor".

- 1.1.17 Reprezentant legal:** Persoana fizica imputernicita legal sa reprezinte in relatia cu Banca o persoana fizica minora sau aflata in interdictie judecatoareasca, in numele si pe contul careia poate efectua operatiuni bancare.
- 1.1.18 Specimen de semnatura:** Reprezinta semnatura olografa a Titularului de cont sau a Imputernicitorilor, inscrisa pe documentele utilizate in relatia cu Banca si pastrata in evidentele acesteia.
- 1.1.19 Titular de cont:** Reprezinta Clientul – persoana fizica rezidenta sau nerezidenta - caruia Banca ii atribuie un cod de Client, ii deschide cont curent si da curs ordinelor acestuia.
- 1.1.20 Unitate teritoriala:** Orice sediu al Bancii prin care se efectueaza operatiuni si se presteaza servicii bancare pentru Client (ex: sucursala, agentie, punct de lucru, reprezentanta, birou mobil etc).
- 1.1.21 Zi lucratoare:** Reprezinta orice zi in care Banca si alte institutii de credit din Romania sunt deschise pentru afaceri si tranzactii interbancare incheiate in Romania sau, in cazul tranzactiilor efectuate in valuta, orice zi in care institutiile de credit sunt deschise pentru afaceri si tranzactii de schimb valutar atat in Romania cat si in principalul centru financiar al tarii de origine a devizei respective.

## 1.2 Definitii privind cunoasterea Clientelei si prevenirea spalarii banilor

- 1.2.1 Beneficiar Real:** Inseamna persoana fizica ce detine sau controleaza in cele din urma Clientul si/sau persoana fizica in numele ori in interesul careia se realizeaza, direct sau indirect, o tranzactie sau o operatiune.
- 1.2.2 Persoane expuse politic:** In sensul Legii nr. 656/2002 pentru prevenirea si sanctionarea spalarii banilor, precum si pentru instituirea unor masuri de prevenire si combatere a finantarii actelor de terorism, persoane expuse politic sunt persoanele fizice care exercita sau au exercitat functii publice importante, membrii familiilor acestora, precum si persoanele cunoscute public ca asociati apropiati ai persoanelor fizice care exercita functii publice importante. Persoanele fizice care exercita sau au exercitat functii publice importante sunt: i) sefii de stat, sefii de guverne, membrii parlamentelor, comisarii europeni, membrii guvernelor, consilierii prezidentiali, consilierii de stat, secretarii de stat; ii) membrii curtilor constitutionale, membrii curtilor supreme sau ai altor inalte instante judecatoresti ale caror hotarari nu pot fi atacate decat prin intermediul unor cai extraordinare de atac; iii) membrii curtilor de conturi sau asimilate acestora, membrii consiliilor de administratie ale bancilor centrale; iv) ambasadorii, insarcinatii cu afaceri, ofiterii de rang inalt din cadrul fortelor armate; v) conducatorii institutiilor si autoritatilor publice; vi) membrii consiliilor de administratie si ai consiliilor de supraveghere si persoanele care detin functii de conducere ale regiilor autonome, ale societatilor comerciale cu capital majoritar de stat si ale companiilor nationale. Niciuna dintre categoriile prevazute mai sus nu include persoane care ocupa functii intermediare sau inferioare. Categoriile de mai sus, cu exceptia membrilor consiliilor de administratie si ai consiliilor de supraveghere si persoanelor care detin functii de conducere ale regiilor autonome, ale societatilor comerciale cu capital majoritar de stat si ale companiilor nationale, cuprind, dupa caz, functiile exercitate la nivel comunitar sau international. Membrii familiilor persoanelor care exercita functii publice importante sunt: sotul/sotia, copiii si sotii/sotiile acestora si parintii. Persoanele cunoscute public ca asociati apropiati ai persoanelor fizice care exercita functii publice importante sunt: i) orice persoana fizica ce se dovedeste a fi beneficiarul real al unei persoane juridice sau al unei entitati juridice impreuna cu oricare dintre persoanele care exercita functii publice importante sau avand orice alta relatie privilegiata de afaceri cu o astfel de persoana; ii) orice persoana fizica care este singurul beneficiar real al unei persoane juridice sau al unei entitati juridice cunoscute ca fiind infiintata in beneficiul uneia dintre persoanele care exercita functii publice importante.

## 1.3 Definitii utilizate in principal in legatura cu Operatiunile de Plata

- 1.3.1 Beneficiar:** Persoana desemnata prin Ordinul de plata de catre Platitor sa primeasca o anumita suma de bani; beneficiarul poate fi un client al institutiei destinatare sau institutia destinatare.
- 1.3.2 Codul BIC: Bank Identifier Code** (Cod de identificare al Bancii sau cod SWIFT): Reprezinta un cod ce este caracteristic si unic fiecarei institutii bancare in parte si reprezinta metoda de identificare a bancilor in sistemul S.W.I.F.T. (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication). Codul BIC al Bancii este ROINROBU.
- 1.3.3 Consimtament:** Reprezinta autorizarea pentru executarea unei Operatiuni de plata sau a unei serii de Operatiuni de plata, astfel cum aceasta este convenita intre Client si Banca.
- 1.3.4 Cont de plati:** Este un cont utilizat pentru executarea Operatiunilor de plata.
- 1.3.5 COT (Cut-off time):** Reprezinta momentul in timp specificat de Banca pana la care o instructiune de plata trebuie transmisa de catre Client pentru ca procesarea acesteia sa se efectueze in aceeasi Zi lucratoare.
- 1.3.6 Debit Direct:** Reprezinta un serviciu de plata prin care are loc debitarea directa a conturilor Clientilor platitori, cu contravaloarea facturilor emise de furnizorii de servicii/utilitati (Beneficiarii platii) cu care Banca a incheiat o conventie de tip Debit Direct.
- 1.3.7 Instrument de plata:** Orice dispozitiv personalizat si/sau orice set de proceduri convenite intre Client si Banca si folosit de Client pentru a initia un Ordin de plata.
- 1.3.8 Operatiune de plata:** Reprezinta o actiune initiata de Client cu scopul de a depune, de a transfera sau de a retrage fonduri,

indiferent de orice obligatii subsecvente intre Client, in calitate de Platitor, si Beneficiarul platii.

- 1.3.9 Ordin de plata:** Reprezinta orice instructiune data de Client Bancii, prin care se solicita executarea unei Operatiuni de plata.
- 1.3.10 Platitor:** Titularul Contului curent si care este de acord cu realizarea unei plati din acel cont.
- 1.3.11 SEPA (Single Euro Payments Area) EUR:** Zona in interiorul careia cetatenii, companiile si alti actori economici pot initia si primi plati in Euro, in Europa, in interiorul sau exteriorul granitelor nationale, in aceleasi conditii, avand aceleasi drepturi si obligatii indiferent de locul in care se afla acestia si cuprinde statele membre ale Uniunii Europene, Spatiului Economic European, Elvetia si Principatul Monaco.
- 1.3.12 Servicii de plata:** Reprezinta oricare din activitatile denumite astfel de prevederile legale in vigoare.
- 1.3.13 Standing Order (Plata Programata):** Reprezinta modalitatea de plata prin care Banca, in calitate de institutie platitoare executa Ordinele de plata la date fixe si in sume agreate prealabil, in baza Conditieiilor specifice incheiate cu Clientul.
- 1.3.14 Stat membru:** Orice stat membru al Uniunii Europene (UE), precum si orice stat apartinand Spatiului Economic European (SEE).
- 1.3.15 SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication):** Reprezinta un sistem standardizat si securizat de telecomunicatii intre institutiile financiare din intreaga lume ce asigura efectuarea de operatiuni diverse precum: transferuri obisnuite, operatiuni de portofoliu, confirmari de tranzactii, operatiuni de schimb valutar, deschideri de credite documentare, ordine de plata, mesaje, extrase de cont.
- 1.3.16 TARGET2 (Trans-European Automated Real-time Gross settlement Express Transfer):** Reprezinta sistemul cu decontare pe baza bruta in timp real (Real-Time Gross Settlement – RTGS) pentru plati in Euro, pus la dispozitie de catre Banca Centrala Europeana si bancile centrale ale statelor membre ale UE care au adoptat moneda Euro, utilizat pentru decontarea operatiunilor bancilor centrale, inclusiv a operatiunilor de politica monetara, a transferurilor interbancare de mare valoare in Euro, precum si a altor plati in Euro.

#### 1.4 Definitii utilizate in principal in legatura cu Cardurile

- 1.4.1 ATM (Automated Teller Machine):** Este un dispozitiv, care permite Detinatorului si Utilizatorului de card, eliberarea de numerar prin intermediul cardului, precum si efectuarea altor operatiuni pentru care este programat.
- 1.4.2 Acceptator:** Banca ce ofera servicii de acceptare la plata a cardurilor la comercianti, precum si servicii de eliberare de numerar, la ghiseu sau in retea de ATM-uri.
- 1.4.3 Card de debit:** Este un Instrument de plata electronica, care permite Detinatorului sa utilizeze disponibilitatile banesti proprii aflate intr-un cont deschis pe numele acestuia la emitentul cardului.
- 1.4.4 Card de credit:** Este un Instrument de plata electronica, care permite Detinatorului sa utilizeze disponibilitatile banesti puse la dispozitie de catre Banca intr-un cont deschis pe numele acestuia la emitentul cardului.
- 1.4.5 Card cu functionalitate contactless:** Card dotat cu o functionalitate aditionala contactless care permite efectuarea de tranzactii si la terminale cu functionalitate contactless din Romania sau din strainatate (terminalele cu functionalitate contractless sunt cele care afiseaza sigla PayPass in cazul cardurilor MasterCard).
- 1.4.6 Card suplimentar:** Este un Instrument de plata electronica, care permite Utilizatorului sa utilizeze disponibilitatile banesti ale Detinatorului aflate intr-un cont deschis pe numele acestuia la emitentul cardului.
- 1.4.7 CODUL PIN:** Cod personal de identificare, confidential, atribuit Detinatorului si Utilizatorului de card de catre Emitent si care permite identificarea acestora cand utilizeaza un terminal.
- 1.4.8 CVV/ CVC:** Este un cod de securitate format din 3 cifre, derivat in mod unic pentru fiecare card, tiparit pe banda pe care se semneaza cardul.
- 1.4.9 Detinator:** Este Titularul de cont care detine un card principal emis pe numele sau, conform Conditieiilor specifice.
- 1.4.10 Emitent:** Banca, autorizata de Banca Nationala a Romaniei sa emita Instrumente de plata.
- 1.4.11 POS (Point Of Sale):** Este un dispozitiv care permite prin mijloace electronice, preluarea, prelucrarea, stocarea si transmiterea de informatii privind plata cu cardul, efectuata la punctele de vanzare ale comerciantului acceptator. POS-ul poate opera in timp real (on-line), sau cu un decalaj de timp (off-line).
- 1.4.12 Tehnologia Contactless** reprezinta tehnologia care permite efectuarea de plati rapide, de mica valoare, prin simpla apropiere a unui Card de un cititor contactless.
- 1.4.13 Tranzactie off-line:** Reprezinta tranzactia bancara cu cardul, trimisa direct la decontare la Emitent, fara efectuarea unei autorizari electronice la acceptator sau procesator.
- 1.4.14 Utilizator:** Persoana fizica recunoscuta si acceptata de catre Detinator ca avand acces la drepturile sale conferite de catre Emitent.
- 1.4.15 3D-SECURE:** Reprezinta un protocol folosit ca un nivel suplimentar de securitate pentru tranzactiile bancare efectuate cu carduri pe internet.

#### 1.5 Definitii utilizate in principal in legatura cu Serviciul de Internet Banking

- 1.5.1 Casuta de mesaje:** Reprezinta acea functionalitate a Serviciului de Internet Banking care permite Bancii sa transmita in scris pe suport durabil Comunicari, notificari precum si orice alt tip de mesaje Clientilor care au activat Serviciului de Internet Banking.

- 1.5.2 Cod de tranzactie:** Element de Securitate constand intr-un cod alfanumeric generat de catre Banca atunci cand Clientul doreste efectuarea unei operatiuni si transmis Clientului prin SMS la numarul de telefon mobil indicat de catre Client la data contractarii serviciului sau comunicat ulterior.
- 1.5.3 Elemente de Securitate:** Reprezinta elementele de identificare si exprimare a Consimtamantului pe care Clientii le convin prin prezentele CGPF si prin Conditile specifice la data contractarii Serviciului de Internet Banking si pe care le primesc de la Banca, fiind necesare accesarii si utilizarii produselor si serviciilor disponibile prin intermediul Serviciului de Internet Banking.
- 1.5.4 Instructiune autorizata:** Reprezinta orice instructiune transmisa prin intermediul Serviciului de Internet Banking si considerata irevocabila de catre Client prin una din urmatoarele modalitati: i) apasarea butonului OK/Confirma/Autorizeaza, dupa caz; si/ sau ii) introducerea Codului de tranzactie.
- 1.5.5 Nume de utilizator (Username):** Element de Securitate constand in codul personal de identificare pe care Clientul il va utiliza pentru accesarea Serviciului de Internet Banking, si care este atribuit Clientului la data contractarii serviciului.
- 1.5.6 Parola:** Element de Securitate constand intr-un cod alfanumeric transmis Clientului de catre Banca prin SMS la numarul de telefon mobil indicat de catre Client la data contractarii serviciului sau comunicat ulterior.
- 1.5.7 Serviciul de Internet Banking:** Serviciul furnizat Clientului de catre Banca, ce permite efectuarea de operatiuni prin accesarea Paginii de Internet a Bancii dedicata acestui serviciu, asa cum este definit in Conditile specifice, pe baza Elementelor de Securitate introduse de catre Client la fiecare accesare a serviciului.

## 2. Obiectul CGPF

- 2.1 Relatia dintre Banca si Client se bazeaza pe incredere reciproca, confidentialitate si buna credinta.
- 2.2 In masura in care exista discrepante intre CGPF si uzantele si practicile bancare interne si internationale, prezentele CGPF vor prevala.
- 2.3 Intrucat CGPF reglementeaza Relatia dintre Banca si Client, Banca nu poate intra in Relatie decat cu persoane care accepta expres aceste CGPF.
- 2.4 Prezentele CGPF sunt menite sa stabileasca regulile generale ale Relatiei dintre Banca si Client. Ele explica modul de interactiune dintre Banca si Client si se aplica in toate cazurile in care nu exista intelegeri diferite, specifice unor activitati prestate de Banca Clientilor sai.
- 2.5 CGPF contin clauze standard utilizate in mod general si repetat. Eventualele negocieri individuale intre Banca si Client se consemneaza in Conditile specifice si au caracter complementar sau derogatoriu de la prezentele CGPF.
- 2.6 Textul CGPF in vigoare poate fi consultat pe Pagina de Internet a Bancii si in Unitatile teritoriale, iar Clientul este de acord cu posibilitatea de consultare a CGPF pe Pagina de Internet a Bancii si in Unitatile teritoriale.

## 3. Prioritatea in intelegerea cu Clientul

- 3.1 Prevederile CGPF se completeaza cu prevederile Conditilor specifice aferente fiecarui produs/ serviciu, indiferent daca aceste Conditii specifice mentioneaza sau nu in mod expres faptul ca se completeaza cu dispozitiile prezentelor CGPF.
- 3.2 In caz de conflict intre prevederile CGPF si Conditile specifice privind Serviciile de plata care au intrat in vigoare inainte de intrarea in vigoare a prezentelor CGPF, vor prevala prezentele CGPF.
- 3.3 In caz de conflict intre prevederile CGPF si Conditile specifice privind alte servicii decat Serviciile de plata care au intrat in vigoare inainte de intrarea in vigoare a prezentelor CGPF, vor prevala Conditile specifice.
- 3.4 In caz de conflict intre prevederile CGPF si Conditile specifice care au intrat in vigoare ulterior intrarii in vigoare a prezentelor CGPF, vor prevala Conditile specifice.
- 3.5 Oricarui aspect nereglementat in Conditile specifice aferente fiecarui produs/serviciu ii vor fi aplicabile prevederile prezentelor CGPF.

## 4. Deschiderea relatiei dintre Banca si Client

- 4.1 Relatia ia nastere de la data semnarii prezentelor CGPF de catre Client si ramane in vigoare pana la data inchiderii tuturor conturilor si incetarea tuturor Conditile specifice aferente fiecarui produs/ serviciu incheiate cu acesta.
- 4.2 Prezentele CGPF inlocuiesc formele anterioare ale Conditilor Generale de Afaceri.
- 4.3 Banca furnizeaza gratuit Clientului toate documentele care formeaza Relatia (ex. prezentele CGPF, Conditile specifice, Lista de tarife, dobanzi si comisioane aplicabile persoanelor fizice etc.) pe hartie sau pe alt suport durabil, la inceperea Relatiei, urmand ca, oricand pe intreaga durata a Relatiei, Banca sa puna la dispozitie aceste documente, la cerere, in mod gratuit pana la limita a trei solicitari pe an.

## 5. Modificarea CGPF

- 5.1 Banca are dreptul sa modifice sau sa inlocuiasca prezentele CGPF.
- 5.2 Orice modificari propuse de Banca clauzelor din contractele care reglementeaza Relatia cu privire la furnizarea de Servicii de plata sau a unor servicii contractate pe durata nedeterminata, vor fi aduse la cunostinta Clientului prin oricare mijloace



de comunicare agreeate, cu cel putin 2 (doua) luni inainte de data propusa pentru aplicarea acestora, in conformitate cu prevederile legale aplicabile.

Relatia va continua numai cu acordul Clientului cu privire la continutul modificat al clauzelor. Acordul Clientului este prezumat daca, pana la expirarea termenului propus pentru intrarea in vigoare a modificarilor, Clientul nu notifica in scris Banca, cu privire la neacceptarea respectivelor modificari. In aceasta situatie, Clientul are dreptul de a denunta Relatia imediat si in mod gratuit inainte de data propusa pentru intrarea in vigoare a modificarilor.

