

Condiții Generale de Utilizare (CGU)

Cont curent și produse atașate

- persoane fizice -



CUPRINS

CAPITOLUL 1. DISPOZIȚII INTRODUCTIVE.....	3
CAPITOLUL 2. DISPOZIȚII GENERALE PRIVIND CONTUL CURENT ȘI OPERAȚIUNILE DE PLĂȚI	6
CAPITOLUL 3. REGULI ÎN RELAȚIA CU BANCA.....	14
CAPITOLUL 4. COSTURI	18
CAPITOLUL 5. DISPOZIȚII SPECIALE PRIVIND CARDUL DE DEBIT	19
CAPITOLUL 6. DISPOZIȚII SPECIALE PRIVIND CONTUL DE ECONOMII.....	24
CAPITOLUL 7. DISPOZIȚII SPECIALE PRIVIND OPERAȚIUNILE ÎN CONTURI DE DEPOZIT LA TERMEN	24
CAPITOLUL 8. DISPOZIȚII SPECIALE PRIVIND INSTRUMENTELE DE PLATĂ CU ACCES LA DISTANȚĂ.....	26
8.1 SERVICIUL ONLINE BANKING.....	27
8.2 SERVICIUL MOBILE BANKING	28
CAPITOLUL 9. DISPOZIȚII SPECIALE PRIVIND SERVICIUL INFO SMS	31
CAPITOLUL 10. DISPOZIȚII SPECIALE PRIVIND MULTIFUNCȚIONALELE DE NUMERAR (BNA)	32
CAPITOLUL 11. DISPOZIȚII SPECIALE PRIVIND SERVICIILE DE ÎNȚIERE PLĂȚI, SERVICIILE DE INFORMARE CU PRIVIRE LA CONT ȘI DE CONFIRMARE DISPONIBILITATE FONDURI ÎNȚIATE PRINTR-UN PRESTATOR DE SERVICII DE PLATĂ TERȚ PRIN INTERMEDIUL INTERFEȚEI UNICE DEDICATE (API)	33
CAPITOLUL 12. DISPOZIȚII FINALE. DURATA ȘI ÎNCETAREA CONTRACTULUI.....	33
CAPITOLUL 13. CLAUZE FINALE	34

I. DISPOZIȚII GENERALE

CAPITOLUL 1. DISPOZIȚII INTRODUCTIVE

1.1. Sfera de aplicare. a) Prezentele Condiții Generale („CGU”) stabilesc relația dintre Bancă pe de o parte, și Client, Împuternicit, Utilizator, Deținător de card de debit suplimentar, orice persoană care reprezintă Clientul, pe de altă parte, în ceea ce privește încheierea, executarea și încetarea contractului de Cont curent și a celorlalte produse/servicii ce fac obiectul CGU. Fiecărui produs/serviciu solicitat îi sunt aplicabile **(i)** Dispozițiile generale (Capitolele 1-4) împreună cu Dispozițiile finale (Capitolele 12-13) și **(ii)** Dispozițiile speciale aferente, respectiv Capitolele 5-12. Dispozițiile speciale se vor aplica cu prioritate în cazul în care există neconcordanțe între acestea și oricare dintre Dispozițiile generale și Dispozițiile finale. Prevederile CGU sunt obligatorii pentru părți. Pentru scopul prezentelor CGU, în tot cuprinsul acestui document, noțiunea “Client” include și Utilizatorii, Împuterniciții și Deținătorii de card de debit suplimentar în ceea ce privește obligațiile, declarațiile și restricțiile ori limitările aplicabile Clientului conform prezentelor CGU în domeniile cunoașterii clienței, prevenirii spălării banilor, aplicării sancțiunilor internaționale, prevenirii fraudelor ori riscului de credit.

b). De la momentul semnării/comunicării pe un Suport durabil, prezentele CGU înlocuiesc orice formă anterioară a acestora și orice dispoziție contrară existentă în cuprinsul oricăror formulare/contracte specifice anterioare aferente unor produse/servicii ce fac obiectul CGU și, dacă este cazul, le completează. Fac excepție costurile, cu privire la care rămân valabile prevederile anterioare, acestea putând fi modificate numai conform legii și Contractului, precum și prevederile art. art. 9.1 alin. (8).

c). Furnizarea unui produs/serviciu este condiționată de deschiderea și existența unui Cont curent la Bancă. Orice referire la un anumit produs/serviciu este aplicabilă în relația dintre părți numai dacă acesta a fost contractat. În situația în care Clientul nu furnizează documentele/informațiile solicitate de Bancă sau furnizează date/documente false sau cu privire la care există indicii temeinice că sunt false/incomplete sau în alte cazuri cu respectarea condițiilor prevăzute de lege, Banca are dreptul să refuze cererea Clientului de furnizare a unui produs/serviciu și/sau efectuarea unor Operațiuni de plată și/sau deschiderea relației, nefiind obligată să motiveze acest refuz, cu respectarea prevederilor legale privitoare la cunoașterea clienței, în scopul prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului.

1.2. Banca oferă Clientului posibilitatea de a contracta/modifica/completa anumite produse/servicii fără prezența fizică a Clientului, prin utilizarea unor tehnici de comunicare la distanță. Clientul va răspunde la orice întrebări și va oferi orice informații necesare identificării sale, pentru a preveni accesul neautorizat la date confidențiale; în caz contrar, Banca va refuza solicitarea. Înainte de contractare/modificare/completare, Clientul va fi informat cu privire la produs/serviciu în conformitate cu legislația în vigoare aplicabilă. Imediat după acest moment, Banca va comunica Clientului, în totalitate, termenii și condițiile contractuale, în scris, pe Suport durabil și, ulterior, la cererea sa expresă, în orice sucursală, pe suport hârtie.

1.3. Termeni utilizați (ordonați alfabetic): **Apple Pay** - platforma digitală pusă la dispoziție de Apple Distribution International, în vederea efectuării de plăți pe internet și plăți contactless la POS-urile comercianților cu un dispozitiv mobil compatibil Apple Pay. **Autentificare** - procedură care permite Băncii să verifice identitatea unui Utilizator al serviciilor de plată sau valabilitatea utilizării unui anumit instrument de plată, inclusiv utilizarea elementelor de securitate personalizate ale utilizatorului.

Autentificare strictă - autentificare care se bazează pe utilizarea a două sau mai multe elemente incluse în categoria cunoștințelor deținute (ceva ce doar utilizatorul cunoaște - de ex. PIN), posesiei (ceva ce doar utilizatorul posedă, de ex. Dispozitivul token - Digipass, Mobile Token, card, Mobile Banking) și inerenței (ceva ce reprezintă utilizatorul, de ex. scanarea facială, amprenta) care sunt independente iar compromiterea unui element nu conduce la compromiterea fiabilității sau a siguranței în funcționare a celorlalte elemente și care sunt concepute în așa fel încât să protejeze confidențialitatea datelor de autentificare. **Banca** - UniCredit Bank S.A., cu sediul în București, Bld. Expoziției nr. 1F, sector 1, Bancă membră a UniCredit Group - nr. de ordine în Registrul Bancar: RB-PJR-40-011/ 18.02.1999 - Capital social: 589.955.162,70 RON - nr. de Ordine în registrul Comerțului: J1991007706408, EUID: ROONRC.J1991007706408 - Cod unic de înregistrare: 361536, atribut fiscal RO, societate administrată în sistem dualist, Cod SWIFT: BACXROBU, pagină de internet www.unicredit.ro. **Bancomat/ATM** - un terminal neasistat ce poate furniza servicii de retrageri de numerar prin intermediul Instrumentelor de plată (card de debit fizic credit), Cod de bare poprii și Cod MCash, plăți facturi, informări privind soldul Conturilor și istoricul ultimelor 10 tranzacții efectuate prin intermediul cardului de debit. **Beneficiar real** - persoană fizică ce deține sau controlează în cele din urmă clientul și/sau persoana fizică în numele căruia/căreia se realizează o tranzacție sau o operațiune sau o activitate conform prevederilor Legii nr. 129/2019 pentru prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative („Legea nr. 129/2019”). **BNR** - Banca Națională a României. **Card virtual** - instrument de plată electronică (card de debit) emis de Bancă, care poate fi înregistrat în telefonul mobil de tip smartphone/inteligent, de către Client sau de către Utilizatorii/Împuterniciții, prin intermediul căruia pot fi folosite fondurile deținute de Client la Bancă, în contul curent deschis în RON sau în EUR. **Client** - persoana fizică ce intră în raporturi juridice cu Banca prin semnarea Contractului și acționează în scopuri aflate în afara activității sale profesionale. **Codul MCash** - reprezintă codul numeric sau echivalentul acestuia transpus în format grafic QR (Quick Response code, care înseamnă un cod de bare matricial cu doua dimensiuni ce conține informații ce pot fi citite de un scanner și transpuse în informații de tip text), generat din Mobile Banking pentru retrageri de numerar în LEI din contul curent, de la terminalele de tip ATM/BNA ale UniCredit Bank. **Cont curent/Cont de plăți/Cont de plăți cu servicii de bază** - cont bancar utilizat pentru executarea Operațiunilor de plată. În Contract, orice referire la

Contul curent/ Contul de plăți include și Contul de plăți cu servicii de bază și orice referire la Contul de plăți cu servicii de bază va fi înțeleasă ca fiind efectuată strict în legătură cu acesta. **Cont de plăți accesibil online** – cont de plăți care poate fi accesat de către Client prin intermediul unei interfețe online (de exemplu, Mobile Banking, Online Banking). **Contract** – „Cererea” (reprezentând cererea în formatul standard al Băncii, indiferent de denumirea pe care o poartă, prin care Clientul a solicitat furnizarea oricărui produs/serviciu ce face obiectul CGU, cu excepția depozitului la termen pentru care nu este necesară completarea unei Cereri), împreună cu prezentele Condiții Generale de Utilizare („CGU”) și cu „Anexa” (reprezentând Anexa de „Comisioane și dobânzi cont curent produse și servicii atașate pentru persoane fizice”, indiferent de denumirea pe care o poartă, ce conține costurile aferente produselor/serviciilor bancare contractate de Client, datorate de acesta), precum și orice alt înscris în care se menționează că face parte integrantă din Contract. Contractul este încheiat în atâtea exemplare originale, câte părți semnate sunt. **CVV/CVC** – cod de trei cifre aflat pe spatele cardului utilizat pentru securizarea tranzacțiilor efectuate prin Internet/telefon. **Data valutei** -data de referință utilizată de Bancă pentru a calcula dobânda aferentă fondurilor debitate sau creditate din/în contul Clientului. **Descoperit neautorizat de cont** - depășirea disponibilului din conturile de orice tip ale Clientului cu valoarea comisiunilor, dobânzilor, oricăror sume datorate Băncii ca urmare a utilizării oricărui produs/serviciu pus la dispoziție de Bancă. **Elemente de securitate** – caracteristici personalizate furnizate de Bancă Clientului/Utilizatorului/Deținătorului de card de debit suplimentar, constând în informații și dispozitive (inclusiv dar fără a se limita la coduri/parole/cod PIN/Nume utilizator/Cod de securitate/Dispozitiv token-Digipass) în baza cărora este permisă autentificarea Clientului/Utilizatorului în scopul accesării/utilizării produselor și serviciilor ce fac obiectul Contractului și care nu pot fi transmise altor persoane. **Furnizori de utilități agreeți/Furnizori de utilități** – furnizorii de utilități care au încheiat un acord cu Banca, pentru care se pot ordona plăți de utilități și se pot încheia mandate de debitare directă intrabancară, conform informațiilor disponibile în Online Banking / Mobile Banking / ecranul BNA / pagina de internet. Banca poate modifica oricând această listă. **Grup/Grup UniCredit** - UniCredit SpA (Italy) și companiile controlate direct/indirect, incluzând companiile din România ale Grupului (UniCredit Bank SA, UniCredit Leasing Corporation IFN S.A., UniCredit Leasing Fleet Management SRL, UniCredit Insurance Broker SA, UniCredit Consumer Financing IFN SA, UCTAM RO SRL, Alpha Bank Romania) precum și instituțiile financiare/de credit care vor face parte în viitor din Grupul UniCredit și succesorii și cesionarii tuturor acestor societăți. **IBAN** – un șir de caractere care identifică în mod unic la nivel internațional contul unui client la o instituție de credit. **Imprinter** – dispozitiv mecanic ce permite preluarea unei amprente a elementelor confecționate în relief pe card, pe suprafața unui document pe suport hârtie care certifică executarea tranzacției (chitanța). **INFO Center** – serviciu disponibil non-stop, ce oferă asistență tehnică și suport inclusiv, în legătură cu solicitările de blocare a accesului la Instrumentele de plată/Elementele de securitate, conform Contractului, precum și comunicarea de informații generale privind posibile neclarități legate de funcționarea produselor/serviciilor, la numerele de telefon *2020 (apel cu tarif normal în rețelele mobile Telekom Romania, Vodafone, Orange, RCS&RDS), 021 200 20 20 (apel cu tarif normal în rețeaua fixă Telekom Romania) sau 0800 888 111 (apel gratuit; număr de telefon disponibil doar pentru blocarea/deblocarea Instrumentelor de plată/Elementelor de securitate).

Instrument de plată – orice dispozitiv personalizat și/sau orice set de proceduri convenite între Bancă și Client pentru a iniția o operațiune de plată, inclusiv carduri, fizice sau virtuale, Coduri de bare și Instrumente de plată cu acces la distanță (Online Banking, Mobile Banking). **Mandat de debitare directă**- acord de voință transmis în scris ori prin mijloace electronice, semnat sau a cărui autenticitate a fost verificată prin aplicarea unei proceduri de securitate, prin care un plătitor acordă o autorizare singulară sau permanentă, dar revocabilă în vederea debitării contului său de plăți. **Mobile Banking** - instrument de plată cu acces la distanță care se bazează pe o soluție informatică de tip Mobile banking. **Notificare Push**- mesaj trimis Clientilor care au activat aplicația Mobile Banking și au setat în Mobile Banking, cât și în dispozitivul mobil această opțiune de comunicare. **Online Banking** - instrument de plată cu acces la distanță care se bazează pe o soluție informatică de tip Internet banking. **Ordin de plată** - instrucțiunea transmisă Băncii (în calitate de prestator al serviciului de plată) de a executa o operațiune de transfer credit - de plată. **Ordin de plată programată** - instrucțiunea transmisă Băncii (în calitate de prestator al serviciului de plată) de a executa la termene prestabilite, în mod automat, operațiuni de transfer credit – de plată. **Ore limită** - orele limită stabilite pentru primirea ordinelor/instrucțiunilor de plată, inclusiv pentru autorizarea operațiunilor prin Online Banking/Mobile Banking /BNA astfel încât să fie procesate (se debitează contul Clientului) în aceeași Zi lucrătoare, cu excepția cazului în care se prevede în mod explicit altfel. Un ordin de plată a cărui executare a fost refuzată de Bancă se consideră că nu a fost primit. **Operațiune de plată** – acțiunea inițiată de plătitor sau de beneficiarul plății cu scopul de a depune, transfera (prin ordine de plată programată, transfer credit sau debitare directă) sau retrage fonduri dintr-un cont utilizat în acest scop. **Persoană Sanționată** - înseamnă persoana care este, ori este deținută ori controlată de o persoană vizată de Sancțiuni. **Persoane expuse public** - persoane fizice care exercită sau au exercitat funcții publice importante. În sensul Legii nr. 129/2019, prin funcții publice importante se înțeleg: a) șefi de stat, șefi de guvern, miniștri și miniștri adjuncți sau secretari de stat; b) membri ai Parlamentului sau ai unor organe legislative centrale similare; c) membri ai organelor de conducere ale partidelor politice; d) membri ai curților supreme, ai curților constituționale sau ai altor instanțe judecătorești de nivel înalt ale căror hotărâri nu pot fi atacate decât prin căi extraordinare de atac; e) membri ai organelor de conducere din cadrul curților de conturi sau membrii organelor de conducere din cadrul consiliilor băncilor centrale; f) ambasadori, însărcinați cu afaceri și ofițeri superiori în forțele armate; g) membrii consiliilor de administrație și ai consiliilor de supraveghere și persoanele care dețin funcții de conducere ale regiilor autonome, ale societăților cu capital majoritar de stat și ale companiilor naționale; h) directori, directori adjuncți și membri ai consiliului de administrație sau membrii organelor de conducere din cadrul unei organizații internaționale. **Membri ai familiei Persoanei expuse public** sunt, în sensul Legii nr. 129/2019: a) soțul Persoanei expuse public sau concubinul acesteia/persoana cu care aceasta se află în relații asemănătoare aceluia dintre soți; b) copiii și soții ori concubinii acestora, persoanele cu care copiii se află în relații asemănătoare aceluia dintre

soți și c) părinții. **Persoanele cunoscute ca asociați apropiați ai Persoanelor expuse public** sunt: a) persoanele fizice cunoscute ca fiind beneficiarii reali ai unei persoane juridice, ai unei entități fără personalitate juridică ori ai unei construcții juridice similar acestora împreună cu oricare dintre Persoanele expuse public sau ca având orice altă relație de afaceri strânsă cu o astfel de persoană; b) persoanele fizice care sunt singurii beneficiari reali ai unei persoane juridice, ai unei entități fără personalitate juridică ori ai unei construcții juridice similare acestora, cunoscute ca fiind înființate în beneficiul de facto al Persoanelor expuse public. **POS** – dispozitivul care permite, prin mijloace electronice, preluarea, prelucrarea, stocarea și transmiterea de informații privind plata cu cardul efectuată la punctele de vânzare ale comercianților. **Program de lucru cu publicul** – perioada din Ziua lucrătoare în care Banca permite accesul Clientului în incinta unităților sale teritoriale în vederea efectuării operațiunilor bancare, conform Orelor limită specifice fiecărui tip de operațiune. **Prestator de servicii de plată terț** – un prestator de servicii de plată, altul decât Banca, autorizat de Banca Națională a României sau de o autoritate competentă dintr-un stat membru al Uniunii Europene să presteze servicii de informare cu privire la conturi și/sau servicii de inițiere a plății și/sau servicii de confirmare disponibilitate fonduri. **Sanctiune/Sanctiuni** reprezintă orice legi, regulamente, ordine executive ce se referă la sancțiuni economice, financiare ori comerciale, precum și orice altă prevederi sancționatorii administrate, aplicate, impuse ori notificate public de către: (a) Organizația Națiunilor Unite; (b) Uniunea Europeană; (c) Statele Unite ale Americii (în măsura permisă de legislația din România ori emisă de instituțiile Uniunii Europene); (d) Marea Britanie; (e) Guvernul, orice instituție oficială, autoritate și/sau agenție a entităților/țărilor menționate la literale a) – d); și /sau (f) Orice alt guvern, instituție oficială, autoritate și/sau agenție cu jurisdicție asupra oricărei Părți și/sau afiliații lor. **Serviciu de informare cu privire la conturi** - serviciu online, prestat de un Prestator de servicii de plată terț (altul decât Banca), ce furnizează informații consolidate în legătură cu unul sau mai multe Conturi de plăți accesibile online, deținute de Client la Bancă și/sau la mai mulți prestatori de servicii de plată. **Serviciu de inițiere a plății** - serviciu de inițiere a unui Ordin de plată cu privire la un Cont de plăți accesibil online deținut de Client la Bancă, prestat de un prestator de servicii de plată terț (altul decât Banca), la cererea Clientului. **Serviciul Google Pay** – Serviciul pus la dispoziție de Google Ireland Limited în vederea efectuării de plăți pe internet și plăți contactless la POS-urile comercianților cu un dispozitiv mobil compatibil Google Pay. **Sistem de operare iOS**- sistem de operare de la compania americană Apple Inc. pentru calculatoare și aparate inteligente precum: iPad-un calculator tabletă, iPod Touch- Un player MP 4- dispozitiv tehnic care poate reda atât muzica cât și formate video, iPhone-un smartphone/telefon mobil inteligent multifuncțional pe piața de telefonie mobilă, **Sistem de operare Android**- este un sistem de operare pentru calculatoare, care gestionează toate resursele dispozitivului mobil, permițând aplicațiilor și contribuind la interacțiunea umană cu dispozitivul. **Suport durabil** - orice instrument (de ex: e-mail, SMS, Online Banking, Mobile Banking) care permite Clientului să stocheze informații adresate acestuia, într-un mod accesibil pentru consultări ulterioare și pentru o perioadă de timp adecvată scopurilor informației respective, și care permite reproducerea identică a informațiilor stocate. **Țară Sanționată** - înseamnă orice țară sau teritoriu care este, ori al cărei/căruia guvern este subiect al Sancțiunilor la nivel de țară ori la nivel de teritoriu. **Terminal**- dispozitiv prin intermediul căruia se efectuează tranzacții cu ajutorul cardului (exemplu: ATM (Automated Teller Machine-Bancomat), POS (Point of Sale-Punct de vânzare), MFM (Multi Functional Machine- Mașină multifuncțională). **Transfer credit - plăți intrabancare** – transfer de fonduri între conturi, unde contul beneficiarului plății este deschis la Bancă. **Transfer credit - plăți interbancare** – transfer de fonduri între conturi, unde contul beneficiarului plății este deschis la o altă instituție de credit decât Banca ori la o instituție de plată sau la Trezoreria Statului. **Transfer credit – plăți interbancare și intrabancare de tip “INSTANT”** – transfer de fonduri în LEI, executat imediat, 24 de ore din 24 și în orice zi calendaristică, între conturi deschise la Bancă sau atunci când contul beneficiarului plății este deschis la o altă instituție de credit decât Banca, primit prin Online Banking și Mobile Banking, care se identifică în detaliile tranzacțiilor executate de Bancă, prin acronimul “IPTR” sau mențiunea “Instant”. **Tranzacție offline** – reprezintă tranzacția realizată cu cardul fizic la un terminal care acceptă efectuarea de tranzacții fără obținerea unui cod de autorizare de la banca emitentă a cardului și pentru care nu se realizează blocarea fondurilor la data efectuării tranzacției, contul Clientului fiind debitat cu valoarea tranzacției la data decontării acesteia – **Tranzacție Mail Order/ Telephone Order (MOTO)** - tranzacție prin care datele cardului de debit sunt transmise de Client prin telefon sau e-mail. **UCFin** - UniCredit Consumer Financing IFN, societate administrată în sistem dualist, cu sediul în București, Bd. Expoziției 1F, et 6, sector 1, înscrisă în Registrul General al Băncii Naționale a României sub numărul RG-PJR-41-110247/24.10.2008 și Registrul Special sub numărul RS-PJR-41-110065/09.02.2010, înregistrată în Registrul Instituțiilor de plată sub numărul IP-RO-0009/02.03.2015, CUI 24332910, capital social subscris și vărsat 103.269.200 Lei, pagină de internet www.ucfin.ro. **Tehnologie contactless**- tehnologie care permite efectuarea tranzacțiilor cu ajutorul cardului sau a dispozitivului mobil care are încorporată funcția de efectuare a plăților, prin apropierea acestuia de un terminal de tip POS sau ATM, fără a se atinge fizic. **3(Trei)D-Secure** este un sistem internațional antifraudă dezvoltat de Visa și Mastercard. Folosirea acestui sistem permite creșterea securității tranzacțiilor online, prin solicitarea unei autentificări stricte prin parole la fiecare plată online sau autorizarea din aplicațiile oferite de Bancă cu elementele de Securitate specifice acestora. **Utilizator al serviciilor de plată** - persoană care folosește un serviciu de plată în calitate de plătitor, de beneficiar al plății sau în ambele calități.; **Utilizator/Deținător de card de debit suplimentar**- O persoană fizică care poate avea acces la disponibilul din contul Clientului prin intermediul unui card de debit suplimentar, în baza acordului expres al Clientului exprimat în Cerere sau într-o altă formă agreeată cu Banca. **Utilizatorul 3D Secure** – Deținătorul de card de debit care are posibilitatea efectuării tranzacțiilor de comerț electronic în condiții de strictă securitate bazate pe utilizarea a două sau mai multe elemente incluse în categoria cunoștințelor deținute (ceva ce doar utilizatorul cunoaște - ex. PIN, parola), posesiei (ceva ce doar utilizatorul posedă – ex. card) și inerenței (ceva ce reprezintă utilizatorul - ex. amprenta). **Virtual Mailbox** - reprezintă un canal de comunicare digital unidirecțional Bancă-Client, prin intermediul căruia Clientul primește notificări din partea Băncii în legătură cu Contractul, prin accesarea site-ului pe www.unicredit.ro/VirtualMailbox. Orice comunicare/notificare transmisă Clientului prin intermediul Virtual Mailbox va fi însoțită

de un SMS de informare privind transmiterea notificării pe acest canal.

Zi lucrătoare – orice zi a săptămânii, mai puțin sâmbătă, duminică și orice sărbătoare națională și/sau legală, în care instituțiile de credit din România sunt deschise pentru public și efectuează activități bancare, precum și orice alte zile considerate lucrătoare de băncile corespondente/sistemele de plăți cu decontare externă în cazul operațiunilor de plată ce se derulează prin intermediul acestora. În ceea ce privește operațiunile de plăți, „**Zi lucrătoare**” înseamnă orice zi a săptămânii în care Banca le poate executa, conform Orelor limită pentru fiecare tip de instrucțiune.

CAPITOLUL 2. DISPOZIȚII GENERALE PRIVIND CONTUL CURENT ȘI OPERAȚIUNILE DE PLĂȚI

2.1 Împuterniciți. Clientul poate împuternici una/mai multe persoane („Împuternicit”) pentru a efectua operațiuni la casierie sau prin Online Banking/Mobile Banking în conturile sale curente, de depozit, de economii fie prin Cererea de desemnare /modificare împuternicit, anexă la Cererea de deschidere cont sau prin Cererea de utilizare Online Banking/Mobile Banking, fie printr-o procură separată autentificată de un Notar Public/oficiu consular (în cazul procurilor emise în străinătate, acestea vor fi apostilate/supralegalizate, după caz, iar dacă sunt redactate într-o limbă străină, se va prezenta și traducerea legalizată a acestora în limba română). Clientul va prezenta toate documentele solicitate de Bancă pentru identificarea Împuternicitului și va informa Banca de îndată, în scris, cu privire la revocarea sau înlocuirea unui Împuternicit, Cererea de desemnare/ modificare împuternicit /procura fiind valabile până la revocare/înlocuire.

2.2 Extrasul de cont. a) Extrasul de cont este un document emis de Bancă, accesibil pe suport hârtie și electronic și constituie dovada deplină a tranzacțiilor efectuate în contul Clientului și a soldului contului și este valabil fără ștampilă sau semnătura autorizată a Băncii. Extrasul în format electronic va fi accesibil clienților, prin utilizarea tehnologiei asistive începând cu luna Septembrie 2025. Informațiile aferente fiecărei încasări/plăți/compensări efectuate în/din contul Clientului (referința, valoarea operațiunii, moneda, comisioane, dobânda/rata dobânzii, cursul de schimb, Data valutei creditării/debitării contului) sunt puse la dispoziția acestuia în cuprinsul extrasului de cont. Tranzacțiile de tip „INSTANT” efectuate în zilele de sâmbătă, duminică și sărbătorile naționale și/sau legale aferente sfârșitului de lună vor fi înregistrate în extrasul de cont al următoarei Zile lucrătoare corespunzătoare următoarei luni calendaristice; **b)** Banca asigură comunicarea gratuită a extrasului lunar de cont în una din următoarele modalități conform opțiunii clientului: **a) în format electronic:** (i) e-mail, (ii) în aplicația Online Banking, (iii) în Mobile Banking începând cu data de 18 august 2025, **b) pe suport hârtie** în oricare din sucursalele Băncii, dacă sunt îndeplinite două condiții: **(i)** extrasul de cont nu este disponibil pentru Client în format electronic și **(ii)** anterior nu a fost eliberat un extras de cont în sucursală ce include una sau mai multe zile aferente extrasului de cont lunar solicitat. Banca asigură comunicarea extrasului de cont lunar prin Poștă, pe suport hârtie, caz în care Clientul suportă comisionul specificat în Anexă. Pentru eliberarea în sucursală a altor extrase de cont decât cele precizate anterior sau a duplicatelor, se aplică comisioanele din Anexă. De asemenea, pe toată perioada Contractului, Clientul va putea vizualiza: (i) în Online Banking istoricul tuturor tranzacțiilor efectuate în cont începând cu data de 01.01.2015 și (ii) în Mobile Banking istoricul tuturor tranzacțiilor efectuate în cont pe o perioadă de cel mult 2 (doi) ani în urmă. Banca nu va răspunde pentru eventualele defecțiuni și/sau erori ce ar putea să apară în procesul de transmitere a extraselor de cont, conform opțiunii Clientului; **c)** Extrasul de cont reprezintă mijlocul de comunicare/modalitatea prin care Banca transmite Clientului informațiile și notificările obligatorii cerute de lege (inclusiv, dar fără a se limita la orice modificare apărută în legătură cu rata dobânzii); **d)** Clientul are obligația să verifice informațiile cuprinse în extrasul de cont.

2.3 Situația comisioanelor. a) Banca pune la dispoziția Clientului, în sucursalele Băncii, în mod gratuit, cel puțin o dată pe an, o situație a tuturor comisioanelor suportate pe parcursul unei perioade anterioare de 12 (douăsprezece) luni împlinite, precum și, după caz, informații privind rata dobânzii pentru descoperitul de cont aplicată Contului de plăți și cuantumul total al dobânzii percepute/calculate referitoare la descoperitul de cont pe parcursul perioadei anterioare de 12 luni împlinite, după caz și rata dobânzii creditoare aplicată sumelor disponibile în Contul de plăți și cuantumul total al dobânzii acumulate pe parcursul perioadei anterioare de 12 (douăsprezece) luni împlinite, după caz; **b)** Situația comisioanelor reprezintă modalitatea prin care Banca pune la dispoziția Clientului informațiile obligatorii privind comisioanele și informații privind rata dobânzilor prevăzute mai sus, cerute de Legea nr. 258/2017 privind comparabilitatea comisioanelor aferente conturilor de plăți, schimbarea conturilor de plăți și accesul la conturile de plăți cu servicii de bază; **c)** „Situația comisioanelor” poate fi comunicată Clientului, la solicitarea acestuia, prin oricare dintre mijloacele agreeate de comun acord cu acesta. Situația comisioanelor este un document accesibil pe suport hârtie, iar în format electronic va fi disponibil în format accesibilizat conform prevederilor articolului 2.26 (1), începând cu luna Septembrie 2025.

2.4 Operațiuni pe cont cu acceptul/la instrucțiunile Clientului

2.4.1 Instrucțiuni de încasare. (1) În vederea procesării instrucțiunilor de încasare, următoarele informații trebuie să fie recepționate cumulativ/în același timp de Bancă: **a)** codul unic de identificare necesar pentru executarea corectă a încasării („Codul unic de identificare”), alcătuit din: i) numărul de cont deschis de Client la Bancă sau codul IBAN și ii) codul de identificare al Băncii (BIC/ SWIFT) – BACXROBU; **b)** informații complete cu privire la plătitor: nume, număr de cont/IBAN și adresă, care poate fi înlocuită cu data și locul nașterii, numărul de identificare al plătitorului sau numărul național de identitate.

(2) Banca percepe, din fondurile transferate, valoarea comisioanelor/taxelor aferente încasării, înainte de a credita contul Clientului cu suma respectivă. Banca va evidenția separat valoarea totală a operațiunii de plată și comisioanele percepute-calulate.

(3) Pe durata Contractului, Banca acceptă încasări și depuneri de numerar în contul de plăți al Clientului, inclusiv din partea unor terți, Banca nefiind răspunzătoare pentru aceste operațiuni. Depunerile de numerar efectuate pe contul Clientului vor fi creditate și remunerate cu coeficientul corespunzător de dobândă din ziua depunerii. Depunerile de numerar efectuate într-o zi care nu este lucrătoare, se procesează în Ziua lucrătoare următoare.

2.4.2 Instrucțiuni de transfer credit /plată. (1) În vederea procesării instrucțiunilor de transfer credit/plată, trebuie îndeplinite cumulativ/în același timp următoarele condiții: **a)** instrucțiunile sunt întocmite de Client în mod corect, complet, clar și neîndoelnic, pe formularele puse la dispoziție de Bancă în unitățile sale teritoriale sau prin diferite mijloace de comunicație (ex.: telefon, Online Banking, Mobile Banking) în condițiile Dispozițiilor speciale; **b)** soldul contului permite executarea plății, respectiv acoperă atât valoarea plăților cât și a comisioanelor aferente, și nu este indisponibilizat/blocat la debitare în temeiul unei dispoziții legale exprese; **c)** Clientul a furnizat Băncii Codul unic de identificare, compus din: i) numărul de cont al beneficiarului plății sau codul IBAN aferent și ii) codul de identificare al băncii beneficiarului plății (BIC/ SWIFT/ Routing Code). Furnizarea codului BIC nu este obligatorie pentru: (i) plăți în EUR către beneficiari din Uniunea Europeană [UE] sau din Spațiul Economic European [SEE] și (ii) plăți în LEI către o bancă din România.

(2) Detaliile introduse de Client în Ordinul de plată, referitoare la utilizarea banilor, privesc numai beneficiarul plății și nu sunt adresate Băncii.

2.4.3. Modalități de accesare a serviciilor de plată cu/fără numerar de către clienții cu dizabilități:

Clientii cu dizabilități pot efectua operațiuni de plăți în:

(a) sucursală, prin modalitățile enumerate mai jos, la punctul 2.26.

(b) aplicațiile Mobile Banking și Online Banking, prin utilizarea funcționalităților specifice operațiunilor de plată.

2.5 Termene de executare și Data valutei. a) Banca se va asigura că, după momentul primirii ordinului de plată, suma operațiunii de plată este debitată din contul Clientului și creditată în contul prestatorului de servicii de plată al beneficiarului plății cel mai târziu la datele prevazute la art.13.10, în funcție de ora limită a primirii instrucțiunii, de moneda operațiunii și de tipul de transfer credit.

b) Banca creditează Contul curent al Clientului cu fondurile încasate imediat ce acestea au fost creditate în contul Băncii, în cazul în care: (i) nu există un schimb valutar, (ii) există un schimb valutar între EUR și o monedă unui stat membru UE și SEE sau între două monede ale statelor membre UE și SEE. Data de valută la care se face creditarea contului nu poate fi ulterioară Zilei lucrătoare în care suma ce face obiectul operațiunii de plată este creditată în contul Băncii.

2.6 Operațiunile de plată interbancare (încasare sume din contul deschis la alt prestator de servicii – încasări interbancare/ transfer credit – plăți interbancare) se vor efectua în conformitate cu instrucțiunile din mesajul de plată și cu prevederile CGU. În cazul în care valuta creditării/debitării este diferită de valuta contului Clientului indicat pentru încasare/plată, Banca este împuternicită expres să schimbe suma operațiunii de plată la cursul de schimb valutar practicat de Bancă la data executării Operațiunii (creditare/debitare) în/din contul Clientului, astfel încât suma primită/plătită de Client să fie creditată/debitată din contul indicat în operațiunea de plată, conform CGU.

2.7 Ordine de plată programată. (1) Clientul poate instrui Banca (prin completarea formularului de Ordin de plată programată, să efectueze automat plăți intra sau interbancare din contul său, la termene prestabilite, indiferent de valuta în care este deschis contul, indicând: **(i)** suma de plată, fixă sau variabilă, **(ii)** data debitării contului și frecvența sau periodicitatea efectuării plăților și **(iii)** perioada pentru care se dorește activarea.

Ordinul de plată programată poate fi inițiat prin Online Banking și Mobile Banking. Comisionul datorat pentru activarea/modificarea/dezactivarea unui Ordin de plată programată se debitează automat din contul Clientului la momentul activării/modificării/dezactivării, după caz. **(2)** Prin Mobile Banking se pot instrui plăți intrabancare și interbancare doar în RON, Clientul având posibilitatea de a le modifica și anula conform specificațiilor din aplicația mobilă. **(3)** Pentru instruirea unui ordin de plată programată, Clientul trebuie să introducă în Online Banking/Mobile Banking electronică: contul debitat, detalii despre beneficiar, detaliile plății (suma, frecvența sau periodicitatea efectuării plății, dată start, dată finalizare). **(4)** Modificarea unui ordin de plată programată în Online Banking/Mobile Banking va putea fi efectuată cu minim o zi lucrătoare înainte de executarea plății.

2.8 Autorizarea operațiunilor de plată. Primirea. Revocare. (1) Pentru a da curs instrucțiunii Clientului, operațiunea de plată trebuie să fie autorizată înainte de executarea sa, respectiv Clientul și-a exprimat consimțământul pentru executarea respectivei operațiuni de plată, în forma convenită cu Banca. În absența consimțământului, o operațiune de plată este considerată ca fiind neautorizată.

Consimțământul constă în: **a)** pentru operațiunile pe suport hârtie – semnătura olografă a Clientului/mandatarului/împuternicitului pe cont, conform Specimenului de semnături, **b)** pentru operațiunile dispuse prin diferite mijloace de comunicație (fax, telefon etc.), precum și pentru operațiunile dispuse prin alte Instrumente de plată (Online-Banking, Mobile Banking, BNA, card etc.) – conform Dispozițiilor speciale aferente.

(2) Clientul își poate retrage consimțământul în orice moment până la primirea de Bancă a Ordinului de plată, în același mod cu cel al autorizării plății. Consimțământul exprimat pentru executarea mai multor Operațiuni de plată poate fi retras (i) în scris sau (ii) prin alte mijloace de comunicație, conform Dispozițiilor speciale aferente, caz în care orice operațiune de plată viitoare este considerată neautorizată. Retragerea consimțământului intră în vigoare în Ziua lucrătoare următoare zilei în care Banca primește revocarea.

(3) Clientul nu poate revoca un Ordin de plată după ce acesta a fost primit de Bancă. În cazul în care Clientul și Banca au convenit ca executarea Ordinului de plată să înceapă la o dată ulterioară, Clientul poate revoca Ordinul de plată până cel mai târziu la sfârșitul Programului de lucru cu publicul din Ziua lucrătoare care precedă ziua convenită pentru debitarea fondurilor.

(4) În cazul în care Operațiunea de plată este inițiată printr-un Prestator terț de servicii de inițiere a plății sau de către beneficiarul plății ori prin intermediul acestuia, Clientul nu poate revoca Ordinul de plată după acordarea consimțământului către Prestatorul terț de Servicii de inițiere a plății pentru a iniția Operațiunea de plată sau după acordarea consimțământului către beneficiarul plății pentru a executa Operațiunea de plată. Prin excepție, în cazul unei debitări directe, fără a aduce atingere drepturilor de

rambursare, Clientul poate revoca Ordinul de plată până cel mai târziu la sfârșitul Programului de lucru cu publicul din Ziua lucrătoare care precede ziua convenită pentru debitarea fondurilor.

(5) Operațiunea de plată poate fi revocată și ulterior termenelor de la alin. (3) și (4), dacă este posibil și dacă Banca și Clientul convin în mod expres în acest sens prin acord scris. În cazul prevăzut la alin. (4) este necesar și acordul expres al beneficiarului plății.

2.9 Acceptarea și executarea instrucțiunilor Clientului. (1) Pentru fiecare Ordin de plată, la momentul primirii, Banca emite o referință care permite identificarea ordinului de plată.

(2) Momentul primirii reprezintă momentul în care Banca intră în posesia Ordinului de plată, transmis direct de către Client sau indirect de către sau prin intermediul unui beneficiar al plății. Ștampila Băncii aplicată pe Ordinul de plată nu reprezintă acceptarea în vederea executării, ci doar atestă primirea de către Bancă a acestuia.

(3) În cazul în care Clientul și Banca au convenit ca executarea Ordinului de plată să înceapă la o dată ulterioară (într-o anumită zi/la sfârșitul unei anumite perioade/în ziua în care Clientul a pus fonduri la dispoziția Băncii), momentul primirii se consideră în ziua convenită; în cazul în care aceasta nu este o Zi lucrătoare, Ordinul de plată se consideră primit în următoarea Zi lucrătoare.

(4) Pentru orice instrucțiune primită după Orele limită, precum și într-o zi care nu este lucrătoare pentru Bancă, Ordinul de plată se consideră primit în următoarea Zi lucrătoare. Dacă un ordin de schimb valutar este primit după Orele limită, rata de schimb utilizată va fi prima rată de schimb, valabilă în următoarea Zi lucrătoare.

(5) Transferurile de credit - plăți în LEI efectuate prin Online Banking și Mobile Banking în zilele de sâmbătă, duminică și sărbătorile naționale și/sau legale vor avea Data valutei următoarei Zile lucrătoare, se execută și se înregistrează în extrasul de cont al acestei Zile.

(6) Transferurile de credit de tip „INSTANT” ce pot fi primite doar prin Online Banking și Mobile Banking se execută și se înregistrează astfel: (i) imediat după momentul primirii, 24 de ore din 24 și în orice zi calendaristică (fără Oră limită), dacă la momentul recepționării lor există suficiente fonduri disponibile pentru executarea acestora precum și pentru încasarea comisioanelor aferente, cu excepția plăților (ex. utilități, donații etc.) către anumiți furnizori, parteneri ai Băncii ce au cont deschis la Bancă și care nu pot fi recepționate și executate în zilele de sâmbătă, duminică și sărbători naționale și/sau legale; (ii) se pot executa ca „INSTANT” atunci când contul beneficiarului este deschis la o altă instituție decât Banca, ce are calitatea de participant la schema ce asigură decontarea tranzacțiilor de tip instant) iar Banca sau instituția participantă este disponibilă tehnic în această schemă (este online), în momentul recepționării tranzacției. Dacă creditarea contului beneficiarului sau contului prestatorului de plată al beneficiarului nu poate fi realizată imediat, plata de tip „INSTANT” va fi refuzată, iar soldul contului plătitorului va fi restabilit la valoarea inițială ca și când operațiunea de plată nu ar fi avut loc, Banca punând la dispoziție refuzul în instrumentul de tip Internet banking sau Mobile banking utilizat pentru inițierea tranzacției (iii) cele recepționate și executate în zilele de sâmbătă, duminică și sărbători naționale și/sau legale vor fi înregistrate în extrasul de cont aferent următoarei Zile lucrătoare cu Data valutei din ziua calendaristică în care au fost primite și executate.

(7) Ordinele de plată retipărite vor avea același conținut ca și originalele, aplicându-se aceleași prevederi ale CGU.

(8) Conform legii, diferențele provenind din rotunjirile rezultate în urma tranzacțiilor în orice monedă sunt tratate după cum urmează: (i) pentru operațiunile legate de dobânzi, rotunjirile se fac la două zecimale; (ii) pentru comisioane, rotunjirile se fac la întreg. Acestea vor fi suportate de Client.

(9) Banca are dreptul să nu dea curs solicitării de anulare a unui schimb valutar dacă tranzacția inițială a fost efectuată în baza unei negocieri convenite cu Clientul printr-o convorbire telefonică înregistrată sau pe baza unei instrucțiuni scrise a Clientului.

(10) În cazul Transferurilor de credit - plăți intrabancare și interbancare în LEI efectuate cu opțiunea „INSTANT” prin Online Banking și Mobile Banking, data debitării contului plătitor și data creditării contului beneficiar pot fi identificate în detaliile tranzacției, în cadrul secțiunii „Data procesare/ Request Processing Date”.

2.10 Informarea Clientului de către Bancă cu privire la refuzul executării Ordinului de plată. În cazul în care Banca refuză executarea unui Ordin de plată sau inițierea unei Operațiuni de plată (inclusiv a celor ordonate prin Online Banking, Mobile Banking și BNA) aceasta pune la dispoziția Clientului/Utilizatorului, la ghișeele Băncii sau prin INFO Center/Online Banking/Mobile Banking/e-mail, după caz, notificarea de refuz și, dacă este posibil, motivele refuzului, precum și modalitatea de remediere a oricăror erori de fapt care au condus la refuz, cu excepția cazurilor prevăzute în art. 2.23 de mai jos. În cazul în care refuzul de executare al Băncii este justificat în mod obiectiv, respectiv oricare dintre condițiile prevăzute de Contract pentru procesarea Ordinului de plată nu este îndeplinită, se consideră că Ordinul de plată nu a fost primit.

2.11 Blocarea conturilor și a instrumentelor de plată. Limite de tranzacționare. (1) Banca are dreptul de a bloca Instrumentul de plată sau accesul la acesta din motive justificate în mod obiectiv, legate de: a) securitatea Instrumentului de plată, b) de o suspiciune de utilizare neautorizată sau frauduloasă a acestuia, c) în cazul unui Instrument de plată cu acces la o linie de credit, de un risc mărit în mod semnificativ ca plătitorul să fie în incapacitatea de a se achita de obligația de plată, d) aplicarea mecanismelor specifice în domeniile: prevenirii spălării banilor, combaterii finanțării terorismului, sancțiunilor internaționale. În aceste cazuri, Banca informează Clientul/Utilizatorul telefonic sau printr-un mijloc de comunicare electronică (Online Banking, Mobile Banking, e-mail, SMS etc.), inclusiv în legătura cu motivele blocării, dacă este posibil, înainte de blocare și, cel mai târziu, imediat după blocare, cu excepția cazurilor prevăzute în articolul 2.23 de mai jos. Banca nu are obligația informării dacă astfel se aduce atingere motivelor de siguranță justificate în mod obiectiv sau este interzisă de alte dispoziții relevante ale dreptului național sau european. Banca deblochează Instrumentul de plată sau îl înlocuiește cu un nou Instrument de plată, după caz, odată ce motivele de blocare încetează să mai existe.

(2) Clientul/ Utilizatorul poate solicita blocarea/deblocarea Instrumentelor de plată/Elementelor de securitate: **a)** telefonic, prin INFO Center,

în orice moment sau **b)** în scris, direct la ghișeele Băncii, în timpul Programului de lucru cu publicul sau **c)** accesând meniul dedicat din cadrul aplicațiilor Online Banking **și** poate solicita în orice moment blocarea temporară a cardurilor atașate serviciului Mobile Banking accesând meniul dedicat din aplicație. Banca va pune la dispoziția Clientului/Utilizatorului, la cerere, dovada înregistrării solicitării sale pentru o perioadă de 18 luni de la data acesteia. Clientul înțelege și este de acord cu blocarea definitivă a cardului (fizic sau virtual) în cazul inițierii de către acesta a unui refuz la plată în caz de suspiciune de fraudă, iar cardul se va putea înlocui la solicitarea expresă a Clientului.

(3) Fără a aduce atingere celorlalte prevederi ale Contractului, Banca are dreptul de a bloca total sau parțial conturile Clientului, respectiv de a nu permite efectuarea de operațiuni pe cont, fara notificare prealabilă ori de a înceta prezentul Contract și toate contractele încheiate cu Clientul, dacă acesta, personal sau prin intermediul altor persoane precum reprezentantul legal/convențional, declară Băncii informații eronate, furnizează informații incomplete/insuficiente sau nu comunică Băncii informațiile necesare realizării operațiunilor bancare solicitate sau de actualizare date, în procesul de cunoaștere a clienței, și/sau orice alte informații necesare îndeplinirii obligațiilor sale legale, a celor stabilite de normele sale interne și/sau ale Grupului UniCredit sau în oricare dintre cazurile menționate la art. 2.22 (ii)-(ix). Pe durata blocării Contului/Conturilor curente: (a) Clientul datorează Băncii în continuare comisionul de administrare cont, (b) se va înregistra și calcula dobânda debitoare sau creditoare, după caz, (c) sunt permise încasarile în cont (cu excepția situațiilor interzise de reglementările aplicabile), (d) instrucțiunile de plată ale Clientului nu vor fi executate de Bancă, acestea considerându-se neprimite, (e) nu vor putea fi utilizate instrumentele de plată cu acces la contul/conturile blocate. Pe durata blocării celorlalte tipuri de Cont, nu va fi permisă efectuarea de operațiuni de retragere totală sau parțială a fondurilor existente în acestea.

(4) Banca are dreptul să stabilească în mod unilateral, fără notificare prealabilă limite/praguri aplicabile numărului și/sau volumelor de tranzacții efectuate prin conturile/cu instrumentele de plată ale Clientului, precum și să revoce sau să modifice astfel de praguri, pentru motive aflate în legătură cu combaterea spălării banilor, combaterea finanțării terorismului, respectarea Sancțiunilor, antifraudă, riscul de credit sau colectarea creanțelor sau pe baza cerințelor autorităților de reglementare sau pe baza cerințelor legislative. Banca va informa Clientul atunci când astfel de limite își produc efectele, sunt modificate sau sunt revocate, cu excepțiile prevăzute la art. 2.23 de mai jos.

2.12 Încasări/plăți în orice valută din/în străinătate sau pe teritoriul României în valută străină

Băncile corespondente cu relație de cont sunt instituții de credit cu acces direct la sistemele internaționale de decontare, la care Banca menține cont NOSTRO (contul deschis de UniCredit Bank în evidențele altei bănci, care evidențiază existența și mișcarea disponibilităților bănești aflate în acest cont) și care mijlocesc pentru Bancă transferurile internaționale de fonduri în valută. Băncile intermediare sunt instituții de credit, altele decât Banca sau Banca corespondentă cu relație de cont, implicate în decontarea unui transfer de fonduri în valută. Banca beneficiară este instituția de credit identificată în instrucțiunea de transfer credit ca bancă a destinatarului preconizat al fondurilor transferate. Banca ordonatoare este instituția de credit identificată în instrucțiunea de transfer credit-plată ca bancă a ordonatorului fondurilor transferate.

(1) În ceea ce privește plățile în orice valută în străinătate sau pe teritoriul României în valută străină, Banca va direcționa operațiunile de plată instructate de Client prin: (i) sistemele de plăți prevăzute de lege sau unde este cazul (ii) canalele de decontare la care este conectată sau rețeaua sa de Bănci corespondente cu relație de cont.

(2) Banca nu își asumă nicio responsabilitate cu privire la încasările/ transferurile de credit -plăți în orice valută din/în străinătate sau pe teritoriul României în valută străină în următoarele cazuri: **a)** suspendarea plăților, moratoriu asupra plăților (amânare la plată), sechestrarea sumelor de bani, blocarea sau întârzierea de către Băncile corespondente cu relație de cont, de către Băncile intermediare sau de către autoritățile din țara acestora; **b)** dacă beneficiarul refuză încasarea; **c)** lipsa informațiilor necesare pentru procesarea operațiunii. În cazul în care Banca, cu bună-credință întemeindu-se pe mesajul de plată transmis de către prestatorul de servicii de plată al plătitorului, a creditat contul Clientului cu suma corespunzătoare operațiunii de încasare și intervin oricare dintre cazurile anterior-menționate, aceasta are dreptul să debiteze contul Clientului cu suma creditată și, dacă soldul creditor al contului Clientului nu acoperă această sumă, să efectueze schimburile valutare la cursul de schimb al Băncii din ziua respectivă.

(3) În cazul operațiunilor efectuate prin intermediul unei Bănci corespondente cu relație de cont, Banca nu va fi responsabilă dacă: **(i)** instrucțiunile pe care le transmite acestei bănci nu sunt îndeplinite din motive neimputabile Băncii, **(ii)** în situația întârzierii primirii instrucțiunilor de creditare de la Băncile ordonatoare cauzate de sărbătorile legale, de circuitul bancar extern sau de orice alte cauze care nu sunt în controlul Băncii; **(iii)** pierderilor rezultate din schimbul valutar ce se execută de Banca intermediară/beneficiară, fiind aplicabile reglementările din țările respective.

(4) Banca efectuează operațiuni bancare prin intermediul rețelei SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication), înregistrată în Belgia. Rețeaua SWIFT operează prin serverele sale din Europa și Statele Unite ale Americii (SUA), unde sunt stocate temporar toate datele operațiunii de plată (inclusiv date cu caracter personal). Centrul operațional din SUA se supune legislației americane, iar Departamentul Trezoreriei din SUA are dreptul de a solicita acces la datele personale stocate în centrul operațional SWIFT din SUA, în scop specific și limitat, respectiv numai pentru prevenirea spălării banilor și luptei împotriva finanțării acțiunilor teroriste. Astfel, Departamentul Trezoreriei din SUA poate colecta datele cu caracter personal ale Clienților Băncii care ordonă operațiuni de plăți și care sunt procesate prin SWIFT.

(5) În legătură cu plățile în orice valută în străinătate și/sau pe teritoriul României în valută străină, Banca poate în orice moment, din motive justificate, să dezactiveze/limiteze/suspende, temporar sau definitiv, funcționalitățile specifice serviciilor pe care le oferă Clienților și care permit inițierea unor astfel de plăți.

(6) În cazul operațiunilor de transfer de tipul plată pe internet prin 3D Secure, efectuate de Client prin accesarea funcționalității “Adauga Bani” din Mobile Banking, dacă Clientul inițiază refuz la plată și, în urma investigației efectuată de banca emitentă a cardului, se confirmă că refuzul la plată este justificat, Banca este autorizată de Client să recupereze, în orice moment, sumele creditate în avans pe contul Clientului, reprezentând contravaloarea tranzacției efectuate cu cardul, prin debitarea autorizată a oricărui cont al

acestui deschis la Bancă, indiferent de moneda contului, fără notificare sau îndeplinirea altei formalități prealabile și să efectueze schimburile valutare la cursul de schimb al Băncii din ziua respectivă, dacă este cazul.

2.13 Notificarea și corectarea Operațiunilor de plată neautorizate sau executate incorect. Clientul poate obține, în conformitate cu dispozițiile CGU, corectarea unei Operațiuni de plată neautorizate sau executate incorect, inclusiv în cazul în care aceasta a fost inițiată printr-un Prestator terț de servicii de inițiere plăți, doar dacă notifică Băncii, fără întârzieri nejustificate și nu mai târziu de 13 (treispezece) luni de la data debitării, faptul că a constatat o astfel de Operațiune care dă naștere unei plângeri. Termenul de 13 (treispezece) luni nu se aplică atunci când Banca nu și-a îndeplinit obligația de a furniza sau de a face disponibile informațiile legate de această operațiune de plată în conformitate cu prevederile Contractului. Clientul poate solicita corectarea Operațiunilor de plată neautorizate sau executate incorect **a)** telefonic, prin INFO Center în orice moment sau **b)** în scris, direct la ghișeele Băncii, în timpul Programului de lucru cu publicul sau **c)** accesând meniul dedicat din cadrul aplicației Online Banking.

2.14 Răspunderea Băncii față de Clientul plătitor pentru Operațiunile de plată neautorizate. În cazul unei Operațiuni de plată neautorizate, inclusiv în cazul în care aceasta a fost inițiată printr-un Prestator terț de servicii de inițiere plăți, pentru care nu este aplicabilă răspunderea Clientului conform art.2.15, Banca: (i) rambursează Clientului valoarea operațiunii de plată neautorizate respective imediat sau cel târziu la sfârșitul următoarei Zile lucrătoare, după ce a constatat sau a fost notificată cu privire la operațiune conform art. 2.13, cu excepția cazului în care are motive rezonabile să suspecteze că a avut loc o fraudă, (ii) dacă este cazul, readuce Contul de plăți debitat la starea în care s-ar fi aflat dacă Operațiunea de plată neautorizată nu ar fi avut loc, (iii) se asigură că Data valutei creditării pentru Contul de plăți nu este ulterioară datei la care suma a fost debitată. Răspunderea Băncii în cazul unei Operațiuni de plată neautorizate este limitată la mențiunile din prezentul articol.

În cazul în care Banca a creditat contul Clientului și ulterior constată că erau îndeplinite condițiile privind angajarea răspunderii Clientului, va debita contul Clientului cu valoarea sumelor rambursate acestuia. Banca este autorizată de Client să compenseze automat, în orice moment, sumele datorate Băncii în baza Contractului cu fondurile disponibile în orice cont deschis la Bancă indiferent de moneda contului, fără notificare sau îndeplinirea altei formalități prealabile și, în cazul compensării între conturi având monede diferite, să efectueze schimburile valutare la cursul de schimb al Băncii din ziua respectivă.

2.15 Răspunderea Clientului plătitor pentru Operațiunile de plată neautorizate. (1) În cazul în care Clientul a acționat fraudulos, acesta suportă toate consecințele rezultând din operațiunea de plată neautorizată.

(2) În cazul în care Clientul nu a acționat în mod fraudulos, acesta nu suportă nicio consecință financiară care rezultă din utilizarea unui instrument de plată pierdut, furat sau folosit fără drept în oricare dintre următoarele situații: a) pierderea, furtul sau folosirea fără drept a unui instrument de plată nu a putut fi descoperit de către plătitor înaintea efectuării unei plăți; b) pierderea a fost cauzată de o acțiune sau de lipsa unei acțiuni din partea Băncii sau angajaților Băncii sau împuterniciților Băncii c) după notificarea Băncii privind pierderea, furtul, folosirea fără drept a instrumentului de plată/ elementelor de Securitate personalizate, realizată potrivit prevederilor Contractului; d) în cazul în care Banca nu solicită o autentificare strictă a Clientului; e) în cazul în care Banca nu a pus la dispoziție mijloacele prevăzute în Contract care să permită notificarea în orice moment a unui instrument de plată pierdut, furat sau folosit fără drept.

(3) În alte situații decât cele de la alin. 1 și 2 de mai sus, Clientul suportă toate pierderile legate de orice operațiune de plată neautorizată dacă aceste pierderi au fost cauzate de plătitor în urma nerespectării, intenționate sau din neglijență gravă, a uneia sau a mai multor obligații privind: a) luarea tuturor măsurilor rezonabile pentru a păstra în siguranță Elementele de securitate personalizate b) notificarea Băncii fără întârziere nejustificată, de îndată ce ia cunoștință de pierderea, furtul, folosirea fără drept a instrumentului său de plată sau de orice altă utilizare neautorizată a acestuia.

(4) În alte situații decât cele menționate la alin. 1, 2 și 3 de mai sus, Clientul suportă, până la un quantum de cel mult 30 EUR sau echivalentul în LEI al acestei sume la data efectuării tranzacției neautorizate, pierderile legate de orice operațiune de plată neautorizată care rezultă din utilizarea unui Instrument de plată pierdut sau furat sau din folosirea fără drept a acestuia, în cazul în care Clientul nu a acționat în mod fraudulos și nici nu și-a încălcat, cu intenție, obligațiile privind a) luarea tuturor măsurilor rezonabile pentru a păstra în siguranță Elementele de securitate personalizate b) notificarea Băncii fără întârziere nejustificată, de îndată ce ia cunoștință de pierderea, furtul, folosirea fără drept a instrumentului său de plată sau de orice altă utilizare neautorizată a acestuia.

2.16 Rambursarea Operațiunilor de plată inițiate de către sau prin intermediul beneficiarului plății. (1) Prevederile prezentului articol se aplică, conform legii, numai pentru Operațiunile de plată prestate în interiorul UE și SEE, în orice valută, dacă atât prestatorul de servicii de plată al plătitorului, cât și cel al beneficiarului plății sau prestatorul de servicii de plată unic din cadrul Operațiunii de plată se află pe teritoriul UE și SEE.

(2) În termen de 10 (zece) Zile lucrătoare de la primirea unei cereri de rambursare a unei Operațiuni de plată autorizate, care a fost inițiată de către sau prin intermediul unui beneficiar al plății (inclusiv în cazul operațiunilor de debitare directă), Banca poate rambursa întreaga sumă aferentă operațiunii de plată sau poate justifica refuzul de a rambursa suma, conform legii. Rambursarea constă în valoarea totală a operațiunii de plată executate. Data valutei creditării pentru Contul de plăți al Clientului nu este ulterioară datei la care suma a fost debitată.

(3) Clientul nu are dreptul la nicio rambursare în cazul în care și-a exprimat consimțământul de a executa Operațiunea de plată direct către Bancă și, dacă este cazul, informațiile privind Operațiunile de plată viitoare au fost transmise/puse la dispoziția Clientului plătitor în forma convenită, cu cel puțin 4 săptămâni înainte de data scadenței, de către Bancă sau de către beneficiarul plății.

2.17 Coduri unice de identificare incorecte. Conform legii, Banca răspunde pentru executarea Operațiunii de plată exclusiv în baza Codului unic de identificare furnizat de Client conform Contractului, indiferent de celelalte informații suplimentare primite de Bancă (referitoare la plătitor, Client, tranzacție etc.). În situația în care Codul unic de identificare furnizat de Client pentru executarea unui Ordin de plată este incorect, Banca nu răspunde pentru neexecutarea sau executarea defectuoasă a Operațiunii de plată, însă va depune, în schimbul comisionului aferent, toate eforturile rezonabile pentru operațiunea de recuperare a fondurilor implicate în Operațiunea de plată. În cazul în care recuperarea fondurilor nu este posibilă, Banca furnizează Clientului plătitor, în baza unei cereri scrise, toate informațiile de care dispune

și care sunt esențiale, pentru a permite acestuia să introducă o acțiune în justiție în vederea recuperării fondurilor.

2.18 Răspunderea Băncii pentru neexecutarea sau executarea defectuoasă sau cu întârziere a Operațiunilor de plată. (1) Prevederile prezentului articol se aplică, conform legii, numai pentru Operațiunile de plată prestate în interiorul UE și SEE, în orice valută, dacă atât prestatorul de servicii de plată al plătitorului, cât și cel al beneficiarului plății sau prestatorul de servicii de plată unic din cadrul Operațiunii de plată se află pe teritoriul UE și SEE.

(2) În cazul Ordinului de plată inițiat de Client, Banca poate fi responsabilă față de Client pentru executarea corectă și în Termenele de executare prevăzute în CGU a Operațiunii de plată, numai în condițiile în care Clientul și-a îndeplinit corect și complet obligațiile, iar nicio excepție conform prezentelor CGU nu este aplicabilă. În această situație, Banca **a)** rambursează Clientului plătitor, fără întârziere, suma ce face obiectul Operațiunii de plată neexecutate (în cazul în care Contul de plăți al Clientului a fost debitat, însă Banca nu a creditat contul prestatorului de servicii de plată al beneficiarului plății) sau incorect executate și, dacă este cazul, restabilește Contul de plăți debitat la starea în care s-ar fi aflat dacă Operațiunea de plată incorectă nu ar fi avut loc; sau **b)** pune imediat la dispoziția Clientului beneficiar al plății suma care face obiectul Operațiunii de plată și, dacă este cazul, creditează suma corespunzătoare în Contul de plăți al acestuia.

Data valutei creditării Contului de plăți al Clientului plătitor/beneficiar al plății nu va fi ulterioară datei la care suma ar fi avut Data valutei dacă Operațiunea ar fi fost executată corect.

(3) Răspunderea Băncii este exclusă dacă poate dovedi Clientului plătitor și, dacă este cazul, Prestatorului de servicii de plată al beneficiarului plății, că acesta din urmă (Prestatorul beneficiarului) a primit suma care face obiectul Operațiunii de plată în Termenele de executare prevăzute în CGU.

(4) În cazul în care un Ordin de plată este inițiat de Clientul beneficiar al plății sau prin intermediul acestuia, Banca este răspunzătoare față de Client pentru transmiterea corectă a Ordinului de plată către prestatorul de servicii de plată al plătitorului în Termenele de executare prevăzute în CGU. Valoarea Operațiunii de plată este la dispoziția Clientului imediat după ce această sumă este creditată în Contul Băncii. În cazul executării cu întârziere a Operațiunii de plată, Banca retransmite imediat Ordinul de plată în cauză către prestatorul de servicii de plată al plătitorului, suma având ca Dată a valutei în Contul de plăți al Clientului beneficiar cel târziu data la care suma ar fi avut Data valutei dacă Operațiunea ar fi fost executată corect.