- 5.3 Orice modificari propuse de Banca clauzelor din contractele care reglementeaza Relatia, cu privire la furnizarea unor servicii care nu reprezinta Servicii de plata sau a unor servicii contractate pe durata determinata, vor fi aduse la cunostinta Clientului prin oricare mijloace de comunicare agreeate, cu cel putin 30 de zile inainte de data propusa pentru aplicarea acestora, in conformitate cu prevederile legale aplicabile. Relatia va continua numai cu acordul Clientului cu privire la continutul modificat al clauzelor, prin semnarea unui act aditional. In masura in care modificarile propuse se refera la Costuri, Clientul are la dispozitie un termen de 15 zile de la primirea propunerilor de modificare pentru a comunica Bancii optiunea sa de acceptare sau neacceptare a noilor conditii. Neprimirea unui raspuns din partea Clientului nu este in acest caz considerata acceptare tacita si termenii contactuali raman neschimbati.
- 5.4 In cazul in care modificarile propuse de Banca constau in lansarea de noi functionalitati sau servicii sau noi conditii de functionare pentru produsele si serviciile deja oferite de Banca prin Conventia-Cadru, pe care Clientul le acceseaza imediat, acestea se considera imediat acceptate de catre Client, ca urmare a Consimtamantului valabil exprimat de Client pentru efectuarea operatiunilor aferente acestora.
- 5.5 Orice modificari propuse de Banca prevederilor aferente Serviciilor de plati cu privire la rata dobanzii sau la cursul de schimb aplicabile sumelor aflate in conturile Clientului, vor fi imediat aplicabile si fara a fi in prealabil aduse la cunostinta Clientului, in cazul in care modificarile se bazeaza pe Indici de referinta sau pe Cursuri de Schimb de Referinta sau pe un mecanism contractual clar prevazut in Conditiiile specifice care se bazeaza pe Indici de Referinta sau pe Cursuri de Schimb de Referinta.
- 5.6 Orice modificari propuse de Client si acceptate de Banca cu privire la clauzele din contractele care reglementeaza Relatia, vor fi consemnate prin incheierea unui act aditional si vor fi aplicabile de la data intrarii in vigoare a acestuia, iar daca o asemenea data nu este prevazuta, de la data semnarii.
- 5.7 In cazul modificarilor legislative imperative (impuse) in legatura cu Relatia, Banca va aplica dispozitiile legale conform prevederilor indicate in actul legislativ aplicabil, in masura in care acestea difera de cele stabilite in Conditiiile specifice aferente fiecarui produs/serviciu.

## **6. Cesiune/ novatie/ transfer**

- 6.1 Datorita naturii lor, drepturile si obligatiile partilor rezultate din prezentele CGPF nu pot face obiectul cesiunii, novatiei sau transferului de catre niciuna dintre parti.
- 6.2 In cazul in care, in cadrul Relatiei, Banca acorda Clientului un imprumut sau dobandeste impotriva Clientului orice fel de creanta baneasca, Banca poate cesiona sau transfera in alt mod oricare sau toate drepturile si beneficiile sale rezultand din orice contract din cadrul Relatiei catre orice persoana, fara a fi necesar acordul Clientului.

## **7. Durata si incetarea relatiei dintre Banca si Client**

- 7.1 Relatia in baza prezentelor CGPF este inceputa pe perioada nedeterminata.
- 7.2 Atat prezentele CGPF cat si Conditiiile specifice cu privire la furnizarea de Servicii de plata pot inceta in unul din urmatoarele cazuri: i) prin acordul partilor sau ii) prin denuntarea unilaterala de catre Client, la cererea acestuia, cu un preaviz de minim 15 zile sau iii) prin denuntarea unilaterala de catre Banca (in cazul in care Conditiiile specifice sunt cu privire la furnizarea de Servicii de plata sau a unor servicii incheiate pe durata nedeterminata), cu conditia notificarii prealabile a Clientului cu un preaviz de 2 luni inainte de data incetarii sau iv) in alte cazuri specificate in Conditiiile specifice semnate de Client cu Banca sau v) prin rezilierea de plin drept a Relatiei de catre Banca, fara punere in intarziere si fara o alta formalitate prelabila, in cazul in care Clientul nu isi executa oricare dintre obligatiile asumate in baza prezentelor CGPF si a Conditiiilor specifice.
- 7.3 Incetarea prezentelor CGPF si, implicit, a Conditiiilor specifice, are ca efect inchiderea tuturor conturilor si a tuturor produselor si serviciilor atasate acestora, blocarea tuturor cardurilor si incetarea furnizarii oricarui produs/serviciu bancar. Atat atat timp cat exista datorii neplatite de catre Client, drepturile Bancii si obligatiile Clientului potrivit prezentelor CGPF si Conditiiilor specifice vor continua sa produca efecte pana la plata integrala a sumelor datorate si/sau restituirea bunurilor (de ex. Card, etc).
- 7.4 Totodata, la incetarea prezentelor CGPF si/sau a Conditiiilor specifice, Banca va pune la dispozitia Clientului, gratuit, un document care sa ateste ca au fost stinse obligatiile dintre parti. In cazul in care Clientul are datorii neplatite fata de Banca, acest document va putea fi pus la dispozitie numai dupa achitarea integrala de catre Client a acestor datorii.

## II. GENERALITATI PRIVIND DERULAREA RELATIEI DINTRE BANCA SI CLIENT

### 8. Identificarea si cunoasterea clientelei. Prevenirea spalarii banilor si finantarii terorismului

- 8.1 In momentul inceperii unor raporturi contractuale intre Client si Banca cu privire la achizitionarea de produse si servicii oferite de Banca, precum si pe intreg parcursul Relatiei, Clientul va furniza Bancii toate informatiile si documentele care reflecta datele personale de identificare si contactare precum si orice alte documente, declaratii si/sau informatii relevante solicitate de catre Banca.
- 8.2 Banca poate solicita de la terte persoane orice informatii pe care le considera necesare in legatura cu Clientul si poate solicita confirmarea de catre terte persoane a informatiilor furnizate de Client.
- 8.3 Banca nu este obligata sa actioneze in Relatia cu Clientul in masura in care ii cere Clientului ca anumite documente comunicate/solicitate acestuia sa imbrace o anumita forma (original, autentic, copie legalizata, supralegalizari, apostile, traduceri legalizate etc), chiar daca necesitatea unei astfel de forme nu rezulta dintr-o reglementare legala ci doar din atitudinea prudenta a Bancii, iar Clientul nu respecta aceste cerinte formale.
- 8.4 Stabilirea identitatii Clientului se va face pe baza documentului original de identitate si a altor documente oficiale agreate de catre Banca.
- 8.5 Banca va efectua orice operatiune numai pe baza Specimenelor de semnatura sau a metodelor de identificare specifice. Banca are dreptul de a refuza procesarea documentelor si instructiunilor de plata primite de la Client in cazul in care semnaturile de pe acestea nu au o aparenta de conformitate cu specimenul depus in Banca.
- 8.6 Banca poate refuza o Instructiune data cu semnatura olografa, daca semnaturile de pe acest document nu sunt conforme cu Specimenul de semnatura depus in Banca de catre Client pe formularul special pus la dispozitia acestuia. Clientul este de acord ca Banca nu va fi responsabila pentru consecintele cauzate de ordine sau Instructiuni falsificate sau contrafacute.
- 8.7 Unele Instructiuni pot fi restrictionate, in vederea efectuarii de catre Banca a unor verificari suplimentare asupra documentelor/declaratiiilor furnizate de catre Client.
- 8.8 Prin exceptie de la cele de mai sus, in cazul persoanelor care nu pot sa citeasca sau sa scrie, actele legale si Instructiunile vor fi date prin alte modalitati legale care pot asigura, in acceptiunea Bancii, valabilitatea Consimtamantului Clientului cu privire la actul respectiv.
- 8.9 In cazul Instructiunilor dispuse de Client prin intermediul unor canale operate de Banca care nu implica prezenta Clientului la Unitatile teritoriale, identificarea acestuia se va face conform regulilor stabilite de Banca in relatia cu Clientul in conformitate cu clauzele prezentelor CGPF precum si a Conditiiilor specifice.
- 8.10 Banca are obligatii impuse de legislatia privind cunoasterea clientelei si prevenirea spalarii banilor si finantarii terorismului, drept urmare Banca: i) poate refuza furnizarea oricarui produs/serviciu; ii) poate refuza efectuarea oricarei Instructiuni; iii) poate bloca accesul Clientului la produsele si serviciile deja contractate sau iv) poate lua orice alta masura impusa de cadrul legal in vigoare, in cazul in care Clientul sau Imputernicitii sai nu se conformeaza solicitarii Bancii bazate pe astfel de obligatii legale.
- 8.11 De asemenea, Banca este indreptatita sa nu efectueze nicio Instructiune a Clientului care prezinta risc de legalizare a veniturilor din finantarea terorismului si/sau din activitati de spalare a banilor si/sau care indica suspiciuni privind circumscrierea afacerilor Clientului sub sfera sanctiunilor nationale si internationale privind finantarea terorismului.
- 8.12 Banca are dreptul sa refuze orice cerere formulata de catre Client in cadrul Relatiei daca acesta nu furnizeaza documentele, declaratiile si/sau informatiile solicitate de Banca sau furnizeaza date, informatii si/sau documente false sau cu privire la care exista indicii temeinice ca sunt false si/sau incomplete sau in alte cazuri cu respectarea conditiilor prevazute de lege.
- 8.13 Clientul recunoaste ca o asemenea neexecutare din partea Bancii nu atrage dreptul Clientului de a nu-si executa obligatiile asumate fata de Banca.
- 8.14 Banca are dreptul sa inceteze Relatia atunci cand exista o declaratie falsa de orice fel sau daca are suspiciuni cu privire la adevarata natura a datelor declarate si/sau a operatiunilor derulate prin conturile Clientului.

### 9. Imputerniciti

- 9.1 Clientul poate fi reprezentat in Relatie prin unul sau mai multi Imputerniciti.
- 9.2 Imputernicirea poate avea loc: i) prin completarea formularului special pus la dispozitie de catre Banca, in prezenta Imputernicitului care se va legitima corespunzator; ii) prin completarea formularului special pus la dispozitie de catre Banca, in absenta imputernicitului, dar cu furnizarea elementelor de identificare ale acestuia (nume, prenume, domiciliu, CNP etc), caz in care, inainte de efectuarea primei operatiuni, Imputernicitii au obligatia sa isi dovedeasca identitatea si sa semneze formularului special pus la dispozitie de catre Banca; iii) prin imputernicire semnata de catre Client in fata angajatului bancii, la data inceperii Relatiei sau, oricand pe parcursul acesteia; iv) prin procura autentificata de catre un notar public sau Oficiu consular, prezentata Bancii in original.
- 9.3 Banca are dreptul dar nu si obligatia sa ia in considerare si un mandat care este acordat printr-o procura care nu este incheiata in forma autentica, in cazul in care are ca elemente rezonabile sa considere ca aceasta a fost semnata de catre Client.
- 9.4 Prezentele CGPF sunt opozabile tuturor Imputernicitiilor numiti de catre Client. Clientul are obligatia de a face cunoscute Imputernicitiilor prezentele CGPF si Conditiiile specifice aplicabile imputernicirii acordate, iar Imputernicitul este obligat sa le

respecte intocmai ca Titularul de cont.

- 9.5 Imputernicitul are dreptul sa efectueze toate operatiunile permise in baza mandatului si mentionate detaliat in acesta, cu exceptia dreptului de a inchide Relatia, de a inchide Conturile curente si de a delega mandatul catre terte persoane.
- 9.6 In cazul depozitelor, conturilor de economii sau a altor produse de economisire, Imputernicitii carora li s-a acordat prin Conditiiile specifice dreptul de a lichida/constitui noi astfel de produse, sunt imputerniciti sa efectueze, din/prin conturile curente atasate, toate operatiunile necesare realizarii imputernicirii acordate prin Conditiiile specifice.
- 9.7 Imputernicirea unei persoane este valabila pana la: i) expirarea termenului pentru care a fost data; ii) implinirea unui termen de 3 ani de la emiterea mandatului, in cazul mandatului dat prin procuri autentice fara termen; iii) revocarea mandatului dat in fata angajatului Bancii sau iv) pana la decesul Titularului de cont.
- 9.8 Revocarea imputernicirii se face numai printr-un document scris agreat de catre Banca, indiferent daca aceasta revocare a fost sau nu inregistrata in vreun registru public sau a fost facuta publica in alta forma, Banca avand dreptul, dar nu si obligatia, sa verifice valabilitatea/revocarea mandatului. Revocarea astfel facuta devine opozabila Bancii incepand cu Ziua lucretoare urmatoare depunerii solicitarii de revocare in Banca.
- 9.9 Banca poate, dar fara a fi obligata in acest sens, solicita Clientului in orice moment confirmarea sau reinnoirea imputernicirilor date de catre Client in legatura cu conturile deschise la Banca.
- 9.10 In cazul in care apare o disputa sau o situatie conflictuala de orice natura care, in opinia Bancii, impiedica stabilirea Imputernicitului de cont in ceea ce priveste desemnarea, limitele sau revocarea acestuia, Banca are dreptul si Clientul este de acord ca Banca sa blocheze accesul Imputernicitului la contul Clientului pana la solutionarea disputei dovedita prin prezentarea unor documente considerate satisfacatoare pentru Banca, in virtutea principiului prudentei bancare.
- 9.11 In cazul Clientilor care nu au implinit 14 ani sau sunt pusi sub interdictie, dreptul de a decide in legatura cu Relatia este exercitat de catre Reprezentantii legali ai Clientului. In cazul Clientilor care au intre 14 – 18 ani, dreptul de decizie in legatura cu Relatia se exercita de catre Titularul de cont numai impreuna cu Reprezentantii legali. Totusi, Clientii minori au dreptul sa depuna sume de bani in conturile deschise la Banca, atat timp cat aceste sume nu duc la depasirea nivelului sumei garantate de Fondul de garantare a depozitelor in sistemul bancar din Romania.
- 9.12 Banca nu poate fi tinuta responsabila pentru eventuale prejudicii rezultate din calificarea incorecta a unei operatiuni ca fiind in legatura cu sau excedand nevoilor de intretinere/administrare a bunurilor Clientului minor sau pus sub interdictie.
- 9.13 In cazul in care sumele depuse in conturile Clientului minor sunt declarate ca fiind sume care depasesc nevoile intretinerii minorului si administrarii bunurilor sale, Reprezentantii legali ai Clientului minor vor putea dispune de acestea numai in urma prezentarii autorizarii prealabile a instantei de tutela. Pentru sumele depuse in conturile minorului, declarate ca fiind necesare nevoilor intretinerii minorului si administrarii bunurilor sale, Reprezentantii legali vor putea dispune de acestea fara autorizarea instantei de tutela.
- 9.14 Reprezentantii legali ai Clientului minor nu vor putea sa transfere sume din conturile acestuia in scopul incheierii de tranzactii cu risc semnificativ (inclusiv, dar fara a se limita la tranzactii pe piata de capital).

## **10. Modificari in situatia Clientului**

- 10.1 Clientul va notifica Banca, pe costul sau, in scris sau prin alta modalitate de comunicare agreata cu Banca conform prezentelor CGPF, asupra oricarei modificari cu privire la situatia sa, respectiv cu privire la orice informatii si/sau documente anterior puse la dispozitia Bancii, in termen de cel mult 5 (cinci) zile calendaristice de la survenirea acesteia, cu exceptia cazului in care legea solicita o notificare imediata a informatiei.
- 10.2 In acest sens, Clientul va furniza Bancii documente care atesta respectiva modificare si orice alta informatie solicitata de catre Banca, in forma solicitata de aceasta.
- 10.3 Orice astfel de modificare va deveni opozabila Bancii incepand cu prima Zi lucretoare urmatoare zilei in care Banca a primit o notificare valabil transmisa in acest sens.
- 10.4 Banca nu raspunde in nici un fel de eventualele prejudicii suferite de Client sau de terti ca urmare a comunicarii cu intarziere a modificarilor survenite sau a necomunicarii lor.

## **11. Modificari in situatia Bancii**

- 11.1 Modificarile in situatia Bancii constand in datele de identificare ale Bancii, inclusiv ale Unitatilor teritoriale ale acesteia, se vor efectua fie prin afisare la sediul Unitatilor teritoriale si/sau pe Pagina de Internet a Bancii si/sau prin alt mijloc de comunicare agreat conform prezentelor CGPF.

## **12. Relatia dintre Banca si mostenitorii Clientului**

- 12.1 Relatia va fi blocata de indata ce Banca este informata cu documente justificative (ex. certificate de deces), afla sau are indicii despre decesul Clientului. Aceasta masura este menita sa protejeze interesele mostenitorilor prin conservarea masei succesoriale. In acest sens, mostenitorii, orice Imputerniciti sau persoane aflate in vreo relatie cu Clientul vor comunica de indata Bancii evenimentul si vor furniza certificatul de deces.
- 12.2 Banca nu este raspunzatoare pentru operatiunile efectuate de catre Imputerniciti pana la prezentarea dovezii privind decesul

Clientului.

- 12.3 Din momentul in care Banca primeste dovada decesului Clientului (certificat de deces), Relatia va continua fie cu mostenitorii, in conditiile legii, fie, la solicitarea acestora, Relatia va inceta, dar nu inainte de recuperarea tuturor sumelor datorate de Client Bancii.

### **13. Limitarea rاسبunderii Bancii (forta majora, caz fortuit)**

- 13.1 Forta majora, asa cum aceasta este definita in Art. 1351 din Codul civil, exonereaza partile Relatiei de raspunderea pentru neindeplinirea sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor rezultate din orice document/fapta in legatura cu Relatia. In acest caz, partea afectata va comunica celeilalte parti aparitia cazului de forta majora prin telefon in termen maxim de 5 zile calendaristice, urmand ca in urmatoarele 15 zile calendaristice sa transmita certificatul eliberat de catre autoritatile competente privind cazul de forta majora, prin scrisoare recomandata sau in cazul Clientului, si prin prezentarea la Banca.
- 13.2 In lipsa notificarii celeilalte parti, partea afectata de forta majora va raspunde pentru prejudiciul cauzat celeilalte parti.
- 13.3 Clientul are riscul cazului fortuit asa cum acesta este definit in Art. 1351 alin. (3) din Codul civil, raspunzand pentru neexecutarea sau executarea necorespunzatoare a obligatiilor sale fata de Banca si in cazul unui eveniment care nu poate fi prevazut si nici impiedicat de catre cel care ar fi fost chemat sa raspunda daca evenimentul nu s-ar fi produs.
- 13.4 Raspunderea Bancii este limitata la pagubele suferite de Client care sunt o consecinta directa si necesara a neexecutarii vreunei obligatii a Bancii si numai atunci cand acestea sunt cauzate cu intentie sau din culpa grava a Bancii, cu incalcarea prezentelor CGPF, cu exceptia cazului in care prin lege este stabilit altfel.