(5) În cazul unei Operațiuni de plată neexecutate sau executate în mod defectuos, în care Ordinul de plată este inițiat de Clientul plătitor/beneficiar al plății sau prin intermediul acestuia, Banca depune la cerere eforturi imediate, indiferent de răspunderea sa în conformitate cu prezentul articol, pentru a identifica și a urmări Operațiunea de plată și informează Clientul cu privire la rezultate.

(6) De asemenea, Banca răspunde pentru eventualele comisioane și dobânzi aplicate Clientului ca urmare a neexecutării sau a executării în mod defectuos (inclusiv cu întârziere) a Operațiunii de plată.

2.19 Banca nu va fi responsabilă decât în limita și cazurile prevăzute de lege și de Contract. Banca nu va fi responsabilă pentru neîndeplinirea vreunei obligații prevăzute în Contract, dacă prin executarea unei astfel de obligații s-ar încălca un act normativ în vigoare. Răspunderea Băncii nu intervine în situația în care acționează în baza unor dispoziții legale.

Banka nu va fi responsabilă: **(i)** dacă Clientul nu poate accesa un produs/serviciu din cauze care nu sunt în controlul Băncii (de exemplu, întreruperea sau funcționarea incorectă a oricărui mijloc de comunicație sau defecțiuni ale sistemelor de procesare/transmitere de date, incompatibilitatea sau funcționarea necorespunzătoare a tehnologiilor asistive sau a dispozitivelor folosite de Client, care intră în responsabilitatea exclusivă a producătorului/furnizorului acestora); **(ii)** mesajele/informațiile/instrucțiunile de plată primite de Bancă sau de prestatorul de servicii al beneficiarului plății sunt incomplete, incorecte din orice motiv care nu este în controlul Băncii, inclusiv din cauza întreruperii sau funcționării incorecte a oricărui mijloc de comunicație; **(iii)** Clientul nu știe să utilizeze în mod corespunzător tehnologia asistivă a dispozitivului pe care o utilizează pentru accesarea informațiilor/documentelor furnizate de Bancă.

2.20 Împrejurări anormale și neprevăzute. Răspunderea prevăzută în Contract nu se aplică împrejurărilor anormale și neprevăzute, aflate în afara controlului părții care le invocă, inclusiv defecțiunile de natură tehnică care fac imposibilă prestarea serviciului contractat, ale căror consecințe nu ar fi putut fi evitate în ciuda tuturor eforturilor în acest sens. În acest caz, termenele de realizare a obligațiilor se prelungesc în mod corespunzător. Părțile vor depune eforturile necesare în vederea diminuării efectelor produse de un astfel de eveniment.

2.21 Conturi și/sau sume indisponibilizate/blocate/înghețate. Banca are dreptul de a efectua operațiuni pe conturile Clientului (inclusiv blocarea conturilor, operațiuni de schimb valutar etc.) fără a fi necesar acordul acestuia din urmă, în următoarele situații: **(a)** în cazul popririi și/sau sechestrului instituite conform legii; **(b)** în orice alte cazuri prevăzute de lege (de exemplu: pentru aplicarea măsurilor de înghețare a fondurilor în conformitate cu prevederile reglementărilor europene de directă aplicabilitate în domeniul sancțiunilor internaționale sau în conformitate cu legislația din România privind aplicarea sancțiunilor internaționale). În oricare din aceste situații, Banca (i) are dreptul de a bloca sau, după caz, de a debita/credita contul Clientului cu sumele respective (inclusiv, după caz, dobânzile aferente) și/sau (ii) poate deschide conturi speciale în vederea aducerii la îndeplinire a măsurilor de indisponibilizare/blocare/înghețare. Sumele indisponibilizate/blocate/înghețate nu sunt purtătoare de dobânzi.

În cazul indisponibilizării contului/soldului contului ca urmare a instituirii popririi, sumele exceptate de la urmărirea silită încasate cu titlu de salariu, pensie, diurnă, pensie întreținere copil etc. („sume cuvenite”) rămân la dispoziția Clientului, în limitele și condițiile prevăzute de lege, putând fi utilizate astfel: **(i)** la ghișeele Băncii, în cazul sumelor cuvenite în alte valute, **(ii)** în cazul sumelor cuvenite în LEI: (a) prin intermediul cardului de debit deținut de Client, atașat temporar unui cont special deschis exclusiv în scopul aducerii la îndeplinire a măsurii popririi; (b) la terminalele Băncii (ATM, BNA), din contul special deschis, în limita a maxim 2.000 LEI, prin intermediul unui Cod generat automat de Bancă și transmis Clientului prin mesaj SMS, denumit în continuare „Cod de bare popririi”, în cazul în care Clientul nu deține un card de debit activ, fizic sau virtual. Contul special deschis nu poate fi folosit de către Client pentru depunerea/încasarea altor sume de bani. După ridicarea popririi, Banca în mod automat va: (a) transfera disponibilul existent în acest cont în contul curent al Clientului, (b) cardul de debit va rămâne atașat contului curent și (c) va închide contul destinat exclusiv punerii la dispoziție a sumelor cuvenite, după 90 (nouăzeci)

de zile calendaristice de la momentul în care s-a înregistrat ultima tranzacție în acest cont.

2.22 Refuzul sau suspendarea executării Operațiunile de plată. Banca are dreptul de a refuza ori suspenda încasarea pe conturile Clientului și/sau efectuarea tranzacțiilor ordonate de Client/Împuternicit/Utilizator în următoarele situații: **(i)** în scopul respectării obligației legale de monitorizare continua a relațiilor cu Clientii săi, precum și atunci când informațiile furnizate de Client sunt nu pot fi descifrate ori sunt incomplete sau incorecte, ori nu există fondurile necesare executării tranzacției, inclusiv în cazul popririi sau indisponibilizării Contului **(ii)** Clientul nu pune la dispoziția Băncii, la cererea acesteia, ori de câte ori aceasta consideră necesar, orice documente și/sau declarații considerate necesare pentru justificarea operațiunilor derulate prin Bancă și/sau determinarea situației reale a Clientului, cum ar fi fără a se limita la identificarea corespunzătoare a Clientului, verificarea identității beneficiarului, sursei sau destinației fondurilor; **(iii)** operațiunea nu este în conformitate cu legile aplicabile (inclusiv reglementările valutare în vigoare), regulamentele și practicile bancare ori Clientul a utilizat Contul curent în scopuri ilegale sau Banca are suspiciuni de fraudă; **(iv)** Banca are suspiciuni privind spălarea banilor ori finanțarea terorismului ori încălcarea regimurilor Sancțiunilor, inclusiv atunci când Banca are suspiciuni privind neligitimitatea ori ilegalitatea ori lipsa de autenticitate a scopului sau naturii tranzacției ori sursei ori destinației fondurilor (ex: operațiunea are legături cu sau prezintă suspiciuni privitoare la tranzacții de finanțare a actelor de terorism sau spălare de bani), în operațiunile de plată sunt implicate bunuri, persoane, entități, sau teritorii în legătură cu care sunt dispuse Sancțiuni și/sau alte motive justificate obiectiv sau în conformitate cu dispozițiile legale aplicabile; **(v)** operațiunea de plată este derulată prin/către țări/teritorii cu care Banca nu colaborează, potrivit prevederilor legale sau regulamentelor și politicilor Băncii; **(vi)** explicațiile scrise privind natura tranzacției ordonate utilizează un limbaj necuviincios; **(vii)** Banca are suspiciuni cu privire la realitatea celor declarate de Client/a documentelor furnizate de acesta; **(viii)** bunurile Clientului sau cele tranzacționate de Client provin din activități ilicite sau atunci când Clientul este implicat în activități infracționale; **(ix)** atunci când Clientul nu înregistrează activitate pe conturi (nu efectuează plăți și nu are încasări) pe o perioadă de 6 (șase) luni consecutive (cu excepția taxelor, comisioanelor și dobânzilor percepute de Bancă), **(x)** în situația desfășurării acțiunilor menționate la art. 3.15; **(xi)** în cazul plăților ordonate prin intermediul cardurilor către anumite categorii de comercianți, în scopul prevenirii unor plăți potențial frauduloase sau neautorizate, poate introduce limitări în funcție de care poate lua astfel de măsuri (ex. limite de sume, de număr de tranzacții sau număr de tranzacții într-o perioadă de timp, gradul de risc asociat tranzacției obținut prin analizarea profilului tranzacțional etc.).

2.23 Banca va informa Clientul despre motivele care au determinat aceste suspendări, refuzuri și despre durata estimată a oricărei suspendări, cu excepția situațiilor în care o astfel de informare nu este posibilă, precum dar fără a se limita la: (i) informarea nu poate fi realizată conform legislației, reglementărilor internaționale sau actelor administrative ale autorităților implicate în emiterea sau implementarea de Sancțiuni; (ii) atunci când Banca are suspiciuni cu privire la implicarea Clientului ori beneficiarului plății în activități de spălare de bani sau finanțare a terorismului sau încălcarea regimului Sancțiunilor; (iii) informarea ar fi de natură să afecteze eficacitatea investigațiilor, verificărilor pe care le efectuează Banca sau ar putea permite ocolirea, în viitor, de către Client sau de către orice terță parte implicată direct sau indirect în tranzacții ale Clientului și/sau ale Băncii, a Sancțiunilor sau a prevederilor legale privind prevenirea spălării banilor / combaterea finanțării terorismului.

Banca va permite accesul la contul de plăți odată ce motivele de suspendare/refuz încetează să mai existe, fără o informare prealabilă a Clientului. Banca are dreptul de a bloca Instrumentele de plată, de a suspenda total sau parțial, temporar sau definitiv sau de a dezactiva de îndată serviciul/produsul/funcționalitățile acestuia, fără notificare prealabilă și/sau de a înceta prezentul Contract în aceleași condiții, în cazurile prevăzute la art 2.22 punctele (ii)-(x).

2.24 Pentru stornarea operațiunilor efectuate eronat, precum și a celor efectuate cu mențiunea “sub rezervă” (cu documente justificative anexate la extras), Banca are dreptul de a efectua operațiuni pe conturile Clientului (inclusiv, dar fără a se limita la operațiuni de schimb valutar), fără permisiunea acestuia.

2.25 Reguli privind ordinea de utilizare a sumelor din conturile curente pentru rambursarea creditelor acordate de către Bancă:

(1) Creditele în rate se recuperează cu prioritate din contul curent indicat în contractul de credit și apoi și din celelalte conturi curente (dacă este cazul, conform prevederilor contractuale), în ordinea vechimii stabilită în funcție de data primei trageri a creditului sau de data anumitor modificări privind, de exemplu, valuta, rambursarea descoperitului de cont/cardului de credit, în credit în rate, schimbarea dobânzii din variabilă în fixă și apoi variabilă sau trecerea la IRCC (indicele de referință pentru creditele consumatorilor), preluarea creditului de către Bancă prin cesiune sau fuziune. Astfel, după ce se recuperează integral sumele datorate aferente primului credit conform ordinii de mai sus, se recuperează integral sumele aferente următorului credit, și tot astfel în continuare. Sumele se recuperează în ziua scadenței la finalul acesteia, iar ulterior sunt rezervate periodic pe parcursul fiecărei zi din disponibilul din cont, fiind utilizate la finalul zilelor lucrătoare.

(2) Sumele datorate în cazul liniilor de credit de descoperit de cont se recuperează doar din contul curent la care este atașată limita, cu prioritate față de celelalte credite.

(3) Sumele aferente limitei de card de credit nerecuperate din contul de rambursare se recuperează cu prioritate din celelalte conturi curente (dacă este cazul, conform prevederilor contractului de credit) o singură dată pe zi în ordinea LEI, EURO, USD (pentru creditele în LEI) sau EURO, LEI, USD (pentru creditele în EURO).

2.26. Accesul Clientului cu dizabilități la produsul de cont curent și/sau servicii asociate contului

(1)Termeni utilizați (ordonați alfabetic): **Accesibilizarea documentelor scrise pe suport hârtie**- implică acțiunea de adaptare a documentației la cerințele legale de accesibilitate, ce are fontul minim cerut de legislația privind protecția consumatorilor, la solicitarea expresă a Clientului, aceasta putând fi printată prin utilizarea unui font mai mare sau cu spațierea mai mare între litere, rânduri și paragrafe ori folosind un contrast adecvat al culorilor. **Accesibilizarea documentelor în format electronic**- înseamnă

acțiunea de creare a documentelor în format PDF, al căror conținut, cum ar fi textul, imaginile, grafica sau alte elemente multimedia, pot fi înțelese de către Client, prin utilizarea unor tehnologii asistive compatibile, cu scopul de a fi redată în funcție de nevoile specifice ale Clientului. **Martor asistent-** este persoana desemnată de Client și/sau Bancă, care, atunci când Clientul este de acord, va asista la contractarea unui anumit serviciu al Băncii sau realizarea unei anumite operațiuni de către Client, semnând, alături de Client, documentația aferentă serviciilor/operațiunilor contractate sau realizate. Martorul asistent va atesta în scris, înainte de a semna, că acesta a fost prezent la citirea documentelor de către reprezentantul Băncii/Persoana însoțitoare și la exprimarea consimțământului Clientului, prin semnătura olografă. Nu poate avea calitatea de martor asistent persoana care: (i) este angajat al Băncii; (ii) nu este cetățean român major cu capacitate deplină de exercițiu; (iii) nu este de acord cu prelucrarea datelor sale personale de către Bancă în scopul menționat. **Modalități de comunicare alternative INFO CENTER** – pentru clienții cu dizabilități de auz și/sau vorbire, Banca le pune la dispoziție ca alternative la serviciul INFO Center: (i) în scris, prin e-mail infocenter@unicredit.ro, mesageria din aplicația Online Banking, accesibilă de pe pagina de internet a Băncii; (ii) în scris sau verbal/prin limbaj mimico-gestual, cu ajutorul unui interpret autorizat pus la dispoziție de către Bancă în orice sucursală. **Persoane cu dizabilități-** persoane care au deficiențe fizice, mentale, intelectuale sau senzoriale de durată, deficiențe care, în interacțiune cu diverse bariere, pot îngreuna participarea deplină și efectivă a persoanelor în societate, în condiții de egalitate cu ceilalți. **Persoană însoțitoare-** este persoana identificată de Bancă în această calitate și care, în anumite situații, însoțește Clientul în scopul contractării unui serviciu oferit de Bancă sau pentru realizarea anumitor operațiuni având rolul de a-i oferi Clientului suportul necesar în vederea luării la cunoștință de către Client, în mod complet și corect, a tuturor informațiilor și a documentației puse la dispoziție de către Bancă, semnând împreună cu Clientul, acolo unde este necesar, în calitate de martor asistent. Odată cu semnarea documentului alături de Client, Persoana însoțitoare va atesta în scris faptul că i-a adus la cunoștință Clientului, în mod complet și corect, toate informațiile privind produsul sau serviciul contractat de la Bancă sau detaliile operațiunii realizate. Clientul înțelege și este de acord ca atât Persoana însoțitoare cât și Martorul asistent, după caz, să ia cunoștință de orice date și informații confidențiale, pe care trebuie să i le furnizeze Băncii, în scopul deschiderii relației de cont sau al contractării unui anumit tip de produs/serviciu sau realizării unei operațiuni. **Tehnologie asistivă/de asistare compatibilă** - orice program informatic/aplicație compatibilă cu standardele tehnice aplicabile, care se utilizează pentru a mări, a menține, a înlocui sau a îmbunătăți capacitățile funcționale ale Clienților cu dizabilități ori pentru reducerea și compensarea unor deficiențe, limitări de activitate, fie temporare, fie permanente.

(2) Clientul poate să își deschidă o relație de cont curent cu Banca și/sau să achiziționeze servicii asociate contului curent (precum cardul de debit, produse de economisire, Mobile Banking, Online Banking), în modalități accesibilizate, după cum urmează:

(a) în Sucursală: informațiile precontractuale, respectiv, termenii și condițiile ce reglementează caracteristicile contului curent sau ale unei oferte de cont, inclusiv costurile aferente acestuia, pot fi prezentate: (i) în format electronic, caz în care vor fi transmise pe e-mailul Clientului și/sau afișate pe dispozitivul existent în interiorul sucursalei, (ii) pe hârtie.

Informațiile aferente contractării serviciului solicitat în sucursală de către persoanele cu deficiențe de (a) auz și/sau vorbire, (b) nevăzătoare, oricare dintre acestea fiind de natură să împiedice luarea la cunoștință a informațiilor/documentelor prezentate sau contractarea serviciului de către Client, pot fi puse la dispoziție electronic, pe e-mail sau în prezența/cu asistența, după caz (a) a interpretului autorizat, (b) a unor martori asistenți propuși de Client și/sau Bancă și/sau a Persoanei însoțitoare a Clientului.

În vederea contractării, pe suport hârtie sau electronic, de către persoanele cu deficiențe de auz și/sau vorbire este necesar ca părțile contractante să cunoască limba română și să știe să citească.

În cazul în care Clientul se prezintă cu Persoana însoțitoare și/sau vor fi prezenți martorii asistenți și Clientul este de acord, aceștia vor semna alături de Client, confirmând asistența și înțelegerea de către Client a documentului citit pus la dispoziție de Bancă. Atunci când Banca consideră necesar, poate solicita prezența notarului la contractarea unui produs/serviciu, în scopul protejării intereselor persoanei solicitante.

În cazul persoanelor cu deficiențe care împiedică total utilizarea mâinilor, contractarea unui serviciu se poate realiza prin reprezentare legală sau convențională sau personal, în prezența martorilor asistenți/persoane însoțitoare și a notarului sau prin utilizarea fluxului pe e-mail.

Interpretul autorizat și/sau Notarul sunt puși la dispoziția Clientului de către Bancă, în mod gratuit, pentru protejarea intereselor acestuia. Banca nu poate fi ținută responsabilă de disponibilitatea interpretului autorizat sau a notarului la momentul/data la care Clientul dorește să contracteze un serviciu, Clientul având opțiunea de a reprograma vizita la Bancă, la data la care vor fi disponibili interpretul autorizat și/sau notarul sau de a contracta la distanță, prin intermediul aplicațiilor electronice.

Clientul care nu prezintă deficiențe de vedere, are posibilitatea de a semna și electronic documentația contractuală, de care a luat la cunoștință pe tableta pusă la dispoziția sa în Sucursală, reprezentantul Băncii oferindu-i suportul necesar pentru exprimarea valabilă a consimțământului prin semnarea documentației cu semnătura electronică calificată.

(b) prin aplicațiile Mobile Banking (deschidere relație și/sau contractare servicii) și Online Banking (contractare servicii) ce pot fi utilizate în mod autonom de Client, oferă text alternativ pentru orice conținut non-text (de exemplu, pentru imagini, simboluri, butoane, mesaje de eroare), este compatibilă/permite folosirea tehnologiilor de asistență (de exemplu, redarea audio a textului, mărirea textului, spațierea paragrafelor, a cuvintelor, modificarea contrastului), este intuitivă și previzibilă, utilizarea nu depinde de distingerea culorilor, oferă suficient timp pentru acțiune, poate fi utilizată și de către clienții cu tremor al mâinilor și/sau cu sensibilitate la imaginile cu lumină intermitentă (clienți cu convulsii).

(3) Modalități specifice efectuării Operațiunilor de plată la ghișeu de către persoanele cu dizabilități

Operațiunile cu numerar (precum depunere, retragere numerar, schimb valutar) sau fără numerar (precum, dar fără a se limita la transfer credit/plată, ordine de plată programată, instrucțiuni de plată interbancare) solicitate la ghișeu de către persoanele cu

deficiențe de (a) auz și/sau vorbire, (b) nevăzătoare, oricare dintre acestea fiind de natură să împiedice efectuarea operațiunii, cu respectarea regulilor interne ale Băncii, pot fi efectuate doar în prezența/cu asistența, după caz (a) a interpretului autorizat, (b) a unor martori asistenți propuși de Client și/sau Bancă și/sau a persoanei însoțitoare a Clientului.

În cazul în care Clientul se prezintă cu persoana însoțitoare sau vor fi prezenți martorii asistenți, aceștia vor semna alături de Client, confirmând asistența și înțelegerea de către Client a documentului citit aferent operațiunii efectuate. Atunci când Banca consideră necesar (de exemplu în situația în care, realizarea operațiunii depășește un anumit prag), poate solicita prezența notarului la efectuarea operațiunii, în scopul protejării intereselor persoanei solicitante.

În cazul persoanelor cu deficiențe care împiedică total utilizarea mâinilor, operațiunile mai sus amintite pot fi efectuate doar prin reprezentare legală sau convențională sau personal, în prezența martorilor asistenți/persoane însoțitoare și a notarului.

Interpretul autorizat și/sau notarul este pus la dispoziția Clientului de către Bancă, în mod gratuit. Banca nu poate fi ținută responsabilă de disponibilitatea interpretului autorizat sau a notarului la momentul la care Clientul dorește să efectueze o operațiune de plată la ghișeu, Clientul având opțiunea de a reprograma vizita la Bancă, la data la care va fi disponibil interpretul autorizat și/sau notarul, după caz, sau de a efectua operațiunea de plată fără numerar prin alte modalități, precum aplicațiile electronice sau de a efectua operațiunea cu numerar la ATM/BNB (de exemplu persoanelor cu deficiențe de auz, vorbire sau auz și vorbire), în aceleași condiții oferite tuturor clienților Băncii.

Sesizările privind efectuarea unor operațiuni la ATM/BNB de către persoanele cu deficiențe de auz și/sau vorbire pot fi depuse în sucursală, în modalitățile și condițiile prezentate la punctul (2) litera a), pe adresa de e-mail a Băncii infocenter@unicredit.ro sau prin mesageria din Online Banking.

CAPITOLUL 3. REGULI ÎN RELAȚIA CU BANCA

3.1 Clientul are toate drepturile și obligațiile prevăzute de Contract și lege și răspunde pentru nerespectarea obligațiilor asumate prin semnarea Contractului. Clientul are obligația să utilizeze serviciul/produsul contractat conform prevederilor Contractului și ale legii și cu respectarea regulilor, politicilor și reglementărilor de conformitate ale Băncii și ale grupului din care face parte Banca.

În cazul în care menținerea relației contractuale între Bancă și Client (ori relației contractuale dintre Bancă și persoanele ce intră în relație cu Banca în mod adiacent relației dintre Client și Bancă) devine ilegală sau interzisă (potrivit regulilor, politicilor și reglementărilor de conformitate ale Băncii și ale grupului din care face parte), Banca are dreptul să înceteze prezentul Contract, în baza unei notificări prealabile transmise Clientului cu trei zile înainte de data efectivă a încetării. Clientul înțelege că instrucțiunile transmise Băncii trebuie să fie clare, complete, neechivoce și corecte pentru efectuarea operațiunilor și este responsabil pentru respectarea procedurilor de transmitere a informațiilor conform Contractului.

3.2 Clientul nu va solicita închiderea conturilor indicate pentru debitarea automată a comisioanelor, taxelor și altor costuri ale produsului/serviciului furnizat, până la achitarea tuturor sumelor datorate în baza Contractului.

3.3 Clientul va pune la dispoziția Băncii, la solicitarea acesteia, orice documente și/sau declarații, în forma și cu conținutul acceptate de Bancă, considerate necesare pentru derularea Contractului și justificarea operațiunilor desfășurate prin Bancă, determinarea situației reale a Clientului. Orice document emis de o autoritate străină va îndeplini condițiile de supra-legalizare/apostilare conform legii. Banca are dreptul să solicite Clientului confirmarea instrucțiunilor transmise conform Contractului, ca măsură de prudență și înainte de executare, prin aceleași mijloace de comunicație sau prin mijloace de comunicație diferite, pe cheltuiela Clientului, în funcție de natura situației existente. Clientul se angajează să comunice Băncii în termen de 15 (cincisprezece) zile orice modificare a împrejurărilor care afectează statutul său de rezident fiscal sau care determină ca informațiile declarate la momentul inițierii relației cu Banca și/sau pe parcursul desfășurării acesteia să devină incorecte sau incomplete. Într-o astfel de situație, Clientul va transmite Băncii o declarație de actualizare a împrejurărilor care au determinat o astfel de modificare a statutului său, în termenul mai sus menționat, calculat de la data la care a intervenit modificarea.

3.4 Clientul va lua toate măsurile necesare pentru protejarea Instrumentelor de plată, a Elementelor de Securitate, codurilor de bare poprir și codurilor MCash împotriva furtului/deteriorării/pierderii/utilizării frauduloase, inclusiv, dar fără a se limita la **a)** să le păstreze în siguranță și să nu le înstrăineze/dezvăluie/comunice niciunei alte persoane, să nu permită utilizarea de către terți; **b)** să memoreze Elementele de securitate, să nu le noteze pe un suport care să permită cunoașterea și utilizarea acestora de către persoane neautorizate și, dacă e cazul, să distrugă plicul prin care Banca a transmis Instrumentele de plată/Elementele de securitate; **c)** să se asigure că, în momentul introducerii/utilizării, nimeni nu le poate vizualiza; **d)** în situația definirii/schimbării, să nu aleagă un Element de securitate care poate fi ușor asociat cu numele/data nașterii/numărul de telefon etc. Banca nu răspunde pentru eventuale debitări ale contului cauzate de nerespectarea acestor măsuri.

3.5 Clientul va înștiința Banca de îndată ce constată că se află în una din următoarele situații în legătură cu Instrumentele de plată/Elementele de securitate/telefoane mobile pe care sunt instalate aplicațiile furnizate potrivit Contractului: **a)** pierderea, furtul, deteriorarea, distrugerea, blocarea; **b)** folosirea fără drept, orice utilizare neautorizată, frauduloasă, respectiv înregistrarea în contul personal a unor tranzacții neautorizate; **c)** orice eroare, neregulă apărută în urma gestionării/administrării contului de către Bancă; **d)** dacă are suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoașterii acestora de către persoane neautorizate, inclusiv în situația în care plicul ce conține Instrumentele de plată/Elementele de securitate i-a fost predat nesigilat; **e)** constatarea apariției unor disfuncționalități, inclusiv situația în care Elementele de securitate sunt incorecte; **f)** cardul reînnoit nu a fost primit (în cazul cardurilor de debit fizice), nu a fost afișat în Mobile Banking (în cazul cardurilor de debit virtuale). În acest sens, Clientul se obligă să contacteze INFO Center/ modalitățile de comunicare alternative INFO CENTER de îndată, pentru a solicita blocarea/anularea/schimbarea Instrumentelor de plată/Elementelor de securitate. În cazul apelului telefonic, la cererea Băncii, o astfel de solicitare trebuie confirmată și în scris, într-una din unitățile sale teritoriale. Momentul blocării Instrumentelor de plată/Elementelor de securitate raportate se determină în funcție de ora României. Blocarea este definitivă, Banca

nefiind responsabilă pentru consecințele unei asemenea blocări, inclusiv în situația în care Clientul a produs un prejudiciu unui terț prin blocarea acestora. În situația în care Instrumentele de plată/Elementele de securitate blocate au fost găsite, Clientul trebuie să le returneze Băncii pentru distrugere, în caz contrar Banca nefiind răspunzătoare.

Clientul/Utilizatorul este obligat să anuleze de îndată codul MCash din aplicația Mobile Banking, imediat ce a luat la cunoștință de oricare din situațiile prevăzute la 3.5, lit. (a)-(d), Banca nefiind răspunzătoare pentru prejudiciile rezultate din astfel de situații de încălcare a obligațiilor care îi revin exclusiv Clientului/Utilizatorului.

3.6 Clientul are obligația să nu utilizeze, sub sancțiunea suportării tuturor și oricăror consecințe aferente, Instrumentele de plată/Elementele de securitate pentru a cumpăra bunuri interzise de legea din România sau a oricărei alte țări unde respectivul Instrument de plată este folosit sau de unde provin bunurile.

3.7 Clientul are obligația să informeze Împuterniciții și Utilizatorii care, la solicitarea sa, îl reprezintă în relația cu Banca, despre prevederile Contractului, acestea fiindu-le opozabile în egală măsură. Clientul este responsabil pentru utilizarea produselor/serviciilor de către Împuterniciți/Utilizatori, toate operațiunile fiindu-i opozabile Clientului, care suportă eventualele prejudicii produse. Clientul se obligă să notifice Băncii orice anulări/modificări a oricăror dintre drepturile acordate Împuterniciților/Utilizatorilor, acestea fiind opozabile Băncii, numai după completarea formularului specific pus la dispoziție de Bancă.

3.8 Clientul va soluționa direct cu furnizorul de servicii/utilități eventuale litigii decurgând din efectuarea de plăți incorecte/întârziate sau nedatorate, Banca fiind scutită de orice răspundere, inclusiv cu privire la penalitățile de întârziere datorate de Client. Banca nu este responsabilă în cazul plății parțiale sau cu întârziere a contravalorii facturilor.

3.9 Încercările nereușite de conectare prin intermediul Instrumentelor de plată declanșează diverse mecanisme de blocare pentru asigurarea securității. În cazul Instrumentelor de plată cu acces la distanță, neutilizarea aplicațiilor/dispozitivelor aferente într-un termen prestabilit de Bancă duce la expirarea sesiunii, fiind necesară o nouă autentificare.

Clientul are obligația (i) să verifice periodic avertismentele de securitate și informațiile despre Online Banking, Mobile Banking, BNA pe care Banca le publică pe pagina de internet/Online Banking/Mobile Banking și (ii) să dezvolte, la locațiile de unde utilizează aceste servicii, măsuri de securitate pentru diminuarea oricăror încercări de accesare neautorizată. Clientul trebuie să se asigure că, atunci când utilizează un telefon mobil pentru a accesa produse/servicii bancare, funcțiile dispozitivului ce permit detectarea acestuia sunt dezactivate. Banca nu are obligația de a asigura servicii de hardware sau software pentru Client, cu excepția Mobile Token, pentru care asigură servicii software. În cazul Online Banking, dacă adresa URL (Uniform Resource Locator, în Română: Localizator Uniform de Resurse) a paginii de logare afișată în navigatorul Internet nu începe cu seria de caractere „https://” sau simbolul „lacăt închis”, care indică o conexiune securizată nu este prezent, atunci Clientul trebuie să părăsească urgent pagina de internet accesată și să anunțe Banca, de îndată, despre acest incident, prin intermediul INFO Center.

3.10 Banca va informa Clientul cu privire la orice modificare produsă în procedurile de derulare a Online Banking/Mobile Banking/ BNA, altele decât modificările contractuale, prin afișarea acesteia pe pagina de internet a Băncii/Online Banking.

3.11 Banca are dreptul de a executa orice bun aparținând Clientului pentru recuperarea sumelor datorate în baza Contractului.

3.12 (1) Clientul este de acord că Banca nu va fi ținută de îndeplinirea obligațiilor asumate prin prezentul Contract în cazul în care îndeplinirea obligațiilor este interzisă prin Sancțiuni sau prin orice alte măsuri restrictive/limitative financiare sau economice, prevăzute de legislația în vigoare sau de politica de conformitate a Băncii sau a grupului din care face parte Banca.

(2) Banca își rezervă dreptul de a solicita orice informații și/sau documente suplimentare, în oricare dintre următoarele situații: (i) în situația desfășurării acțiunilor menționate la art. 3.15; (ii) în scopul respectării obligației legale de monitorizare continuă a relațiilor cu Clientii săi; (iii) în cazul unor suspiciuni privind implicarea directă sau indirectă a Clientului sau a unei/unor operațiuni ale sale în țări/teritorii și/sau cu persoane fizice și/sau cu entități având domiciliul/sediul în țări/teritorii sau aflate în legătură cu țări/teritorii/entități care fac subiectul unui regim de Sancțiuni sau în țări/teritorii identificate de Uniunea Europeană ca având grad ridicat de risc, deoarece nu dispun de sisteme efective de combatere a spălării banilor și finanțării terorismului.

În cazul executării tranzacției, Clientul va fi informat despre executarea acesteia prin extrasul de cont.

În cazul în care, în urma investigațiilor sau verificărilor efectuate, suspiciunile Băncii se mențin sau Clientul nu cooperează sau nu pune la dispoziția Băncii informații și documente complete, Banca are dreptul să înceteze relația de afaceri cu Clientul de îndată, fără îndeplinirea vreunei formalități prealabile.