### **14. Limitarea efectelor impreviziunii**

- 14.1 Clientul intelege ca, odata cu inceperea Relatiei si acceptarea prezentelor CGPF, se expune la o serie de riscuri asociate operatiunilor bancare pe care le efectueaza, legate de imprejurari exterioare Relatiei sau vointei Bancii, precum riscul de fluctuatie a cursului de schimb valutar si riscul variatiei dobanzii. Spre exemplu, evolutia nefavorabila a cursului de schimb valutar, a Indicilor de referinta precum ROBOR, EURIBOR sau LIBOR sau alte evenimente imprevizibile la momentul deschiderii Relatiei si pe parcursul acesteia, pot cauza depreciere ale valorii activelor sau veniturilor Clientului sau cresteri ale Costurilor pe care acesta trebuie sa le suporte, inclusiv Costuri decurgand din relatia cu Banca, aceasta nefiind in niciun fel responsabila de efectele potential negative pe care aceste riscuri le pot avea asupra Clientului.
- 14.2 Clientul este de acord sa-si asume orice astfel de riscuri aferente Relatiei si consimte sa continue sa fie tinut de obligatiile asumate prin aceasta, independent de orice schimbari ale imprejurarilor, fie acestea chiar si cu caracter exceptional. De asemenea, Clientul intelege ca, asumandu-si aceste riscuri, in cazul survenirii unor astfel de imprejurari, nu se va putea adresa unei instante pentru adaptarea sau incetarea prezentelor CGPF si a Conditiiilor specifice, in tot sau in parte.

### **15. Locul, Programul de lucru si modalitati de contactare a Bancii**

- 15.1 Banca isi desfasoara activitatea prin Unitatile teritoriale si prin sediul central, in Zilele lucratoare, conform Programului de lucru, informatii afisate atat la sediul Unitatilor sale teritoriale cat si pe Pagina de Internet a Bancii.
- 15.2 Instructiunile Clientului vor fi executate de catre Banca in corelare cu sistemele prin care aceste Instructiuni sunt procesate, avand in vedere Cutt-off-time-urile stabilite pentru derularea acestora.
- 15.3 Banca poate desemna unele zile ca fiind Zile lucratoare sau zile care nu sunt Zile lucratoare, aceasta informatie fiind comunicata si fiind opozabila Clientului prin afisarea Programului de lucru la sediul Unitatilor teritoriale si pe Pagina de Internet a Bancii.

## **III. PRODUSE SI SERVICII BANCARE PREVEDERI GENERALE PRIVIND SERVICIILE SI OPERATIUNILE DE PLATA**

### **16. Categoriile de Servicii de plata**

- 16.1 Banca pune la dispozitia Clientului urmatoarele tipuri de Servicii de plata, fara ca enumerarea sa fie limitativa: i) Operatiuni de depunere si retragere numerar printr-un Cont de plati; ii) Operatiuni cu Ordine de plata; iii) servicii de tip Debit Direct; iv) Servicii de tip Standing Order (Plata programata); v) Servicii de plata prin intermediul Cardurilor de debit si a Cardurilor de credit; vi) Servicii de plata prin intermediul Instrumentelor de plata cu acces la distanta; vii) Orice alt Serviciu de plata care poate fi pus la dispozitie de catre Banca prin Conditiiile specifice.
- 16.2 Prevederile generale privind serviciile si operatiunile de plata sunt aplicabile tuturor Serviciilor de plata puse la dispozitia Clientului si detaliate in prezentele CGPF si in Conditiiile specifice.

### **17. Informatii obligatorii executarii Instructiunii privind Operatiunea de plata**

- 17.1 Clientul/Imputernicitul va asigura completarea in intregime, clara si corecta, pe formularele speciale puse la dispozitie de catre Banca, a ordinelor, Instructiunilor, declaratiilor privind Operatiunile de plata.
- 17.2 Banca isi rezerva dreptul de a nu executa Ordinele de plata/Instructiunile Clientului/Imputernicitului daca acestea nu indeplinesc conditiile prevazute in prezentele CGPF.
- 17.3 Clientul are responsabilitatea de a obtine si de a furniza in timp util Bancii toate autorizatiile valutare necesare sau oricare alte aprobari si autorizatii emise de Banca Nationala a Romaniei sau de alt organ sau autoritate speciala de supraveghere din Romania care sunt necesare executarii Instructiunilor Clientului sau ale Imputernicitului si toate celelalte documente solicitate de Banca in vederea executarii Instructiunilor Clientului sau ale Imputernicitului. In cazul in care Clientul sau Imputernicitul nu procedeaza astfel, Banca are dreptul sa nu execute Instructiunea respectiva.
- 17.4 Clientul sau Imputernicitul rezident are obligatia ca, in cazul incasarii in valuta de la un nerezident a unor sume de bani a caror valoare este prevazuta in reglementarile legale in vigoare la data platii, in termenul prevazut in reglementarile legale, sa completeze si sa depuna la Banca formularul "Declaratie de incasare externa" (DIE) pus la dispozitie de catre Banca la sediile Unitatilor teritoriale ale acesteia.
- 17.5 Clientul sau Imputernicitul rezident are obligatia ca, in cazul platilor efectuate catre un nerezident a unor sume de bani a caror valoare este prevazuta in reglementarile legale in vigoare la data platii, in termenul prevazut in reglementarile legale, sa completeze si sa depuna la Banca formularul "Dispozitie/Declaratie de plata externa" (DPE) pus la dispozitie de catre Banca la sediile Unitatilor teritoriale ale acesteia. Formularul DPE va fi completat si depus de catre Client sau de catre Imputernicit si in cazul platilor in lei, indiferent de suma, efectuate catre un nerezident, pe teritoriul Romaniei.
- 17.6 Pentru executarea corecta de catre Banca a unei Operatiuni de plata, in cazul in care Clientul este Client platitor, acesta are obligatia de a completa Ordinele de plata cu informatiile urmatoare:
- 17.6.1 Plati interne:** Ordinul de plata in lei trebuie sa includa urmatoarele elemente obligatorii: i) identificarea ca ordin de plata; ii) identificarea platitorului prin nume/denumire si codul IBAN al contului acestuia; iii) identificarea beneficiarului prin nume/denumire si codul IBAN al contului acestuia; iv) identificarea institutiei platitoare si a institutiei beneficiare, prin denumirea centralei sau, dupa caz, a unitatii teritoriale; v) suma (exprimata in litere si cifre) ce face obiectul Operatiunii de plata; vi) data emiterii ordinului de plata, care trebuie sa fie unica, posibila si certa; vii) referinte privind continutul economic al operatiunii. In cazul platilor efectuate in relatia cu Trezoreria Statului, Ordinul de plata va contine in plus urmatoarele elemente obligatorii: i) numarul ordinului de plata dat de platitor; ii) codul de identificare fiscala al platitorului; iii) codul de identificare fiscala al beneficiarului; iv) referinte privind continutul economic al operatiunii; v) numarul de evidenta a platii, alocat de Agentia Nationala de Administrare Fiscala.
- In unele cazuri (cum ar fi platile catre destinatari predefiniti – furnizori de utilitati, de exemplu) anumite detalii specifice sunt obligatorii (cum ar fi codul Clientului stabilit de furnizor si numarul facturii).
- 17.6.2 Plati externe:** Elementele obligatorii ale Ordinului de plata in valuta/DPE (Dispozitie de Plata Externa) sunt: i) nume/denumire platitor; ii) cod IBAN platitor; iii) suma de plata; iv) valuta ordonata; v) nume/denumire beneficiar; vi) Adresa beneficiarului; vii) denumirea bancii beneficiarului, adresa si BIC-ul acesteia; viii) data emiterii care trebuie sa fie unica, posibila si certa; ix) mentiunea urgent – bifarea acestei rubrici reprezinta ordinul expres al platitorului ca banca platitorului sa execute transferul intr-un termen mai scurt fata de regimul normal de executare mentionat in lista de Cutt-off-time afisata la sediile Unitatilor teritoriale ale Bancii si pe Pagina de Internet a Bancii; x) semnatura platitorului; xi) rubrica comisioane (se completeaza cu OUR/BEN/SHA) - descrierea si codul tranzactiei din ghidul BNR (pentru platile rezident – nerezident) sau tipul tranzactiei (indiferent de rezidenta platitorului/beneficiarului); xii) documente justificative, atunci cand este cazul.
- 17.7 Platile externe se pot executa prin urmatoarele sisteme de plati: SEPA EUR, SWIFT sau TARGET2.
- 17.8 In vederea executarii corecte a unei Operatiuni de plata, in cazul in care Clientul Bancii are calitatea de Beneficiar, Banca are obligatia de a furniza platitorului BIC-ul si IBAN-ul aferent contului in care urmeaza sa fie transferata suma aferenta Operatiunii de plata. Aceste informatii vor fi puse la dispozitie la Unitatile teritoriale ale Bancii.

## 18. Momentul primirii Ordinului de plata

- 18.1 Momentul primirii unui Ordin de plata reprezinta momentul in care Ordinul de plata este primit de catre Banca, in calitate de institutie platitoare.
- 18.2 Receptia unui Ordin de plata reprezinta acea procedura prin care Banca, in calitate de institutie platitoare, recunoaste ca i-a fost prezentat un Ordin de plata in limita de timp interna comunicata Clientului.

## 19. Refuzul executarii Ordinului de plata

- 19.1 Banca va refuza executarea unui Ordin de plata daca nu sunt intrunite toate conditiile obligatorii prevazute in documentele Relatiei si in reglementarile legale aplicabile. Un Ordin de plata refuzat se considera ca nu a fost primit.
- 19.2 In cazul in care Banca refuza executarea unui Ordin de plata, refuzul si, daca este posibil, motivele refuzului impreuna cu actiunile de remediere a oricaror erori, care au condus la refuz, vor fi notificate Clientului in cel mai scurt timp, conform modalitatii agreeate de Client in prezentele CGPF, in situatia in care refuzul nu se face in prezenta Clientului, la ghiseul Bancii.
- 19.3 Daca refuzul este justificat obiectiv, Banca va percepe un comision pentru notificarea refuzului.

- 19.4 In cazul in care Clientul furnizeaza informatii suplimentare pe baza carora Banca poate decide sa proceseze Ordinul de plata, Ordinul de plata complet si/sau corect va fi considerat nou primit de catre Banca la momentul la care aceasta detine toate informatiile necesare, termenele de executare fiind modificate corespunzator. Cu toate acestea, Banca nu este obligata sa proceseze un astfel de Ordin de plata si poate solicita Clientului sa depuna un nou Ordin de plata.
- 19.5 De asemenea, Banca are dreptul de a refuza operatiunile solicitate de catre Client in situatia in care actul de identitate al Titularului/persoanei care ordona plata este expirat.
- 19.6 In cazul in care in contul Clientului nu exista sume suficiente achitarii comisioanelor aferente unei Operatiuni de plata, Banca va refuza efectuarea operatiunii, fara deducerea comisioanelor din suma platii.

## 20. Consimtamantul pentru executarea Operatiunilor de plata

- 20.1 Clientul isi asuma raspunderea integrala pentru caracterul complet si corectitudinea informatiilor cuprinse in Instructiunile transmise Bancii pentru procesarea Operatiunilor de plata.
- 20.2 In temeiul prezentelor CGPF precum si al oricaror Conditii specifice incheiate cu Banca, o Operatiune de plata este considerata autorizata atunci cand Clientul si-a dat Consimtamantul pentru executarea acesteia.
- 20.3 Consimtamantul Clientului pentru executarea Operatiunilor de plata poate fi dat de catre Client prin una din urmatoarele variante, in functie de tipurile de Servicii de plata: i) prin semnatura olografa, conform Specimenului de semnatura depus in Banca, pe exemplarul eliberat de Banca Clientului pentru transferuri de sume prin Ordine de plata pe suport hartie, pentru operatiuni de depunere si retragere numerar sau alte asemenea operatiuni; ii) prin mandatul acordat Bancii de catre Client, pentru Operatiunile de plata de tip Debit Direct si Standing Order; iii) prin introducerea de catre Detinator sau Utilizator a PIN-ului si/sau semnarea chitantei POS/Imprinter si/sau introducerea codului CVV/CVC si/sau a parolei 3D-Secure in cazul Instructiunilor de plata autorizate prin intermediul cardurilor; iv) prin efectuarea de actiuni specifice care au ca finalitate transmiterea catre Banca a tranzactiilor prin intermediul Serviciului de Internet Banking, precum introducerea Codului de tranzactie si/sau apasarea butonului OK/Confirma/Autorizeaza.
- 20.4 Odata ce Instructiunea privind executarea Operatiunii de plata a fost primita de catre Banca, Clientul nu-si mai poate retrage Consimtamantul pentru executarea acesteia, cu exceptia Platilor programate (cum ar fi in cazul mandatului acordat Bancii de catre Client pentru Operatiunile de plata de tip Debit Direct si Standing Order sau a altor plati recurente), acestea putand fi retrase conform termenelor prevazute de prezentele CGPF.

## 21. Executarea Operatiunilor de plata

- 21.1 Banca va executa o Operatiune de plata dispusa de Client daca: i) Operatiunea de plata prin intermediul unui Ordin de plata a fost data pe formularul standard/tiparit sau aprobat de Banca (inclusiv format electronic) si acesta este lizibil, corect si corespunzator completat cu toate informatiile prevazute in acesta si, in cazul Ordinelor de plata emise pe suport hartie, este semnat de catre Client/Imputernicit in deplina concordanta cu Specimenele de semnaturi aflate la Banca; ii) Operatiunile de plata, altele decat cele prevazute la pct i), sunt executate in conformitate cu codul IBAN furnizat de catre Client. In cazul in care codul IBAN furnizat de catre Client este incorect, Banca nu raspunde pentru neexecutarea sau executarea defectuoasa a Operatiunii de plata; iii) Clientul si-a exprimat Consimtamantul in forma agreata cu Banca, conform dispozitiilor prezentelor CGPF; iv) soldul contului permite atat respectiva plata, cat si plata comisioanelor datorate Bancii pentru serviciile prestate; v) tranzactia este conforma cu legile si reglementarile legale aplicabile; vi) efectuarea tranzactiei nu este impiedicata de existenta unui ordin de poprire sau alta dispozitie de indisponibilizare a contului emisa de o autoritate competenta sau de catre Banca; vii) nu exista neclaritati cu privire la dreptul de dispozitie asupra sumelor din conturi sau asupra drepturilor de reprezentare; viii) nu exista pentru Banca motive rezonabile de a se indoi de autenticitatea Operatiunii de plata ordonate in ceea ce priveste sursa, continutul, semnatura, Consimtamantul, etc.
- 21.2 Instructiunile date Bancii privind Operatiunile de plata vor fi executate pe contul si riscul Clientului, care va suporta consecintele rezultate din neintelegeri sau erori in toate cazurile in care Banca nu este tinuta raspunzatoare, conform legii. In cazul transferurilor valutare interbancare, Banca isi rezerva dreptul de a efectua transferurile ordonate de Client prin bancile sale de corespondent agreeate si/sau casa/sistemele de compensare, in functie de politica Bancii.
- 21.3 Banca nu are in niciun caz obligatia de a verifica numele titularului contului indicat ca Beneficiar de catre Client in Operatiunea de plata ordonata si nici numarul contului acestuia, efectuand plata in contul indicat in Instructiunea data de Client.
- 21.4 In cazul in care sunt ordonate de catre Client mai multe Operatiuni de plata a caror suma totala depaseste soldul creditor al Contului de plati sau maximul sumei oricarui tip de descoperit de cont acordat Clientului, Banca va executa Operatiunile de plata in limita soldului disponibil si in ordinea prelucrarii Instructiunilor de catre sistemele de procesare interne.
- 21.5 Clientul isi asuma obligatia de a pastra in Contul de plati disponibilul necesar executarii Operatiunii de plata pana la expirarea termenului de executare indicat de Banca pentru Operatiunea de plata ordonata.
- 21.6 Limitele de cheltuieli/tranzactionare impuse de Banca pentru utilizarea unui anumit Instrument de plata, daca exista, sunt cele stabilite prin Conditii specifice.
- 21.7 Tranzactiile cu numerar vor fi consemnate in/executate pe baza formularisticii standard furnizate de Banca, in conformitate cu reglementarile legale aplicabile.
- 21.8 Banca este cea care decide sistemele de comunicatii, de decontare sau de plati sau serviciile unei terte parti utilizate pentru

executarea Operatiunilor de plata ordonate in Conturile de plati.

- 21.9 Banca va pune la dispozitia Clientului in legatura cu orice Operatiune de Plata:
- 21.9.1 La solicitarea Clientului, inainte de executarea oricarei Operatiuni de Plata, informatii explicite cu privire la: termenul maxim de executare, pretul ce trebuie suportat de catre Client, defalcarea sumelor incluse in pret, unde este cazul.
- 21.9.2 Fara intarziere nejustificata, dupa executarea oricarei Operatiuni de Plata si debitarea Contului de plati, urmatoarele informatii: i) o referinta care sa permita Clientului identificarea fiecarei Operatiuni de Plata si, daca este cazul, informatii privind Beneficiarul platii; ii) valoarea Operatiunii de Plata, in moneda in care este debitat contul Clientului sau in moneda utilizata pentru Operatiunea de Plata; iii) pretul total corespunzator Operatiunii de Plata si, unde este cazul, defalcarea sumelor incluse in pretul total sau dobanda suportata de catre Client; iv) cursul de schimb utilizat de catre Banca in cadrul Operatiunii de Plata si valoarea totala a Operatiunii de Plata, dupa conversia monetara respectiva; si v) data debitarii contului sau data primirii Instructiunii de plata.

## 22. Termene de executare (Cutt-off-time)

**Termene de executare aplicabile tuturor Operatiunilor de plata in LEI si EUR, daca atat banca platitorului cat si cea a beneficiarului se afla intr-un Stat Membru (UE/SEE):**

- 22.1 Pentru Ordinele de plata primite in favoarea Clientului Bancii: suma primita va fi creditata integral in contul Clientului imediat dupa ce Banca a primit fondurile. In cazul in care se primeste o incasare intr-o zi nelucratoare pentru Banca, contul Clientului va fi creditat in urmatoarea Zi lucratoare.
- 22.2 Pentru ordinele de plata initiate de Clientii Bancii: i) Plati nationale in LEI - maxim 1 Zi lucratoare de la data primirii Ordinului de plata; ii) Transferurile in EUR - maxim 3 Zile lucratoare de la data primirii Ordinului de plata.
- Termene de executare aplicabile pentru Ordine de plata initiate de Clientul Bancii altele decat cele mentionate mai sus (USD/ alte valute):** maxim 3 Zile lucratoare de la data primirii Ordinului de plata.
- 22.3 La cererea Clientului, Banca poate accepta sa efectueze plati in valuta in regim de urgenta, contra cost. In acest caz, timpul maxim de executie este de 1 Zi lucratoare.
- In cazul in care Banca nu accepta efectuarea platii in regim de urgenta, in lipsa unei alte optiuni a Clientului, Banca va proceda la executarea platii in regim normal, aplicand comisioanele corespunzatoare.
- 22.4 Timpul de executie incepe la momentul primirii Ordinului de plata de catre Banca si depinde de orele limita de primire, conform programului si listei aferente de Cutt-off-time afisate la sediile Unitatilor teritoriale ale Bancii si pe Pagina de Internet a Bancii.