(3) La momentul deschiderii contului la Bancă sau al încheierii altor raporturi contractuale cu Banca, precum și pe întregul parcurs al relației contractuale, Clientul va pune imediat la dispoziția Băncii toate documentele, informațiile, mijloacele de identificare solicitate, în modalitatea și forma stabilite de către Bancă, privitoare la: **(a)** datele sale personale de identificare, precum și orice alte documente justificative, declarații și/sau informații considerate relevante de Bancă, în orice moment ori de câte ori consideră necesar pentru justificarea operațiunilor derulate prin Bancă (ca de ex. încasări, plăți, depuneri și retrageri de numerar etc.) și/sau pentru determinarea situației reale a Clientului, cum ar fi, fără a se limita la identificarea corespunzătoare a Clientului, verificarea identității beneficiarului și/sau sursei și destinației fondurilor, scopul și natura tranzacțiilor efectuate prin conturile Clientului, **(b)** schimbări cu privire la orice Împuterniciți/Utilizatori (care pot include identificarea personală a acestora) sau confirmarea scrisă referitoare la neintervenirea unor schimbări cu privire la informațiile și statutul acestora, **(c)** actualizarea periodică a informațiilor cu privire la Client, precum, dar fără a se limita la informații și documente doveditoare privind adresa la care locuiește, rezidența, cetățenia, ocupația, sursa averii, date de contact, data și locul nașterii, codul numeric personal sau, după cum este cazul, alt element unic de identificare similar, numele/denumirea angajatorului sau natura activității proprii, sursa fondurilor sale, specimenul de semnătură, statutul fiscal deținut în Statele Unite ale Americii și/sau în orice alt stat, poziția financiară și Grupul de entități din care face parte, dacă este relevant. Documentele care atestă informațiile furnizate Băncii vor fi prezentate în original sau în altă formă acceptată de Bancă. Banca poate

(i) să colecteze și să utilizeze datele furnizate de autoritățile publice, cu respectarea prevederilor legale, pentru scopul cunoașterii / monitorizării/actualizării datelor/activității Clientului și/sau (ii) pentru același scop, să compare datele deținute în sistemele proprii (de ex, puse la dispoziție de Client), cu datele furnizate de autoritățile publice. Dacă, în urma comparării acestora se identifică diferențe, Banca poate, fără a fi obligată, să procedeze la actualizarea datelor în sistemele sale, fără notificarea prealabilă a Clientului. Aceste demersuri presupun și colectarea/modificarea adresei de corespondență atunci când opțiunea Clientului este ca adresa de corespondență să fie aceeași cu cea de domiciliu/reședință. Clientul poate oricând să indice o adresă de corespondență diferită de cea de domiciliu/reședință în Online Banking/Mobile Banking sau în orice sucursală. Drepturile Băncii prevăzute în CGU de a solicita Clientului informații și documente și de a lua anumite măsuri, rămân pe deplin aplicabile.

(4) Prin semnarea Contractului, Clientul certifică faptul că toate declarațiile date în relația cu Banca, fie personal, fie prin intermediul altor persoane, precum Reprezentant legal/convențional (atât cu ocazia deschiderii relației contractuale cu Banca, cât și ulterior) sunt reale, exacte și complete și nu a omis un fapt datorită căruia declarațiile ar putea deveni semnificativ false.

(5) Clientul are obligația de a-și actualiza datele sale personale și de a informa Banca, în scris și imediat, prezentând explicații și documentele justificative aferente, despre orice modificări apărute în situația sa, pe întreaga durată contractuală, precum, dar fără a se limita la modificări ale datelor și declarațiilor menționate la alin. (2) - (4) de mai sus, a documentelor/ informațiilor ce au stat la baza deschiderii de cont, respectiv la baza acordării produsului/serviciului bancar, precum și orice alte documente/ informații care sunt relevante în relația cu Banca. Modificările considerate conform legii ca fiind publice trebuie de asemenea notificate Băncii în scris și imediat.

(6) În măsura în care documentele, explicațiile și informațiile furnizate de Client, personal, sau prin intermediul altor persoane, precum Reprezentant legal/convențional, sunt în forma solicitată de Bancă, convingătoare, adevărate, reale și, dacă este cazul, ce pot fi verificate în alte surse publice ori de altă natură, după caz, și nu reprezintă un fals, comunicarea modificărilor de la alin (2) - (5) de mai sus poate fi opusă Băncii începând cu ziua lucrătoare următoare primirii de către Bancă a informării. Orice comunicare primită în afara Programului de lucru cu publicul se consideră primită începând cu următoarea Zi lucrătoare. Banca nu răspunde în niciun fel de eventualele prejudicii suferite de Client sau de terți, ca urmare a comunicării cu întârziere a modificărilor apărute și a actelor justificative aferente sau a necomunicării lor.

(7) Banca își rezervă dreptul de a nu iniția relația contractuală, de a nu deschide contul, de a nu efectua tranzacțiile ordonate de Client/Împuternicit/Utilizator, de a refuza încasări pe conturile Clientului, de a nu permite contractarea anumitor produse sau servicii, de a indisponibiliza contul/conturile Clientului și/sau de a înceta relația de afaceri, fără îndeplinirea unei formalități prealabile, atunci când: (i) Clientul/Împuternicitul/Utilizatorul nu poate fi identificat în mod adecvat sau nu furnizează informațiile și/sau documentele solicitate de Bancă sau furnizează Băncii informații și/sau documente false, eronate, incomplete, care nu sunt de actualitate (ii) Banca are suspiciuni de fraudă sau cu privire la realitatea declarațiilor, informațiilor și documentelor furnizate Băncii, (iii) Banca are suspiciuni cu privire la caracterul legal, scopul sau natura operațiunilor derulate prin contul/conturile Clientului și/sau la neconcordanța dintre acestea și profilul tranzacțional stabilit de Bancă în privința Clientului (ex. efectuarea de tranzacții rezultate din activități economice desfășurate de Client), (iv) Clientul declară că nu este beneficiarul real al fondurilor ce îi tranzitează contul/conturile sau dacă Banca are indicii/suspiciuni potrivit cărora Clientul nu ar fi beneficiarul real al fondurilor; (v) Clientul refuză, în mod nejustificat, oricare din opțiunile sau soluțiile alternative propuse de Bancă pentru contractarea unui anumit produs de cont/serviciu sau realizarea unei operațiuni la ghișeuul Băncii sau în mediul electronic; (vi) în cazul în care Clientul, Persoana Însotitoare sau Martorii asistenți nu este/sunt de acord cu prelucrarea datelor lor personale în scopul menționat la articolul 2.26.

(8) Banca nu răspunde în niciun fel de prejudiciile suferite de Client sau de terți care au fost determinate de întârzierea plății, ca urmare a acțiunilor Băncii de verificare a tranzacțiilor, în scopul respectării cadrului legal și/sau contractual.

(9) Clientul este de acord ca informațiile referitoare la calitatea sa de Titularul de cont și orice informații care privesc cont/conturile care fac obiectul raportării fiscale, potrivit legii, să fie raportate autorităților fiscale din țara/jurisdicția în care aceste conturi sunt administrate, precum și cu privire la schimbul de informații cu autoritățile fiscale ale unei alte țări/jurisdicții în care Titularul de cont poate fi rezident fiscal, în temeiul acordurilor internaționale de schimb de informații privind conturile financiare.

3.13 Datele dumneavoastră personale se vor prelucra în condițiile Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE („Regulament”) în scopul executării Contractului, îndeplinirii obligațiilor legale, precum și în scopuri legitime (ex. prevenirea fraudei, realizarea raportărilor interne, aplicarea măsurilor de analiză a clientelei conform legislației aplicabile etc.).

Banca asigură standardele de securitate cu privire la prelucrarea Datelor personale conform art. 32 din Regulament, prin luarea și aplicarea tuturor măsurilor tehnice și operaționale adecvate în vederea protejării Datelor personale împotriva oricărui distrugerii accidentale sau ilegale, pierderi, modificări, dezvăluiri sau acces neautorizat și împotriva procesării ilegale.

Clientul a fost informat cu privire la prelucrarea Datelor sale personale (inclusiv la drepturile din Regulament și modalitatea de exercitarea), prin Nota de informare, anexă la acest Contract

3.14 Banca are următoarele obligații: (i) să execute Operațiunile de plată în Contul Clientului, conform Contractului și să permită efectuarea operațiunilor în Cont de către Împuterniciți numai în limita mandatului acordat de Client acestora; (ii) la cererea Clientului, Banca îl va informa, înainte de executarea unei Operațiuni de plată individuală, despre: (a) termenul maxim de executare, (b) valoarea comisioanelor aferente și (c) defalcarea acestora, dacă este cazul; (iii) să execute instrucțiunile Clientului într-o perioadă rezonabilă de timp, în conformitate cu natura tranzacției ordonate și cu prevederile legii și ale Contractului; (iv) să execute ordinele de cumpărare și vânzare de devize și valute străine în conformitate cu legislația în vigoare. Anul se va considera de 360 (treisuteșaizeci de zile pentru toate valutele tranzacționate de Bancă, cu excepția GBP și PLN, pentru care anul se va considera de 365 (tresuteșazecișicinci) de zile; (v) să pună la dispoziția Clientului, la cererea expresă a acestuia, evidențele aferente tranzacțiilor efectuate prin intermediul unui Instrument de plată

electronică [card de debit, fizic sau virtual, Instrumente de plată cu acces la distanță], inclusiv extrasele de cont, pe suport hârtie, la domiciliul acestuia și/sau la sediile unităților Bancii și/sau prin orice alte mijloace de telecomunicare electronică (de ex.: Online Banking, Mobile Banking, e-mail sau mesaj SMS), în termen de 72 (șaptezecișidouă) de ore de la data primirii solicitării.

3.15 Prevenirea spălării banilor, combaterea finanțării terorismului și respectarea Sancțiunilor

(1) Banca poate întreprinde orice acțiune pe care o consideră potrivită pentru a asigura îndeplinirea oricăror obligații le-ar avea, oriunde în lume, cu privire la respectarea Sancțiunilor, precum și cu privire la prevenirea și combaterea fraudei, spălării banilor, finanțării actelor de terorism, dării/luării de mită, corupției, evaziunii fiscale și la furnizarea serviciilor financiare și a altor servicii persoanelor care pot fi supuse Sancțiunilor.

(2) Clientul garantează Bancii pe toată durata relației contractuale: (i) că fondurile care rulează prin conturile deschise la Bancă și orice alte fonduri, instrumente sau produse obținute de la Bancă sau utilizate în relația cu Banca nu vor fi utilizate în scopuri interzise prin Sancțiuni sau prin orice alte măsuri restrictive sau limitative financiare sau economice, prevăzute de legislația în vigoare sau de politica de conformitate aplicabilă a Bancii sau a grupului din care face parte Banca, (ii) că nu face obiectul Sancțiunilor și că nu este o persoană sancționată sau care a încălcat orice Sancțiune, (iii) că oricare dintre persoanele ce intră în relație cu Banca ca urmare a relației dintre Client și Bancă (garant, codebitor, împuternicit al Clientului, utilizator de carduri etc.) nu este o persoană sancționată sau care a încălcat orice Sancțiune (iv) toate informațiile furnizate la momentul deschiderii contului și pe parcursul relației cu Banca sunt reale, corecte și complete.

În plus, Clientul nu va folosi direct sau indirect orice credit acordat/ce va fi acordat de Bancă și nu va finanța, contribui cu și nu va face disponibil în niciun fel un astfel de credit niciunei subsidiare, partener în cadrul unei joint venture/asociere în participațiune/companie mixtă sau oricărei alte persoane pentru a (i) finanța orice activitate ori afacere în legătura cu orice persoană, ori în orice țară sau teritoriu care, la data unei asemenea finanțări este o Persoană Sancționată sau o Țară Sancționată, (ii) sau în orice altă modalitate care ar rezulta în încălcarea Sancțiunilor de orice persoană.

(3) În scopul prevederilor acestei secțiuni, termenul „acțiune” poate include, fără a se limita la, investigarea, verificarea și interceptarea plăților efectuate în și din contul Clientului, sau pe seama acestuia, și în particular a plăților internaționale, și investigarea sursei fondurilor sau beneficiarului acestora, efectuarea de investigații sau verificări în scopul determinării dacă o persoană sau o operațiune este supusă Sancțiunilor.

(4) Desfășurarea acestor acțiuni de către Bancă îi dă dreptul să decidă în mod unilateral: refuzarea de a efectua operațiuni de plată, suspendarea/blocarea unor operațiuni/Instrumente de plată, închiderea unuia/unora sau tuturor conturilor Clientului, întârzierea sau oprirea executării instrucțiunilor de plată sau a încasării sumelor/decontării tranzacțiilor, blocarea facilităților de orice fel acordate Clientului și a oricăror alte instrumente (financiare ori de plată) și/sau, după caz, rezilierea/încetarea efectelor acestui Contract/terminarea relației de afaceri, precum și a oricăror alte contracte specifice încheiate între Bancă și Client și/sau denunțarea/încetarea prin voința uneia dintre părți a oricăror angajamente asumate față de terți la cererea Clientului/pentru Client.

(5) Clientul va pune imediat la dispoziția Bancii toate documentele, informațiile și mijloacele de identificare pe care aceasta le solicită (astfel cum acestea sunt determinate la aprecierea Bancii) și în modalitatea și forma determinate de către Bancă, precum dar fără a se limita la:

- (a) schimbări cu privire la informațiile și statutul împuterniciților și reprezentanților legali sau confirmarea scrisă referitoare la neintervenirea unor schimbări cu privire la informațiile și statutul acestor persoane;
- (b) informații cu privire la noii împuterniciți și/sau reprezentanți legali (care pot include identificarea personală a acestor persoane);
- (c) actualizarea informațiilor cu privire la Client, adresă, angajatorul/sursa veniturilor;
- (d) informații în avans cu privire la orice terț care va fi beneficiar al plăților.

3.16 Garantarea fondurilor conform Legii 311/ 2015

Sumele de bani deținute de clienți în conturile UniCredit Bank Romania sunt garantate în condițiile stabilite de Legea 311/ 2015.

Formular pentru informațiile oferite deponenților

Informații de bază referitoare la protecția depozitului	
Depozitele constituite la UniCredit Bank S.A. sunt protejate de către:	Fondul de Garantare a Depozitelor Bancare ¹ .
Plafon de acoperire:	Echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR per deponent per instituție de credit ² . Valoarea minimă de la care se plătesc compensații pentru depozitele aferent căroră nu a avut loc nicio tranzacție în ultimele 24 de luni este stabilită de către Fondul de Garantare a Depozitelor Bancare.
Dacă aveți mai multe depozite plasate la aceeași instituție de credit:	Toate depozitele plasate la aceeași instituție de credit sunt "agregate" și cuantumul total este supus plafonului de acoperire stabilit la echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR ² .
Dacă aveți un cont comun cu altă persoană (alte persoane):	Se aplică plafonul de acoperire stabilit la echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR separat, pentru fiecare deponent ³ .

Perioada de punere la dispoziție a compensațiilor cuvenite în caz de indisponibilizare a depozitelor plasate la instituția de credit:	7 zile lucrătoare ⁴
Moneda de plată a compensației:	LEU
Date de contact Bancă:	Adresa: B-dul Expoziției, nr.1F, Sector 1 București Tel: +40 21 200 20 20 E-mail: infocenter@unicredit.ro www.unicredit.ro
Date de contact Fondul de Garantare a Depozitelor Bancare:	Adresa: Str. Negru Vodă nr. 3, corp A3, et. 2, București, cod: 030774; Telefon: 021 326 6020 Adresa e-mail: comunicare@fgdb.ro; Fax: 0314 232 800
Informații suplimentare:	http://www.fgdb.ro

Informații suplimentare:

¹**Schema responsabilă de protecția depozitului dumneavoastră.** Depozitul dvs. este acoperit de o schemă statutară de garantare a depozitelor oficial recunoscută pe teritoriul României. UniCredit Bank SA este participantă la Fondul de Garantare a Depozitelor în Sistemul Bancar din România astfel cum este reglementat de Titlul II din Legea 311/2015.

²**Plafonul general de acoperire.** În cazul în care un depozit este indisponibil deoarece o instituție de credit nu este în măsură să își îndeplinească obligațiile de plată conform condițiilor contractuale și legale aplicabile, plata compensațiilor către deponenți se face de către schema de garantare a depozitelor. Fiecare compensație are un plafon maxim stabilit la echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR per instituție de credit. Acest lucru înseamnă că toate depozitele de la aceeași instituție de credit sunt agregate pentru determinarea încadrării în plafonul de acoperire. De exemplu, dacă un deponent deține un cont de economii în valoare de 90.000 EUR și un cont curent în care are 20.000 EUR, acesta va primi doar echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR. Depozitele constituite de persoane fizice rezultând din (i) tranzacții imobiliare referitoare la bunuri imobile cu destinație locativă, (ii) evenimentul pensionării, disponibilizării, din situația de invaliditate sau deces al deponentului și (iii) încasarea unor indemnizații de asigurare sau a unor compensații pentru daune rezultate din infracțiuni sau pentru condamnări pe nedrept, sunt acoperite peste echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR, pentru o perioadă de 12 luni de la data la care suma a fost creditată în cont la Bancă sau de la data la care depozitele pot fi transferate legal la o altă instituție de credit. Informații suplimentare sunt disponibile la www.fgdb.ro.

³**Plafonul de acoperire aplicabil conturilor comune.** În cazul conturilor comune, plafonul de acoperire stabilit la echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR se aplică fiecărui deponent. Depozitele într-un cont ai cărui beneficiari sunt două sau mai multe persoane în calitatea lor de membri ai unei asociații lucrative, asocieri sau grupări de aceeași natură, fără personalitate juridică, sunt agregate și tratate ca și când ar fi fost plasate de un singur deponent, pentru calculul limitei de 100.000 EUR.

⁴**Plata compensațiilor.** Schema de garantare a depozitelor responsabilă este Fondul de Garantare a Depozitelor Bancare, cu sediul în Str. Negru Vodă nr. 3, corp A3, et. 2, București, cod: 030774, telefon 021-3266020, adresă e-mail comunicare@fgdb.ro, www.fgdb.ro. Aceasta vă pune la dispoziție compensațiile cuvenite (până la echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR) în termen de 7 zile lucrătoare de la data la care depozitele au devenit indisponibile. Dacă nu v-a fost pusă la dispoziție compensația în acest termen, vă recomandăm să contactați schema de garantare a depozitelor, întrucât termenul în care puteți pretinde plata compensației poate fi limitat. Informații suplimentare sunt disponibile la www.fgdb.ro.

Alte informații importante:

Lista depozitelor neeligibile, excluse de la garantare cuprinde: (i) depozite rezultate din tranzacții în legătură cu care au fost pronunțate hotărâri judecătorești definitive de condamnare pentru infracțiunea de spălare a banilor, potrivit legislației în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor, (ii) depozitele pentru care identitatea titularului nu a fost verificată până la momentul când acestea devin indisponibile, potrivit legislației în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor.

Depozit (în sensul Legii 311/2015) - orice sold creditor, inclusiv dobânda datorată, rezultat din fonduri aflate într-un cont sau din situații tranzitorii derivând din operațiuni bancare curente și pe care Banca trebuie să îl ramburseze, potrivit condițiilor legale și contractuale aplicabile, inclusiv depozitele la termen și conturile de economii, care nu se regăsește în niciuna dintre situațiile de mai jos: **a)** existența lor poate fi dovedită doar printr-un instrument financiar, astfel cum acesta este definit de Legea nr. 297/2004 privind piața de capital, cu excepția cazului în care este un produs de economisire atestat printr-un certificat de depozit nominal existent la data de 2 iulie 2014; **b)** principalul nu este rambursabil la valoarea nominală; **c)** principalul poate fi rambursat la valoarea nominală numai în temeiul unei anumite garanții sau al unui anumit acord furnizat de instituția de credit sau de o terță parte.

Nivelul compensației - Nivelul compensației se determină prin deducerea din suma tuturor depozitelor eligibile deținute de deponentul garantat la respectiva instituție de credit la data la care depozitele au devenit indisponibile a valorii totale a creanțelor exigibile la aceeași dată ale instituției de credit asupra respectivului deponent. În scopul determinării nivelului compensației, la valoarea depozitului se adaugă și dobânda acumulată și necreditată până la data indisponibilizării depozitelor.

CAPITOLUL 4. COSTURI

4.1 (1) Banca percepe dobânzi, comisioane, speze, taxe și, după caz, acordă dobânzi conform legislației în vigoare și Anexei „Comisioane și dobânzi cont curent produse și servicii atașate pentru persoane fizice”. Informații privind rata dobânzii/cursul de schimb sunt afișate la sediul unităților teritoriale ale Băncii și pe pagina sa de internet în secțiunea dedicată. Orice schimb valutar se va efectua la cursul de schimb al Băncii din ziua debitării contului. Clientul este de drept în întârziere pentru sumele datorate Băncii și scadente la termenele menționate în Contract, acestea fiind scadente în continuare și datorate Băncii până la plata lor integrală.

(2) Pentru Operațiunile de plată prin transfer credit, prestate în interiorul UE și SEE, în orice monedă, dacă atât prestatorul de servicii de plată al plătitorului, cât și cel al beneficiarului plății sau prestatorul de servicii de plată unic din cadrul Operațiunii de plată se află pe teritoriul UE și SEE, beneficiarul plății suportă prețul perceput de prestatorul său de servicii de plată, iar plătitorul suportă prețul prestatorului său de servicii de plată (shared charging principle “SHA” - principiul comisiunelor suportate de către fiecare parte).

(3) Pentru Operațiunile de plată prin transfer credit prestate în afara UE și SEE, în orice monedă, Clientul poate opta pentru aplicarea uneia din următoarele reguli de comisionare: a) SHA; b) OUR – în care toate comisiunile sunt suportate de plătitor, c) BEN – în care toate comisiunile sunt suportate de beneficiarul plății. În cazul în care Clientul nu indică regula de comisionare prin metodele specifice instrumentului de plată, Banca va procesa operațiunea de plată utilizând regula de comisionare SHA.

(4) În cazul în care sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții: (i) nu există operațiuni pe contul/rile Clientului, inclusiv prin utilizarea cardului de debit, pentru o perioadă de 6 (șase) luni consecutiv (cu excepția taxelor și comisiunelor percepute de Bancă și (ii) soldul cumulat al tuturor conturilor este zero sau mai mic de zero, Banca nu va mai percepe comisionul pentru administrarea lunară a contului/rilor, a cardului/ cardurilor de debit atașate, precum și comisiunile pentru administrarea Mobile Banking și Online Banking, pe perioada de inactivitate pe cont/conturi. Comisiunile vor avea valoarea 0 (zero) începând cu luna următoare celei în care sunt îndeplinite cumulativ cele două condiții. Prevederile menționate la punctele (i) și (ii) de mai sus nu se aplică în cazul în care există în derulare contracte specifice încheiate de Client cu Banca sau cu alte entități din Grupul UniCredit, după caz, pentru acordarea de facilități de credit sau constituirea de depozite sau în cazul în care Clientul înregistrează datorii rezultate din facilități de credit contractate cu Banca sau cu alte entități din Grupul UniCredit. Începând cu luna din care, urmare a derularii unor operațiuni pe contul/rile Clientului, soldul contului devine pozitiv, comisionul pentru administrarea lunară a conturilor, comisionul pentru furnizarea (administrarea) cardului de debit și comisionul de administrare Mobile Banking și Online Banking vor avea valoarea precizată în Anexa „Comisioane și dobânzi cont curent produse și servicii atașate pentru persoane fizice”.

4.2 Costurile plătibile în altă valută decât cea exprimată în Anexă se vor calcula și percepe folosind cursul de schimb al Băncii valabil la data debitării contului, aferent operațiunii efectuate, cu excepția costurilor aferente plăților în valută care se vor calcula și percepe folosind cursul de schimb al BNR valabil la data debitării contului, aferent operațiunii efectuate.

4.3 Banca acordă dobândă pentru disponibilul din conturi, respectiv percepe dobândă pentru Descoperit neautorizat de cont, pe perioada existenței debitului, dobânda fiind calculată după următoarea formulă: $d = S \times nr. \text{ de zile} / 360 \times r \%$, unde: **d** = dobânda; **S** = suma înregistrată în soldul creditor sau debitor, după caz; **r** = rata dobânzii.

4.4 Modificarea ratei dobânzii/cursului de schimb este aplicabilă imediat și fără nicio notificare dacă (i) modificarea este mai avantajoasă pentru Client sau (ii) este bazată pe rata unei dobânzi de referință ori pe cursul de schimb de referință provenit dintr-o sursă publică verificabilă (ex. EURIBOR, ROBOR, cursul de schimb publicat de BNR sau de organizațiile internaționale de carduri Visa/MasterCard).

4.5 Clientul se obligă să asigure în Contul curent disponibilul necesar achitării tuturor sumelor datorate Băncii (taxe, comisioane, dobânzi etc.), pentru utilizarea oricărui produs/serviciu pus la dispoziție de Bancă. Dacă disponibilitățile aflate în Conturile Clientului nu sunt suficiente pentru plata sumelor datorate, Banca va putea decide, la discreția sa totală, conform normelor sale interne, perceperea acestora prin ieșirea în descoperit de cont (denumită “Descoperit neautorizat de cont”). Sumele astfel datorate de Client vor fi purtătoare de dobândă începând cu data înregistrării Descoperitului neautorizat de cont până la data achitării integrale. Clientul va suporta eventualele penalizări corespunzătoare, conform Contractelor specifice încheiate cu Banca sau conform nivelului practicat de către Bancă și afișat la sediile sale sau comunicate Clientului la deschiderea de cont. În cazul Descoperitului neautorizat de cont, dobânda penalizatoare se calculează pentru fiecare zi de neplată a sumei datorate constituită în Descoperit neautorizat de cont și se înregistrează pe contul Clientului în ultima zi lucrătoare a lunii în curs. Soldul astfel creat și neachitat la final de lună atrage perceperea de noi dobânzi penalizatoare până la achitarea integrală a acestuia.

4.6 Banca este autorizată de Client să compenseze automat, în orice moment, sumele datorate Băncii în baza Contractului cu fondurile disponibile în orice cont deschis la Bancă indiferent de moneda contului, fără notificare sau îndeplinirea altei formalități prealabile și, în cazul compensării între conturi având monede diferite, să efectueze schimburile valutare la cursul de schimb al Băncii din ziua respectivă.

4.7 Banca are dreptul să debiteze conturile Clientului cu sumele reprezentând taxe și/sau impozite aferente operațiunilor/ documentelor ordonate/primite de la/pentru Client. În cazul în care acest lucru nu este posibil, Banca are dreptul de a nu efectua operațiunea și de a returna documentele. Toate costurile suportate de Bancă, incluzând dar fără a se limita la cheltuieli judiciare și extrajudiciare, în cazul în care ar fi implicată într-un litigiu cu Clientul și/sau dintre Client și o terță parte, vor fi recuperate de la Client.

II. DISPOZIȚII SPECIALE

În plus față de Dispozițiile generale și Dispozițiile finale, următoarele Dispoziții speciale se aplică fiecărui produs/serviciu contractat:

CAPITOLUL 5. DISPOZIȚII SPECIALE PRIVIND CARDUL DE DEBIT

5.1 Reguli de utilizare. (1) Cardul de debit este un Instrument de plată, ce poate fi emis atât în format fizic (pe un suport de plastic, cu un

design specific, pentru a putea fi recunoscut de către persoanele cu dizabilități – creștătură rotundă pe marginea din stânga acestuia), cât și în format virtual (fără plastic), ce permite Clientului sau Utilizatorului/Deținătorului de card de debit suplimentar să utilizeze disponibilitățile bănești existente într-un Cont curent. Cardul de debit fizic sau virtual poate fi utilizat de Client, în România și în străinătate, în baza unuia/unora dintre Elementele de securitate: Cod PIN (un număr personal de identificare) în cazul cardurilor fizice, numărul de card, numele indicat pe card, data expirării, CVV/CVC (un cod reprezentând cele 3 cifre înscrise pe card, care în cazul cardului fizic se regăsesc pe spatele cardului, folosit în scopul verificării autenticității datelor legate de card transmise cu ocazia efectuării unor tranzacții), precum și, în cazul site-urilor care suportă 3D Secure, elementele de securitate menționate în art. 5.11, paragraful (3). Cardul de debit fizic încorporează tehnologia contactless, o tehnologie ce permite autorizarea plăților, utilizând undele radio, prin simpla apropiere a cardului de POS/alte terminale ce afișează sigla Visa PayWave și/sau MasterCard PayPass. Cardul de debit se poate activa prin Mobile Banking, prin apelarea Info Center sau se poate activa prin intermediul oricărui ATM din România. Activarea sau dezactivarea opțiunii contactless se poate solicita de către Client apelând Info Center sau la ATM-urile și BNA-urile Băncii.

În sensul prezentului Contract, dacă nu se precizează altfel, prin "Card"/"Card de debit", în funcție de context, se poate înțelege atât cardul de debit fizic, cât și cel virtual.

(2) Cardul de debit fizic poate fi folosit pentru următoarele Operațiuni de plată, iar Consimțământul Clientului pentru autorizarea acestora se efectuează prin Autentificare strictă, astfel: (i) utilizând Codul PIN pentru: a) plata de bunuri și servicii la comercianți prin intermediul terminalelor POS, b) retrageri de numerar din locurile marcate cu logo identic (emblemă) cu cel care apare pe card (ATM-uri, BNA-uri, ghișeele unităților bancare etc.), c) efectuarea de tranzacții prin intermediul unui dispozitiv de tip CAT (dispozitiv care oferă numerar, bunuri sau servicii și permite efectuarea de tranzacții fără a fi necesară prezența fizică a unui reprezentant al comerciantului), prin introducerea cardului în dispozitiv în vederea citirii și transmiterii informațiilor legate de acesta, d) obținerea de informații privind soldul contului atașat cardului de la ATM-urile și BNA-urile Băncii/alte dispozitive speciale ale Băncii/de la ATM-urile altor bănci care permit acest lucru, e) efectuarea de tranzacții de tip Cash Back la POS (oferă retrageri de numerar în limita a 150 LEI, concomitent cu efectuarea unei tranzacții de plată prin intermediul cardului la un comerciant, fie la POS UniCredit Bank, fie la POS aparținând altei bănci care permite o astfel de tranzacție), f) efectuarea de tranzacții de tip Quasi-Cash/Unique (tranzacții efectuate cu cardul la un comerciant cu scopul de a obține bunuri ce se pot schimba în numerar, cum ar fi dar fără a se limita la jetoane de cazino, bilete de loterie); sau (ii) utilizând detaliile menționate la art. 5.11, în cazul tranzacțiilor de tip CNP (tranzacții realizate pe internet fără prezența fizică a cardului) pe site-urile care suportă 3D Secure. **Cardul de debit fizic înregistrat în Apple Pay/Google Pay poate fi folosit și la retragerile de numerar de la terminalele ATM** care dețin tehnologia de contactless, astfel: Clientul/Utilizatorul/Deținătorul de card de debit suplimentar selectează cardul de debit fizic înregistrat în Apple Pay/Google Pay pe care dorește să îl utilizeze la retragerea de numerar, urmând instrucțiunile dispozitivului ATM, care îi va solicita introducerea codului PIN aferent cardului utilizat.