## 23. Irevocabilitatea Instructiunii privind executarea Operatiunii de plata

- 23.1 Banca va executa Instructiunile primite de la Client respectand termenele de executare specifice (COT) in functie de tipul de produs/serviciu prin care acestea sunt transmise Bancii. Instructiunile primite de la Client dupa COT se considera primite in Ziua lucratoare urmatoare.
- 23.2 Clientul nu poate revoca o Instructiune dupa ce aceasta a fost primita de catre Banca. In cazul in care Clientul solicita revocarea Instructiunii ulterior acestui moment, Banca nu este obligata sa opreasca operatiunea initiata prin Instructiunea Clientului, Instructiunea acestuia avand caracter ferm si irevocabil.
- 23.3 In mod exceptional, Instructiunile de plata pot fi modificate, la cererea Clientului, in situatia in care Clientul si Banca au convenit ca acestea sa inceapa intr-o anumita zi sau la sfarsitul unei anumite perioade ori in ziua in care Clientul pune fonduri la dispozitia Bancii, iar revocarea este primita pana la sfarsitul Zilei lucratoare care preceda ziua convenita pentru debitarea fondurilor. Banca poate percepe un comision de revocare in situatia descrisa la punctul ii), potrivit Listei de tarife, dobanzi si comisioane aplicabile persoanelor fizice.
- 23.4 Banca nu va executa Instructiunile Clientului daca acesta a incalcat angajamentele asumate fata de Banca sau executarea Instructiunilor ar cauza in mod obiectiv vreun prejudiciu Bancii.

## 24. Neexecutarea sau executarea incorecta a Instructiunilor privind Operatiunile de plata

- 24.1 Ordine de plata initiate de Client: i) In cazul in care se sustine ca Operatiunea de plata nu a fost executata sau a fost executata defectuos, dar Banca poate dovedi ca suma de plata a fost pusa la dispozitia bancii Beneficiarului, banca Beneficiarului este tinuta responsabila in fata acestuia; ii) In cazul in care responsabilitatea pentru neexecutarea sau executarea defectuoasa a Operatiunii de plata initiate de Client in calitate de Platitor, apartine Bancii, aceasta va rambursa imediat Clientului suma aferenta Operatiunii de plata neautorizate, si daca este cazul, va restabili contul debitat in situatia in care s-ar fi aflat daca operatiunea nu s-ar fi efectuat.
- 24.2 Ordine de plata primite in favoarea Clientului: i) In cazul in care, pentru o Operatiune de plata initiata de un platitor, client al altei banci, in favoarea Clientului, in calitate de Beneficiar, neexecutata sau defectuos executata, se dovedeste ca fondurile nu au fost creditate in contul Clientului, din vina Bancii, aceasta este tinuta responsabila fata de Client. In acest caz, Banca se obliga sa puna imediat la dispozitia Clientului sau, Beneficiar al platii, suma care face obiectul Operatiunii de plata si, daca este cazul, crediteaza suma corespunzatoare in contul acestuia.

- 24.3 Clientul a luat la cunostinta si este de acord ca, in masura permisa de catre lege sau reglementari, Banca nu va fi raspunzatoare pentru vreo pierdere aparuta ca urmare a: i) oricarei neindepliniri, totale sau partiale, a indatoririlor si obligatiilor sale ocazionate de o catastrofa naturala, incendiu, actiune a guvernului sau statului, razboi, tulburare civila, insurectie, embargo, intrerupere a serviciilor de telecomunicatii, nefunctionare a oricarui sistem informatic, intreruperii energiei electrice, conflicte de munca (de orice natura si indiferent daca implica angajatii Bancii sau nu) sau orice alt motiv sau circumstante (fie similare sau nu ca natura cu oricare dintre cele de mai sus) mai presus de controlul Bancii; ii) faptului ca Banca nu actioneaza in conformitate cu vreun Ordin de plata, daca nu exista fonduri disponibile suficiente in contul respectiv pentru a procesa un Ordin de plata sau daca Ordinul de plata, daca ar fi procesat, ar avea ca urmare depasirea limitelor de credit aplicabile; iii) oricarei actiuni, intarzieri sau erori, a unei terte parti (inclusiv o alta institutie financiara) incluzand, fara a se limita la, orice refuz al unei banci Intermediare/Corespondente sau banci beneficiare de a executa plata, sau oricarei masuri luate de catre acestea pentru a bloca fondurile corespunzatoare platii, ca urmare a sanctiunilor financiare sau oricaror alte cerinte legale, de reglementare sau de alt fel, care le sunt aplicabile; si iv) faptului ca Banca nu actioneaza sau intarzie sa actioneze in conformitate cu un Ordin de plata daca, in opinia Bancii, Ordinul de plata, daca ar fi procesat, ar avea ca urmare o incalcare a unor cerinte legale, de reglementare sau de alt fel incluzand, fara a se limita la, cerinte legate de prevenirea spalarii banilor sau prevenirea fraudei, sau o potentiala problema de securitate, sau un dezavantaj sau o dauna materiala pentru Banca.
- 24.4 Banca poate lua orice masura pe care o considera corespunzatoare pentru indeplinirea oricaror obligatii legate de prevenirea fraudei, spalarii banilor, activitatilor teroriste sau altor infractiuni grave, si furnizarea de servicii financiare si de alt fel oricarei persoane care ar fi supusa unor sanctiuni. Aceste masuri pot cuprinde, fara a se limita la, investigarea si interceptarea platilor in si din cont si desfasurarea de investigatii pentru a stabili daca o persoana sau jurisdictie asociata este supusa unor sanctiuni. Aceasta poate avea ca urmare o intarziere sau un refuz de a executa o plata sau blocarea fondurilor cu privire la o plata efectuata sau la o incasare. Clientul a luat la cunostinta si este de acord ca, in masura permisa de catre lege, Banca nu va fi responsabila sau raspunzatoare pentru vreo pierdere suferita de catre Client sau de catre vreo terta parte, care a aparut ca urmare a luarii acestor masuri.
- 24.5 Clientul va suporta nelimitat orice prejudicii sau pierderi determinate de Operatiuni de plata neautorizate, in masura in care acestea au fost determinate de frauda sau de nerespectarea de catre Client, cu intentie sau din neglijenta grava, a obligatiilor cu privire la utilizarea Instrumentului de plata relevant sau la notificarea folosirii neautorizate a oricaruia dintre elementele de securitate.
- 24.6 Clientul va suporta, in limita prevazuta de dispozitiile legale aplicabile, pierderile legate de orice Operatiuni de plata neautorizate care rezulta din utilizarea unui Instrument de plata pierdut sau furat ori, in cazul in care Clientul nu a pastrat in siguranta elementele de securitate personalizate, pierderile care rezulta din folosirea fara drept a unui Instrument de plata pana la momentul notificarii adresate Bancii cu privire la pierderea, furtul, folosirea fara drept a acestuia ori alta utilizare neautorizata a acestuia.
- 24.7 Incepand din momentul anuntarii Bancii cu privire la pierderea, furtul, folosirea fara drept a Instrumentului de plata, Clientul nu mai este raspunzator pentru pierderile produse ulterior anuntarii, cu exceptia cazului in care Clientul insusi actioneaza in mod fraudulos.
- 24.8 In cazul platilor care intra sub incidenta Ordonantei de Urgenta a Guvernului 113/2009 privind Serviciile de plata, Banca poate fi sesizata in cazul unei Operatiuni de plata neautorizate sau executate incorect care da nastere unei plangeri, in urma cererii Clientului in acest sens, transmisa catre Banca in termen de maxim 13 luni de la data evidentierii acesteia in Extrasul de cont, daca nu se poate demonstra de catre Banca ca Operatiunea de plata a fost autentificata, inregistrata corect, introdusa in conturi si nu a fost afectata de nicio defectiune tehnica ori de alte deficiente.

## 25. **Securitatea operatiunilor si blocarea Instrumentelor de plata**

- 25.1 Clientul este obligat sa se conformeze regulilor stabilite de Banca pentru a pastra siguranta Operatiunilor si a Instrumentelor de plata si sa notifice Banca, fara intarziere nejustificata, de indata ce ia cunostinta de pierderea, furtul, folosirea fara drept a unui Instrument de plata sau de orice alta utilizare neautorizata a acestuia.
- 25.2 In cazul survenirii unor circumstante obiective legate de securitatea unui Instrument de plata, de o suspiciune de utilizare neautorizata sau frauduloasa a acestuia, Banca va avea dreptul de a bloca Instrumentul de plata utilizat, notificand Clientul in acest sens, daca este posibil, inainte de blocare sau, cel mai tarziu, imediat dupa blocarea acestuia. Obligatia de informare nu va fi aplicabila in cazul in care furnizarea acestei informatii aduce atingere motivelor de siguranta justificate in mod obiectiv sau este interzisa de alte dispozitii legislative relevante. Clientul va avea dreptul la deblocarea Instrumentului de plata sau inlocuirea acestuia, gratuit sau contra cost, odata ce motivele de blocare inceteaza sa mai existe.

## 26. **Sume transferate**

- 26.1 In cazul unei Operatiuni de plata initiate de catre Client, Banca va transfera catre Beneficiarul platii intreaga suma mentionata in Ordinul de plata, fara deduceri de comisioane din suma transferata. Banca are dreptul de a incasa comisioanele si spezele aferente executiei unei plati initiate de catre Client conform Listei de tarife, dobanzi si comisioane aplicabile persoanelor fizice, care, impreuna cu Conditiiile specifice aferente serviciului care asigura efectuarea Operatiunilor de plati reprezinta un



Contract-cadru de plati in sensul Ordonantei de Urgenta a Guvernului 113/2009 privind serviciile de plata.

- 26.2 In cazul unei Operatiuni de plata in care Clientul Bancii este Beneficiarul platii (incasare), Banca va percepe comisiunile din suma transferata concomitent cu/dupa creditarea contului Clientului Beneficiar al platii.

## 27. Dreptul Clientului la rambursare

- 27.1 Clientul va avea dreptul la rambursare integrala din partea Bancii in cazul unei Operatiuni de plata autorizate deja executate, initiate de sau prin intermediul Beneficiarului platii, daca sunt indeplinite in mod cumulativ urmatoarele conditii: i) autorizatia Clientului nu specifica, in momentul emiterii acesteia, suma exacta a Operatiunii de plata; ii) suma Operatiunii de plata a depasit suma la care s-ar fi putut astepta in mod rezonabil Clientul, luand in calcul profilul cheltuielilor sale anterioare, conditiile contractuale si circumstantele relevante pentru cazul respectiv, fara a putea invoca motive legate de operatiuni de schimb valutar daca s-a aplicat Cursul de Schimb de Referinta aplicabil; si iii) Clientul a solicitat rambursarea in termen de 8 saptamani de la data la care fondurile au fost debitate de catre Banca.

## IV. FUNCTIONAREA PRODUSELOR SI SERVICIILOR BANCARE

### 28. Cont curent

#### 28.1 Deschiderea contului curent

- 28.1.1 Contul curent este un Cont de plati. Clientul are dreptul sa dispuna de sumele din Contul curent, pe baza de Instructiuni privind executarea Operatiunilor de plata, conform Conditiei specifice. Oricarui Cont curent, pe masura oferirii de catre Banca si solicitarii de catre Client, in conditiile legii si corespunzator normelor si procedurilor interne ale Bancii, i se vor putea atasa Carduri de debit sau de credit, servicii de internet banking, home-banking sau mobile-banking, limite de descoperit de cont sau orice alte servicii aferente Contului curent.
- 28.1.2 Banca are dreptul, dar nu si obligatia, de a deschide Conturi curente pentru Client, fie la solicitarea Clientului, ca urmare a depunerii unei cereri scrise sau a transmiterii acestei cereri prin orice alta modalitate pusa la dispozitia Clientului de catre Banca, fie cu ocazia achizitionarii unui produs sau serviciu pus la dispozitie de catre Banca si a carui functionalitate necesita existenta unui Cont curent deschis, in conformitate cu procedurile interne ale Bancii.
- 28.1.3 De asemenea, Banca are dreptul sa refuze deschiderea de Conturi curente pentru orice motiv justificat, inclusiv in considerarea prevederilor legale privitoare la cunoasterea Clientelei, in scopul prevenirii spalarii banilor si finantarii terorismului.
- 28.1.4 Contul curent se deschide in baza prezentelor CGPF, a conditiilor si documentelor prevazute in Conditiei specifice, la Unitatea teritoriala a Bancii unde Clientul si-a exprimat dorinta de a efectua Operatiunile de plati sau orice alte operatiuni care decurg din relatia cu Banca.

#### 28.2 Canale de acces

- 28.2.1 Instructiunile emise in conformitate cu prezentele CGPF pot fi transmise Bancii prin diverse modalitati numite "**canale de acces**", specifice produselor si serviciilor achizitionate in cadrul Relatiei.
- 28.2.2 Canale de acces pot fi : i) Unitatile teritoriale ale Bancii: operatiunile dispuse de Client in Unitatile teritoriale ale Bancii se executa numai pe baza actului de identitate, in original, si in conformitate cu Specimenul de semnatura depus, cu respectarea prevederilor prezentelor CGPF precum si a oricaror alte intelegeri din cadrul Relatiei, in baza Instructiunilor emise de catre Titularul de cont sau Imputernicitii acestuia (in limita imputernicirii date), prin utilizarea Instrumentelor de plati si de incasari reglementate de Banca Nationala a Romaniei; ii) Serviciul de Internet Banking: operatiunile dispuse de Client prin intermediul Serviciului de Internet Banking pus la dispozitie de catre Banca se executa pe baza identificarii Clientului in conformitate cu prevederile prezentelor CGPF precum si a Conditiei specifice; iii) Carduri de debit/credit: operatiunile dispuse de Client prin intermediul Cardurilor de debit respectiv de credit emise de Banca se executa pe baza identificarii Clientului si in conditiile clauzelor contractului specific incheiat de Client cu Banca pentru emiterea respectivului card (in cazul cardului de credit), a conditiilor prezentelor CGPF, precum si a Conditiei specifice; iv) Operatiunile dispuse de Client prin alte canale de acces operate de Banca se executa numai pe baza identificarii Clientului in conformitate cu clauzele Conditiei Specifice incheiate de Client cu Banca pentru punerea la dispozitie a unui alt asemenea canal de acces si in conditiile prevazute de prevederile prezentelor CGPF precum si a Conditiei specifice.

#### 28.3 Retrageri de numerar

- 28.3.1 Orice retragere de numerar va putea fi efectuata de catre Client: i) prin intermediul bancomatelor dedicate utilizarii cardurilor MasterCard; ii) la ghiseu, in cadrul Unitatilor teritoriale ale Bancii conform Programului de lucru afisat la sediul acestora.
- 28.3.2 Orice intentie de a retrage in numerar sume mai mari decat plafonul afisat la Unitatile teritoriale va fi anuntata Bancii de catre Client cu doua zile lucratoare inainte, pentru a asigura disponibilitatea numerarului.
- 28.3.3 Clientul are obligatia verificarii sumelor retrase la ghiseele Unitatilor teritoriale ale Bancii pentru a evita reclamatii ulterioare.

#### **28.4 Incasari**

28.4.1 Conturile curente ale Clientului la Banca pot fi creditate prin depunerea de numerar efectuata de Client la ghiseele Unitatilor teritoriale, prin virament in conturile Clientului de la terti sau din alte conturi ale Clientului sau prin alte canale puse la dispozitie de catre Banca.

#### **28.5 Dormanta si inchiderea Conturilor curente**

28.5.1 Un cont curent va intra in dormanta dupa expirarea unui termen de 6 luni consecutive in care nu este platit integral comisionul aferent administrarii lui sau administrarii pachetului de produse si servicii din care acesta face parte.

28.5.2 Contul curent va iesi automat din dormanta in Ziua lucratoare imediat urmatoare celei in care comisionul indicat la Art. 28.5.1 de mai sus este platit in intregime.

28.5.3 Banca va notifica Clientului dormanta, indicand perioada pe care o are la dispozitie pentru a remedia situatia. Daca pana la data indicata in notificare, Clientul nu remediaza situatia creata, contul ramanand in dormanta timp de 6 luni consecutive si neinterupte, Banca va inchide Contul curent si, implicit, produsele si serviciile atasate (cu exceptiile prevazute la Art. 28.5.4), in baza notificarii transmise, incepand cu data mentionata in notificare, fara nicio alta formalitate sau interventia instantei de judecata. Obligatiile Clientului cu privire la Contul curent si, implicit, produsele si serviciile atasate, asumate in cadrul Relatiei dar neexecutate integral, raman valabile si vor trebui indeplinite.

28.5.4 Banca va putea sa nu inchida automat si/sau imediat Contul curent, conform celor de mai sus, in urmatoarele situatii: i) Clientul are un cont de depozit la termen, sau un alt produs de economisire similar, cu un sold ce depaseste totalul datoriilor Clientului fata de Banca; ii) Clientul are o limita de creditare aprobata de tip descoperit de cont, sau alt produs de creditare atasat Contului curent respectiv; iii) cand asupra conturilor Clientului este instituit un sechestru, o poprire sau exista alte dispozitii ale autoritatilor publice cu privire la acest cont; iv) pe perioada in care Clientul incaseaza pensia sau alte drepturi similare prin intermediul Contului curent/cardului de debit emis de Banca.

#### **28.6 Extras de cont, dovada executarii Instructiunii**

28.6.1 Operatiunile efectuate pe conturile Clientului sunt evidentiate in Extrase de cont emise de Banca periodic si comunicate Clientului in conformitate cu intelegerea partilor si cu prevederile legale in vigoare.

28.6.2 In orice caz, Clientul/Imputernicitul au dreptul la un Extras de cont gratuit, o data pe luna, pus la dispozitie de catre Banca la ghiseele Unitatilor teritoriale ale Bancii la cerere sau, oricand, consultat/salvat prin intermediul serviciului de Internet Banking.

28.6.3 Extrasele de cont reprezinta dovada executarii Instructiunilor emise de Client.

28.6.4 Clientul/Imputernicitul are obligatia sa verifice Extrasele de cont si toate comunicările si notificările transmise de Banca prin mijloacele stabilite in cadrul Relatiei si sa comunice in scris Bancii in termen de maxim 10 Zile lucratoare de la data primirii/transmiterii Extrasului/notificarii/comunicarii daca sesizeaza eventuale erori sau omisiuni constatate cu privire la operatiunile efectuate, soldul si operatiunile din cont, asa cum sunt evidentiate in Extrasul de cont. Dupa trecerea termenului de 10 Zile lucratoare, se considera ca informatiile comunicate au fost acceptate de Client ca fiind corecte.

28.6.5 De asemenea, Clientul trebuie sa notifice Bancii, fara intarziere, neprimirea Extraselor de cont in modul si cu frecventa stabilite de comun acord cu Banca.

#### **28.7 Descoperit neautorizat de cont**

28.7.1 In cazul in care Clientul inregistreaza un Descoperit neautorizat de cont, in lipsa unui contract expres in acest sens, Clientul se obliga sa alimenteze de indata respectivul cont cu toate sumele astfel datorate.

28.7.2 Banca nu va executa Instructiuni pentru sume care depasesc disponibilul din Contul curent.

28.7.3 Pentru sumele utilizate peste soldul creditor al Contului curent atasat Cardului de debit, Clientul poate datora Bancii dobanda conform Listei de tarife, dobanzi si comisioane aplicabile persoanelor fizice.

28.7.4 Pana la incetarea Relatiei, Clientul autorizeaza Banca sa debiteze automat conturile in RON/ valuta deschise pe numele acestuia la Banca, cu valoarea debitului neautorizat inregistrat, si sa efectueze in numele si pe contul acestuia, orice operatiune de schimb valutar necesara pentru conversia sumelor detinute in aceste conturi necesare acoperirii acestuia, la Cursul de Schimb de Referinta afisat de Banca din ziua efectuării operatiunii.

#### **28.8 Creditare incorecta**

28.8.1 In cazul in care un cont al Clientului este creditat incorect, din eroare, Clientul este obligat sa notifice imediat Banca, neavand dreptul sa retraga, sa transfere, sa dispuna sau sa utilizeze in orice alt fel suma in cauza. Daca eroarea este sesizata de catre Banca, de catre un platitor sau de catre alta persoana decat Clientul, Banca are dreptul, si Clientul este de acord, ca Banca sa corecteze eroarea si sa retraga sumele gresit creditate din conturile Clientului. Aceasta corectie va fi vizibila in Extrasul de cont al Clientului.

## 28.9 Fondul de garantare a depozitelor in sistemul bancar din Romania

- 28.9.1 Disponibilitatile banesti ale Clientului inregistrate in conturile deschise la Banca sunt garantate de Fondul de garantare a depozitelor in sistemul bancar din Romania in limitele si cu exceptiile prevazute de Ordonanta de Guvern 39/1996 privind Fondul de garantare a depozitelor in sistemul bancar din Romania, cu modificarile si completarile ulterioare sau a reglementarilor legale care o inlocuiesc.
- 28.9.2 Clientul are obligatia ca, in situatia in care, ulterior depunerii declaratiei pe propria raspundere referitoare la depozitele garantate, au aparut modificari ce au condus la schimbarea incadrarii in categoria depozitului, ca garantat sau negarantat, sa prezinte Bancii o declaratie rectificativa in care sa mentioneze noua incadrare, in termen de 30 de zile de la modificarea mentionata.

## 29. Cont de economii

Daca, in cadrul Relatiei, Clientul opteaza pentru deschiderea unui Cont de economii, avand functionalitatile unui Cont de plati, urmatoarele prevederi sunt aplicabile:

- 29.1 Contul de economii poate fi deschis in RON/EUR/USD.
- 29.2 Pentru sumele disponibile in Contul de economii, Clientul primeste o dobanda stabilita de Banca in Conditii specifice, permitandu-i totodata si efectuarea operatiunilor de incasari in numerar sau incasari prin virament, operatiuni de decontari cu si fara numerar, cu respectarea conditiilor Relatiei si a reglementarilor legale in vigoare.
- 29.3 Banca are dreptul sa preia automat din Contul de economii al Titularului de cont comisiunile si spezele aferente operatiunilor efectuate in conturile Titularului de cont.
- 29.4 Banca are dreptul de a inchide Contul de economii cu conditia notificarii prealabile cu cel putin 2 luni inainte de data incetarii.
- 29.5 Orice sume aflate in Contul de economii la data inchiderii acestuia vor fi transferate de catre Banca in Contul curent al Clientului si, daca este cazul, executand schimbul valutar la Cursul de Schimb de Referinta al Bancii din ziua inchiderii Contului de economii.
- 29.6 Banca are dreptul sa inchida Contul de economii in situatia in care intervine o cauza de incetare a Contului curent al Titularului de cont si soldul Contului de economii este 0.
- 29.7 Dobanda va fi calculata asupra soldului zilnic al Contului de economii si va fi capitalizata in Contul de economii.
- 29.8 Titularul de cont este de acord cu o rata a dobanzii variabila. Nivelul ratei dobanzii se poate modifica de catre Banca in functie de evolutia dobanzilor pe piata financiar-bancara si politica de dobanzi a Bancii. Clientul accepta ca o notificare continand aceste modificari, afisata la fiecare Unitate teritoriala a Bancii sau pe Pagina de Internet a Bancii, transmisa prin SMS sau prin alte modalitati de comunicare agreeate prin prezentele CGPF, constituie o instiintare suficienta a respectivei modificari. In orice caz, Clientului ii este recunoscut dreptul de a lichida imediat si in mod gratuit contul de economii, daca nu este de acord cu noul nivel de dobanda ce i-a fost comunicat conform celor mentionate.
- 29.9 Nivelul ratei dobanzii este afisat zilnic pe Pagina de Internet a Bancii, precum si la loc vizibil in Unitatile teritoriale ale Bancii.
- 29.10 Comisiunile practicate de Banca sunt mentionate in Lista de tarife, dobanzi si comisioane aplicabile persoanelor fizice.
- 29.11 Clauzele din prezentele CGPF cuprinse la Art. „Dormanta si inchiderea conturilor curente” precum si la Art. „Creditare incorecta” se aplica si Contului de economii.

## 30. Debit Direct

Daca, in cadrul Relatiei, Clientul opteaza pentru serviciul Debit Direct, urmatoarele prevederi sunt aplicabile:

- 30.1 Clientul isi exprima consimtamantul si mandateaza Banca ca, in baza Instructiunilor sale scrise („**Mandatul**”), cuprinse in prezentele CGPF si in Conditii specifice sau comunicate prin serviciul Debit Direct, sa efectueze plata automata a sumelor solicitate de catre Furnizor (Societate Comerciala-Furnizor de servicii, cu care Banca a incheiat o conventie de tip Debit Direct), corespunzator facturilor emise periodic de catre acesta pe numele Clientului sau al tertului abonat al Furnizorului. Termenul de executare al Ordinilor de plata dispuse in temeiul serviciului Debit Direct este de o Zi lucratoare. Banca nu va opera plata niciunei facturi ce depaseste limita maxima setata de Client pentru debitarea Contului curent, sau in lipsa stabilirii unei asemenea limite, suma maxima a contravalorii unei facturi la care se poate astepta in mod rezonabil Clientul, luand in calcul profilul cheltuielilor anterioare si conditiile din contractul incheiat cu Furnizorul. In cazul in care Clientul executa plati pentru un tert abonat, el declara ca este autorizat de catre tertul abonat sa transmita datele cu caracter personal ale acestuia in scopul procesarii Debitului Direct.
- 30.2 In vederea procesarii Mandatului, Clientul se obliga sa asigure si sa pastreze in contul sau suma necesara efectuarii platii, cu cel putin doua Zile lucratoare inainte de termenul limita de plata stabilit conform facturii sau documentului de plata transmis de catre Furnizor, Banca neputand efectua plata partiala a unei Instructiuni.
- 30.3 Clientul poate modifica unilateral Instructiunile date Bancii, prin emiterea unei noi Instructiuni, cu privire la fiecare Mandat de debitare directa, referitor la contul din care face platile, limita maxima si/sau identificatorii pentru titularul de factura, si aceste modificari devin opozabile Bancii din Ziua lucratoare urmatoare datei la care sunt anuntate acesteia de catre Client, dupa caz, in scris la orice Unitate teritoriala a Bancii sau prin intermediul Serviciului de Internet Banking. In orice caz, Clientului ii revine raspunderea de a efectua platile catre Furnizor pana la data intrarii in vigoare a modificarilor aduse Mandatului.

- 30.4 Banca nu va fi tinuta raspunzatoare pentru nici un fel de prejudicii suferite de Client/tertul abonat si/sau Furnizor, datorita neanuntarii Bancii asupra modificarii Instructiunilor de plata initiale date de Client sau daca Furnizorul solicita ca Instructiunea de plata sa nu fie executata.
- 30.5 Clientul autorizeaza Banca sa notifice Furnizorul despre Mandatul pe care i l-a acordat in vederea derularii serviciului si sa comunice Furnizorului orice informatii necesare in legatura cu executarea Mandatului.
- 30.6 Pentru fiecare plata executata din contul Clientului, la cererea Furnizorului, in calitatea sa de Beneficiar al platii, Banca va percepe Clientului cate un comision, conform Listei de tarife, dobanzi si comisioane aplicabile persoanelor fizice. Clientul autorizeaza Banca sa retina automat acest comision din contul sau, odata cu plata facturii. Banca poate sa nu perceapa comisioane sau poate percepe un nivel diminuat al acestora, in cazul in care au fost agreate cu Furnizorii reduceri de costuri pentru platitorii sai, pe perioada de valabilitate a conventiilor ce stipuleaza aceste reduceri, incheiate intre Furnizori si Banca sau daca au fost agreate reduceri de costuri intre Banca si Client, in baza Contractelor Specifice incheiate intre acestia, pe perioada de valabilitate pentru care au fost agreate.
- 30.7 In cazul in care, la data platii, disponibilul din contul Clientului nu acopera integral contravaloarea facturilor, inclusiv comisioanele aferente serviciului pentru fiecare plata, conform Mandatului acordat, plata nu se va face de catre Banca. De asemenea, plata se va efectua doar in conditiile in care contul din care este dispusa plata nu este blocat ca urmare a unei masuri de indisponibilizare luata de Banca sau dispusa de un organ avand asemenea competente/atributii.
- 30.8 Clientul va putea solicita Bancii incetarea prestarii de catre Banca a Mandatului pana cel mai tarziu la sfarsitul Zilei lucratoare care preceda datei platii conform Instructiunii de plata date Bancii prin Mandat (pentru el sau tertul abonat, dupa caz), printr-o cerere scrisa, depusa si inregistrata la orice Unitate teritoriala, sau prin Serviciul de Internet Banking, daca serviciul Debit Direct a fost activat prin acest canal, in acest din urma caz, cu minim 5 Zile lucratoare inainte de data la care Platitorul doreste a intra in vigoare suspendarea/incetarea prestarii serviciului aferent respectivului Mandat. Suspendarea/incetarea Mandatului va fi operata de catre Banca, in conformitate cu cele comunicate de catre Client Bancii.
- 30.9 Banca nu va putea fi tinuta raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate de catre Furnizor Clientului sau tertului abonat. Orice neintelegeri referitoare la: suma inscrisa de Beneficiarul platii („Furnizorul”) in instructiunile de plata comunicate Bancii si executate de Banca in temeiul Mandatelor, la cuantumul facturilor, la necomunicarea sau comunicarea defectuoasa de catre Furnizor catre Banca a cuantumului si/sau scadentei facturilor, la concordanta intre sumele prevazute in facturi si sumele solicitate la plata de catre Furnizor, urmeaza sa fie rezolvate conform prevederilor contractului incheiat intre Client/tertul abonat cu Furnizorul.
- 30.10 Fiecare Mandat ce face obiectul serviciului Debit Direct va inceta si in urmatoarele situatii: i) in cazul incetarii/suspendarii din orice motiv a contractului incheiat intre Banca si Furnizorul aferent respectivului Mandat; ii) in cazul incetarii/suspendarii din orice motiv a contractului aferent Mandatului incheiat intre Platitor/tertul abonat si Furnizor; iii) in situatia in care Platitorul solicita inchiderea contului aferent Mandatului sau daca acesta este inchis sau blocat din alte motive, fara ca Platitorul sa indice Bancii un alt cont din care se vor face plati catre Furnizor.
- 30.11 Mandatul este valabil pana la revocarea acestuia de catre Client, conform prevederilor referitoare la incetarea acestuia mai sus mentionate, respectiv pe toata perioada in care Banca a incheiat cu Furnizorul o conventie de tip Debit Direct. In cazul in care aceasta conventie inceteaza, Banca va anunta Clientul, Mandatul dat de acesta Bancii incetand odata cu incetarea conventiei dintre Furnizor si Banca.
- 30.12 Banca poate denunta unilateral Contractul privind serviciul Debit Direct, cu un preaviz de minim 2 luni.

### 31. Standing Order (Plati programate)

Daca, in cadrul Relatiei, Clientul opteaza pentru serviciul Standing Order, urmatoarele prevederi sunt aplicabile:

- 31.1 In calitate de institutie platitoare, Banca va indeplini mandatul Clientului prin emiterea si executarea Ordinilor de plata conform programarii din Conditiiile specifice. Mandatul acordat Bancii va ramane valabil pana la modificarea sau revocarea lui.
- 31.2 Clientul autorizeaza Banca sa execute din Contul sau curent Ordine de plata corespunzatoare fiecarei plati programate la termen conform conditiilor stabilite in Conditiiile specifice, in favoarea Beneficiarului.
- 31.3 Obligatia asigurarii disponibilitatilor necesare efectuarii platilor la termenele si in sumele stabilite in Conditiiile specifice revine integral si exclusiv Clientului.
- 31.4 Banca va executa Ordinele de plata in numele Clientului numai la datele si in sumele convenite cu Clientul, fara a fi conditionata in executarea mandatului sau de primirea altui consimtamant decat cel dat de Client prin semnarea Conditiiilor specifice.
- 31.5 Banca va executa Ordinele de plata programate cu Clientul in limita disponibilitatilor existente in Contul sau curent, cu respectarea prevederilor legale.
- 31.6 Clientul se obliga sa puna la dispozitia Bancii toate informatiile cu privire la tranzactiile dintre acesta si Beneficiar care urmeaza sa fie efectuate prin Standing Order.
- 31.7 Mandatarea Bancii de a efectua plati prin Standing Order se face doar de catre persoanele fizice majore, Titulare de Conturi curente deschise la Unitatile teritoriale ale Bancii sau prin Serviciul de Internet Banking, pentru utilizatorii acestui serviciu. Acordarea/modificarea/revocarea mandatului Standing Order prin Serviciul de Internet Banking se face prin Consimtamantul valabil acordat de catre Client in forma convenita cu Banca.
- 31.8 Modificarea sau revocarea mandatului acordat Bancii de catre Client cu privire la platile prin Standing Order, se face conform prevederilor Conditiiilor specifice, cu cel putin o Zi lucratoare inainte de aplicarea modificarii.

31.9 Imputernicitii au dreptul sa solicite, in numele Clientului, initierea, modificarea sau revocarea unui mandat cu privire la platile prin Standing Order.

### 32. Schimb valutar

32.1 Banca executa ordinele Clientului de cumparare si vanzare de valute in conformitate cu legile si reglementarile emise de Banca Nationala a Romaniei in aceasta privinta. Pentru schimburile valutare efectuate prin Serviciul de Internet Banking, se vor aplica conditiile prevazute in prezentele CGPF.

32.2 Banca va utiliza propriile sale rate de schimb valabile la momentul tranzactiei. Cursul de Schimb de Referinta al Bancii poate fi modificat, prin afisare, de mai multe ori pe parcursul aceleasi zile, imediat si fara a fi necesara o notificare prealabila a Clientului din partea Bancii.

32.3 Anularea schimburilor valutare deja efectuate se poate face doar cu acordul expres al Bancii.

### 33. Depozite la termen

Daca, in cadrul Relatiei, Clientul opteaza pentru un depozit la termen, urmatoarele prevederi sunt aplicabile:

33.1 Banca va deschide un cont specific de depozit la termen si va bloca in acest cont sumele instructate de Client, in valuta si pe perioada prevazute in Conditiiile specifice.

33.2 Sumele creditate si debitate din contul de depozit se vireaza din si, respectiv, in Contul curent al Clientului deschis in valuta sumelor din depozitul la termen.

33.3 Pentru pastrarea sumelor in contul de depozit, Banca ii plateste Clientului o dobanda specifica tipului de depozit pentru care a optat potrivit Conditiiilor specifice, asa cum aceasta este afisata la Unitatile teritoriale si pe Pagina de Internet a Bancii la data constituirii depozitului la termen.

33.4 Clientul poate opta intre depozite la termen ale caror solduri se vireaza la scadenta inapoi in Contul curent al Clientului si depozite la termen cu prelungire automata, care sunt prelunghite automat la scadenta de catre Banca pe acelasi termen ca si depozitul initial.

33.5 Prelungirea automata a depozitului (cu sau fara capitalizare) se poate face pe noi perioade cu pastrarea optiunilor privind termenul, tipul depozitului, frecventa platilor de dobanda, capitalizarea dobanzii conform optiunilor exprimate de Client.

33.6 Nivelul de dobanda, si acolo unde este cazul, marja de dobanda fata de rata de referinta si rata de referinta, suma minima garantata de catre Fondul de garantare a depozitelor in sistemul bancar din Romania, nivelul comisioanelor, CGPF vor fi cele practicate de catre Banca in ziua prelungirii.

33.7 Dobanzile platite se supun reglementarilor fiscale in vigoare.

33.8 In cazul in care Banca nu va mai oferi un anumit tip de produs la data prelungirii, in lipsa unei alte optiuni a Clientului, Banca va prelungi depozitul folosind un alt tip de depozit existent in oferta Bancii, cu acelasi termen, avand cel mai apropiat nivel de dobanda. Banca va afisa la sediile Unitatilor sale Teritoriale intentia de a renunta la un anumit tip de depozit cu cel putin 30 de zile calendaristice inainte de data renuntarii la tipul respectiv de depozit.

33.9 Pentru depozitele la termen cu capitalizare si prelungire automata, la finalul fiecarui termen al depozitului, Banca plateste Clientului dobanda aferenta depozitului in contul de depozit si va constitui automat un depozit nou, pe acelasi termen si in suma compusa din soldul depozitului precedent la care se adauga dobanda pentru termenul precedent de depozitare.

33.10 Retragerea oricarei sume din depozit inainte de scadenta atrage dupa sine desfiintarea depozitului iar Clientul va pierde dreptul de a primi dobanda aferenta depozitului constituit.

33.11 Daca la constituirea depozitului sau la prelungirea automata a acestuia pe noi perioade, data scadentei va fi o zi nelucratoare, atunci data scadentei va fi considerata urmatoarea Zi lucratoare.

33.12 Clientul se obliga sa plateasca Bancii comisioane pentru operatiunile aferente depozitului potrivit Listei de tarife, dobanzi si comisioane aplicabile persoanelor fizice.

33.13 Clientul/Imputernicitii au dreptul la un Extras de cont gratuit, o data pe luna, pus la dispozitie de catre Banca la ghiseele Unitatilor Teritoriale ale Bancii. Dispozitiile cu privire la verificarea Extrasului de cont cuprinse la Art. „Extras de cont, dovada executarii Instructiunii” se aplica si Contului de depozit.

33.14 Orice intentie de a retrage in numerar sume mai mari decat plafoanele afisate la Unitatile teritoriale va fi anuntata Bancii de catre Client cu doua Zile lucratoare inainte, pentru a asigura disponibilitatea numerarului.