(3) Cardul de debit virtual poate fi accesat prin intermediul aplicației de Mobile Banking și poate fi folosit pentru următoarele Operațiuni de plată, iar Consimțământul Clientului pentru autorizarea acestora se efectuează prin Autentificare strictă, astfel: (i) în cazul în care Clientul a optat pentru introducerea cardului în Apple Pay/Google Pay, utilizând credențialele/Elementele de securitate pentru autentificarea pe telefon pentru aplicații de tip wallet/"portofel" (Apple Pay/Google Pay), precum introducerea Codului PIN al telefonului mobil sau scanarea amprente digitale/trăsăturilor faciale setate în telefonul mobil, pentru: a) plăți pe internet și plata de bunuri și servicii la comercianți prin intermediul POS, b) efectuarea de tranzacții de tip Cash Back la POS (oferă posibilitatea de retrageri de numerar în limita a 150 (osutăcincizeci) LEI, în același timp cu efectuarea unei tranzacții de plată prin intermediul cardului la un comerciant, fie la POS UniCredit Bank, fie la POS aparținând altei bănci care permite o astfel de tranzacție, fie la POS-ul unui comerciant care acceptă acest tip de tranzacție), c) efectuarea de tranzacții de tip Quasi-Cash/Unique (tranzacții efectuate cu cardul la un comerciant cu scopul de a obține bunuri ce pot fi schimbate în numerar, cum ar fi dar fără a se limita la jetoane de cazino, bilete de loterie); sau (ii) utilizând detaliile menționate la art. 5.11 în cazul tranzacțiilor de tip CNP (tranzacții realizate fără prezența fizică a cardului pe internet) pe site-urile care suportă 3D Secure.

Cardul de debit virtual nu poate fi utilizat pentru retrageri de numerar sau interogare sold din/în locurile marcate (ATM-uri, BNA-uri, ghișeele unităților bancare etc.), și nici pentru efectuarea de tranzacții prin intermediul unui dispozitiv de tip CAT (oferă numerar, bunuri sau servicii și permite efectuarea de tranzacții fără a fi necesară prezența fizică a unui reprezentant al comerciantului).

(4) În cazul tranzacțiilor de tip CNP pe internet, efectuate la comercianți pe site-uri care nu suportă 3D Secure, consimțământul Clientului pentru autorizarea operațiunilor de plată se va efectua furnizând numărul de card, numele indicat pe card, data expirării și CVV/CVC. Acest tip de consimțământ se va putea da doar pentru: **(i)** plăți la comercianți din afara SEE, indiferent de sumă și **(ii)** pentru plăți la comercianți din SEE, a căror valoare individuală nu depășește 30 EUR, iar valoarea cumulată a unor astfel de plăți consecutive nu depășește 100 (o sută) de EUR.

(5) Cardul de debit, atât cel fizic cât și cel virtual, poate fi utilizat și prin intermediul: **(i)** platformei digitale Apple Pay, pusă la dispoziție de Apple Distribution International Limited, în funcție de caracteristicile tehnice ale acesteia și ale dispozitivului utilizat, conform termenilor și condițiilor publicate pe site-ul <https://www.apple.com/apple-pay/> atât pentru realizarea operațiunilor prevăzute la aliniatul (2), pct. (i), lit. a), și e) și aliniatul (3), pct. (i), lit. a) și b) de mai sus, pentru cele efectuate prin internet la partenerii comercianți ApplePay, cât și pentru plata de bunuri și servicii de mică valoare (valoare stabilită de organizațiile internaționale de carduri Visa sau MasterCard și afișată permanent pe pagina de internet a Băncii) la un POS/terminal cu funcționalitate contactless, fără a fi necesară utilizarea Codului PIN și/sau semnarea chitanței aferente tranzacției, **(ii)** Serviciului Google Pay, pus la dispoziție de Google Ireland Limited, pentru realizarea operațiunilor prevăzute la aliniatul (2), pct. (i), lit. a) și e) și aliniatul (3), pct. (i), lit. a) și b) de mai sus, precum și pentru cele efectuate prin internet la partenerii comercianți Google Pay, de către utilizatorii de Mobile Banking, care și-au înregistrat cardul/cardurile în

Google Pay, iar dispozitivul mobil utilizat la plata are sistem de operare Android, funcția NFC activată (Near Field Communication (Română- comunicare în câmp apropiat) -permite dispozitivului mobil să comunice la distanțe mici, fără fir) și caracteristici tehnice compatibile, conform termenilor și condițiilor Google Pay, publicate pe site-ul <https://pay.google.com>.

(iii) În vederea autorizării plății prin Apple Pay /Google Pay, va selecta cardul înregistrat în Apple Pay / Google Pay pe care Clientul sau Deținătorul de card dorește să îl utilizeze la efectuarea plății sau va utiliza cardul deja setat ca prima opțiune de plată, va debloca dispozitivul mobil compatibil Apple Pay / Google Pay prin introducerea elementului de securitate setat (PIN, amprentă digitală, recunoaștere facială sau alte date necesare în procesul de înregistrare a cardurilor în Apple Pay / Google Pay) și îl va apropia de terminalul POS a comerciantului în cazul tranzacțiilor efectuate la aceste terminale. În cazul Google Pay și Apple Pay, autorizarea plății se poate face fără introducerea elementului de securitate necesar pentru deblocarea dispozitivului mobil conform prevederilor alin. (6) de mai jos, precum și în următoarele cazuri: (a) în situația în care numărul tranzacțiilor contactless consecutive efectuate de la ultima deblocare a dispozitivului nu sunt mai mult de 3 (trei) și (b) în cazul plăților la terminalele neasistate pentru bilete de transport și taxe de parcare.

Regulile și condițiile de utilizare a serviciului de comerț electronic 3D Secure reglementate la art. 5.11 se aplică în mod corespunzător și plăților efectuate pe internet prin Serviciul Google Pay, respectiv prin Apple Pay, pe site-urile care suportă 3D Secure la comercianți parteneri Apple Pay/Google Pay. În cazul plăților online la comercianți care acceptă la plată carduri afișând opțiunea Apple Pay/Google Pay pentru cardurile înrolate în Apple Pay/Google Pay, Clientul va selecta Cardul cu care dorește să efectueze plata, iar autorizarea plății se va realiza prin Mobile Banking, cu respectarea regulilor serviciului de comerț electronic 3D Secure sau prin fluxul oferit de Bancă cu parolă statică și SMS. În cazul tranzacțiilor pe internet efectuate la comercianți pe site-uri care nu suportă 3D Secure, consimțământul Clientului pentru autorizarea operațiunilor de plată se va realiza prin furnizarea numărului de card, a numelui indicat pe card, a datei expirării cardului și a CVV/CVC, urmând instrucțiunile comerciantului. În cazul comercianților din afara SEE, indiferent de sumă, autorizarea se va face prin furnizarea următoarelor informații: numărul de card, numele indicat pe card, data expirării, CVV/CVC și prin introducerea elementelor de securitate necesare realizării plății pe site-urile care suportă 3D Secure: amprenta digitală (touch ID)/ recunoaștere facială (Face ID)/ codul PIN pentru autorizarea plății prin Mobile Banking sau cu parolă statică și cod OTP, dacă Clientul/Utilizatorul nu are activ serviciul Mobile Banking.

(6) Pentru plata de bunuri și servicii de mică valoare (valoare stabilită de organizațiile internaționale de carduri Visa sau MasterCard și afișată permanent pe pagina de internet a Băncii) la un POS/terminal cu funcționalitate contactless, consimțământul Clientului pentru autorizarea operațiunilor de plată efectuate cu cardul fizic se va realiza prin apropierea cardului de POS/ terminal, fără a fi necesară utilizarea Codului PIN și/sau semnarea chitanței aferente tranzacției. Introducerea Codului PIN va fi însă necesară după fiecare cumul de tranzacții contactless consecutive a caror valoare depășește suma de 150 (osutăcincizeci) de EUR sau echivalent. În calculul acestei limite nu vor intra tranzacțiile contactless efectuate la un terminal neasistat din Spațiul Economic European cu scopul de a plăti un bilet de transport sau o taxă de parcare precum și cele efectuate la un POS/terminal cu funcționalitate contactless din afara Spațiului Economic European.

(7) Consimțământul Clientului pentru plata de bunuri și servicii la comercianți prin intermediul Imprinter pentru cardurile fizice se va da semnând chitanța, iar pentru efectuarea de tranzacții de tip CNP (fără prezența cardului) efectuate cu cardurile fizice sau virtuale, care pot fi realizate prin e-mail/telefon (tranzacții MOTO, care se pot efectua exclusiv în cazul în care există un acord cu Clientul), furnizând datele cardului și detaliile solicitate de comerciant.

(8) Nu necesită autorizare din partea Clientului/Deținătorului de card de debit suplimentar către Bancă: **(i)** tranzacțiile recurente (de tip abonament), dacă sunt îndeplinite următoarele condiții: **a)** pentru tranzacția inițială realizată pe internet aferentă operațiunilor recurente, Clientul a dat consimțământul conform prezentului Contract, iar **b)** operațiunile recurente au același beneficiar și sunt de aceeași valoare și **(ii)** tranzacțiile efectuate ca urmare a autorizării acordate de Client direct comerciantului, prin completarea formularului aferent pe pagina de internet a acestuia sau prin alte mijloace, în vederea debitării conturilor atașate cardului, pentru plata anumitor bunuri sau servicii, conform mandatului acordat comerciantului.

(9) Cardul, fizic și cel virtual, rămâne proprietatea Băncii și poate fi folosit numai de Client/Deținătorului de card de debit suplimentar; acesta nu îl poate transfera altei persoane și nu îl poate folosi ca garanție. Cardul fizic poate fi înapoiat Băncii la cererea acesteia sau în urma reținerii de către comercianți/ATM/dispozitive speciale ale Băncii.

(10) Limitele standard de tranzacționare sunt stabilite în Anexă, acestea putând fi însă modificate de către Bancă în condițiile menționate la art. 2.11 alin. (4) de mai sus. Numai în situații excepționale, Clientul poate transmite Băncii o solicitare motivată pentru depășirea limitei/limitelor standard stabilite de Bancă, adresând-o, după caz, unităților teritoriale ale Băncii, prin Online Banking, Mobile Banking sau prin INFO Center. Banca nu este obligată să aprobe o astfel de solicitare.

5.2 Valabilitate. Reînnoire. Înlocuire. Cardul, fizic sau virtual, este valabil pentru perioada înscrisă pe fața cardului, până în ultima zi a lunii datei de expirare. În cazul reînnoirii cardului, se aplică condițiile în vigoare în momentul reînnoirii, inclusiv costuri așa cum sunt menționate în Anexa semnată/comunicată Clientului pe Suport durabil la momentul accesării produsului sau ulterior în cazul modificărilor. Banca poate decide să nu reînnoiască cardul dacă în ultimele 12 (douăsprezece) luni calendaristice anterioare expirării cardului nu s-au înregistrat tranzacții cu acesta sau cardul este blocat în sistemul Băncii și titularul de cont nu solicită Băncii reînnoirea cardului, cu cel puțin două luni înainte de data de expirare a cardului.

Banca poate înlocui sau reemite cardul de debit emis Clientului, sub sigla unei anumite organizații internaționale de carduri (ex: Visa, Mastercard) cu un alt card de debit emis sub sigla oricărei alte asemenea organizații, dar cu beneficii, costuri și caracteristici similare cu cele ale cardului de debit reemis sau înlocuit, oricând pe durata de valabilitate a cardului de debit, din motive independente de voința Băncii sau din motive justificate, precum, dar fără a se limita la situația în care cardul nu mai face parte din oferta de produse și servicii a băncii.

5.3. Livrarea Cardului. Adresa de livrare a Cardului poate fi orice sucursală a Băncii, adresa de domiciliu sau de reședință a Clientului sau altă adresă de livrare aleasă de Client, conform opțiunii exprimată de acesta prin cererea de deschidere relație contractuală, cu modificările ulterioare. Clientul poate beneficia de livrarea cardurilor la altă adresă de livrare decât domiciliul sau reședința, dacă numărul de telefon declarat în relația cu Banca este un număr de telefon mobil înregistrat la operatorii de telefonie mobilă din România. În situația în care numărul de telefon menționat este un număr de telefon fix/internațional, Cardul va fi livrat într-o anumită sucursală comunicată Clientului de către Bancă. Livrarea cardurilor se va realiza doar pe teritoriul României la adresa de livrare, cu excepția situației în care adresa de livrare se află în afara ariei de acoperire teritorială de livrare. Mai multe detalii privind acoperirea teritorială de livrare sunt disponibile pe www.unicredit.ro. În cazul livrării nereușite a Cardului, acesta va putea fi ridicat de către Client în termen de 90 (nouăzeci) de zile de la emiterea Cardului din Sucursala de retur indicată prin Cererea de deschidere relație contractuală, cu modificările ulterioare sau, în lipsa acesteia, dintr-o anumită sucursală comunicată Clientului de către Bancă. În cazul solicitării de modificare a adresei de livrare a Cardului prin intermediul serviciului Info Center, Mobile Banking sau prin intermediul oricărei sucursale a Băncii, adresa astfel comunicată Băncii va fi considerată noua adresa de livrare, până la data unei noi solicitări de modificare a adresei de livrare, dacă va fi cazul. Ridicarea cardului din sucursală de către persoana cu dizabilități se poate realiza în condițiile și modalitățile prezentate la articolul 2.26, cu excepția fluxului pe e-mail, care nu este aplicabil.

5.4 Debitare. a) Debitarea conturilor Clientului cu valoarea tranzacțiilor efectuate cu cardul și a comisioanelor aferente acestora se face în termen de maximum 30 (treizeci) de zile de la data tranzacției, iar contravaloarea acestora se va debita din contul atașat cardului.

b) Banca este îndreptățită să debiteze automat conturile Clientului cu suma tranzacțiilor aferente și în cazul în care Clientul a efectuat tranzacții prin telefon/e-mail (MOTO) care au implicat cardul sau a folosit numărul de card într-un mod din care nu rezultă o chitanță, dar a angajat cardul în tranzacția respectivă.

5.5 Tranzacție recurentă. (1) Tranzacția recurentă este o tranzacție efectuată ca urmare a autorizării acordate de Client direct comerciantului, prin completarea formularului aferent pe pagina de internet a acestuia sau prin alte mijloace, în vederea debitării conturilor atașate cardului la anumite intervale, pentru plata anumitor bunuri sau servicii conform mandatului acordat comerciantului. **(2)** Pentru tranzacțiile recurente, Clientul are următoarele obligații: **(i)** în cazul înlocuirii cardului indiferent de motiv, să înștiințeze comerciantul asupra datelor legate de noul card pentru ca tranzacția recurentă să nu fie întreruptă, Clientul fiind singurul responsabil pentru tranzacțiile recurente aferente noului card; **(ii)** să solicite comerciantului retragerea consimțământului acordat, în cazul în care dorește eliminarea acestor tranzacții pentru respectivul comerciant.

(3) Banca nu este responsabilă față de Client sau comerciant în ceea ce privește efectele raportului juridic dintre aceștia, fiind terț față de relația contractuală (inclusiv față de modalitatea de plată) dintre Client și comerciant, precum și în situația în care Clientul nu poate achiziționa bunurile/serviciile oferite de comerciant printr-o tranzacție recurentă din lipsa fondurilor necesare sau ca urmare a nerespectării obligațiilor prevăzute în paragraful anterior.

5.6. Valuta de decontare. (1) Valuta de decontare a tranzacțiilor efectuate cu cardurile Visa și Mastercard este:

(i) LEI, pentru tranzacțiile ale căror chitanțe au fost emise în LEI,

(ii) EUR, pentru tranzacțiile ale căror chitanțe au fost emise în altă monedă decât LEI și

(iii) USD, pentru tranzacțiile ale căror chitanțe sunt emise în USD, ca urmare a realizării tranzacției cu cardul Mastercard World Elite atașat unui cont în USD.

În cazul tranzacțiilor efectuate cu carduri de debit atașate unor conturi în monedă diferită de LEI/EUR, indiferent dacă aceasta este efectuată în aceeași monedă cu cea a contului la care este atașat cardul (excepție cele atașate în USD conform (iii) de mai sus), în vederea decontării se va realiza un dublu schimb valutar, conform celor menționate la alin. (2) de mai jos, ce poate duce la decontarea unei sume mai mari decât cea a tranzacției.

În cazul tranzacțiilor online și offline, prin chitanță se va înțelege afișarea de către comerciant a valorii tranzacției, în etapa corespunzătoare finalizării tranzacției, pe site-ul acestuia.

(2) Cursul de schimb existent la data autorizării tranzacției poate să difere de cursul de schimb aplicat la data decontării tranzacției, de aceea suma reținută din contul Clientului la data autorizării tranzacției poate fi diferită de cea debitată la data decontării. Pentru tranzacțiile internaționale și care nu sunt în valuta Euro, Organizațiile internaționale de carduri efectuează schimbul valutar între moneda tranzacției originale efectuate cu cardul și moneda de decontare, la cursul valutar stabilit de aceasta din urmă la data transmiterii în decontare a tranzacției, la care se adaugă comisionul de conversie monetară al Băncii. Debitarea, din contul curent atașat cardului, fie acesta fizic sau virtual, a valorii operațiunii efectuate cu cardul, se realizează prin schimb valutar între valoarea tranzacției în moneda de decontare și contravaloarea acesteia în moneda contului curent, utilizând cursul de schimb valutar al Băncii. Cursul de schimb valutar aplicat de Bancă pentru operațiuni internaționale cu carduri (sau naționale în altă valută decât cea a contului) sunt disponibile pe www.unicredit.ro.

(3) Pentru asigurarea comparabilității comisioanelor totale de conversie monetară aplicate de Bancă, în cazul tranzacțiilor efectuate în Uniunea Europeană (UE) fie în euro, fie într-o monedă națională a unui stat membru diferită de euro, care implică un schimb valutar, Banca afișează zilnic pe www.unicredit.ro comisioanele totale de conversie monetară ca adaos procentual față de cele mai recente rate de schimb valutar de referință Euro publicate de BCE (Banca Centrală Europeană). Începând cu data de 19 aprilie 2021, pentru plățile online și offline efectuate cu cardul în UE exprimate în orice altă monedă din UE decât cea a contului, Clientii vor primi în fiecare lună în care Banca primește un ordin de plată exprimat în aceeași valută, un singur mesaj electronic de informare de tip "Push" în aplicația Mobile Banking sau un mesaj de tip SMS, cu privire la cursul valutar aplicat de Bancă la decontarea tranzacțiilor. Un astfel de mesaj va fi primit de Client după ce Banca primește primul ordin de plată pentru o retragere de numerar la un bancomat sau o plată la punctul de vânzare care este exprimată în orice monedă din UE diferită de moneda contului plătitorului. Serviciul de

notificare este gratuit, iar pentru modificarea canalului electronic de primire a notificării sau renunțare la aceasta, este necesară contactarea Băncii de către Client prin apel la *2020, serviciul Info Center disponibil 24 ore/7 zile.

5.7 Cardul suplimentar. a) O persoană fizică („Utilizator/Deținător de card de debit suplimentar”) poate avea acces la disponibilul din contul Clientului prin intermediul unui card suplimentar, în baza acordului expres al Clientului exprimat în Cerere sau într-o altă formă agreată cu Banca. Nu se emit carduri suplimentare virtuale. **b)** Dispozițiile Contractului se aplică întocmai Deținătorului de card suplimentar fizic. Banca poate revoca, bloca temporar sau definitiv cardul suplimentar la cererea Clientului în condițiile prevăzute în prezentul Contract, fără notificarea prealabilă sau acordul Deținătorului de card. Clientul poate limita utilizarea cardului suplimentar la un anumit plafon (o sumă fixă) și pentru o anumită perioadă de timp. Clientul nu are dreptul de a cunoaște codul PIN al Utilizatorului. **c)** Banca nu își asumă responsabilitatea pentru pagubele produse de Utilizator Clientului. Clientul și Utilizatorul răspund solidar pentru utilizarea cardului suplimentar și prejudiciile cauzate Băncii sau terților din această utilizare. **d)** Pe durata Contractului, data de expirare a cardului suplimentar poate fi diferită de data de expirare a cardului principal. **e)** Banca va înregistra tranzacțiile efectuate cu cardul suplimentar pe Contul curent al Clientului fără a fi necesar acordul expres, prealabil al acestuia, **f)** În cazul închiderii cardului principal, se vor închide în mod automat și cardurile suplimentare de același tip cu cel al cardului principal.

5.8 Clientul are următoarele drepturi: (i) prin intermediul cardului, are acces permanent la contul personal; și **(ii)** să solicite Băncii, de îndată, fără întârzieri nejustificate, inițierea procedurii de refuz de plată a unei operațiuni, în cazul în care constată înregistrarea în contul său a unor tranzacții cu cardul pe care nu le-a ordonat/efectuat, total sau parțial, precum și orice erori de altă natură. Refuzul la plată se face prin completarea și depunerea la una din unitățile teritoriale ale Băncii a unui formular tipizat de cerere pentru refuz de plată, însoțit de documente justificative, după caz, sau prin completarea unui formular electronic prin intermediul Online Banking sau Mobile Banking, dacă s-a achiziționat unul dintre aceste servicii. Banca poate solicita informații suplimentare pentru a putea investiga și soluționa cererea de refuz de plată a tranzacțiilor nerecunoscute de Client. Refuzurile la plată vor fi soluționate în conformitate cu regulile organizațiilor internaționale de carduri și cu condițiile generale de folosire a cardului. Procesul de recuperare al sumelor contestate, prin procedee de refuz la plată, poate dura între 30 (treizeci) de zile și maximum 180 (osutăoptzeci) de zile calendaristice. Acest termen nu afectează prevederile de la art. 2.14. În situația în care Banca obține documente în cadrul procesului de refuz la plată care confirmă că tranzacția a fost efectuată de către posesorul de card în acord cu termenii și condițiile comerciantului și că nu există motiv pentru returnarea sumei contestate, refuzul la plată este considerat nejustificat.

5.9 Clientul are și următoarele obligații: (a) la eliberarea cardului fizic și, dacă este cazul, a altor Elemente de securitate pentru cardul fizic, să confirme, sub semnătură, primirea acestora; **(b)** să utilizeze cardul numai în limita sumei disponibile în Contul curent; în cazul în care tranzacțiile efectuate depășesc soldul disponibil în cont, sumele sunt considerate Descoperit neautorizat de cont.

5.10 În cazul în care Clientul dorește să închidă conturile atașate cardului de debit, cardul trebuie închis cu 30 (treizeci) de zile înainte de închiderea conturilor, iar cel virtual trebuie închis din aplicația Mobile Banking, prin sucursală sau Info Center la închiderea cardului de debit, fizic sau virtual: **(i)** toate cardurile sunt anulate indiferent de data expirării acestora, și **(ii)** Clientul este obligat să regleze/stingă orice datorii legate de card la momentul la care devin scadente (înregistrate ulterior în extrasul de cont), precum și pentru comisioanele bancare aferente.

5.11. Reguli și condiții de utilizare ale serviciului de comerț electronic 3D Secure (Regulile). (1) Toate cardurile emise de Bancă, fizice sau virtuale, sunt înrolate în serviciul 3D Secure, ce oferă posibilitatea efectuării tranzacțiilor de comerț electronic în condiții de strictă securitate. Serviciul 3D Secure funcționează în condițiile în care site-ul pe care se efectuează tranzacția suportă standardele 3D Secure. Orice modificare a Regulilor va fi notificată pe pagina de internet a Băncii. Tranzacțiile efectuate prin 3D Secure se află sub incidența versiunii în vigoare a Regulilor, la momentul efectuării acestora. Regulile sunt disponibile pe pagina de internet a Băncii.

(2) Banca, Visa International și Mastercard își rezervă dreptul: **(i)** de a modifica, îmbunătăți ori întrerupe furnizarea acestui serviciu fără o notificare prealabilă; **(ii)** de a suspenda în orice moment accesul la acest serviciu dacă se dovedește că datele personale sunt false, inexacte, neactualizate sau incomplete; și **(iii)** de a dezactiva temporar/permanent accesul la serviciu. În aceste cazuri, răspunderea cu privire la tranzacțiile deja efectuate nu se modifică.

(3) Consimțământul Clientului pentru autorizarea unei operațiuni de plată pe internet prin 3D Secure se va efectua prin autentificare strictă, furnizând numărul de card, numele indicat pe card, data expirării, CVV/CVC precum și Elementele de Securitate menționate în aliniatele următoare.

(4) În cazul în care Utilizatorul 3D Secure deține serviciul Mobile Banking activ/ Mobile Token activ aferent serviciului Online Banking, consimțământul acestuia pentru autorizarea unei Operațiuni de plată pe internet prin 3D Secure se va efectua prin Autentificare strictă, astfel: **(a)** în cazul în care Clientul nu are activată opțiunea de a recepționa notificări de tip mesaje “Push” pe telefonul mobil (în cazul Mobile Banking și Mobile Token) și în aplicație (doar în cazul Mobile Banking), va accesa Mobile Banking sau Mobile Token și va autoriza respectiva operațiune de plată prin introducerea Codului PIN sau scanarea amprente digitale / trăsăturilor faciale setate în telefonul mobil, în cazul în care Clientul a optat în acest sens, iar **(b)** în cazul în care Clientul are activată opțiunea de a recepționa notificări de tip mesaje “Push” pe telefonul mobil (în cazul Mobile Banking și Mobile Token) și în aplicație (doar în cazul Mobile Banking), va primi un mesaj care va cuprinde detaliile plății (de ex.: suma operațiunii de plată, valuta de plată și numele beneficiarului etc.) fiind redirecționat în Mobile Banking/Mobile Token și va autoriza respectiva operațiune de plată, prin introducerea Codului PIN sau scanarea amprente digitale/ trăsăturilor faciale setate în telefonul mobil, în cazul în care Clientul a optat în acest sens.

(5) Clienții care nu au activ niciunul dintre serviciile de mai sus, vor autoriza operațiunile de plată pe internet, prin 3D Secure, utilizând: **(i)** un cod unic generat de către Bancă pentru fiecare operațiune de plată și transmis Clientului prin mesaj SMS, la numărul de telefon mobil declarat Băncii (numărul de telefon trebuie să fie înregistrat la operatori de telefonie mobilă din România), și **(ii)** parola statică, astfel cum este stabilită în cererea aferentă furnizării și utilizării cardului.

(6) Prin excepție de la regulile autentificării stricte a plăților Banca poate accepta, fără a fi obligată, în baza unei analize de risc efectuată în timp real de către Bancă sau banca comerciantului să nu solicite elementele de securitate menționate la alineatul (4) sau (5), consimțământul pentru autorizarea plății realizându-se prin furnizarea numărului de card, numelui indicat pe card, datei

expirării și codului CVV/CVC, urmând instrucțiunile comerciantului.

(7) Operațiunea de plată nu va putea fi autorizată și cardul va fi blocat pentru Operațiuni de plată pe internet, în măsura în care Clientul nu reușește autorizarea după (i) cinci încercări consecutive, respectiv: (a) trei încercări consecutive de introducere a Codului PIN, prin Mobile Banking/ Mobile Token, caz în care Mobile Banking/Mobile Token nu se mai poate accesa, fiind necesară reactivarea acesteia și după (b) două încercări consecutive prin utilizarea codului unic și a Parolei statice, dacă anterior s-a încercat autorizarea prin Mobile Banking/ Mobile Token sau (ii) cinci încercări consecutive prin utilizarea codului unic și a Parolei statice, dacă anterior nu s-a încercat autorizarea prin Mobile Banking/ Mobile Token.

(8) Obligații ale Utilizatorului 3D Secure: (i) va citi cu atenție Regulile; (ii) nu va dezvălui, sub nici o formă, comercianților online sau unor terți datele sale personale sau Elementele de securitate; (iii) în situația în care consideră că a fost compromisă confidențialitatea datelor sale (număr card, data expirării, cod numeric personal, cod unic asociat fiecărei tranzacții) va notifica imediat Banca pentru blocarea cardului până la soluționarea situației, sau va bloca singur temporar sau chiar definitiv cardul utilizând funcționalitatea disponibilă în Online Banking sau MobileBanking; (iv) va informa de îndată Banca despre orice modificare a datelor sale; (v) va informa de îndată Banca despre orice modificare a numărului de telefon declarat Băncii, apelând INFO Center ori vizitând orice sucursală a Băncii; (vi) înainte de furnizarea oricărei date de identificare în vederea realizării unei plăți, va verifica autenticitatea site-ului de plată, urmărind cel puțin: (a) afișarea siglelor aferente serviciilor Verified by Visa și MasterCard Secure Code; (b) certificatele de securitate ale paginilor ce solicită astfel de date; (c) afișarea mesajelor de întâmpinare aferente 3D Secure.

(9) Utilizatorul 3D Secure îi este interzisă: a) substituirea unei alte persoane /entități care utilizează 3D Secure; b) trimiterea pe orice cale a unor programe tip virus care să întrerupă, distrugă sau să limiteze funcționalitatea oricărei componente hard/soft (inclusiv de comunicații) a 3D Secure; c) trimiterea de spam, pe orice cale și invadarea site-urilor Verified by Visa și MasterCard Secure Code accesate; d) modificarea, adaptarea, decompilarea sau dezasamblarea, sub-licențierea, traducerea, vânzarea oricărei porțiuni a 3D Secure; e) ștergerea oricărei notificări privind drepturile de proprietate (copyright, trademark) întâlnite prin accesul la 3D Secure; f) utilizarea oricăror mijloace pentru regăsirea sau reproducerea structurii de navigare, prezentare și conținutul site-urilor afișând brand-urile Verified by Visa și MasterCard Secure Code; g) întreruperea accesului altor utilizatori la 3D Secure, la servere sau rețele conectate la acesta; h) nerespectarea Regulilor și procedurilor specifice 3D Secure în general sau oricărei rețele conectate la acesta; i) încălcarea, în mod intenționat sau nu, a oricăror reglementări legale locale, naționale, internaționale sau a regulilor și cerințelor stabilite de Visa Internațional și MasterCard pentru folosirea 3D Secure.

(10) Utilizatorul 3D Secure este informat și este de acord că: (i) 3D Secure conține informații protejate de legea dreptului de proprietate intelectuală și alte legi aplicabile; (ii) Banca va acorda o licență de utilizare non-exclusivă a 3D Secure și a mecanismelor 3D Secure în forma actuală și a îmbunătățirilor ce se vor adăuga în timp în concordanță cu Regulile; (iii) nu va copia, altera sau folosi în nici un fel mărcile de comerț ale Băncii (proprietatea acesteia), 3D Secure (proprietatea Visa Internațional și MasterCard Internațional) și nici logo-urile, produsele și numele asociate acestui serviciu; (iv) are deplină libertate de a cumpăra bunuri/servicii de pe internet prin accesarea 3D Secure. Totuși, corespondența cu comercianții aleși, participarea la promoții on-line, plata și livrarea bunurilor/serviciilor cumpărate, orice alte condiții și garanții asociate cu acestea sunt numai de domeniul relației sale cu comerciantul; (v) utilizarea 3D Secure nu înseamnă în nici un fel că Banca, Visa Internațional sau MasterCard recomandă vreun comerciant de internet sau garantează calitatea bunurilor/serviciilor acestuia; (vi) orice litigiu cu privire la nerespectarea de către comerciant a condițiilor de plată, livrare, calitate a bunurilor/serviciilor achiziționate se pot rezolva exclusiv între Utilizatorul 3D Secure și comerciant; (vii) este recomandată reținerea a cât mai multor informații despre comerciant și despre tranzacția efectuată, prin salvarea pe calculatorul personal a condițiilor de livrare, detaliilor tranzacției, corespondenței purtate cu comerciantul etc.

(11) Răspundere. a) Utilizatorul 3D Secure răspunde pentru păstrarea confidențialității Elementelor de securitate.

b) Banca nu răspunde pentru: (i) modificarea, suspendarea sau orice întreruperi în furnizarea 3D Secure datorate unor cauze independente de voința Băncii; (ii) defecțiuni ale calculatorului sau în furnizarea serviciilor telefonice apărute în timpul tranzacțiilor pe internet; (iii) eventuale pagube produse prin virusarea echipamentului utilizat în timpul tranzacțiilor; (iv) compromiterea datelor de identificare ca urmare a nerespectării Regulilor; (v) transmiterea mesajului SMS conținând codul unic asociat fiecărei tranzacții către un număr de telefon care nu mai este valabil și/sau care nu a fost actualizat de către Client; (vi) Banca, Visa Internațional, Mastercard nu răspund pentru eventuale pagube apărute în urma relațiilor directe dintre Utilizatorul 3D Secure și comercianți sau cauzate de nerespectarea Regulilor.