### 34. Carduri

34.1 Clientul poate opta pentru unul sau mai multe Carduri de debit sau de credit (denumite in continuare „Card”) oferite de Banca.  
34.2 Emiterea, costurile si functionalitatile Cardurilor sunt reglementate atat in prezentele CGPF, cat si in Conditiiile specifice.

#### 34.3 Caracteristicile si modul de utilizare a Cardului

34.3.1 Cardul emis de Banca este valabil pana in ultima zi a lunii inscriptionate pe Card, neputand fi utilizat dupa acesta data. Daca Detinatorul nu solicita, in scris, renuntarea la Card, cu cel putin 35 de zile inainte de expirare, Banca va emite un nou Card.

Detinatorul are dreptul de a refuza noul Card emis.

- 34.3.2 Cardul nu este transferabil, el putand fi utilizat doar de catre persoana pe numele careia a fost emis.
- 34.3.3 Nicio clauza nu va fi interpretata in sensul ca Banca ar raspunde pentru utilizarea Cardului de catre alte persoane decat Detinatorul/Utilizatorul acestuia.
- 34.3.4 Cardul este un instrument de plata international, utilizabil pentru operatiuni precum: i) tranzactii la comercianti; ii) tranzactii pe internet, Banca recomandand folosirea serviciului 3D Secure; iii) ridicare de numerar de la ATM-urile si ghiseele acceptatoare; iv) tranzactii contactless, numai pentru Cardurile care pot avea incorporata aceasta tehnologie.
- 34.3.5 Din motive de securitate, Banca emite Cardul inactiv. Pentru a putea fi folosit acesta trebuie activat.
- 34.3.6 Introducerea de catre Detinator/Utilizator a codului PIN si/sau semnarea chitantei de POS si/sau introducerea codului CVV/CVC si/sau a parolei 3D Secure si/sau simpla apropiere a Cardului cu tehnologie Contactless de cititor, reprezinta acordarea Consimtamantului de catre Detinator/ Utilizator pentru efectuarea tranzactiei. Pentru tranzactiile pe internet nu se furnizeaza codul PIN, Banca recomandand folosirea Cardului doar la comerciantii care au afisata sigla "MasterCard SecureCode" si inscrierea Cardului in serviciul 3D Secure, urmand instructiunile de pe Pagina de Internet a Bancii.
- 34.3.7 Pentru retrageri de numerar, Cardul poate fi utilizat numai pana la limita maxima de retragere de numerar din Lista de tarife, dobanzi si comisioane aplicabile persoanelor fizice. Pentru sumele de bani trase in numerar de pe card se percep comisioanele prevazute in Lisa de Tarife, Comisioane pentru Persoane Fizice.
- 34.3.8 Autorizarea si prelucrarea operatiunilor efectuate prin intermediul Cardului se realizeaza on-line, pe cont, fiind blocata contravaloarea tranzactiei la momentul efectuarii acesteia. Suma blocata in momentul autorizarii tranzactiei efectuate in retele externe de acceptare, are un termen de maxim 30 zile de decontare, conform regulilor Internationale MasterCard.
- 34.3.9 Prin intermediul Cardului se pot efectua si tranzactii off-line, cu sume limitate, fara obtinerea autorizarii electronice directe din partea Bancii si respectiv cu transmiterea tranzactiei direct spre decontare, fara blocarea initiala a sumelor tranzactionate.
- 34.3.10 Debitarea efectiva a sumei din contul Detinatorului se efectueaza dupa cum urmeaza: i) tranzactiile efectuate in moneda Cardului vor fi debitate din cont cu valoarea in moneda Cardului a operatiunilor efectuate; ii) tranzactiile efectuate in alta moneda decat moneda Cardului vor fi inregistrate in cont in moneda acestuia, respectiv: daca moneda tranzactiei difera de moneda de decontare cu MasterCard (EUR sau USD), Mastercard va converti valoarea tranzactiei originale la moneda de decontare la Cursul de Schimb de Referinta MasterCard. In cazul in care moneda contului difera de moneda de decontare cu MasterCard (EUR sau USD), valoarea tranzactiei compensata si decontata de MasterCard cat si a comisioanelor aferente se va converti in moneda contului la Cursul de Schimb de Referinta al Bancii destinat tranzactiilor efectuate prin Carduri din ziua decontarii tranzactiei, publicat pe Pagina de Internet a Bancii.
- 34.3.11 Utilizarea Cardului de debit se va face prin intermediul contului curent caruia i-a fost atasat iar utilizarea Cardului de credit se va face prin intermediul unui cont dedicat, deschis de Banca in evidentele proprii, in numele Detinatorului.
- 34.3.12 Tranzactiile contactless se pot efectua la comerciantii acceptanti care au instalate POS-uri/ATM-uri cu Tehnologie Contactless cu sau fara introducerea codului PIN si/sau semnarea chitantei, in functie de valoarea sumei tranzactionate.

#### **34.4 Drepturile Bancii**

- 34.4.1 Banca nu va permite efectuarea tranzactiilor in urmatoarele situatii: i) daca se incearca efectuarea unei tranzactii intr-un mediu pentru care nu a fost configurat Cardul; ii) daca exista suspiciuni de frauda si/sau spalarea banilor/finantarea terorismului; iii) daca se incearca efectuarea unei tranzactii in conditiile in care Cardul a fost blocat, anulat, expirat, stoplistat.
- 34.4.2 Banca are dreptul sa solicite Detinatorului/Utilizatorului prezentarea unui exemplar al chitantei de plata aferente cumpararii de bunuri si/sau servicii, respectiv de retragere de numerar, precum si orice alte documente considerate necesare pentru solutionarea reclamatilor Detinatorului/ Utilizatorului privind inregistrarea eronata a unor operatiuni in Extrasul de cont. Banca isi rezerva dreptul ca din momentul solicitarii de anulare a Cardului sa mentina contul deschis inca 35 de zile pentru eventuala decontare a tranzactiilor aflate in curs de finalizare.
- 34.4.3 Banca are dreptul sa perceapa Detinatorului/Utilizatorului taxele si comisioanele prevazute in Lista de tarife, dobanzi si comisioane aplicabile persoanelor fizice.
- 34.4.4 La expirarea Cardului, Banca are dreptul, fara insa a fi obligata, sa reinnoiasca Cardul, fara a schimba sigla acestuia, cu un nou plastic avand incorporata Tehnologia Contactless, cu respectarea prevederilor legale si oferind Clientului posibilitatea sa renunte la Cardul astfel emis, prin inchiderea acestuia si solicitarea sau nu a altui tip de Card din oferta Bancii.

#### **34.5 Obligatiile Bancii**

- 34.5.1 Sa nu dezvaluie codul PIN sau numarul de Card altei persoane decat Detinatorului/Utilizatorului, dupa caz.
- 34.5.2 Sa inregistreze corect in conturi toate tranzactiile, comisioanele si dobanzile aferente, si sa pastreze evidentele corespunzatoare tranzactiilor efectuate conform prevederilor legale, astfel incat tranzactiile bancare sa poata fi urmarite, iar erorile sa poata fi rectificate.
- 34.5.3 Sa puna la dispozitia Detinatorului, la cererea expresa a acestuia, evidentele tranzactiilor efectuate prin Card.
- 34.5.4 Sa raspunda pentru pierderile suferite de Detinator la platile cu Cardul, astfel: i) pentru executarea necorespunzatoare a tranzactiilor din cauza unei disfunctionalitati a Cardului; ii) pentru valoarea tranzactiilor initiate dupa momentul notificarii Bancii de catre Detinator cu privire la pierderea/ furtul/distrugerea/blocarea Cardului; iii) pentru valoarea tranzactiilor

efectuate pe internet cu un Card al Bancii inrolat in 3D Secure pe site-urile comerciantilor care sunt inrolate la protocolul 3D Secure.

- 34.5.5 Valoarea despagubirilor pentru care este responsabila Banca se va limita la: i) valoarea tranzactiei efectuate necorespunzator din culpa Bancii; ii) suma necesara refacerii pozitiei contului Detinatorului corespunzator situatiei anterioare efectuarii tranzactiei neautorizate de Detinator.
- 34.5.6 Sa crediteze contul Detinatorului cu valoarea despagubirilor in cel mai scurt termen posibil de la momentul recunoasterii dreptului Detinatorului la acestea sau de la stabilirea acestui drept de catre o instanta de judecata ori de arbitraj.
- 34.5.7 Sa procedeze la blocarea Cardului, imediat dupa primirea telefonului/ notificarii Detinatorului/ Utilizatorului de anunt al pierderii/ furtului/ utilizarii frauduloase/ distrugerii/ copierii/ functionarii defectuoase/ divulgarii PIN-ului/ efectuarii unei tranzactii bancare suspecte.
- 34.5.8 Sa asigure mijloacele adecvate si suficiente pentru ca Detinatorul/Utilizatorul sa poata efectua comunicari legate de pierderea, furtul, folosirea fara drept a Cardului sau de orice alta utilizare neautorizata a acestuia, precum si comunicari legate de incetarea motivelor care au determinat blocarea Cardului. In acest sens, Detinatorul/Utilizatorul se poate adresa: i) in scris, oricarei Unitati teritoriale a Bancii; si ii) telefonic, la numarul de telefon +4021.318.9500 sau la numarul indicat pe verso-ul plasticului de Card, numere valabile 24 de ore din 24.

### **34.6 Drepturile Detinatorului/Utilizatorului**

- 34.6.1 Detinatorul are dreptul sa initieze in scris procedura de refuz de plata pentru tranzactiile pe care nu le recunoaste si pe care le considera neautorizate sau incorrect executate, in termen de 13 luni de la data debitarii. Detinatorul este de acord, fara nici o alta conditie, ca datoreaza Bancii suma refuzata la plata pana cand organizatia internationala MasterCard accepta si aproba cazul de refuz de plata. In cazul rezolvarii favorabile a refuzului de plata, contul Detinatorului va fi creditat cu suma respectiva in cel mai scurt timp posibil de la rezolvarea favorabila a cererii de refuz de plata.
- 34.6.2 Detinatorul are dreptul sa solicite anulara Cardului si a contului printr-o cerere scrisa adresata Bancii. Utilizatorul are dreptul sa solicite anulara Cardului suplimentar, neavand dreptul de a lichida contul la care este atasat cardul.

### **34.7 Obligatiile Detinatorului/Utilizatorului**

- 34.7.1 Sa pastreze Cardul in bune conditii si sa ia masuri de protejare a elementelor de siguranta ale cardului constand in: i) sa nu dezvaluie, direct sau indirect, PIN-ul, codul CVV/CVC, parola 3D-Secure si numarul de Card altor persoane; ii) sa nu imprumute Cardul altor persoane; iii) sa se asigure ca in timpul tranzactiilor bancare, Cardul ramane sub atenta sa supraveghe; iv) sa nu inscrie niciodata PIN-ul pe Card; v) sa nu dezvaluie niciodata PIN-ul altor persoane, chiar daca acestea sunt sau se prezinta drept angajati ai Bancii; vi) sa nu tasteze PIN-ul pe site-uri de internet; vii) sa se asigure ca in timpul tranzactiilor bancare efectuate cu folosirea PIN-ului, acesta nu este dezvaluit (voluntar sau involuntar) altor persoane si viii) sa respecte prevederile din prezentele CGPF cu privire la furtul/pierderea Cardului.
- 34.7.2 Sa instiinteze Banca imediat ce constata: i) pierderea, furtul, distrugerea ori blocarea Cardului sau orice suspiciune privind posibilitatea existentei unei copii a Cardului precum si solicitarea schimbarii codului PIN ca urmare a cunoasterii acestuia de persoane neautorizate; ii) inregistrarea in cont a unor tranzactii neautorizate; iii) orice eroare aparuta in urma gestionarii contului de catre Banca; iv) alte disfunctionalitati ale Cardului.
- 34.7.3 Pana la momentul comunicarii catre Banca a evenimentului prevazut la Art. 34.7.2., Detinatorul este raspunzator pentru toate operatiunile executate, urmand sa suporte toate pierderile aferente pana la limita prevazuta de legislatia in vigoare la momentul incidentului.
- 34.7.4 Raspunderea Detinatorului privind acoperirea pierderilor este integrala in cazul in care se dovedeste ca a actionat cu intentie, neglijenta grava sau in mod fraudulos in utilizarea Cardului in conformitate cu prevederile contractuale si legale.
- 34.7.5 In situatia in care Cardul este inapoiat Bancii sau este anulat de catre aceasta, Detinatorul si Utilizatorii accepta neconditionat toate sumele debitoare inregistrate in contul la care este atasat Cardul, corespunzatoare operatiunilor efectuate anterior datei anularii/inapoierii Cardului, chiar daca ar fi inregistrate in evidentele Bancii mai tarziu.
- 34.7.6 Sa pastreze in cont, in momentul returnarii Cardului, o suma reprezentand contravaloarea comisioanelor si tranzactiilor autorizate si nedecontate pana la momentul renuntarii la Card, timp de 15 zile calendaristice. Dupa expirarea acestei perioade, Banca va restitui la ghiseul Unitatilor teritoriale suma ramasa sau o va transfera in Contul curent al Detinatorului.
- 34.7.7 Detinatorul este raspunzator pentru toate operatiunile efectuate de acesta, cat si de catre Utilizator. Utilizatorul raspunde fata de Banca pentru modul de utilizare a Cardului suplimentar.
- 34.7.8 La primirea Cardului, Detinatorul/Utilizatorul trebuie sa semneze pe verso-ul Cardului, semnatura fiind considerata drept Specimen de semnatura pentru tranzactiile efectuate prin Card.
- 34.7.9 Detinatorul/Utilizatorul are obligatia de a pastra chitantele tuturor tranzactiilor, cat si a altor documente anexe tranzactiilor efectuate, in vederea verificarii Extrasului de cont si a solutionarii eventualelor contestatii.
- 34.7.10 Sa returneze Cardul Bancii in momentul in care solicita inchiderea acestuia.
- 34.7.11 Detinatorul se obliga sa aduca la cunostinta Utilizatorului termenii si conditiile de utilizare a Cardului conform prezentelor CGPF.

### **34.8 Anularea sau blocarea Cardului de debit**

- 34.8.1 Banca poate bloca sau anula Cardul de debit, cand constata una din urmatoarele conditii: i) orice date neconforme cu realitatea cuprinse in documentele prezentate Bancii; ii) Contul curent la care este atasat Cardul de debit intra in dormanta, conform prezentelor CGPF; iii) incalcarea de catre Detinator/Utilizator a oricareia dintre obligatiile aferente referitoare la Card; iv) la cererea Detinatorului/Utilizatorului; v) din proprie initiativa, in conditii considerate justificate in mod obiectiv, legate de securitatea Cardului, de o suspiciune de utilizare neautorizata sau frauduloasa a acestuia; vi) in alte situatii justificate obiectiv de nevoia aplicarii regulilor de prudenta bancara.
- 34.8.2 In cazul utilizarii de catre Detinator/Utilizator a Cardului si dupa ce i-a fost comunicata blocarea sau anularea acestuia, Detinatorul/Utilizatorul vor ramane responsabili pentru plata tuturor datoriilor aparute inainte si dupa notificare.
- 34.8.3 In cazul furtului/pierderii Cardului, noul Card emis va functiona in aceleasi conditii ca si cel precedent.

## **35. Serviciul de Internet Banking**

### **35.1 Operatiuni ce pot fi efectuate prin intermediul Serviciului de Internet banking**

- 35.1.1 Banca pune la dispozitia Clientului, prin intermediul Serviciului de Internet Banking, accesul la produse si servicii disponibile in cadrul serviciului, precum si informatii personalizate despre acestea.
- 35.1.2 Prin intermediul serviciului de Internet Banking, Clientul poate beneficia de urmatoarele produse, servicii si functionalitati, enumerarea fiind exemplificativa si nu limitativa: efectuarea de plati in lei si in valuta, efectuarea de schimburi valutare, deschiderea si inchiderea de Conturi curente, constituirea si desfiintarea de depozite, vizualizarea situatiei conturilor, incheierea si revocarea mandatelor de Debit Direct si Standing Order, achizitionarea de Pachete Alerte SMS/E-mail, vizualizarea si generarea in format electronic a Extraselor de cont, plata utilitatilor catre furnizorii cu care Banca are incheiate conventii, primirea de mesaje si comunicari din partea Bancii etc.
- 35.1.3 Banca poate sa introduca noi produse si servicii bancare precum si functionalitati care vor fi puse la dispozitia Clientilor gradual, incepand cu data la care Banca va comunica activarea acestora.

### **35.2 Functionarea Serviciului de Internet Banking**

- 35.2.1 Serviciul de Internet Banking se acceseaza prin Pagina de Internet a Bancii dedicata acestuia, utilizand Numele de Utilizator si Parola.
- 35.2.2 Autorizarea fiecarei tranzactii bancare se face prin intermediul Codului de tranzactie si/sau apasarea butonului OK/Confirma/Autorizeaza.
- 35.2.3 Daca in timpul utilizarii Serviciului de Internet Banking intervine un eveniment care conduce la intreruperea apelului/sesiunii, inainte de confirmarea/aprobarea operatiunii, operatiunea nu se va considera confirmata de ambele parti si, prin urmare, Banca nu va procesa Instructiunile Clientului. Clientul va avea posibilitatea utilizarii Serviciului de Internet Banking pentru a reinitia operatiunea dorita si a o finaliza in conditii optime.
- 35.2.4 Orice perioada de indisponibilitate din motive tehnice pentru intretinerea sistemelor in vederea imbunatatirii serviciilor bancare oferite, va fi comunicata Clientilor prin afisarea la sediile Unitatilor teritoriale si/sau pe Pagina de Internet a Bancii si/sau prin intermediul mass-media si/sau prin intermediul Serviciului de Internet Banking. Survenirea unor evenimente de forta majora si caz fortuit vor fi comunicate Clientilor conform prezentelor CGPF.
- 35.2.5 Banca poate comunica cu Clientul prin intermediul Serviciului de Internet Banking, prin transmiterea de mesaje si notificari care se considera primite de catre Client in momentul punerii lor la dispozitie in Casuta de mesaje.

### **35.3 Costuri**

- 35.3.1 Clientul plateste comisionul aferent punerii la dispozitie a Serviciului de Internet Banking in structura si valoarea mentionate in Lista de tarife, dobanzi si comisioane aplicabile persoanelor fizice, prin debitarea de catre Banca a Contului curent indicat de Client in Conditiiile specifice. Clientul va achita acest comision indiferent daca utilizeaza sau nu Serviciul de Internet Banking, atata timp cat acest serviciu a fost achizitionat si este in vigoare.
- 35.3.2 Costurile aferente fiecarui produs, serviciu, functionalitati accesibile prin Serviciul de Internet Banking sunt prevazute in Lista de tarife, dobanzi si comisioane aplicabile persoanelor fizice.

### **35.4 Securitatea accesarii Serviciului. Efectuarea operatiunilor**

- 35.4.1 Pentru a preveni utilizarea neautorizata a Serviciului de Internet Banking, Clientul: i) va pastra confidentialitatea Elementelor de Securitate si se va conforma intocmai prevederilor prezentelor CGPF si Conditiiilor specifice, precum si informatiilor si instructiunilor primite in acest sens de la Banca; ii) va respecta standardele de securitate comunicate de Banca la momentul activarii/modificarii Parolei; iii) va modifica Parola imediat dupa expirarea acesteia, la prima utilizare a serviciului, nerespectarea acestei obligatii atragand dupa sine blocarea accesului cu Parola la Serviciul de Internet Banking; Clientul va putea solicita



deblocarea accesului cu Parola la Serviciul de Internet Banking apeland Banca la numarul de telefon +4021.318.9500; iv) va autoriza efectuarea tranzactiilor prin introducerea Codului de tranzactie transmis prin SMS de catre Banca si/sau apasarea butonului OK/Confirma/Autorizeaza; v) va accesa Serviciul de Internet Banking numai de pe dispozitive securizate (de ex. PC/laptop care au instalate programe antivirus cu actualizarile la zi etc).

- 35.4.2 Orice persoana care acceseaza Serviciul de Internet Banking este prezumata a fi Clientul. Prin prezentele CGPF si Conditiiile specifice serviciului, Clientul autorizeaza Banca in mod irevocabil sa execute Instructiunile autorizate in momentul primirii acestora, in situatia in care Clientul si Instructiunea respectiva au fost identificate in mod corect in conformitate cu dispozitiile prezentelor CGPF.
- 35.4.3 Ordinele de plata transmise de catre Client in vederea executarii prin intermediul Serviciului de Internet Banking in Zilele lucratoare, inainte de ora limita de primire a instructiunilor Clientului (COT) se considera primite de catre Banca in aceeaasi zi. Daca insa Ordinele de plata sunt transmise dupa ora limita de primire in vederea executarii (dupa COT) sau intr-o zi nelucratoare, se considera ca sunt primite de catre Banca in urmatoarea Zi lucratoare.
- 35.4.4 Ora limita de primire a Instructiunilor Clientului este comunicata acestuia prin intermediul Serviciului de Internet Banking prin transmiterea de mesaje in Casuta de mesaje si/sau pe Pagina de Internet a Bancii si/sau prin alte metode de notificare conform prezentelor CGPF.

### 35.5 Drepturile si obligatiile partilor

- 35.5.1 Banca:** i) Banca se obliga sa puna exclusiv la dispozitia Clientului Elementele de Securitate pentru utilizarea Serviciului de Internet Banking; ii) Banca asigura securitatea tranzactiilor prin criptarea mesajelor si prin recunoasterea automata a Clientului dupa Elementele de Securitate stabilite; iii) Banca asigura executarea Instructiunilor transmise electronic de catre Client, in conformitate cu COT-urile stabilite.
- 35.5.2 Clientul:** i) asigura confidentialitatea Elementelor de Securitate prin care acceseaza Serviciul de Internet Banking; ii) isi asuma intreaga responsabilitate pentru corectitudinea si caracterul complet al datelor introduse precum si al tranzactiilor ordonate electronic; iii) se obliga sa informeze Banca de indata, fara o intarziere nejustificata, daca o persoana neautorizata a luat cunostinta de Elementele de Securitate sau acestea au fost pierdute ori furate sau utilizate fara drept; iv) se obliga sa nu copieze, vanda, inchirieze, sa instraineze sub orice alta forma ori sa permita utilizarea de catre persoane neautorizate a Serviciului de Internet Banking sau a Elementelor de Securitate si sa nu pastreze Numele de utilizator si Parola impreuna; v) are obligatia sa depuna la Banca autorizatiile/formularele prevazute de lege si/sau documentele originale in baza carora se efectueaza operatiunile solicitate, in situatia in care legislatia in vigoare prevede aceasta obligatie, conform termenului legal sau in cazul in care Banca solicita acest lucru in mod expres. In cazul in care Clientul nu respecta aceasta cerinta, intreaga raspundere pentru executarea tranzactiei si riscurile aferente vor reveni Clientului; vi) sa utilizeze Serviciul de Internet Banking cu respectarea tuturor prevederilor prezentelor CGPF si a Conditiiilor specifice.

### 35.6 Raspunderea partilor

- 35.6.1 Banca:** i) Banca nu este responsabila pentru niciun fel de pagube decurgand din utilizarea neautorizata a Serviciului de Internet Banking (fie ca Elementele de Securitate primite de catre Client au fost pierdute, furate sau utilizate fara drept) in cazul in care Clientul a actionat in mod fraudulos sau nu si-a respectat obligatiile contractuale referitoare la utilizarea si pastrarea Elementelor de Securitate, cu intentie sau din neglijenta grava; ii) Banca nu poarta raspunderea pentru acuratetea niciunei informatii transmise Bancii de catre Client sau pentru utilizarea serviciului de catre o terta persoana, atat timp cat accesul la serviciu si Consimtamantul pentru efectuarea tranzactiilor este valabil exprimat conform prevederilor CGPF si Conditiiilor Specifice; iii) Daca din motive imputabile Clientului, Banca va face cheltuieli sau va suferi pierderi care au legatura cu operatiunea pe care o executa in temeiul prezentelor CGPF si a Conditiiilor specifice, acestea vor fi suportate de catre Client. In aceasta situatie, Banca este autorizata sa recupereze suma respectiva direct din contul Clientului, cu notificarea acestuia; iv) Raspunderea Bancii fata de Client este limitata la pagubele suferite de catre acesta, care sunt o consecinta directa si necesara a neexecutarii vreunei obligatii a Bancii si numai atunci cand acestea sunt cauzate cu intentie sau din culpa grava a Bancii, cu incalcarea prezentelor CGPF, cu exceptia cazului in care prin lege este stabilit altfel.
- 35.6.2 Clientul:** i) Clientul isi asuma responsabilitatea confidentialitatii Elementelor de Securitate si va suporta toate pierderile si riscurile decurgand din divulgarea si utilizarea neautorizata a Elementelor de Securitate, in conditiile prevazute in prezentele CGPF; ii) Clientul este raspunzator pentru operatiunile efectuate inainte de momentul comunicarii catre Banca a pierderii/furtului/utilizarii neautorizate a acestora, in functie de natura Elementelor de Securitate personalizate utilizate la efectuarea operatiunilor si de situatiile in care acestea au fost pierdute, furate sau utilizate fara drept. Clientul nu suporta nicio consecinta financiara care rezulta din utilizarea Elementelor de Securitate pierdute, furate sau folosite pe nedrept dupa notificarea Bancii cu privire la acest eveniment, realizata in conformitate cu prevederile prezentelor CGPF, cu exceptia cazului in care a actionat fraudulos.

### 35.7 Blocarea accesului la Serviciul de Internet Banking

- 35.7.1 In cazul in care Clientul pierde Elementele de Securitate sau acestea ii sunt furate sau utilizate fara drept, Clientul are obligatia

de a notifica Banca imediat ce a cunoscut aceasta imprejurare, fara o intarziere nejustificata, apeland Banca la numarul de telefon +4021.318.9500, serviciul fiind disponibil 24 de ore din 24. Deblocarea se solicita la numarul de telefon mentionat mai sus, dupa ce motivele de blocare inceteaza sa mai existe.

- 35.7.2 Blocarea efectiva a accesului la Serviciul de Internet Banking poate avea loc in urmatoarele cazuri: i) Clientul a informat Banca despre pierderea, distrugerea, furtul ori instrainarea Elementelor de Securitate; ii) Introducerea gresita de 3 ori consecutiv a Parolei; iii) Expirarea Parolei si nemodificarea ei; iv) Clientul nu dispune, in conturile sale, de fondurile necesare debitarii de catre Banca a taxelor si/sau comisiunelor datorate in conformitate cu prevederile prezentelor CGPF si Conditiiilor specifice; v) Instituirea de catre autoritatile competente a masurilor asiguratorii, infiintarea poprii de catre executorul judecatoresc/bugetar si/sau alte cazuri similare care fac obligatorie pentru Banca blocarea contului/conturilor Clientului; vi) din proprie initiativa de catre Banca, avand motive legate de securitatea serviciului, daca exista suspiciuni de utilizare frauduloasa/neautorizata a Elementelor de Securitate.

## 36. Pachete de produse

- 36.1 Banca poate grupa diverse produse si servicii oferite Clientilor sai sub forma de Pachete de produse (denumite in continuare „**Pachete**”). Produsele si serviciile incluse in Pachete pot beneficia de conditii de tarificare diferite, prin raportare la tarifele percepute de Banca, pentru fiecare produs/serviciu oferit in mod individual.
- 36.2 Banca poate opri furnizarea Pachetului in oricare din urmatoarele cazuri: i) Clientul nu isi respecta obligatiile contractuale conform prezentelor CGPF si Conditiiilor Specifice; ii) Contul curent din care se percepe comisionul de administrare a Pachetului a fost inchis dupa dormanta, conform prevederilor prezentelor CGPF, caz in care, produsele si serviciile incluse in Pachet vor fi implicit desfiintate si vor inceta sa functioneze; iii) Banca notifica Clientul cu privire la incetarea Pachetului cu 2 luni inainte de expirarea termenului acestuia. In acest caz, produsele si serviciile din Pachet vor continua sa functioneze in mod individual, Clientul datorand Bancii nivelul standard al comisiunelor si dobanzilor aferente conform Listei de tarife, dobanzi si comisioane aplicabile persoanelor fizice in vigoare la data desfiintarii Pachetului.
- 36.3 In cazul in care Clientul solicita renuntarea la anumite produse/servicii dintr-un Pachet, pentru produsele/serviciile mentinute in Pachet, Banca continua sa perceapa comisioanele aferente Pachetului respectiv.
- 36.4 In cazul in care un produs/serviciu din cadrul unui Pachet este transferat in cadrul altui Pachet contractat de catre Client, produsul/serviciul respectiv se supune termenilor si conditiilor din Conditiiile specifice aplicabile noului Pachet de produse.
- 36.5 Banca poate modifica structura Pachetelor de produse contractate de catre Client comunicand decizia sa Clientului in conditiile prezentelor CGPF si a Conditiiilor Specifice.

## 37. Bancassurance

- 37.1 Banca poate actiona ca agent de asigurare subordonat ce desfasoara activitati de Bancassurance, in concordanta cu prevederile legale in materie. Drepturile si obligatiile Clientului sunt cele mentionate in contractele de asigurare incheiate de Client cu societatea de asigurari.
- 37.2 In conformitate cu prevederile legale in materie, Banca va publica pe Pagina de Internet lista actualizata a persoanelor fizice, angajati ai Bancii, care desfasoara activitatea de Bancassurance. De asemenea, Banca va publica pe Pagina de Internet numele, functia si datele de contact ale persoanelor fizice responsabile de conducerea activitatii de Bancassurance.

## 38. Alte servicii

### 38.1 Primirea pensiei, alocatiei sau a altor drepturi similare in conturile deschise la Banca

- 38.1.1 Banca, in temeiul conventiilor pe care le incheie cu autoritatile publice competente, centrale sau locale, pune la dispozitia Clientului posibilitatea de a-si incasa pensia, alocatia sau alt asemenea drept recunoscut in baza prevederilor legale incidente, prin intermediul unui Cont curent dedicat in acest sens. Acest Cont curent este dedicat exclusiv incasarii acestor drepturi si permite operatiuni pe cont doar in limita disponibilului aferent din sumele astfel incasate.
- 38.1.2 In cazul in care in Contul curent dedicat incasarii pensiei, alocatiei sau altui asemenea drept sunt virate sume de bani necuvenite Clientului, Clientul este de acord ca Banca sa corecteze aceste operatiuni, prin debitarea contului Clientului, conform instructiunilor transmise de catre autoritatile publice competente care au creditat initial contul Clientului (de ex. creditare cont Client decedat, ulterior decesului).
- 38.1.3 Conditiiile de cost aferente acestor Conturi curente sunt evidentiate in Conditiiile specifice in baza carora aceste Conturi curente dedicate se deschid.

### 38.2 Serviciul Alerte SMS/E-mail

Serviciul de Alerte SMS/E-mail este un serviciu avand ca obiect transmiterea de mesaje automate prin SMS, E-mail sau prin ambele canale, cu privire la anumite operatiuni si/sau evenimente aferente unor produse/servicii achizitionate de catre Client, conform structurii de mesaje pentru care opteaza Clientul, conform Conditiiilor specifice.

### **38.2.1 Informatii ce pot fi transmise prin intermediul Serviciului Alerte SMS/E-mail**

- 38.2.1.1 Prin intermediul Serviciului Alerte SMS/E-mail, Clientul poate primi urmatoarele tipuri de mesaje presetate (automate), enumerarea fiind exemplificativa si nu limitativa: i) alerte cu privire la detaliile tranzactiilor de debitare (inclusiv prin intermediul Cardurilor de debit: tranzactii la comercianti/pe Internet, retrageri de numerar de la ATM-uri) sau de creditare a contului cu o suma peste un prag prestabilit in Conditiiile specifice; ii) confirmarea deschiderii unui nou Cont curent; iii) confirmarea inchiderii unui Cont curent; iv) alerte cu privire la detaliile tranzactiilor de debitare ale Cardurilor de credit (inclusiv tranzactii la comercianti/pe Internet, retrageri de numerar de la ATM-uri); v) Confirmarea constituirii unui depozit; vi) Anuntarea apropierii maturitatii unui depozit; vii) Anuntarea executarii/esecului de executare a Instructiunii Clientului de tip Debit Direct sau Standing Order.
- 38.2.1.2 Pe baza tipurilor de mesaje mai sus-mentionate, Clientul poate opta pentru un tip de pachet de alerte, in conformitate cu Conditiiile specifice.
- 38.2.1.3 Conturile Clientului la care se refera Serviciul de Alerte SMS/E-mail sunt in exclusivitate conturi deschise la Unitatile teritoriale ale Bancii.
- 38.2.1.4 Pentru conturile cu care Clientul adera la Serviciul de de Alerte SMS/E-mail, acesta trebuie sa aiba calitatea de Titular sau Imputernicit cu drepturi nelimitate pe cont, in acest din urma caz, Titularul exprimandu-si consimtamantul prin prezentele CGPF si Conditiiile Specifice.

### **38.2.2 Functionarea Serviciului Alerte SMS/E-mail**

- 38.2.2.1 Serviciul Alerte SMS/E-mail se adreseaza Clientilor, posesori de conturi la Banca (in lei sau in valuta), utilizatori de telefonie mobila nationala sau detinatori de E-mail.
- 38.2.2.2 Banca transmite mesajele aferente Serviciului Alerte SMS/E-mail pe numarul de telefon mobil national sau pe adresa de E-mail comunicate de Client la data activarii acestui serviciu, prin Conditiiile specifice sau celor comunicate ulterior pe parcursul derularii relatiei contractuale.
- 38.2.2.3 Serviciul Alerte SMS/E-mail, disponibil prin SMS, E-mail sau ambele canale, poate fi limitat de acoperirea retelei de telefonie mobila, respectiv retelei furnizorului de internet utilizata de catre Client. Astfel, in cazul in care Clientul nu se afla in arile de acoperire sau are telefonul inchis, receptionarea mesajului SMS sau E-mail va fi afectata.
- 38.2.2.4 Pe perioada in care Serviciul Alerte SMS/E-mail este activ, Clientul poate sa modifice: i) configurariile legate de canalul de transmitere a alertelor (SMS, E-mail sau ambele) sau de pragul de declansare a alertelor; ii) tipurile de alerte disponibile prin intermediul serviciului; iii) destinatarii alertelor.
- 38.2.2.5 Pentru situatii exceptionale, la cererea expresa a Clientului, Banca nu va mai transmite mesajele aferente Serviciului Alerte SMS/E-mail, pentru a preintampina accesul neautorizat la informatii de natura secretului bancar, serviciul ramanand activ si Clientul datorand comisiunile aferente.

### **38.2.3 Raspunderea partilor in legatura cu Serviciul Alerte**

- 38.2.3.1 Banca este raspunzatoare pentru continutul mesajelor cat timp acestea se afla in sistemul informatic al Bancii.
- 38.2.3.2 Clientul este raspunzator pentru: i) protejarea integritatii si a confidentialitatii informatiilor primite de la Banca prin Serviciului Alerte SMS/E-mail; ii) schimbarea numarului de telefon sau a adresei de E-mail, imediat dupa aparitia oricarui eveniment care poate impiedica Clientul sa aiba acces la mesaje, mai ales in cazul pierderii sau furtului telefonului si a cartelei SIM, a accesului neautorizat la contul de E-mail, schimbarii numarului de telefon, inchiderii contului de E-mail, incetarii contractului cu furnizorul de telefonie mobila sau internet; iii) solicitarea inactivarii componente(i)lor Serviciului Alerte SMS/E-mail in cazul: pierderii sau furtului telefonului si a cartelei SIM, accesului neautorizat la contul de E-mail, aparitiei oricarui eveniment care poate impiedica Clientul sa aiba acces la mesaje sau in orice alte situatii solicitate expres de catre Client, pana la remediarea acestora si efectuarii de catre Client a solicitarii de reactivare a componente(i)lor; iv) anuntarea Bancii cu privire la modificarea datelor declarate in Conditiiile specifice in termen de 5 (cinci) zile de la data operarii modificarilor.
- 38.2.3.3 In lipsa de Instructiuni contrare, Banca va continua sa trimita mesaje pe numarul de telefon sau adresa de E-mail furnizate de catre Client in Conditiiile specifice.

### **38.3 Transferuri rapide de bani**

- 38.3.1 Pentru transferurile rapide de bani intre persoane, Banca are incheiate colaborari cu furnizori specializati si reputati in astfel de operatiuni. Lista acestor furnizori este afisata pe Pagina de Internet a Bancii iar conditiile de transfer si costurile acestora sunt mentionate in Conditiiile specifice.
- 38.3.2 Banca nu raspunde pentru neindeplinirea sau indeplinirea necorespunzatoare a obligatiilor de catre terti, indiferent daca neindeplinirea sau indeplinirea necorespunzatoare de catre terti se datoreaza unor disfunctionalitati tehnice, informatice sau de alta natura, in afara controlului Bancii.