CAPITOLUL 6. DISPOZIȚII SPECIALE PRIVIND CONTUL DE ECONOMII

6.1 Contul de economii este contul în care sunt depuse fondurile necesare economisirii și poate fi constituit în LEI, EUR sau USD.

6.2 În Contul de economii se pot efectua următoarele operațiuni: (a) depuneri de numerar; (b) retrageri de numerar; (c) transfer credit – plăți intrabancare din Contul de economii în orice cont deschis de Client la Bancă.

6.3 Dobânda este menționată în Cerere și afișată la sediul unităților teritoriale ale Băncii și pe pagina de internet. În cazul în care dobânda este acordată în funcție de sumele depuse (tranche), pentru suma care depășește limita fiecărei tranșe se aplică dobânda corespunzătoare tranșei imediat următoare. Dobânda va fi calculată asupra soldului zilnic al Contului de economii și, în funcție de mențiunile indicate în cerere, fie va fi virată lunar în Contul curent, fie va fi capitalizată în Contul de economii.

CAPITOLUL 7. DISPOZIȚII SPECIALE PRIVIND OPERAȚIUNILE ÎN CONTURI DE DEPOZIT LA TERMEN

7.1 Instruirea operațiunilor. (1) Clientul poate efectua operațiuni (constituire, lichidare) în conturi de depozit la termen în baza unor

instrucțiuni transmise Băncii în condițiile prezentului Capitol. Pentru efectuarea operațiunilor de constituire depozit la termen, Clientul va putea transmite Băncii instrucțiuni, pe modelul furnizat de Bancă și pus la dispoziție în unitățile sale teritoriale, prin Online Banking, Mobile Banking. Fiecărei instrucțiuni îi sunt aplicabile prevederile CGU. Clientul va completa obligatoriu toate câmpurile/opțiunile disponibile pe formularul de instrucțiune, inclusiv suma depozitului („Suma inițială”), valuta depozitului, termenul depozitului, rata dobânzii, opțiunea sa cu privire la prelungirea automată, în măsura în care există o astfel de opțiune și capitalizarea dobânzii etc.

(2) Pentru constituirea depozitului la termen, Suma inițială este debitată de către Bancă din Contul curent/de economii indicat în instrucțiune („Cont inițial”) și creditată în contul de depozit deschis automat de Bancă în funcție de valuta depozitului. Banca este exonerată de constituirea depozitului în cazul în care valoarea soldului existent în Contul inițial este mai mică decât Suma inițială menționată în instrucțiunea de constituire a depozitului. Contul inițial trebuie menținut pe toata durata depozitului.

(3) La constituirea/reconstituirea la scadență (maturitate) a unui depozit, Banca stabilește limite minime („Suma minimă”) în funcție de valuta acestuia. Suma minimă necesară pentru constituirea unui depozit este menționată în formularul de instrucțiune, la sediul unităților teritoriale ale Băncii și pe pagina de internet.

7.2 În măsura în care în oferta Băncii de depozite, valabilă la data transmiterii de către Client a instrucțiunii de constituire a depozitului, există opțiunea constituirii unor depozite fără prelungire automată și Clientul, prin instrucțiunea transmisă Băncii, a solicitat constituirea unui astfel de depozit, la scadența (maturitatea) depozitului, Suma inițială și dobânda aferentă se vor credita în Contul inițial.

7.3 În măsura în care în oferta Băncii de depozite, valabilă la data transmiterii de către Client a instrucțiunii de constituire a depozitului, există opțiunea constituirii unor depozite cu prelungire automată și Clientul, prin instrucțiunea transmisă Băncii, a solicitat constituirea unui astfel de depozit, se vor avea în vedere următoarele: **(1)** Prolungirea se face pe o perioadă egală cu cea inițială, dacă nu se specifică altfel în formularul de instrucțiune. La scadență (maturitate), Suma inițială și dobânda aferentă se vor credita în Contul inițial. Pentru depozitele care au opțiunea de capitalizare a dobânzii, depozitul se reconstituie din Contul inițial, cu Suma inițială și dobânda aferentă. Pentru depozitele fără opțiunea de capitalizare a dobânzii, depozitul se reconstituie din Contul inițial, doar cu Suma inițială, dobânda aferentă rămânând disponibilă în Contul inițial.

(2) În cazul în care Clientul înregistrează debite de orice fel pe Contul inițial, depozitul se va prelunge cu soldul rămas după recuperarea debitelor, în condițiile în care acest sold este cel puțin egal cu Suma minimă în vigoare la data prelungirii. În caz contrar, depozitul nu se va prelunge, iar soldul rămâne disponibil în Contul inițial și se va supune termenilor și condițiilor de Cont curent ale Băncii, în vigoare la data transferului respectiv.

(3) Renunțarea la opțiunea de prelungire automată trebuie notificată Băncii cel târziu până la data prelungirii.

7.4 Rata dobânzii poate fi fixă (exprimată ca procent fix) sau variabilă pe durata contractului și este afișată la sediul unităților teritoriale ale Băncii și/sau pe pagina sa de internet. Nivelul și tipul ratei dobânzii (fixă sau variabilă) aplicabile depozitului la termen sunt stabilite în formularul de instrucțiune. În cazul depozitelor cu prelungire automată, Banca va acorda Clientului, pe perioada aferentă fiecărei prelungiri, dobânda de depozit în vigoare la data prelungirii, corespunzătoare categoriei respective de depozit (categoria depozitului se referă la Suma inițială, valuta, termenul, opțiunea de prelungire automată, capitalizarea dobânzii, precum și canalul utilizat pentru transmiterea instrucțiunii), fără îndeplinirea vreunei formalități prealabile de notificare sau acceptare și fără încheierea unui act adițional. Astfel, clientul înțelege și este de acord ca, la data prelungirii depozitului, dobânda agreată inițial prin instrucțiunea de constituire a depozitului poate suferi modificări, în măsura în care dobânda practică de către Banca la data prelungirii, pentru categoria respectiva de depozit, este diferită de cea agreată inițial.

7.5 Lichidare înainte de termen

(1) În toate cazurile de lichidare a depozitului înainte de expirarea termenului pentru care a fost constituit/reconstituit la scadență (maturitate) în cazul prelungirii automate, se va acorda dobânda de Cont curent practică de Bancă la momentul lichidării, care se va aplica la Suma inițială convenită Clientului sau, după caz, moștenitorilor acestuia. Ca urmare a recalculării dobânzii, Banca va reține automat din depozit eventualele diferențe de dobândă plătite în plus, dacă este cazul.

În cazul în care data scadenței depozitului nu este o Zi lucrătoare, depozitul se va considera scadent în prima Zi lucrătoare imediat următoare. În eventualitatea în care moștenitorii Clientului solicită eliberarea sumelor din conturile Clientului decedat, aceasta va reprezenta o cauză de lichidare înainte de termen a depozitului constituit.

(2) Încetarea Contractului în oricare din situațiile menționate în art. 2.11, art. 3.12. alin. (7), art. 12.2 (v), precum și în cazul în care o astfel de decizie este impusă Băncii prin legislația specifică și/sau de organismele/autoritățile de control/supraveghere competente naționale/internaționale atrage în mod automat și încetarea depozitului la termen constituit, indiferent de împlinirea termenului pentru care a fost constituit.

7.6 Banca va pune la dispoziția Clientului, la ghișeu, în mod gratuit, informații cu privire la operațiunile efectuate în conturile de depozit, pentru o perioadă de 30 (treizeci) de zile anterioare solicitării. Documentul emis de Bancă constituie dovada deplină a operațiunilor efectuate în contul de depozit și a soldului contului. Clientul are obligația de a verifica aceste informații.

7.7 Toate depozitele se vor constitui automat cu Data de valută a zilei în care au fost ordonate, dacă au fost primite până în Orele limită. Tranzacțiile ordonate după Orele limită sau în zilele nelucrătoare sunt procesate în următoarea Zi lucrătoare.

7.8 Clientul este responsabil pentru orice consecințe fiscale/juridice care decurg din schimbarea naturii acestui produs bancar. Orice solicitare de regularizare cu privire la taxele/impozitele reținute și plătite de Bancă pentru Client se va face de către acesta direct către organul fiscal competent, Banca fiind exonerată de orice obligație.

CAPITOLUL 8. DISPOZIȚII SPECIALE PRIVIND INSTRUMENTELE DE PLATĂ CU ACCES LA DISTANȚĂ

8.0 REGULI GENERALE. TERMENI UTILIZAȚI (ordonați alfabetic).

Dispozitiv token - Digipass. Este un dispozitiv fizic securizat ce permite accesul la serviciul Online Banking. În cazul funcționării necorespunzătoare din motive care nu sunt cauzate de Client/Utilizator, acesta va fi înlocuit gratuit de către Bancă, la cererea clientului. În situația în care Clientul/Utilizatorul dorește înlocuirea Dispozitivului token - Digipass-ului din motive precum, dar fără a se limita la, distrugerea, pierderea sau furtul acestuia, Clientul va suporta integral costul unui nou Dispozitiv token - Digipass.

Prețul aplicabil dispozitivului token-Digipass este cel menționat în "Anexă".

Limite de tranzacționare. Limitele de tranzacționare inițială pe zi și/sau pe operațiune de plată aferentă unui Client/Utilizator sunt stabilite în Anexă, acestea putând fi modificate de Bancă în condițiile menționate la art. 2.11 alin. (4) de mai sus. Numai în situații excepționale, Clientul poate transmite Băncii o solicitare motivată pentru depășirea limitei/limitelor, adresând-o unităților teritoriale ale Băncii, prin Online Banking sau prin INFO Center Banca nu este obligată să aprobe o astfel de solicitare.

Mobile Token. Este o aplicație electronică securizată ce permite accesul la Online Banking. Mobile Token poate fi descărcată din link-ul transmis de Bancă prin intermediul unui mesaj SMS, valabil 72 (sapezececișidoua) de ore, și instalată pe un telefon mobil compatibil, în funcție de caracteristicile tehnice ale acestuia. După instalare, Clientul/Utilizatorul va activa aplicația utilizând: **(i)** Nume utilizator; **(ii)** un Cod de configurare transmis de Bancă prin intermediul unui mesaj SMS, valabil 72 (sapezececișidoua) de ore; și **(iii)** elementele care vor permite accesul ulterior în Mobile Token, respectiv codul PIN sau (b) scanarea amprente digitale setate în telefonul mobil sau (c) scanarea trăsăturilor faciale setate în telefonul mobil, citirea amprente digitale sau recunoașterea facială realizându-se de către tehnologia specifică telefonului mobil (opțiunea este disponibilă pentru telefoanele mobile compatibile cu sistem de operare iOS sau Android, în funcție de caracteristicile tehnice ale acestora).

Mobile Token nu mai poate fi accesat, fiind necesară reactivarea acestuia, în următoarele cazuri: **(i)** Clientul/Utilizatorul a introdus greșit de 3 (trei) ori consecutiv următoarele informații: Cod de configurare sau Nume utilizator; **(ii)** Clientul/Utilizatorul a pierdut/i s-a furat telefonul mobil pe care era instalată aplicația; **(iii)** cauze tehnice (ex.: defecțiuni ale aparatului pe care e instalată aplicația); **(iv)** Clientul/Utilizatorul nu a accesat SMS-urile și valabilitatea acestora a expirat; și **(v)** Clientul/Utilizatorul a uitat Codul PIN. În aceste cazuri, Clientul/Utilizatorul trebuie să contacteze INFO Center sau una din unitățile teritoriale ale Băncii pentru a primi un nou Cod de configurare. Banca va furniza link-ul ce permite descărcarea Mobile Token și noul Cod de configurare în maxim 2 (două) Zile lucrătoare de la data solicitării.

Operațiuni de plată ordonate din limita de card de credit. În cazul în care serviciul contractat permite astfel de plăți, acestora le sunt aplicabile prevederile din contractul de card de credit încheiat cu Banca (referitoare la costuri, dobândă aplicabilă, limita de tranzacționare, perioada de grație etc.), după cum urmează: (i) pentru ordonarea de plăți către alte conturi decât Furnizorii de utilități agreeți, sunt aplicabile prevederile referitoare la retragerile de numerar și (ii) pentru ordonarea de plăți către Furnizorii de utilități agreeți și către beneficiarii donațiilor sunt aplicabile prevederile referitoare la tranzacțiile cu cardul de credit la comerciant.

Primirea și executarea instrucțiunilor. O instrucțiune de transfer credit - plată este considerată primită de Bancă după momentul în care Clientul/Utilizatorul/ultimul Utilizator, după caz, a autorizat operațiunea (și-a exprimat consimțământul pentru executare). Cu excepția cazului în care se prevede altfel, dacă momentul primirii depășește Orele limită, ordinul de plată se consideră primit în vederea executării de către Bancă în următoarea Zi lucrătoare. Autorizarea unei instrucțiuni de transfer credit - plată nu reprezintă acceptarea în vederea executării, ci doar atestă primirea de către Bancă a instrucțiunii de transfer credit - plată. Banca va executa instrucțiunile de transfer credit - plată primite de la Client/Utilizator numai în cazul în care identificarea acestuia a fost efectuată corect și complet și sunt îndeplinite condițiile prevăzute în Contract pentru executarea unei Operațiuni de plată.

Utilizatorul. Utilizatorul este persoana fizică împuternicită expres de către Client să vizualizeze sau să opereze/tranzacționeze pe conturile Clientului în Online Banking/Mobile Banking, conform drepturilor acordate de Client, astfel: (i) drepturi de "Vizualizare", caz în care Utilizatorul poate vizualiza situația conturilor, creditelor și a cardurilor de debit/credit asociate serviciului/produsului contractat de Client și totodată accesa o serie de funcționalități, astfel cum acestea sunt prevăzute la art. 8.1.3(ii) și 8.2.2.1(ii) și (ii) drepturi de "Transfer și alte operațiuni bancare", caz în care Utilizatorul poate efectua transferuri pe conturile Clientului și transmite alte instrucțiuni cu privire la produse și servicii, conform prevederilor art. 8.1.3(i) și 8.2.2.1(i), având totodată și drepturile Utilizatorului cu drept de "Vizualizare". Utilizatorul primește din partea Băncii Elementele de securitate necesare accesării Online Banking/Mobile Banking.

Clientul are posibilitatea de a vizualiza în Online Banking/Mobile Banking, după caz, toate operațiunile inițiate de Utilizatori, inclusiv cele care au fost refuzate de Bancă, precum și motivele care au condus la refuz.

Versiuni ulterioare. Banca poate completa/îmbunătăți caracteristicile, modalitatea de vizualizare/accesare și poate introduce noi funcționalități ale serviciilor Online Banking/Mobile Banking, revenirea la versiuni anterioare nefiind posibilă. Clientul poate fi informat cu privire la modificări prin Mobile Banking/Online Banking/extras de cont. Modificările în beneficiul Clientului (inclusiv extinderea operațiunilor permise, limitări ale operațiunilor considerate de securitate) pot fi aplicate imediat. Dacă Clientul consideră că noile funcționalități contravin intereselor sale, va avea posibilitatea denunțării Contractului conform prevederilor menționate în prezentul Contract.

Vizualizare conturi. La activarea serviciilor Online Banking și Mobile Banking vor fi accesibile prin intermediul acestor servicii toate conturile existente la momentul activării. Accesul la orice cont deschis ulterior de Client va fi acordat în mod automat titularilor de conturi și împuterniciților acestora/Utilizatorilor, care la data numirii nu au încheiat o relație contractuală cu Banca.

Accesibilitatea Serviciului Online Banking și Mobile Banking

Pentru accesarea Serviciilor Online Banking și Mobile Banking prin utilizarea tehnologiei asistive este necesar ca Utilizatorul să dețină (1) un dispozitiv compatibil cu această tehnologie care permite, inclusiv, preluarea comenzilor vocale și (2) cunoștințe referitoare la modul de utilizare a dispozitivului care are încorporată/disponibilă o astfel de tehnologie.

Implementarea anumitor cerințe de accesibilitate în mediul electronic a fost considerată de Bancă efort disproportionat, fiind implementați doar parametrii considerați esențiali pentru a face utilizabile de către persoanele cu dizabilități serviciile oferite în mediul electronic, prin raportare la respectarea criteriilor din standardul internațional WCAG versiunea 2.1. nivelul AA.

8.1 SERVICIUL ONLINE BANKING

8.1.1 Reguli de utilizare

(1) Online Banking este un serviciu informatic ce poate fi accesat de Client/Utilizator prin: Mobile Token sau Dispozitiv token - Digipass, în funcție de metoda de autentificare aleasă.

(2) Dispozitivul token-Digipass este disponibil doar Clienților care au optat pentru această metodă de autentificare în Online Banking până la data de 30 noiembrie 2021. În cazul neaccesării serviciului de către Client/Utilizator prin această metodă de autentificare, pentru o perioadă de cel puțin 90 (nouăzeci) zile consecutive, Banca are dreptul, fără a fi obligată, să restricționeze accesul Clientului/Utilizatorului în Online Banking prin utilizarea dispozitivului token-Digipass, atât ca metodă de autentificare cât și semnare/autorizare a plăților în Online Banking. Clientul înțelege că restricționarea accesului în Online Banking, în aceste condiții, va interveni în mod automat la împlinirea termenului de 90 (nouăzeci) zile, fără îndeplinirea niciunei alte formalități prelabile din partea Băncii, accesarea serviciului putându-se realiza ulterior împlinirii termenului doar prin activarea și utilizarea metodei de autentificare Mobile Token.

(3) Accesarea Online Banking se efectuează din secțiunea dedicată paginii de internet a Băncii, prin procedura de Autentificare strictă constând în introducerea de către Client/Utilizator a Elementelor de securitate: **(i)** Nume utilizator - un cod alfanumeric stabilit în Cerere și care nu poate fi modificat ulterior semnării Cererii și **(ii)** Cod de securitate, care este generat de Mobile Token sau de Dispozitivul token - Digipass în funcție de metoda de autentificare aleasă.

Codul de securitate este generat de Dispozitivul token - Digipass ca urmare a introducerii unui **Cod PIN**.

Codul de securitate este generat de Mobile Token ca urmare a **(i)** introducerii unui **Cod PIN** sau **(ii)** în cazul în care Clientul optează în acest sens, ca urmare a scanării amprente digitale setate în telefonul mobil sau a scanării trăsăturilor faciale setate în telefonul mobil, citirea amprente digitale și recunoașterea facială realizându-se de către tehnologia specifică telefonului mobil. Această opțiune este disponibilă pentru telefoanele compatibile cu sistem de operare iOS și Android, în funcție de caracteristicile tehnice ale acestora.

Codul PIN este un număr secret de identificare ales și introdus personal de Client/Utilizator la activarea Mobile Token sau la prima utilizare a Dispozitivului token - Digipass.

Introducerea greșită de trei ori consecutiv a (i) Nume utilizator/Cod de securitate și, (ii) în cazul Dispozitivului token - Digipass și a Mobile Token, a codului PIN, va determina blocarea accesului în Online Banking. Pentru deblocare, Clientul/Utilizatorul va contacta: pentru cazul (i) INFO Center una din unitățile teritoriale ale Băncii și pentru cazul (ii) una din unitățile teritoriale ale Băncii.

În cazul persoanelor cu dizabilități, Online Banking poate fi accesat și utilizat prin intermediul funcțiilor aferente tehnologiei asistive disponibile în sistemul de operare al dispozitivului folosit pentru accesarea și utilizarea aplicației (exemplu voice over, dictare, modificare dimensiune text). Astfel, serviciul Online Banking poate fi utilizat în mod autonom de Client, oferă text alternativ pentru orice conținut non-text (de exemplu, pentru imagini, simboluri, butoane, mesaje de eroare), este compatibil/permite folosirea tehnologiilor de asistare, precum redarea audio a textului, mărirea textului, spatierea paragrafelor, a cuvintelor, modificarea contrastului, aplicația fiind intuitivă și previzibilă, utilizarea nu depinde de distingerea culorilor, ofera suficient timp pentru acțiune putând fi utilizată și de către clienții cu tremor al mainilor și/sau cu sensibilitate la imaginile cu lumină intermitentă (clienți cu convulsii).

8.1.2 Prin Online Banking, Clientul poate accesa o serie de funcționalități:

(i) Informații despre conturile, creditele și cardurile de debit (fizice și/sau virtuale) / credit asociate serviciului sau comunicări din partea Băncii, extrase de cont pentru tranzacții efectuate începând cu 2021. Începând cu data de 15.08.2025, extrasul de cont se poate genera doar pentru tranzacții efectuate începând cu data de 24.05.2025.

(ii) instrucțiuni cu privire la produse/servicii: **(a)** transfer credit – plăți intrabancare și/sau interbancare, inclusiv ordine de plată programate, în LEI și valută și/sau schimburi valutare (prin intermediul cardului de credit se pot efectua numai operațiuni de transfer credit-plăți intrabancare și/sau interbancare în LEI); operațiunile de transfer credit-plăți interbancare în LEI pot fi efectuate și în regim de urgență sau cu opțiunea de tip "INSTANT", iar cele intrabancare în LEI pot fi efectuate și cu opțiunea de tip "INSTANT"; **(b)** modificare limită de tranzacționare a cardurilor de debit (fizice sau virtuale) și credit, **(c)** modificarea ordinii de debitare a conturilor atașate la cardul de debit (fizic sau virtual), **(d)** cerere pentru refuz de plată efectuată cu cardul de debit și credit, **(e)** deschidere cont de depozit la termen, constituire și lichidare depozite la termen, **(f)** activare mandat de debitare directă, inclusiv din limita de card de credit, **(g)** posibilitatea de blocare temporară a cardului/-rilor asociat/-e serviciului și posibilitatea de a reveni la situația anterioară prin deblocare din Online Banking **(h)** alte instrucțiuni în situația în care Banca oferă această posibilitate prin intermediul aplicației.

(i) solicitări de gestiune (administrare) produse/servicii: **(a)** reemitere/înlocuire card de debit fizic/credit, **(b)** plata/rambursarea anticipată parțială sau totală a valorii creditelor contractate la Bancă numai în cazul în care Clientul are calitatea de unic împrumutat în cadrul contractului de credit. Clientul are obligația de a se prezenta într-una din unitățile teritoriale ale Băncii în vederea ridicării și semnării noului grafic de rambursare. Noul grafic de rambursare poate fi vizualizat și în Online Banking, **(c)** modificarea datelor cu privire la adresa de corespondență, angajator, și funcție, **(d)** modificarea opțiunii exprimate în Cerere de a primi extrasul de cont/raportul de activitate, **(e)** în cazul cardului de credit, activarea opțiunii de plată/rambursare prin debitare automată a contului, în condițiile contractului de card de credit

contractat cu Banca, **(f)** schimbarea metodei de autentificare/logare din Digipass în Mobile Token, **(g)** modificare imagine de securitate; **(h)** Serviciul Portare Cont - transferul serviciilor de plată de la orice prestator de servicii de plată aflat pe teritoriul României la UniCredit Bank **(i)** activare/modificare/dezactivare acord de marketing, (disponibilă doar Clienților persoane majore, titulare de cont cu rezidența în România) **(j)** alte solicitări în situația în care Banca oferă această posibilitate prin intermediul aplicației.

(iii) solicitări de contractare a unor produse/servicii: **(a)** cont de economii, **(b)** furnizarea unui card de debit - emiter card de debit fizic, **(c)** cont curent în altă valută decât cea a conturilor curente deja deschise la Bancă, **(d)** Info SMS; **(e)** Mobile Banking; **(f)** alte produse/servicii în situația în care Banca oferă această posibilitate prin intermediul aplicației.

Lista actualizată a funcționalităților este disponibilă pe www.unicredit.ro, precum și în orice unitate teritorială a Băncii.

8.1.3 Prin Online Banking, **Utilizatorul** are acces la o serie de funcționalități astfel:

(i) Utilizatorul cu drept de "Transfer și alte operațiuni bancare" poate vizualiza situația conturilor, creditelor și a cardurilor de debit/credit asociate serviciului, poate vizualiza, descărca și transmite pe e-mail extrase de cont în aceleași condiții ca și Clientul și poate transmite instrucțiuni cu privire la produse/servicii: **(a)** operațiuni de transfer credit-plăți intrabancare și/sau interbancare, inclusiv ordine de plată programate, în LEI și valută și/sau schimburi valutare (prin intermediul cardului de credit se pot efectua numai operațiuni de transfer credit - plăți intrabancare și/sau interbancare în LEI); operațiunile de transfer credit-plăți în LEI pot fi efectuate și în regim de urgență sau cu opțiunea de tip "INSTANT", iar cele intrabancare în LEI pot fi efectuate și cu opțiunea de tip "INSTANT"; **(b)** modificare limită de tranzacționare a cardurilor de debit (fizice sau virtuale) și credit, **(c)** reemitere/înlocuire card de debit fizic/credit; **(d)** cerere pentru refuz de plată efectuată cu cardul de debit și credit, **(e)** constituire și lichidare depozite la termen; **(f)** deschidere cont de economii; **(g)** modificarea opțiunii exprimate în Cerere de a primi extrasul de cont/raportul de activitate; **(h)** rambursare credit ipotecar; **(i)** activare mandat de debitare directă, inclusiv din limita de card de credit; **(j)** schimbarea metodei de autentificare din Digipass în Mobile Token; **(k)** posibilitatea de blocare temporară a cardului/-rilor (fizice sau virtuale) asociat/-e serviciului și posibilitatea de a reveni la situația anterioară prin deblocare din Online Banking; **(l)** activare notificări transmise pe e-mail, **(m)** modificare imagine de Securitate; **(n)** Serviciul Portare Cont - transferul serviciilor de plată de la orice prestator de servicii de plată aflat pe teritoriul României la UniCredit Bank; **(o)** alte instrucțiuni în situația în care Banca oferă această posibilitate prin intermediul aplicației.

(ii) Utilizatorul cu drept de "Vizualizare" poate vizualiza situația conturilor, creditelor și a cardurilor de debit/credit asociate serviciului, poate vizualiza, descărca și transmite pe e-mail extrase de cont în aceleași condiții ca și Clientul și are acces la următoarele funcționalități: **(a)** posibilitatea de blocare temporară a cardului/cardurilor (fizice sau virtuale) asociat/asociate serviciului și posibilitatea de a reveni la situația anterioară prin deblocare din Online Banking a acestora; **(b)** activare notificări transmise pe e-mail; **(c)** modificare imagine de securitate.

8.1.4 Autorizarea operațiunilor de plată

(1) Pentru efectuarea operațiunilor, Clientul/Utilizatorul trebuie să completeze câmpurile corespunzătoare din aplicația Online Banking. Consimțământul Clientului pentru autorizarea operațiunilor de transfer credit - plata se va efectua prin Autentificare strictă, după cum urmează:

(i) prin introducerea manuală a unui Cod de securitate valid în câmpul special afișat. Codul de securitate poate fi generat, în funcție de metoda de autentificare aleasă, de Dispozitivul token - Digipass sau de Mobile Token ca urmare a introducerii Codului PIN. Codul de securitate generat de Dispozitivul token - Digipass sau de Mobile Token este unic și legat dinamic de anumite elemente din operațiunea de plată. Generarea codului se va efectua după completarea valorii tranziției și a detaliilor despre beneficiar (de ex, ultimele 6 (șase) cifre ale contului IBAN al acestuia).

(ii) sau prin generarea automată a unui Cod de securitate valid, astfel: utilizatorii care au activat opțiunea de autorizarea tranzacțiilor utilizând mesaje de tip "Push" (un mesaj care se afișează direct pe ecranul telefonului mobil în Mobile Token) vor primi un mesaj care va cuprinde detaliile plății (de ex: suma operațiunii de plată, contul beneficiar, numele beneficiarului etc.), iar pentru generarea automată a Codului de securitate este necesară introducerea Codului PIN. Pentru finalizarea operațiunii de plată, Clientul trebuie să aprobe finalizarea operațiunii în pagina special afișată în Online Banking. Acest Cod de securitate generat de Mobile Token este unic și legat dinamic de anumite elemente din operațiunea de plată (de ex: valoarea operațiunii de plată și beneficiarul plății).

(2) În cazul operațiunilor de plată între conturile Clientului deschise la Bancă nu este necesară Autentificarea strictă, consimțământul Clientului fiind exprimat prin apăsarea butonului „Plătește acum”.

8.2 SERVICIUL MOBILE BANKING

8.2.1 Reguli de utilizare. **(1)** Mobile Banking este o aplicație securizată, ce presupune o conexiune internet și permite Clientului/Utilizatorului gestionarea conturilor și efectuarea tranzacțiilor prin intermediul unui telefon mobil în condițiile Contractului.

(2) Mobile Banking se poate descărca și instala pe un telefon mobil compatibil, cu acces la internet din: **(i)** meniul dedicat din Online Banking, **(ii)** magazinele dedicate: **Google Play Store** pentru Android, **App Gallery** pentru dispozitivele mobile fără acces la servicii oferite de Google Ireland Limited, respectiv **App store** pentru iOS, **(iii)** din link-ul transmis de Bancă prin intermediul unei mesaje de tip SMS. După instalare, Clientul/Utilizatorul va activa aplicația introducând **(i) Nume utilizator**, un cod alfanumeric stabilit în Cerere și care nu poate fi modificat ulterior semnării Cererii, **sau datele solicitate de către Bancă în cadrul aplicației** (de exemplu, anumite cifre ale unui card de debit fizic, sau de credit emis de către Bancă și/sau anumite cifre din codul numeric personal și/sau alte elemente), **(ii) Cod de configurare**, valabil 72 (șaptezecisidouă) de ore, transmis de Bancă (a) prin intermediul unui mesaj de tip SMS în maxim 2 (două) zile lucrătoare de la data contractării serviciului într-o unitate teritorială a Băncii/la telefon sau (b) în meniul de Mesaje din Online Banking, dacă este solicitat prin intermediul acestei aplicații și **(iii) Cod PIN**, un număr secret de identificare definit și introdus personal de Client/Utilizator, care va

permite accesul ulterior în Mobile Banking. Prin excepție la cele precizate anterior, Clienți care au solicitat acest serviciu prin inițierea la distanță a relației de afaceri prin intermediul Mobile Banking, pot activa aplicația, după parcurgerea procesului de video-identificare dacă nu au întrerupt procesul de inițiere relație de afaceri, prin apăsarea butonului specific și setare cod PIN, fără a mai fi necesară introducerea Nume utilizator și Cod de configurare

(3) Accesarea Mobile Banking se face prin Autentificare strictă constând în: **(i)** introducerea **Codului PIN sau (ii)** în cazul în care Clientul optează în acest sens, prin scanarea amprente digitale setate în telefonul mobil sau prin scanarea trăsăturilor faciale setate în telefonul mobil, citirea amprente digitale sau recunoașterea facială realizându-se de către tehnologia specifică telefonului mobil. Această opțiune este disponibilă pentru telefoanele mobile cu sistem de operare iOS sau Android compatibile, în funcție de caracteristicile tehnice ale acestora.

(4) Mobile Banking nu se mai poate accesa, fiind necesară reactivarea acesteia, în următoarele cazuri: **(i)** Clientul/Utilizatorul a introdus greșit de 3 (trei) ori consecutiv următoarele informații: Nume utilizator/Cod de configurare/Cod PIN, **(ii)** Clientul/Utilizatorul a pierdut/i s-a furat dispozitivul pe care avea instalată aplicația, **(iii)** cauze tehnice (ex: defecțiuni ale aparatului pe care e instalată aplicația), **(iv)** Clientul/Utilizatorul nu a accesat Codul de configurare transmis prin SMS și valabilitatea acestuia a expirat, **(v)** Clientul/Utilizatorul a uitat Codul PIN. În aceste cazuri, se va relua procesul de activare prevăzut la alin. (2). În acest sens, Clientul/Utilizatorul va contacta Banca: apelând INFO Center/prin cerere scrisă într-una din unitățile teritoriale ale Băncii/prin completarea formularului dedicat din Online Banking.

(5) Banca poate restricționa sau bloca accesul în Mobile Banking ca urmare a neactualizării aplicației de către Client/Utilizator, justificat de existența unor motive tehnice, operaționale, de securitate sau de altă natură. Accesul în aplicație va fi restabilit ulterior actualizării aplicației cu versiunea disponibilă în magazinul de specialitate de tip Apple Store (App Store), Google Play Store, App Gallery.

(6) Blocarea accesului în Online Banking (prin introducerea greșită de 3 (trei) ori consecutiv a Numelui utilizator/Codului de securitate/imagini de securitate alese de Client/Utilizator) duce la blocarea accesului în Mobile Banking, care va putea fi accesată numai după deblocarea accesului în Online Banking.

8.2.2 Prin Mobile Banking, Clientul are acces la o serie de funcționalități:

(i) Informații despre conturile, depozitele active, creditele și cardurile de debit (fizice și/sau virtuale), precum și cele de credit asociate serviciului sau comunicări din partea Băncii, generare extrase de cont începând cu 18 august 2025, condiționat de actualizarea aplicației după această dată; generarea extraselor se poate face pentru tranzacții efectuate începând cu 2021.

(ii) instrucțiuni cu privire la servicii: **(a)** operațiuni de transfer credit- plăți intrabancare și/sau interbancare în LEI și valută către conturi în format IBAN; operațiunile de transfer credit- plăți interbancare în LEI pot fi efectuate și în regim de urgență sau cu opțiunea de tip "INSTANT", iar cele intrabancare în LEI pot fi efectuate și cu opțiunea de tip "INSTANT", **(b)** operațiuni de transfer credit - plăți către Furnizorii de utilități agreeți – prin scanarea codului de bare existent pe factură sau prin introducerea manuală a detaliilor facturii, donații către beneficiari cu care Banca colaborează, **(c)** schimburi valutare, **(d)** posibilitatea de blocare temporară a cardurilor, fie ele fizice sau virtuale, asociate serviciului și posibilitatea de a reveni la situația anterioară solicitând deblocarea, precum și posibilitatea de a solicita reemiterea cardului de debit fizic și actualizarea adresei de livrare a acestuia, **(e)** posibilitatea de a închide carduri de debit virtuale, **(f)** posibilitatea de a vizualiza datele cardului (număr Card/CVV/data de expirare) și a copia numărul cardului, folosind credențialele de autorizare utilizate pentru accesarea aplicației Mobile Banking, **(g)** posibilitatea de modificare a limitei zilnice de tranzacționare la POS (sau internet) și a limitei zilnice de retragere numerar la ATM a cardurilor asociate serviciului, **(h)** posibilitatea activării cardurilor fizice de debit, credit și de masă emise pe numele Clientului/Utilizatorului **(i)** calculator valutar și informații despre ratele de schimb, **(j)** hartă rețea ATM/unități teritoriale ale Băncii, **(k)** definirea unor șabloane de plăți către beneficiari, care pot fi utilizate ulterior pentru efectuarea de plăți către aceștia, **(l)** utilizarea de coduri de plată - reprezintă coduri QR care înglobează detaliile unei instrucțiuni de transfer/plată. Prin scanarea codului de plată, detaliile aferente se preiau automat în formularul de transfer/plată din Mobile Banking, nemaifiind necesară introducerea altor elemente de identificare. Codurile de plată pot fi create/folosite/transmise de către orice client ce utilizează Mobile Banking, **(m)** posibilitatea recepționării de mesaje care se afișează în aplicația Mobile Banking și care pot fi vizualizate atunci când serviciul Mobile Banking este accesat și mesaje de tip "Push", acestea din urmă reprezentând mesaje care se afișează direct pe ecranul telefonului mobil, indiferent dacă în acel moment serviciul Mobile Banking este accesat sau nu; recepționarea mesajelor de tip "Push" poate fi dezactivată fie din setările telefonului mobil, fie din setările aplicației Mobile Banking, **(n)** funcționalitatea "Aduă bani" va permite efectuarea operațiunilor de transfer sume, unice sau recurente/repetitive, de tipul plată pe internet prin 3D Secure, în conturile curente active deschise în Lei de titular la Bancă, utilizând un card de debit sau un card de credit emis în orice valută de o bancă/instituție financiară (cardurile de credit emise de UniCredit Bank și UCFin sunt excluse, precum și conturile curente Junior). Disponibilitatea serviciului și limitele funcționalității "Aduă Bani" se regăsesc pe www.unicredit.ro și în Termenii și Condițiile de utilizare ale funcționalității. Clientul nu poate solicita modificarea limitelor de tranzacționare. Mandatul pentru plățile recurente acordat Băncii de Client poate fi retras oricând din aplicație, în interiorul perioadei de valabilitate a acestuia și poate înceta în următoarele situații: (i) sfârșitul perioadei de valabilitate a cardului, (ii) dacă în decursul a 3 (trei) luni consecutive nu se înregistrează cel puțin o tranzacție autorizată de banca emitentă a cardului, (iii) la închiderea contului curent deschis la UniCredit Bank, (iv) în momentul în care banca emitentă a cardului respinge o tranzacție ca urmare a blocării cardului. În oricare din aceste situații, clientul va fi înștiințat de Bancă printr-o notificare de tip „Push”, **(o)** acordare/activare și administrare (revocare și modificare) mandate de Debitare Directă intra-bancară; funcționalitatea nu este disponibilă minorilor deținători de carduri de debit MasterCard Young, **(p)** înscrierea/retragerea în/din cadrul programului de cash-back „ShopSmart” și activarea ofertelor prezente în cadrul acestuia; programul permite participanților să obțină reduceri sub formă de cash-back pentru plățile făcute la comercianți cu cardurile emise de Bancă pe numele Clientului; funcționalitatea nu va fi disponibilă Clienților minori și utilizatorilor de carduri suplimentare, **(r)** operațiuni de transfer credit – ordine de plată programată intrabancare și interbancare, în LEI, **(s)** cerere pentru refuz la plată pentru tranzacțiile efectuate cu cardurile emise de Bancă (inclusiv carduri de masă) și/sau cu cardurile emise de UCFin; funcționalitatea nu va fi disponibilă Clienților minori sub 14 ani **(t)** alte instrucțiuni în situația în care Banca oferă această posibilitate prin intermediul aplicației.

(iii) solicitări de gestiune (administrare) produse / servicii: **(a)** constituire și lichidare depozite la termen, **(b)** rambursarea/achitarea anticipată creditelor acordate de Bancă, **(c)** semnarea cu semnătură electronică calificată a anumitor documente, inclusiv documente precontractuale și/sau contractuale pentru unele produse de creditare **(d)** generare coduri MCash pentru retrageri de numerar în LEI din contul curent (cu excepția contului curent Junior) de la terminalele tip ATM/BNB aparținând UniCredit Bank, în limita a maximum 4.000 LEI/zi, respectiv 2.000 LEI/tranzacție. Limitele sunt fixe și stabilite de Bancă, valoarea lor neputând fi modificată la cererea Clientului. Caracteristicile funcționale ale Codurilor MCash generate din Mobile Banking: (i) codurile MCash pot fi generate de luni până vineri (zile lucrătoare), în intervalul 07:00-22:00, (ii) este posibilă generarea unui singur cod MCash în același timp, care va putea fi vizibil în aplicație până la folosirea/expirarea/anularea acestuia, (iii) Generarea Codului MCash are ca efect blocarea sumei și transferarea acesteia într-un cont tranzitoriu. După expirarea termenului de valabilitate sau dacă utilizatorul anulează codul MCash înainte de expirarea acestuia în aplicația Mobile Banking, suma de bani blocată este returnată în contul Clientului, (iv) Generarea de coduri MCash este posibilă doar în cazul în care există fonduri suficiente în contul pentru care se solicită generarea codului, (v) Retragerea de numerar de la ATM/BNB se va face în baza codului MCash și a instrucțiunilor afișate Clientului în aplicația Mobile Banking, **(e)** înregistrarea în Apple Pay/Google Pay a cardurilor emise de Bancă și a cardurilor emise de UCFin, pe numele Clientului ca utilizator de card, în vederea efectuării de plăți pe internet și plăți contactless la POS-urile instalate la comercianți direct cu telefonul mobil compatibil **(f)** actualizarea actului de identitate (disponibilă doar Clientilor/Utilizatorilor persoane majore, titulare de cont cu rezidența în România și care dețin o carte de identitate emisă de autoritățile romane), actualizarea numărului de telefon și a adresei de e-mail **(g)** alte solicitări în situația în care Banca oferă această posibilitate prin intermediul aplicației, **(h)** activare/modificare/dezactivare acord de marketing (disponibilă doar Clientilor persoane majore, titulare de cont cu rezidența în România).

(iv) solicitări de contractare a unor produse/servicii: **(a)** deschidere cont de economii, **(b)** furnizarea unui card de debit - emitere card de debit virtual; **(c)** Inițiere flux de contractare credite UCFin (de ex, vizualizare caracteristici principale, declarații prealabile, verificarea unor criterii de eligibilitate), accesare funcționalitate pentru: (i) acordare credite direct de către UCFin, (ii) contractare produse conexe intermediare de UCFin și (iii) înrolare pentru semnătura electronică calificată emisă de furnizorul de servicii de încredere calificate pentru care Banca este autoritate de înregistrare, utilizarea codului PIN al aplicației de Mobile Banking pentru semnarea/acceptarea anumitor documente legate de acestea **(d)** inițiere flux de deschidere relație afaceri cu Banca (incluzând vizualizare caracteristici principale, declarații preliminară, verificarea unor criterii de eligibilitate) și accesare funcționalitate pentru: (i) deschiderea contului curent în Lei cu card de debit și Mobile Banking atașate și (ii) înrolare pentru semnătura electronică calificată emisă de furnizorul de servicii de încredere calificate pentru care Banca este autoritate de înregistrare.

8.2.2.1 Prin Mobile Banking, Utilizatorul are acces la o serie de funcționalități astfel:

(i) Utilizatorul cu drept de "Transfer și alte operațiuni bancare" poate vizualiza situația conturilor, creditelor și a cardurilor de debit/credit asociate serviciului, poate vizualiza, descărca și transmite pe e-mail extrase de cont în aceleași condiții ca și Clientul și poate transmite instrucțiuni cu privire la produse/servicii: **(a)** operațiuni de transfer credit- plăți intrabancare și/sau interbancare în LEI și valută către conturi în format IBAN, inclusiv schimburi valutare; operațiunile de transfer credit- plăți interbancare- în LEI pot fi efectuate și în regim de urgență sau sau cu opțiunea de tip "INSTANT", iar cele intrabancare în LEI pot fi efectuate și cu opțiunea de tip "INSTANT"; **(b)** operațiuni de transfer credit – plăți către Furnizorii de utilități agreeți – prin scanarea codului de bare sau prin introducerea manuală a detaliilor facturii, inclusiv acordare/activare și administrare (revocare și modificare) mandate de Debitare Directă intra-bancară potrivit prevederilor art. 8.2.2.(ii), lit. n, donații către beneficiari cu care Banca colaborează; **(c)** modificare limită de tranzacționare a cardurilor de debit (fizice sau virtuale) și credit; **(d)** generarea codurilor MCash, potrivit prevederilor art.8.2.2, (iii), lit d; **(e)** reemitere/înlocuire cardului de debit (fizic) și actualizarea adresei de livrare a acestuia; **(f)** posibilitatea de blocare temporară a cardului/cardurilor (fizice sau virtuale) asociat/asociate serviciului și posibilitatea de a reveni la situația anterioară prin deblocare din Mobile Banking, **(g)** constituire și lichidare depozite la termen; **(h)** deschidere cont de economii; **(i)** rambursare/achitare card de credit și credit ipotecar; **(j)** operațiuni de transfer sume, unice sau recurente, de tipul plată pe internet prin 3D Secure, doar în conturile curente active deschise în LEI de titular la Bancă, utilizând un card de debit sau un card de credit emis în orice valută de o bancă/instituție financiară, potrivit prevederilor art.8.2.2, (ii), lit. m; **(k)** înregistrarea în Apple Pay/Google Pay a cardurilor emise de Bancă și a cardurilor emise de UCFin pe numele acestuia în vederea efectuării de plăți pe internet și plăți contactless la POS-urile instalate la comercianți direct cu telefonul mobil compatibil; **(l)** activare notificări de tip Push, **(m)** operațiuni de transfer credit – ordine de plată programată intrabancare și interbancare în RON; **(n)** posibilitatea de a vizualiza datele cardului emis pe numele Utilizatorului (număr card/CVV/data de expirare) și de a copia numărul cardului, folosind credențialele de autorizare utilizate pentru accesarea aplicației Mobile Banking; **(o)** posibilitatea activării cardurilor fizice de debit, credit și de masă emise pe numele Clientului/Utilizatorului, **(p)** cerere pentru refuz la plată pentru tranzacțiile efectuate cu cardurile emise de Bancă și/sau cu cardurile emise de UCFin, pe numele acestuia.

(ii) Utilizatorul cu drept de "Vizualizare" poate vizualiza situația conturilor, creditelor și a cardurilor de debit/credit asociate serviciului, poate vizualiza, descărca și transmite pe e-mail extrase de cont în aceleași condiții ca și Clientul și are acces la următoarele funcționalități: **(a)** înregistrarea în Apple Pay/Google Pay a cardurilor fizice emise de Bancă și a cardurilor emise de UCFin, pe numele acestuia în vederea efectuării de plăți pe internet și plăți contactless la POS-urile instalate la comercianți direct cu telefonul mobil compatibil; **(b)** operațiuni de transfer sume, unice sau recurente/repetitive, de tipul plată pe internet prin 3D Secure, doar în conturile curente active deschise în LEI de titular la Bancă, utilizând un card de debit fizic sau un card de credit emis în orice valută de o bancă/instituție financiară, potrivit prevederilor art.8.2.2, (ii), lit.n. **(c)** posibilitatea de a vizualiza datele cardului emis pe numele Utilizatorului (nr. Card/CVV/data de expirare) și a copia numărul cardului, folosind credențialele de autorizare utilizate pentru accesarea aplicației Mobile Banking, **(d)** deschidere cont de economii; **(e)** modificare limită de tranzacționare a cardurilor de debit (fizice sau virtuale) și credit **(f)** activare notificări de tip Push; **(g)** posibilitatea de blocare temporară a cardului/cardurilor (fizice sau virtuale) asociat/asociate serviciului și posibilitatea de a reveni la situația anterioară prin

deblocare din Mobile Banking; **(h)** reemiterea/înlocuirea cardului de debit (fizic) și actualizarea adresei de livrare a acestuia; **(i)** posibilitatea activării cardurilor fizice de debit, de credit și de masă emise pe numele Clientului/Utilizatorului.

Lista actualizată a funcționalităților este disponibilă pe www.unicredit.ro, precum și în orice unitate teritorială a Băncii.

8.2.2.2 Pentru versiunea de aplicație Mobile Banking care este descărcată din App Gallery în cazul dispozitivelor mobile care nu au acces la serviciile Google Ireland Limited, funcționalitățile de Google Pay, hartă rețea ATM/unități teritoriale ale Băncii și notificări de tip push nu sunt disponibile Clientului și Utilizatorului.

8.2.3 Autorizarea operațiunilor de plată. Consimțământul Clientului pentru autorizarea operațiunilor de plată se va efectua prin Autentificare strictă, prin generarea automată a unui Cod de Securitate valabil. Codul de securitate este unic și este legat dinamic de anumite elemente ale operațiunii de plată (de ex: valoarea operațiunii de plată și beneficiarul plății). Generarea automată a Codului de securitate se realizează prin: **(i)** introducerea **Codului PIN** sau **(ii)** în cazul în care Clientul optează în acest sens, prin scanarea amprenteii digitale setate în telefonul mobil sau prin scanarea trăsăturilor faciale setate în telefonul mobil, citirea amprenteii digitale sau recunoașterea facială realizându-se de către tehnologia specifică telefonului mobil. Consimțământul Clientului pentru autorizarea operațiunilor de plată prin scanarea amprenteii digitale sau scanarea trăsăturilor faciale este valabil doar pentru sume mai mici sau egale cu 800 (opt sute) de LEI. Totodată, se va ține cont de următoarele reguli înainte de a opta pentru acordarea consimțământului prin scanarea amprenteii digitale sau prin scanarea trăsăturilor faciale: **(i)** opțiunea este disponibilă pentru telefoanele cu sistem de operare iOS sau Android compatibile, în funcție de caracteristicile tehnice ale acestora, **(ii)** odată ce Clientul a optat pentru această metodă de autorizare, telefonul mobil îi va permite să folosească orice amprentă digitală sau imagine facială stocată în memoria telefonului mobil, astfel încât este prudent să activeze măsuri suplimentare de securitate, pentru a proteja telefonul mobil de accesarea neautorizată de către alte persoane și să nu salveze amprente digitale sau imagini faciale ale altor persoane în memoria telefonului mobil.

8.2.4. Accesibilitatea în Mobile Banking.

(1) Documentația și informația afișată Clientului în aplicația Mobile Banking este accesibilizată conform prevederilor articolului 2.26 (1). Nu vor face obiectul accesibilizării informațiile contractuale transmise clienților prin mesageria Mobile Banking până cel târziu la data de 28 iunie 2025.

(2) Aplicația Mobile Banking poate fi descărcată pe dispozitivul mobil al Clientului, care are sistemul de operare Android din Google Play sau din Huawei AppGallery (pentru dispozitivele mobile Huawei fara servicii Google), respectiv, din App Store pentru sistem de operare iOS, fiind compatibilă cu tehnologiile de asistență disponibile pe dispozitivele mobile (de exemplu: voice over, dictare, modificare dimensiune text). Clientul va primi un link, printr-un mesaj SMS, la numărul de telefon declarat în relația cu Banca, prin accesarea căruia, cu ajutorul tehnologiei de asistență compatibilă, este îndrumat cum să procedeze pentru a putea descărca, activa și utiliza aplicația.

CAPITOLUL 9. DISPOZIȚII SPECIALE PRIVIND SERVICIUL INFO SMS

9.1 Reguli de utilizare. (1) Prin Info SMS, Banca transmite, conform opțiunii clientului exprimate în Cerere/Online Banking/INFO Center, mesaje SMS informative privind: **(i) Operațiuni de plată / Încasări** – mesaje transmise în timp real ca urmare a operațiunilor zilnice de încasări/plăți (cu excepția tranzacțiilor efectuate la casierie, a tranzacțiilor de tip depuneri/retrașeri de numerar cu card la BNA și a viramentelor de la Bugetul de Stat, altele decât alocațiile pentru copii și pensiile) efectuate pe Conturile curente deschise la Bancă: a) pentru orice încasare/operațiune de plată sau b) numai pentru încasările/operațiunile de plată care depășesc o sumă stabilită („Prag de alarmă”), **(ii) Tranzacții Carduri** – mesaje referitoare la tranzacțiile efectuate cu cardurile de credit și/sau de debit ce permit acces la conturile deschise la Bancă, transmise în timp real pentru: a) orice tranzacție sau b) tranzacții care depășesc Pragul de alarmă, **(iii) Expirare durată credit tip Descoperit de cont** – mesaje cu privire la expirarea facilității de Descoperit de cont transmise cu 3 zile înainte de data expirării; la calculul acestui termen nu se ia în considerare ziua expirării, **(iv) Dată scadență credite** – mesaje privind scadența creditelor contractate cu Banca, trimise cu 3 (trei) zile înainte de data scadenței; la calculul acestui termen nu se ia în considerare data scadenței, **(v) Suma minimă de plată carduri de credit** – mesaje cu privire la suma minimă de plată conform contractelor de card de credit încheiate cu Banca, **(vi) Sold Conturi curente** – mesaje referitoare la soldul Conturilor curente deschise la Bancă, transmise cu frecvența/periodicitatea: “B” – la fiecare modificare a soldului, “D” – în fiecare zi, Wn – o dată pe săptămână (Luni – W1) sau Mnn – o dată pe lună (data de 5 a lunii – M05).

(2) Banca va transmite mesajele dacă informațiile/instrucțiunile transmise de Client sunt corecte și complete. Data activării serviciului este data de la care Clientul primește mesaje SMS conform opțiunii sale.

(3) Pentru a beneficia de acest serviciu, Clientul are nevoie de un telefon mobil capabil să primească mesaje SMS și care să fie conectat doar la rețelele naționale de telefonie mobilă. Serviciul poate fi activat doar pe numărul de telefon comunicat de Client ca și dată de contact în relația cu Banca.

(4) Clientul poate solicita modificări referitoare la conturile pentru care se activează serviciul, Pragul de alarmă, prin Cerere scrisă în unitățile teritoriale ale Băncii/Online Banking/INFO Center.

(5) Clientul are obligația să informeze Banca de îndată, în scris/prin Online Banking/INFO Center, în situația în care numărul de telefon indicat pentru a primi mesaje SMS nu mai este la dispoziția acestuia indiferent din ce motiv (ex.: încetare contract telefonie, înstrăinare număr de telefon, pierdere telefon) și să indice alt număr de telefon mobil. Banca va putea dispune dezactivarea serviciului Info SMS până la primirea instrucțiunilor din partea Clientului.

(6) Banca va percepe comisioane conform Anexei, ce se vor reține în ultima Zi lucrătoare a lunii în curs. Comisionul se percepe și în

cazul în care telefonul mobil al Clientului este închis, iar mesajele transmise sunt stocate de operator pentru un termen de 7 zile calculate din ziua în care mesajul a fost trimis.

(7) Serviciul Info SMS are rol informativ și nu înlocuiește extrasul de cont emis de Bancă, în ceea ce privește dovada tranzacțiilor efectuate în contul Clientului și a soldului contului.

(8) Prin excepție de la prevederile art. 1.1 litera b) potrivit căroră CGU înlocuiesc orice formă anterioară/dispoziție contrară, prevederile alin. (1) de mai sus referitoare la tipurile de mesaje SMS și cele referitoare la regulile de percepere a comisioanelor nu sunt aplicabile acestui tip de serviciu (indiferent de denumirea sa) contractat în baza unor formulare/contracte specifice anterioare; acestea rămân reglementate de prevederile anterioare și pot fi modificate numai conform legii și Contractului.

CAPITOLUL 10. DISPOZIȚII SPECIALE PRIVIND MULTIFUNCȚIONALELE DE NUMERAR (BNA)

10.1 Reguli de utilizare. (1) BNA este un echipament multifuncțional de eliberare și de depozitare a numerarului destinat efectuării operațiunilor descrise mai jos. Operațiunile se efectuează prin intermediul Instrumentelor de plată (card de debit fizic/credit, Cod de bare popririi și Cod MCash) cu sau fără prezența fizică a acestora (în cazul plăților către Furnizorii de utilități agreeți).

Codul de bare popririi reprezintă un cod format din: (i) 6 (șase) cifre generate automat de Bancă și transmise clienților prin SMS, în situația prevăzută la art. 2.21 și (ii) ultimele 4 (patru) cifre din CNP-ul Clientului, pe care acesta trebuie să le adauge codului primit de la Bancă. Retragerea de numerar a sumelor convenite de la terminalele Băncii se realizează pe baza unui Element de securitate - Cod PIN (cod personal de identificare) transmis Clientului prin SMS.

Introducerea greșită de trei ori a Codului PIN atrage anularea Codului de bare popririi, cu consecința imposibilității utilizării acestuia. Pentru fiecare tranzacție cu numerar, BNA emite o chitanță de confirmare a tranzacției.

(2) Clientul are posibilitatea efectuării următoarelor operațiuni bancare: **(i)** depuneri și retrageri de numerar prin intermediul Instrumentelor de plată card de debit fizic/credit; **(ii)** plăți către Furnizori de utilități agreeți, prin scanarea facturii emisă de un Furnizor de utilități; **(iii)** prin intermediul cardului de debit/credit: mini-statement (mini-extras) privind operațiunile cu cardul derulate în cont, plata facturilor de utilități la Furnizorii de utilități agreeți, vizualizarea soldului contului, schimbarea codului PIN aferent cardului. Acestor operațiuni li se aplică, în completare, și dispozițiile Capitolului 5; **(iv)** retrageri de numerar în limita a maxim 2.000 LEI prin intermediul Codului de bare popririi; **(v)** retrageri de numerar în LEI prin intermediul Codului MCash; **(vi)** dispunerea de operațiuni potrivit Dispozițiilor speciale aferente.

(3) Sunt permise: **(i)** depuneri de numerar numai sub forma de bancnote, în LEI, EUR și USD, în limita sumei de 10.000 EUR/zi sau echivalent. Clientul are obligația de a nu introduce în cadrul depunerilor bancnotele rupte, lipite cu bandă adezivă, pătate sau cu uzură mare deoarece acestea pot duce la blocarea BNA-ului. Nu se acceptă bancnote de 200 (două sute) de EUR și 500 (cincisute) de EUR. Banca poate să limiteze definitiv sau temporar posibilitatea depunerii și a altor cupiuri pentru toate cele trei valute, o informare fiind postată pe pagina de internet a Băncii cel târziu în ziua restricționării depunerii acestor cupiuri și/sau la BNA și/sau pe alte canale; **(ii)** retrageri de numerar (numai sub formă de bancnote) în LEI, având cupiurile: 1 (un), 10 (zece), 50 (cincizeci) și 100 (osută) de LEI; **(iii)** începând cu data de 01.04.2021, retrageri de numerar (numai sub formă de bancnote) în EUR, având cupiuri de 50 (cincizeci) de EUR. În cazul în care cardul utilizat pentru retragerea numerarului va fi atașat unui cont curent deschis într-o monedă diferită de EUR, schimbul valutar se va realiza la cursul practicat de Bancă la momentul efectuării conversiei, comunicat pe ecranul BNA înainte de efectuarea tranzacției. Echipamentele BNA de la care se pot efectua retrageri de numerar în EUR sunt disponibile pe site-ul băncii la adresa: <https://www.unicredit.ro/ro/persoane-fizice/Campanii/Retragere-EUR>

(4) În cazul retragerilor de numerar prin intermediul Codului de bare popririi, Clientul este obligat să introducă, ulterior Codului de bare popririi, Codul PIN comunicat Clientului de către Bancă prin SMS. Codul PIN reprezintă suma pe care acesta o poate retrage de la terminalul Băncii.

(5) Codul de bare popririi este valabil 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data emiterii. Eliberarea Codului de bare are ca efect blocarea sumei și transferarea acesteia într-un cont tranzitoriu. După expirarea termenului de valabilitate, codul nu mai poate fi utilizat iar suma de bani blocată este returnată în contul clientului. Banca va genera în mod automat un nou cod la momentul următoarei creditării de către Bancă a acestui cont cu sume convenite Clientului, în conformitate cu prevederile art.2.21 de mai sus.

(6) Referitor la generarea codului MCash din aplicația Mobile Banking, utilizarea și caracteristicile funcționale ale acestuia, prevederile art.8.2.2, (iii), lit (e) se vor aplica în mod corespunzător.

10.2 Autorizarea operațiunilor de plată. (1) Consimțământul Clientului/Utilizatorului pentru efectuarea operațiunilor bancare prin intermediul BNA cu card/ Cod de bare popririi/Cod MCash, se consideră exprimat prin introducerea codului PIN aferent cardului /Cod de bare popririi/Cod MCash, după caz.

O instrucțiune a Clientului este considerată primită de Bancă după momentul în care Clientul a autorizat operațiunea de plată, conform prevederilor de mai sus. Depunerile de numerar efectuate după ora 20.00 vor fi operate în următoarea Zi lucrătoare bancară.

(2) În cazul în care, pentru plata facturii, Clientul depune: **(i)** o sumă mai mare decât suma de plată, iar BNA nu poate elibera diferența, contul Furnizorului de utilități va fi creditat cu toată suma depusă, reglarea urmând a se face la următoarea factură emisă de Furnizor; **(ii)** o sumă mai mică decât suma de plată, tranzacția va fi efectuată dacă Clientul dorește efectuarea unei plăți parțiale.

10.3. Clientul are obligația: **(i)** să reclame de îndată Băncii orice disfuncționalitate a BNA cum ar fi: imposibilitatea retragerilor/depunerilor de numerar, blocarea cardului, BNA nefuncțional, suma depusă în cont diferită de suma afișată în urma depunerii și/sau înregistrată pe chitanță, neefectuarea depunerii (Clientul trebuie să depună un document tip refuz la plată), sumă eliberată parțial (Clientul trebuie să depună un document tip refuz la plată), Suma eliberată la schimbul valutar este mai mică decât echivalent LEI pentru suma încasată în valută; **(ii)** în perioada de valabilitate a Codului de bare popririi, să solicite la ghișeele Băncii retransmiterea codului sau anularea sa în cazul în care nu poate retrage suma disponibilă la terminalele Băncii din motive pe care nu le-a cauzat.

CAPITOLUL 11. DISPOZIȚII SPECIALE PRIVIND SERVICIILE DE ÎNȚIERE PLĂȚI, SERVICIILE DE INFORMARE CU PRIVIRE LA CONT ȘI DE CONFIRMARE DISPONIBILITATE FONDURI ÎNȚIERE PRINTR-UN PRESTATOR DE SERVICII DE PLATĂ TERȚ PRIN INTERMEDIUL INTERFEȚEI UNICE DEDICATE (API)

11.1 Serviciul de inițiere plăți. Clientul poate să inițieze un ordin de plată cu privire la un Cont de plăți deținut de Client la Bancă, accesibil online la data inițierii plății, prin intermediul unui Prestator de servicii de plată terț de inițiere a plății și a unei interfețe unice dedicate (API). În vederea executării de către Bancă a ordinelor de plată astfel inițiate, Clientul trebuie să se autentifice strict în Online Banking/Mobile Banking și să își exprime consimțământul în aceeași modalitate ca pentru plățile inițiate direct prin Online Banking/Mobile Banking. După acordarea consimțământului, clientul nu poate revoca ordinul de plată prin intermediul Prestatorului de servicii de plată terț. În baza acestui consimțământ, Prestatorul de servicii de plată terț de inițiere a plății, prin care Clientul a inițiat plata, poate verifica starea finală a tranzacției. Clientul poate identifica în istoricul tranzacțiilor din Mobile Banking/Online Banking datele Prestatorului de servicii de plată terț prin care a fost inițiată plata.

11.2 Serviciul de informare cu privire la Conturile de plăți. Clientul poate să solicite următoarele informații despre un Cont de plăți accesibil online la data solicitării, prin intermediul unui Prestator de servicii de plată terț: detaliile contului, soldul acestuia și istoricul tranzacțiilor efectuate din sau în Contul de plăți. Banca va furniza informațiile solicitate de Client prin intermediul Prestatorului de servicii de plată terț printr-o interfață unică dedicată (denumită "API"). În vederea transmiterii acestor informații Clientul trebuie să se autentifice strict în Online Banking/Mobile Banking și să accepte transmiterea informațiilor astfel: (i) în Online Banking - prin introducerea Codului de securitate, care este generat de Dispozitivul token - Digipass sau de Mobile Token, în funcție de metoda de Autentificare aleasă; (ii) Mobile Banking, prin introducerea Codului PIN sau în cazul în care Clientul optează în acest sens, prin scanarea amprentei digitale sau prin scanarea trăsăturilor faciale setate în telefonul mobil citirea amprentei digitale sau recunoașterea facială realizându-se de către tehnologia specifică telefonului mobil. Consimțământul este valabil conform opțiunii acordate de către Client Prestatorului de servicii de plată terț, dar nu mai mult de 180 (osutăoptzeci) de zile de la data acordării. În acest interval, Prestatorul de servicii de plată terț poate solicita datele de maximum 4 (patru) ori/zi în nume propriu și ori de câte ori solicitarea o face în numele Clientului, fără ca Banca să solicite altă autentificare din partea Clientului. După expirarea duratei consimțământului, se solicită un nou consimțământ. Clientul poate vizualiza în Mobile Banking/Online Banking istoricul consimțămintelor acordate Prestatorilor de servicii de plată terți.