#### 38.4 Plata utilitatilor (la ghiseul Unitatilor teritoriale sau prin intermediul ATM-urilor)

- 38.4.1 Pentru plata utilitatilor - la ghiseul Unitatilor teritoriale sau prin intermediul ATM-urilor, Banca are incheiate colaborari cu furnizori specializati si reputati in astfel de operatiuni. Lista acestor furnizori este afisata pe Pagina de Internet a Bancii iar conditiile de transfer si costurile acestora sunt mentionate in Conditiiile specifice.
- 38.4.2 Banca nu raspunde pentru neindeplinirea sau indeplinirea necorespunzatoare a obligatiilor de catre terti, indiferent daca neindeplinirea sau indeplinirea necorespunzatoare de catre terti se datoreaza unor disfunctionalitati tehnice, informatice sau de alta natura, in afara controlului Bancii.

### IV. COSTURI

#### 39. Dobanzi

- 39.1 Banca efectueaza calculul de dobanda aferenta soldului debitor sau, dupa caz, creditor al conturilor Clientului, prin aplicarea procentului de dobanda la soldului acestor conturi.
- 39.2 Pentru disponibilul din Conturile curente, Banca efectueaza calculul de dobanda pentru disponibilitatile la vedere, care va fi platita de Banca Clientului chiar in Contul curent al acestuia.
- 39.3 In cazul depozitelor la termen si al conturilor de economii, dobanda se calculeaza si se plateste de catre Banca Clientului in conformitate cu conditiile si functionalitatile prevazute in Conditiiile specifice.
- 39.4 In cazul dobanzilor pentru sumele datorate de Client Bancii, acestea sunt evidentiate pe conturile Clientului in conformitate cu conditiile si functionalitatile specifice fiecarui produs/serviciu.
- 39.5 Rata anuala a dobanzii practicata de Banca poate fi fixa sau variabila, in functie de tipul de produs/serviciu contractat. Dobanda poate fi modificata de catre Banca in functie de evolutia situatiei de pe piata financiar-bancara si de politica de dobanzi a Bancii, Banca notificand modificarile, dupa caz, conform prezentelor CGPF si reglementarilor legale in vigoare.
- 39.6 Nivelul ratei dobanzii este afisat zilnic pe Pagina de Internet a Bancii, precum si la loc vizibil in Unitatile teritoriale ale Bancii.
- 39.7 Formula de calcul a dobanzii este:
- $$D = \frac{Sc * P * Nz}{365 * 100}, \text{ unde}$$
- Sc** = disponibilul existent in cont (soldul creditor al contului)  
**P** = rata dobanzii in vigoare aferenta perioadei de calcul  
**Nz** = numarul de zile calendaristice efective in care nu s-au modificat soldul sau rata dobanzii  
**D** = dobanda calculata aferenta
- 39.8 Dobanda platibila de catre Banca va fi diminuată cu impozitul datorat de Client pe veniturile din dobanzi. Astfel, Banca va retine si va vira impozitele datorate de Client statului roman, conform reglementarilor legale aplicabile, avand in vedere, daca este cazul, prevederile tratatelor privind evitarea dublei impuneri la care Romania este parte.

#### 40. Comisioane si Taxe

- 40.1 Clientul se obliga sa plateasca Bancii, pentru produsele si serviciile primite, comisioanele si taxele mentionate in Lista de tarife, dobanzi si comisioane aplicabile persoanelor fizice care face parte integranta din Relatie.
- 40.2 In cazul transferurilor in lei si a platilor efectuate catre un Beneficiar al carui prestator de Servicii de plata se afla intr-un stat membru UE si SEE si care nu implica schimb valutar, comisioanele sunt suportate atat de Platitor cat si de Beneficiarul platii (fiecare dintre acestia suportand comisioanele percepute de prestatorul propriu de Servicii de plata). Acest principiu este cunoscut sub numele de principiul comisioanelor suportate in comun SHA. In cazul platilor valutare efectuate pe teritoriul statelor membre UE si SEE, Banca va procesa OP in valuta cu comision OUR sau SHA. Procesarea Instructiunilor transmise electronic care contin optiunea de comisionare BEN se va efectua prin transformarea acesteia, de catre Banca, in SHA.
- 40.3 In cazul platilor in valuta care nu se incadreaza in categoria de mai sus, Clientul poate opta pentru aplicarea unuia dintre urmatoarele principii de comisionare SHA, OUR sau BEN.
- 40.4 Principiile de comisionare mentionate functioneaza dupa cum urmeaza:
- 40.4.1 OUR:** Reprezinta varianta de comisionare aferenta tranzactiilor in valuta, potrivit careia comisioanele tuturor bancilor de pe circuitul platii sunt suportate de catre ordonator. Comisionul OUR este suportat de catre ordonator, in momentul efectuării platii si nu cuprinde eventualele comisioane ulterioare solicitate de bancile intermediare ca urmare a executării instructiunii de plata, exceptie facand platile care tranziteaza Statele Unite ale Americii.

- 40.4.2 SHA:** Reprezinta varianta de comisionare aferenta tranzactiilor in lei si valuta, potrivit careia comisionul bancii platitorului este suportat de catre ordonatorul platii, iar comisionul bancii beneficiarului este suportat de catre beneficiarul platii.
- 40.4.3 BEN:** Reprezinta varianta de comisionare a tranzactiilor in valuta, potrivit careia beneficiarul platii suporta toate comisioanele aferente.
- 40.5 Banca preia automat din Contul curent comisioanele, taxele si spezele, pentru operatiunile efectuate in conturile Clientului. Prin semnarea prezentelor CGPF, Clientul este de acord ca Banca sa ii debiteze in mod automat contul/conturile in lei sau valuta, fara o notificare prealabila, cu toate sumele pe care le datoreaza Bancii potrivit Relatiei. In cazul in care Clientul nu detine suficient disponibil in conturile sale, Banca este autorizata, dar nu si obligata, sa efectueze urmatoarele operatiuni fara acordul Clientului (altul decat cel dat prin semnarea prezentelor CGPF) sau notificare prealabila: i) sa faca schimburile valutare necesare, la Cursul de Schimb de Referinta al Bancii afisat la Unitatile teritoriale in ziua/momentul conversiei, pentru a obtine fondurile necesare in valuta in care datoriile s-au constituit; ii) sa debiteze linia de credit de care beneficiaza Clientul; iii) sa debiteze oricare din conturile Clientului sau, chiar daca prin aceasta s-ar genera debit neautorizat, Clientul suportand dobanda penalizatoare aplicabila.
- 40.6 Banca poate conditiona executarea Instructiunilor Clientului de plata anticipata a Costurilor.
- 40.7 Costurile Bancii sunt datorate si scadente chiar daca tranzactiile dispuse de Client sunt revocate sau neexecutate din motive care nu tin de vointa Bancii.

#### 41. Compensare

- 41.1 Banca poate sa compenseze in orice moment suma datorata de Client Bancii cu fondurile disponibile in orice cont al Clientului la Banca, indiferent de valuta contului, scadenta depozitului, fara a fi necesar acordul prealabil al Clientului in acest sens.
- 41.2 Compensarea va fi evidentiata in Extrasul de cont al Clientului.

#### 42. Imputatia platii

- 42.1 Pentru a evidentia corect operatiunile dispuse pe cont, ordinea acestora precum si imputatia platii, Clientul va plati Bancii toate sumele datorate acesteia in baza Relatiei, fara a putea compensa aceste obligatii de plata cu sume datorate de Banca Clientului.
- 42.2 In cazul in care sumele din conturile Clientului nu sunt suficiente pentru acoperirea integrala a tuturor datoriilor fata de Banca, Banca ca folosi suma existenta pentru stingerea datoriilor Clientului fata de Banca in ordinea stabilita de Codul civil pentru imputatia legala (Art. 1507 din Codul civil), exceptand cazul in care prin Conditiiile specifice partile au agreeat o alta ordine de prioritate.

### V. DISPOZITII FINALE

#### 43. Corespondenta

##### 43.1 Canale de comunicare

- 43.1.1 Orice notificare sau comunicare a Clientului catre Banca**, cu exceptia Instructiunilor cu privire la produse si servicii care se transmit conform Conditiiilor specifice din cadrul Relatiei, vor fi transmise de catre Client in una din urmatoarele modalitati: i) in scris, la orice Unitate teritoriala a Bancii; ii) in scris, prin E-mail la adresa de corespondenta generala mentionata pe Pagina de Internet a Bancii; iii) Prin telefon, la numerele afisate de Banca la Unitatile teritoriale sau pe Pagina de Internet a Bancii. In vederea asigurarii suportului referitor la produsele si serviciile Bancii, inclusiv in ceea ce priveste pierderea sau furtul Cardului, Banca pune la dispozitia Clientilor numarul de telefon +4021.318.9500 sau numarul indicat pe verso-ul plasticului de Card, numere valabile 24 de ore din 24.
- 43.1.2 Orice notificare sau informare a Bancii catre Client** va fi transmisa, la alegerea Bancii, in una din urmatoarele modalitati, exceptand cazul in care prin Conditiiile specifice s-au agreeat conditii diferite de notificare/comunicare sau prevederile legale obliga Banca sa utilizeze un anumit tip/ canal/mod de Comunicare: i) in scris, prin notificare transmisa prin curier/agent postal, simpla sau cu confirmarea primirii de catre Client/reprezentantul Clientului care se gaseste la domiciliul/ resedinta/adresa de corespondenta comunicata de Client Bancii; ii) prin SMS transmis de Banca la numarul de telefon mobil mentionat de Client in cererile formulate in cadrul Relatiei sau notificat ulterior Bancii; iii) E-mail transmis catre adresa de E-mail mentionata de Client in cererile formulate in cadrul Relatiei sau notificata ulterior Bancii; iv) Mesaje transmise prin Serviciul de Internet Banking.
- 43.1.3 Corespondenta transmisa de catre Banca Clientului la adresele, Casutele de mail, numerele de telefon comunicate de Client Bancii sunt considerate comunicate Clientului, chiar daca acestea nu au ajuns efectiv la cunostinta Clientului ca urmare a: i) netransmiterii corespondentei de catre persoana care se gaseste la domiciliul/resedinta /adresa de corespondenta comunicata de Client Bancii sau; ii) modificarilor datelor relevante de corespondenta ale Clientului si neaduse la cunostinta Bancii.

43.1.4 Orice corespondenta transmisa de catre Banca Clientului prin posta sau prin curier la ultima adresa declarata Bancii si intoarsa ca neexpediata ca urmare a neindeplinirii de catre Client a obligatiei de a notifica Banca cu privire la orice modificare a datelor declarate va fi considerata ca fiind transmisa la data inregistrata pe plic de oficiul postal ca fiind returnata.

#### **43.2 Inregistrarea si arhivarea comunicarii cu Clientul**

43.2.1 Banca va putea, fara sa fie obligata, sa inregistreze convorbirile telefonice dintre Client si Banca, attentionand Clientul asupra acestui lucru la inceputul convorbirii. Clientul poate refuza inregistrarea convorbirii, situatie in care convorbirea va lua sfarsit.

43.2.2 Banca va putea pastra convorbirile astfel inregistrate sau, dupa caz, refuzurile inregistrarilor pentru a lamuri neclaritati ce pot surveni ulterior cu privire la intentia si intelegerea partilor.

43.2.3 In cazul in care Clientul solicita Bancii furnizarea de produse/servicii la distanta, prin intermediul telefonului, inregistrarea comunicarii telefonice cu Clientul este obligatorie, lipsa acordului Clientului pentru inregistrarea convorbirii telefonice conducand la nefurnizarea de catre Banca a produsului/serviciului respectiv.

#### **43.3 Confidentialitate/secret Bancar**

43.3.1 Banca si Clientul vor depune toate diligentele necesare pentru mentinerea confidentialitatii asupra tuturor faptelor, datelor, informatiilor obtinute unul despre celalalt atat pe parcursul derularii relatiei Banca-Client cat si dupa incetarea acesteia, cu aplicarea prevederilor oricarei legi sau ordin al unei autoritati competente care permit/solicita legal orice fel de dezvaluiri. Banca se obliga sa pastreze secretul operatiunilor bancare pe care le efectueaza in contul Clientului; in acest sens va da informatii tertilor numai cu acordul expres al Clientului sau la solicitarea organelor in drept, in cadrul unei proceduri judiciare sau in conformitate cu prevederile legale in vigoare.

#### **44. Protectia Datelor Personale**

44.1 Banca, in calitate de operator de date cu caracter personal inregistrata in Registrul Notificarilor la Registrul Autoritatii Nationale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal cu notificarea nr. 769, este autorizata, prin semnarea prezentelor CGPF si conform optiunilor exprimate de catre Client, sa prelucreze date personale, cu respectarea prevederilor din Legea nr. 677/2001 pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date, cu toate modificarile si completarile ulterioare.

44.2 Sunt date cu caracter personal orice informatii referitoare la o persoana fizica identificata sau identificabila, respectiv: numele si prenumele, numele si prenumele membrilor de familie, sexul, data si locul nasterii, cetatenia, semnatura, date din actele de stare civila, telefon/fax, adresa de domiciliu/resedinta, e-mail, profesie, loc de munca, situatie familiala, situatie economica si financiara, date privind bunurile detinute, date bancare, imagine, numarul de Card, data expirarii Cardului, cod IBAN, codul numeric personal, seria si numarul actului de identitate, date privind starea de sanatate, informatii ce sunt destinate desfasurarii activitatilor permise Bancii conform prevederilor legale.

44.3 Prelucrarea datelor cu caracter personal reprezinta orice operatiune sau set de operatiuni, care se efectueaza asupra datelor cu caracter personal, precum: colectarea, inregistrarea, organizarea, stocarea, adaptarea, modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, transmiterea catre terti, combinarea, blocarea, stergerea, distrugerea sau arhivarea.

44.4 Banca va putea sa prelucreze informatiile Clientilor aflate in evidentele sale si sa le transmita catre birouri sau agentii de prelucrare de date (de tipul Centrala Riscului de Credit, Biroul de Credit, orice alta asemenea baza de date) in scopul colectarii, administrarii si prelucrării datelor si informatiilor privind portofoliul de Clienti al bancilor in vederea identificarii si cuantificarii riscului de imprumut, diminuării riscului de fraudă si protejării creditorilor.

44.5 Totodata, Banca va putea transmite datele personale ale Clientilor catre persoane fizice sau juridice care prelucreaza datele personale in numele Bancii, parteneri contractuali ai Bancii, entitatile din grupul din care Banca face parte, autoritatea judecatoreasca, autoritati publice centrale, autoritati publice locale, politie, furnizorii de servicii si bunuri, societati bancare, agenti de colectare a debitelor sau recuperare a creantelor, societati de asigurare si reasigurare, organizatii profesionale, organizatii de cercetare a pietei.

44.6 Clientul (personal si/sau prin Imputerniciti) intelege ca isi poate exercita drepturile prevazute de Legea nr. 677/2001, si anume: i) Dreptul la informare: dreptul de a fi informat cu privire la identitatea operatorului, scopul in care se face prelucrarea datelor, destinatarii sau categoriile de destinatari ai datelor, existenta drepturilor prevazute de Legea nr. 677/2001 pentru persoana vizata si conditiile in care pot fi exercitate; ii) Dreptul de acces la date: dreptul de a obtine de la operatorul de date (precum Banca si Biroul de Credit) la cerere si in mod gratuit, pentru o solicitare pe an, confirmarea faptului ca datele cu caracter personal ale Clientului/ Mandatarului/ Reprezentantului legal, sunt sau nu prelucrate de catre acesta; iii) Dreptul de interventie: dreptul de a obtine, la cerere si in mod gratuit, rectificarea, actualizarea, blocarea, stergerea sau transformarea in date anonime a datelor a caror prelucrare nu este conforma legii, in special a datelor incomplete sau inexacte; iv) Dreptul de opozitie: dreptul de a se opune in orice moment, din motive intemeiate si legitime legate de situatia sa particulara, ca datele care vizeaza persoana sa faca obiectul unei prelucrari, cu exceptia cazurilor in care exista dispozitii legale contrare; v) Dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale: dreptul de a cere si de a obtine retragerea, anulara sau reevaluarea oricarei decizii care produce efecte juridice in privinta persoanei vizate, adoptata exclusiv pe baza unei prelucrari de date

cu caracter personal, efectuata prin mijloace automate, destinata sa evalueze unele aspecte ale personalitatii sale, precum competenta profesionala, credibilitatea, comportamentul ori alte asemenea aspecte; vi) Dreptul de a se adresa justitiei sau Autoritatii Nationale de Supraveghere a Prelucrarii Datelor cu Caracter Personal, pentru apararea oricaror drepturi garantate de Legea nr. 677/2001, care le-au fost incalcate: fara a se aduce atingere posibilitatii de a se adresa cu plangere autoritatii de supraveghere, persoanele vizate au dreptul de a se adresa justitiei pentru apararea oricaror drepturi garantate de prezenta lege, care le-au fost incalcate.

44.7 Clientul (personal si/sau prin Imputerniciti) isi poate exercita dreptul de acces, dreptul de interventie si dreptul de opozitie prin transmiterea catre Banca, in orice Unitate teritoriala, a unei cereri scrise, datate si semnate, la care Banca va raspunde in termen de 15 zile de la data primirii acesteia. Cererii i se va atasa o copie lizibila a actului de identitate al Clientului.

#### **45. Legea aplicabila**

45.1 Relatia dintre Client si Banca este guvernata de legea romana.

45.2 Prezentele CGPF se completeaza cu prevederile legale in vigoare.

45.3 In cazul in care prevederile contractuale in cadrul Relatiei sunt redactate in plus fata de versiunea in limba romana, in orice alta limba sau simultan in doua limbi diferite, versiunea in limba romana va prevala intotdeauna.

#### **46 Reclamatii si litigii**

46.1 Eventuale litigii privitoare la nasterea, modificarea, stingerea, interpretarea si executarea dispozitiilor contractuale in cadrul Relatiei, vor fi solutionate pe cale amiabila de catre parti.

46.2 In cazul in care eventualele dispute nu au putut fi solutionate pe cale amiabila de catre parti, si fara a aduce atingere dreptului Clientului de a initia actiuni in justitie impotriva Bancii, Clientul poate apela la proceduri extrajudiciare de solutionare a disputelor in conformitate cu Legea nr. 192/2006 privind medierea si organizarea profesiei de mediator, avand totodata dreptul, de a depune reclamatii la Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorului, cu sediul in B-dul Aviatorilor 72, sector 1, Bucuresti, e-mail: office@anpc.ro, la Banca Nationala a Romaniei (sediul in Str.Lipscani nr. 25, sector 3, Bucuresti) sau la Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrarii Datelor cu Caracter Personal (sediul in str. Olari nr. 32, sector 2, Bucuresti, e-mail: ansdpdc@dataprotection.ro).

46.3 In cazul in care Clientul opteaza pentru solutionarea litigiului de catre instantele judecatoresti, competenta de solutionare a litigiului, apartine Tribunalului Bucuresti sau instantei competente de la sediul central al Bancii, cu exceptia litigiilor in care competenta este reglementata imperativ prin lege.