11.3 Serviciul de confirmare disponibilitate fonduri (consultare sold). Prin acest serviciu Banca va confirma imediat, printr-un canal securizat (API), la cererea unui Prestator de servicii de plată terț, care emite instrumente de plată bazate pe card, dacă o sumă necesară pentru executarea unei Operațiuni de plată bazată pe card este disponibilă în Contul de plăți accesibil online. Pentru a activa serviciul și a permite transmiterea informațiilor de confirmare a disponibilității fondurilor, Clientul trebuie să își dea consimțământul expres prin: (i) Online Banking - prin introducerea Codului de securitate, care este generat de Dispozitivul token - Digipass sau de Mobile Token, în funcție de metoda de autentificare aleasă; (ii) Mobile Banking, prin introducerea Codului PIN sau în cazul în care Clientul optează în acest sens, prin scanarea amprentei digitale setate în telefonul mobil sau prin scanarea trăsăturilor faciale setate în telefonul mobil, citirea amprentei digitale sau recunoașterea facială realizându-se de către tehnologia specifică telefonului mobil. Prin acordarea consimțământului, Prestatorului de servicii de plată terț i se va permite să verifice în orice moment disponibilitatea oricărei sume din Contul de plăți accesibil online pentru care a fost acordat consimțământul. Banca va răspunde Prestatorului de servicii de plată terț cu „Da” sau „Nu” la cererea de verificare a disponibilității soldului. Consimțământul este valabil pentru o perioadă nelimitată de timp după acordarea acestuia. Clientul poate verifica în Mobile Banking/Online Banking istoricul tuturor cererilor de consultare a soldului și tuturor consimțămintelor acordate Prestatorilor de servicii de plată terți. Consimțământul poate fi revocat, blocat sau deblocat oricând din setările Mobile Banking/Online Banking.

11.4 Banca poate refuza accesul la Contul de plăți accesibil online din motive justificate în mod obiectiv, legate de accesarea neautorizată sau frauduloasă a Contului de plăți accesibil online de către un Prestator de servicii terț, inclusiv de inițierea neautorizată sau frauduloasă a unei Operațiuni de plată. În aceste cazuri, în măsura în care este posibil, Banca informează Clientul plătitor, înainte de refuzarea accesului și cel mai târziu imediat după aceasta, telefonic sau printr-un mijloc de comunicație electronică (Online Banking, Mobile Banking, e-mail, SMS etc.) că accesul la Contul de plăți este refuzat și motivele acestui refuz, cu excepția cazului în care furnizarea unor astfel de informații ar pune în pericol motivele de siguranță justificate în mod obiectiv sau este interzisă de lege. Banca permite accesul la Contul de plăți odată ce motivele de refuz încetează să mai existe.

CAPITOLUL 12. DISPOZIȚII FINALE. DURATA ȘI ÎNCETAREA CONTRACTULUI

12.1 Contractul se încheie pe perioadă nedeterminată. Banca furnizează Clientului Contractul, gratuit, pe hârtie sau pe alt Suport durabil, în vederea începerii relației contractuale, care nu poate fi mai devreme de împlinirea termenului legal de 15 (cincisprezece) zile pe care îl are la dispoziție Clientul pentru analiză înainte să devină parte la Contract, cu excepția situației în care Clientul solicită în mod expres reducerea/renunțarea la acest termen. Situații particulare: (i) dispozițiile privitoare la drepturile și obligațiile părților aferente Contului curent intră în vigoare la momentul în care contractul este semnat de ambele părți, iar Banca transmite/ pune la dispoziția Clientului codul IBAN după semnarea acestuia, (ii) dispozițiile privitoare la drepturile și obligațiile părților aferente cardului de debit fizic intră în vigoare la momentul predării cardului, (iii) dispozițiile privitoare la drepturile și obligațiile părților aferente cardului de debit virtual intră în vigoare la momentul afișării cardului în Mobile Banking, (iv) dispozițiile privitoare la drepturile și obligațiile părților aferente Online Banking intră în vigoare în funcție de metoda de autentificare aleasă: a) în cazul Dispozitivului token - Digipass, la momentul în care Clientul primește Dispozitivul token- Digipass sau b) în cazul Mobile Token, la momentul în care Clientul activează aplicația Mobile Token utilizând Codul de configurare transmis de Bancă, însă nu mai devreme de intrarea în vigoare a prevederilor referitoare la primul cont curent deschis, (v)

dispozițiile privitoare la drepturile și obligațiile părților aferente Mobile Banking intră în vigoare la momentul în care Clientul activează aplicația utilizând Codul de configurare transmis de Bancă, însă nu mai devreme de intrarea în vigoare a prevederilor referitoare la primul cont curent deschis și **(vi)** în cazul contractării produsului/serviciului printr-un mijloc de comunicare la distanță, momentul intrării în vigoare se va stabili de comun acord între Bancă și Client, dar nu poate fi anterior momentului furnizării informațiilor cerute de lege pe Support durabil.

12.2 Contractul încetează prin:

(i) acordul scris al părților, la data și în condițiile convenite;

(ii) denunțarea unilaterală, totală sau parțială, oricând, cu efect imediat, prin notificare transmisă de către: **a)** Bancă cu două luni înainte de data încetării Contractului aferent unui Cont de plăți cu servicii de bază, în cazul în care Clientul nu a înregistrat Operațiuni de plată pe o perioadă de peste 24 (douăzecișipatru) de luni consecutive; **b)** Bancă cu două luni înainte de data încetării Contractului aferent oricărui produs/serviciu, altul decât un Cont de plăți cu servicii de bază; **c)** Client cu o lună înainte de data încetării;

(iii) notificare transmisă cu 15 (cincisprezece) zile înainte de încetare în următoarele situații: **a)** rezilierea de către o parte pentru neexecutarea de către cealaltă parte a obligațiilor sale care determină imposibilitatea executării Contractului, **b)** imposibilitatea furnizării unui produs/serviciu, din motive neimputabile Băncii;

(iv) decesul Clientului, cu efect imediat, dacă soldul cumulat al tuturor conturilor este zero, nu există tranzacții în decontare, iar produsele/serviciile atașate contului au fost închise; orice sold creditor este pus la dispoziția moștenitorilor, în condițiile legii;

(v) oricând, fără notificare sau îndeplinirea altei formalități prealabile din partea Băncii, în situațiile menționate la: a) art. 2.11 alin. (3), precum și b) dacă soldul cumulativ al tuturor conturilor este zero sau mai mic decât zero și nu există operațiuni pe conturi (cu excepția taxelor, comisioanelor și dobânzilor percepute de Bancă) pe o perioadă egală sau mai mare decât cea menționată la art. 2.22 punctul (ix);

(vi) în orice alte situații prevăzute în Contract și/sau de dispoziții legale/decizii ale autorităților competente.

12.3 Efectele încetării. La încetarea în orice mod a Contractului: **(i)** Banca va închide produsul/serviciul aferent, fără costuri suplimentare. Contul curent nu se va închide, la solicitarea Clientului, în cazul în care (a) produsele/serviciile atașate contului nu au putut fi închise, (b) contul este poprit sau indisponibilizat conform legii, cu excepția cazurilor în care Clientul va prezenta acordul organului care a dispus instituirea măsurii și/sau sunt întrunite condițiile de închidere prevăzute de normele interne ale Băncii. La cererea expresă a Clientului, Banca va comunica în scris Clientului condițiile de închidere prevăzute de normele sale interne. **(ii)** Clientul va restitui Băncii formularele neutilizate, precum și celelalte mijloace de comunicare și transfer de date puse la dispoziția sa de către Bancă, **(iii)** pe perioada termenului legal de prescripție (termen care curge în favoarea unei persoane și în defavoarea alteia) aplicabil restituirii sumelor reprezentând sold creditor la data închiderii Contului curent, Banca nu va datora dobânda, **(iv)** toate sumele datorate Băncii în baza Contractului devin exigibile (inclusiv sumele datorate ca urmare a tranzacțiilor efectuate cu cardul de debit anterior încetării), Clientul fiind obligat să plătească Băncii imediat soldul debitor fără a fi necesară punerea în întârziere a Clientului sau îndeplinirea vreunei alte formalități judiciare/extrajudiciare. Simpla împlinire a oricărui termen prevăzut sau acordat în conformitate/în legătură cu Contractul atrage de drept punerea în întârziere a Clientului. Fără a aduce atingere dispozițiilor Contractului privind punerea de drept în întârziere a Clientului, în anumite cazuri, părțile agreează că nu va fi necesară în niciun caz notificarea prin intermediul executorului judecătoresc, în vederea punerii în întârziere a Clientului. În vederea recuperării oricărei sume datorate, Banca poate utiliza orice mijloace prevăzute de legislația în materie, **(v)** în cazul în care soldul este creditor, Clientul are obligația să instruiască Banca cu privire la transferul soldului (disponibil după achitarea tuturor obligațiilor sale față de Bancă). Închiderea tuturor conturilor Clientului determină încetarea tuturor produselor/serviciilor contractate cu Banca.

CAPITOLUL 13. CLAUZE FINALE

13.1 Comunicări/Notificări în legătură cu Contractul. **a)** Orice solicitare, notificare, aprobare, comunicare va fi efectuată de către Bancă la adresele/numerele de telefon ale Clientului (menționate în Contract sau actualizate de către Client prin modalitățile convenite de părți sau actualizate de către Bancă din baze de date oficiale, conform prevederilor CGU) prin oricare dintre următoarele mijloace: înmânare directă, poștă, fax, poștă electronică (e-mail), convorbire telefonică înregistrată, mesaj SMS, Online Banking, Mobile Banking, Virtual Mailbox, mențiuni în extras de cont/raport de activitate, inclusiv afișare la sediile unităților teritoriale, dacă este cazul. Comunicările prin SMS și e-mail sunt în format accesibilizat, acestea putând fi accesate/citite cu ajutorul tehnologiei de asistare disponibilă în sistemul de operare al dispozitivului compatibil cu această tehnologie, utilizat de Client. Canalul Virtual Mailbox poate fi utilizat în mod autonom de către Clientul cu dizabilități, oferă text alternativ pentru orice conținut non-text, este compatibil/permite folosirea tehnologiilor de asistență (de exemplu, redarea audio a textului, modificarea contrastului), este intuitiv și previzibil, utilizarea nu depinde de distingerea culorilor, oferă suficient timp pentru acțiune, poate fi utilizat și de către clienții cu tremor al mâinilor și/sau cu sensibilitate la imaginile cu lumină intermitentă (clienți cu convulsii). Banca poate utiliza și alte mijloace de comunicare, inclusiv tehnici de comunicare la distanță, cu respectarea legislației în vigoare. Pentru vizualizarea documentelor în format PDF transmise de către Bancă prin poștă electronică (e-mail), Online Banking sau Mobile Banking, este necesară utilizarea unei aplicații care poate deschide astfel de documente și care să fie compatibilă cu dispozitivul utilizat de către Client (de exemplu: Adobe Acrobat Reader). Virtual Mailbox este un canal de comunicare pus la dispoziția Clienților de către Bancă cu scopul de a transmite informări sau notificări referitoare la Contract. Pentru vizualizarea informațiilor și documentelor referitoare la Contract transmise de Bancă prin Virtual Mailbox, Clientul va accesa pagina web a Băncii www.unicredit.ro/VirtualMailbox și se va autentifica conform instrucțiunilor menționate în cererea specifică privind furnizarea produsului bancar/ de deschidere cont și servicii atașate. Notificările/documentele transmise/puse la dispoziția Clientului prin acest canal sunt în format accesibilizat HTML needitabil, putând fi copiate, descărcate, respectiv distribuite pe un alt suport/canal. Virtual Mailbox poate fi accesat de Client 24 (douăzecișipatru) din /24 (douăzecișipatru) de ore începând cu luna iunie 2023, accesul la internet fiind oferit gratuit Clienților în unitățile teritoriale ale Băncii. La data încetării Contractului încheiat de Client cu Banca, canalul Virtual Mailbox se închide în mod automat, utilizarea acestuia fiind permisă doar Clienților/Reprezentanților minorilor.

În cazul în care comunicările se referă la transmiterea Contractului pe Suport durabil sau conțin modificări ale Contractului, Banca va folosi aceste mijloace de comunicare cu respectarea legislației în vigoare și fără a aduce atingere în niciun fel prevederilor legislative care limitează/interzic modificări contractuale prin astfel de practici. Orice tip de corespondență purtată prin mijloacele de comunicare menționate în prezentul articol constituie probă deplină în fața oricărei autorități sau instanțe judecătorești/arbitrale. Banca este exonerată de orice răspundere în legătură cu încheierea, executarea și încetarea Contractului în situația în care oricare dintre datele de identificare/de contact furnizate de Client Băncii nu sunt corecte sau Clientul nu comunică Băncii modificarea acestora în conformitate cu prevederile Contractului. Orice comunicare efectuată de Bancă pe baza datelor de identificare/de contact furnizate de Client este considerată valabilă.

În cazul unei suspiciuni de fraudă sau al unei fraude reale sau în cazul unor amenințări la adresa securității, Banca informează Clientul/Utilizatorul telefonic sau printr-un mijloc de comunicare electronică (Online Banking, Mobile Banking, e-mail, SMS etc.) ori prin orice altă procedură securizată.

O comunicare prin înmânare directă se consideră primită de Client, la predare. O comunicare prin poștă se consideră primită de Client în momentul expirării termenului de predare stabilit/garantat de furnizorul de servicii poștale (conform circuitului normal al poștei), dacă aceasta a fost expediată la ultima adresă notificată Băncii de către Client, chiar dacă adresa este a unui terț îndreptățit să primească corespondența. O comunicare prin fax/e-mail/SMS/Online Banking/Mobile Banking/Virtual Mailbox se consideră primită de Client în ziua transmiterii. Comunicările se consideră primite de Client și în cazul în care Banca intră în posesia unei confirmări de orice fel, a unei copii a comunicării purtând semnătura în original a Clientului/reprezentanților acestuia, sau dacă primirea este confirmată printr-o confirmare de primire emisă de poștă sau de un serviciu de curierat rapid, după caz.

b) Orice notificare va fi transmisă de Client Băncii prin înmânare directă ori prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Comunicarea modificărilor datelor de identificare/a adresei de domiciliu și/sau de comunicare a corespondenței/e-mail sau a oricăror altor date menționate în Contract este opozabilă Băncii începând cu Ziua lucrătoare următoare primirii de către Bancă a informării, dovedită prin număr de înregistrare în evidențele Băncii, aplicată pe copia Clientului, sau prin confirmarea de primire semnată de Bancă. Necomunicarea acestor modificări atrage responsabilitatea exclusivă a Clientului și va exonera Banca de răspundere pentru orice prejudiciu suferit de Client ca urmare a necomunicării modificării. Orice comunicare primită în afara programului de lucru cu publicul se consideră primită începând cu următoarea Zi lucrătoare.

c) Banca nu își asumă nicio responsabilitate în ceea ce privește efectele și consecințele de orice natură decurgând din utilizarea vreunui mijloc de comunicație pentru transmiterea către Client a oricăror comunicări, inclusiv comunicarea Contractului pe Suport durabil, precum și din întârzierea, nerecepționarea, deteriorarea, pierderea sau din alte erori de transmisie a mesajelor, scrisorilor sau documentelor, inclusiv a celor ce se referă la operațiuni de decontare inter și intra bancare, ca urmare a utilizării respectivelor mijloace de comunicație. Orice comunicare efectuată de Bancă în baza Contractului la adresa de e-mail/numărul de telefon furnizate de Client este considerată valabilă, Clientul fiind singurul responsabil și având obligația să se asigure că (i) adresa de e-mail, numărul de telefon furnizate Băncii, precum și programele, dispozitivele utilizate pentru a le accesa nu sunt afectate de setări, acțiuni, inacțiuni, de orice tip, personale/ale furnizorului de internet, telefonie/ale unui terț, care ar putea conduce la alterarea, coruperea, nerecepționarea, blocarea, întârzierea, pierderea comunicărilor transmise de Bancă sau la orice alte evenimente asemănătoare, (ii) nu creează posibilitatea ca aceste comunicări transmise de Bancă să fie accesate, interceptate, copiate, citite, redirectionate către/de către un terț.

d) Clientul se obligă să verifice în mod regulat canalele de comunicare stabilite cu Bancă pentru primirea corespondenței/notificărilor, respectiv să își ridice corespondența (inclusiv cardul emis/reemis) de la Bancă/ documentele puse la dispoziție din/în unitățile Băncii într-un timp rezonabil, în caz contrar, Banca putând distruge orice corespondență neridicată de Client în timp de 3 luni de la data emiterii.

13.2 Documente doveditoare. Înregistrări telefonice. Semnătura electronică. (1) Convorbirile telefonice purtate cu Banca de către Client/Utilizator/Împuterniciți pot fi înregistrate, în vederea asigurării unui nivel maxim de siguranță a tranzacțiilor ordonate Băncii/efectuate de Bancă. Banca poate înregistra și convorbirile telefonice legate de produsul/serviciul bancar contractat. Banca poate păstra înregistrările convorbirilor pe o perioadă de cel puțin 5 (cinci) ani.

(2) Înregistrările pot fi utilizate atât în raporturile cu Clientul/Utilizator, cât și ca probe în fața oricăror autorități, inclusiv în fața instanțelor judecătorești/arbitrale sau în alte cazuri în care Banca înțelege că este necesar pentru a-și proteja interesele.

(3) (i) Documentele justificative originale, (ii) dosarele Clientului aflate la Bancă (iii) mesajele autorizate de Client în cadrul Online Banking (iv) comunicările transmise Clientului de către Bancă prin Online Banking/ Mobile Banking/Virtual Mailbox sau prin e-mail la adresa comunicată Băncii, (v) conversațiile telefonice înregistrate, (vi) documentele contractuale în forma electronică, semnate de către Client/Împuternicitul acestuia cu semnătura electronică, fie calificată, avansată sau simplă, inclusiv prin introducerea codurilor primite pe telefon prin SMS sau prin aplicarea semnăturii olografe pe tabletă/prin intermediul unui dispozitiv ce permite preluarea/realizarea imaginii acesteia pe documentul contractual în formă electronică, constituie, singure, baza soluționării relațiilor dintre Bancă și Client și pot fi folosite ca probă în fața oricăror autorități, inclusiv în fața instanțelor judecătorești/arbitrale. Dovada efectuării tranzacțiilor în contul Clientului se face cu extrasul de cont.

13.3 Circuitul documentelor. Banca nu își asumă nicio răspundere pentru autenticitatea, validitatea sau caracterul complet al documentelor și nici pentru efectele adverse care ar putea apărea ca urmare a utilizării unor materiale nepotrivite, nici pentru interpretarea sau traducerea incorectă a acestor documente, și nici pentru tipul, cantitatea sau natura bunurilor care ar putea fi menționate în aceste documente.

13.4 Documentele emise de o autoritate străină prezentate Băncii, cum ar fi acte de identitate/autorizații, vor fi examinate cu diligență de Bancă. Totuși, Banca nu își asumă nicio responsabilitate în ceea ce privește autenticitatea acestora. Banca nu este obligată să verifice autenticitatea, caracterul complet sau validitatea unor documente redactate în limba română sau într-o limbă străină care privesc numirea unui tutore, curator, administratori testamentari sau a altor reprezentanți legali. Clientul va suporta orice pierdere curentă sau viitoare datorată falsificării, nevalabilității legale sau interpretării și/sau traducerii incorecte a unor astfel de documente transmise Băncii.

13.5 Transferul drepturilor și/sau obligațiilor. Banca poate să transfere în orice mod (cesiune, novație, delegație sau orice alt mecanism de transmitere a drepturilor și obligațiilor recunoscut de lege), în tot sau în parte, oricare dintre drepturile și obligațiile sale ce decurg din Contract. Contractul va fi considerat ca încheiat în beneficiul și va da naștere unei obligații valide și executorii pentru un cumpărător sau o persoană care preia activele Băncii, un succesor al Băncii sau orice cesionar sau agent al acestora. Clientul nu poate cesiona/nova/transferea/delega nici unei terțe persoane, în nici un moment, fără acordul scris, prealabil al Băncii, drepturile și obligațiile sale născute din prezentul Contract.

13.6 Modificarea Contractului. Orice modificare a prevederilor prezentului Contract se va face și va intra în vigoare după expirarea a două luni de la informarea prealabilă a Clientului asupra modificărilor, efectuată de Bancă prin unul dintre mijloacele prevăzute la art. 13.1 (informații furnizate pe Suport durabil, în conformitate cu legislația aplicabilă), cu excepția cazului în care, înaintea datei propuse pentru intrarea în vigoare, Clientul a notificat în scris Băncii că nu acceptă modificările. În acest caz, Clientul are dreptul să denunțe unilateral prezentul Contract, în mod gratuit, înainte de data propusă pentru aplicarea modificărilor. În măsura în care este impus prin legislația în vigoare, modificările se vor efectua prin acordul părților, consemnat într-un act adițional semnat de părți.

13.7 Banca poate introduce condiții tehnice suplimentare care modifică prezentul contract, în situații schimbărilor tehnice solicitate de autoritățile competente în materie, sau a celor impuse de sistemele de operare ale Băncii sau ale furnizorilor săi de servicii care ar surveni pe parcursul derulării contractului. Aceste modificări vor fi notificate Clientului, pe pagina de internet a Băncii.

13.8 Limba contractului. Prezentele CGU sunt încheiate în limba română. În cazul în care Banca propune, iar Clientul acceptă și o versiune în altă limbă, în caz de dispute sau neconcordanțe între versiunea în limba română și cea în limba străină, versiunea în limba română se va aplica cu prioritate. În orice caz, orice comunicare între Bancă și Client pe durata relației contractuale se desfășoară în limba română. Noțiunile și expresiile în limba engleză, consacrate ca atare în limbajul financiar-bancar ori în prevederi legislative, pentru care nu există un corespondent în limba română, sunt utilizate în prezentele CGU cu definițiile/explicațiile aferente.

13.9 Legea aplicabilă. Legea în vigoare în România guvernează toate relațiile dintre Client și Bancă, chiar și în cazul în care un proces se desfășoară în străinătate.

13.8 Neînțelegeri. Litigii. Clientul are dreptul de a transmite Băncii reclamații. Reclamațiile se pot depune în scris, în orice sucursală sau pe pagina de internet (la secțiunea Contact)/ apel în INFO Center sau pe adresa de e-mail a Băncii infocenter@unicredit.ro.

În termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data primirii unei reclamații, Banca: **(i)** va transmite un răspuns Clientului pe suport de hârtie/Suport durabil sau **(ii)** în situații excepționale, în care răspunsul nu poate fi transmis în termenul mai sus menționat, va comunica Clientului motivele refuzului cu precizarea termenului de transmitere a răspunsului, fără ca acesta să depășească 35 de zile lucrătoare.

Clientul poate depune reclamații și la **Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului (ANPC)**, cu sediul în Bd. Aviatorilor nr. 72, Sector 1, cod poștal 011865, București, telefon: 021/9551, e-mail: cabinet@anpc.ro, site web www.anpc.ro sau **la unitățile acestora teritoriale** în ce privește orice aspecte legate de contract, mai puțin cele care sunt de competența Băncii Naționale a României.

Clientul poate sesiza **Banca Națională a României**, cu sediul în Str. Lipscani nr. 25, Sector 3, cod poștal 0300031, București, site web www.bnro.ro, în conformitate cu prevederile art. 222 coroborat cu art. 150-165, art. 218-221 și art. 248 alin. (3) din Legea 209/2019, în legătură cu **(i)** serviciile de inițiere plăți, serviciile de informare cu privire la cont și de confirmare disponibilitate fonduri inițiate printr-un prestator de servicii de plată terț prin intermediul interfeței unice dedicate de tip API, **(ii)** blocarea de către bancă a instrumentelor de plată, **(iii)** limite de cheltuieli pentru instrumentele de plată, sau dacă este cazul **(iv)** riscurile operaționale și de securitate asociate serviciilor de plată, aspectelor legate de autentificarea strictă sau excepțiilor de la aplicarea autentificării stricte.

Părțile vor depune toate eforturile pentru a rezolva pe cale amiabilă orice neînțelegeri sau litigii apărute între ele decurgând din prezentul Contract. Pentru soluționarea pe cale amiabilă a eventualelor litigii Clientul și/sau Banca pot recurge la procedura medierii, în temeiul prevederilor Legii nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator și/sau la procedurile de soluționare alternativă a litigiilor administrate de **Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar** cu sediul în Str. Sevastopol nr. 24, et. 2, Sector 1, București, Telefon: (021)9414, e-mail: office@csalb.ro, site web www.csalb.ro, potrivit Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți. Litigiile sunt de competența instanței române.

În cadrul oricărei proceduri judiciare/extrajudiciare, documentele emise de Bancă privind sumele datorate de Client reprezintă dovada deplină a debitului față de Bancă.

13.9 Alte clauze finale. La cererea scrisă a Clientului, în orice moment în timpul relației contractuale, Banca pune la dispoziția acestuia, în mod gratuit, pe suport de hârtie sau pe orice alt Suport durabil, prezentele CGU în care se regăsesc informațiile și condițiile specificate în Legea nr. 209/2019 privind serviciile de plăți. În cazul în care solicitările Clientului sunt, în opinia Băncii, abuzive prin frecvența lor, Banca are dreptul de a opta pentru modalitatea de transmitere care implică cel mai mic cost pentru Bancă.

Nicio întârziere a exercitării de către Bancă a drepturilor sale prevăzute în prezentul Contract nu va fi interpretată ca o renunțare a Băncii la exercitarea respectivului drept, iar o exercitare unică sau parțială a unui drept nu presupune neexercitarea ulterioară a oricărui alt drept. În cazul în care orice prevedere a prezentului Contract devine nelegală, invalidă sau neexecutabilă în conformitate cu legea, caracterul legal, valid și executabil al celorlalte prevederi nu va fi afectat de aceasta.

Titlurile capitolelor și denumirile marginale ale clauzelor contractuale exprimă sintetic obiectul lor, nu au o semnificație proprie.

Pentru detalii legate de produsele/serviciile solicitate sau orice alte aspecte referitoare la derularea Contractului, Clientul poate contacta orice unitate teritorială a Băncii, INFO Center sau poate consulta pagina de internet a Băncii www.unicredit.ro.

Autoritatea de supraveghere a Băncii este Banca Națională a României, cu sediul central în România, București, strada Lipscani nr. 25, sector 3, cod poștal 030031.

13.10 Orele limită specifice fiecărui tip de operațiune. Modificările în beneficiul Clientului, în sensul stabilirii unor termene mai largi, pot fi aplicate imediat.

Operațiuni de plată Transfer credit - plăți în LEI	Instrumente de plată	Orele limită pentru primirea instrucțiunii (ziua T) pentru plăți standard (de luni până vineri)	Data creditării contului** prestatorului de servicii de plată al beneficiarului - plată standard
Transfer credit - plată intrabancară – cu debitarea contului Clientului și creditarea contului beneficiarului plății în aceeași zi, cu excepția transferurilor standard și a unor plăți precum ar fi donații, utilități etc. către anumiți furnizori parteneri ai Băncii, care au cont deschis la Bancă, instruite prin Online Banking / Mobile Banking sâmbătă, duminică și în zilele de sărbătoare națională și/sau legale, care se vor procesa în următoarea zi lucrătoare, care nu este o zi de sărbătoare națională și/sau legală	Formular pe suport de hârtie	15:30	T+0
	Online Banking/ Mobile Banking	20:00* <i>*Pentru plățile transmise cu opțiunea "INSTANT" nu se aplică ora limită menționată, acestea putând fi inițiate 24/7, cu excepția celor referitoare la donații, utilități etc. către furnizorii parteneri, agreeți de Bancă, care au cont deschis la Banca ce nu pot fi efectuate sâmbătă, duminică precum și în sărbătorile naționale și/sau legale.</i>	T+0
Transfer credit - plată interbancară pe teritoriul României – cu debitarea contului Clientului și creditarea contului prestatorului de servicii de plată al beneficiarului plății în aceeași zi	Formular pe suport de hârtie <50.000 LEI ≥50.000 LEI sau plată urgentă*	12:30 14:00	T+0
	Online Banking/ Mobile Banking – <50.000 LEI	14:30*	T+0
	≥50.000 LEI sau plată urgentă*	15:15	T+0
Transfer credit - plată interbancară pe teritoriul României – cu debitarea contului Clientului în ziua primirii instrucțiunii și creditarea contului prestatorului de servicii de plată al beneficiarului plății în ziua lucrătoare bancară următoare	Formular pe suport de hârtie <50.000 LEI ≥50.000 LEI sau plată urgentă*	12:30-15:30 14:00-15:30	T+1
	Online Banking/ Mobile Banking – <50.000 LEI ≥50.000 LEI sau plată urgentă*	14:30-17:00 15:15-17:00	T+1
Transfer credit - Plăți în LEI în afara teritoriului României - cu debitarea contului Clientului și creditarea contului prestatorului de servicii de plată al beneficiarului plății în aceeași zi	Formular pe suport de hârtie	13:00	T+0
	Online Banking/ Mobile Banking	15:15	T+0

* Plată urgentă=plată de mică valoare (<50.000 LEI) care se va transmite prin sistemul ReGIS și va fi comisionată conform regulilor de comisionare ale acestui sistem.

1	2	3	4	5	6	7	8
Operațiuni de plată Transfer credit - plăți în valută	Instrumente de plată – pentru coloanele 3-6	Orele limită pentru primirea instrucțiunii (ziua T) pentru plăți standard, altele decât cele din coloana 7	Data creditării contului** prestatorului de servicii de plată al beneficiarului -Plăți standard din coloana 2	Orele limită pentru primirea instrucțiunii (ziua T) pentru plăți urgente	Data creditării contului** prestatorului de servicii de plată al beneficiarului - plată urgentă	Orele limită pentru primirea instrucțiunii (ziua T) pentru plăți standard către beneficiari din RO (valută țări UE și SEE) prin Online Banking/ Mobile Banking - către conturi în format IBAN	Data creditării contului ** prestatorului de servicii de plată din RO al beneficiarului – plăți electronice standard din coloana 7

Transfer credit - plată intrabancară	Formular pe suport de hârtie	16:00	T+0	nu se aplică	nu se aplică	16:30	T+0
	Online Banking/ Mobile Banking - către conturi în format IBAN	16:30	T+0	nu se aplică	nu se aplică		
Transfer credit - plată interbancară în EUR în România	Formular pe suport de hârtie	16:00	T+1	14:30	T+0	16:30	T+ 1
Transfer credit - plată interbancară în EUR în UE și SEE	Formular pe suport de hârtie	16:00	T+2	14:30	T+0	nu se aplică	nu se aplică
	Online Banking/ Mobile Banking - către conturi în format IBAN	16:30	T+1	15:30	T+0	nu se aplică	nu se aplică
Transfer credit - plată interbancară, în EUR, în afara UE și SEE și în GBP, AUD, TRY, USD, în afara și în interiorul UE și SEE	Formular pe suport de hârtie	16:00	T+2	10:30 – AUD 11:30 – TRY	T+0	nu se aplică	nu se aplică
				14:30 - EURO, GBP, USD	T+0	nu se aplică	nu se aplică
	Online Banking/ Mobile Banking - către conturi în format IBAN	16:30	T+2	11:30 – AUD 12:30 – TRY	T+0	nu se aplică	nu se aplică
				15:30 - EURO, GBP, USD	T+0	nu se aplică	nu se aplică
Transfer credit - plată interbancară în BGN, CHF, HUF, PLN	Formular pe suport de hârtie	16:00	T+2	12:30 – CHF 13:30 – PLN, BGN 14:30 - HUF	T+0	13:30 – CHF 14:30 – PLN, BGN 15,30 HUF	T+1
	Online Banking/ Mobile Banking - către conturi în format IBAN	16:30	T+2	13:30 – CHF 14:30 – PLN, BGN 15:30 - HUF	T+0		
Transfer credit - plată interbancară în CAD, ZAR	Formular pe suport de hârtie	16:00	T+2	14:30	T+1	nu se aplică	nu se aplică
	Online Banking/ Mobile Banking - către conturi în format IBAN	16:30	T+2	15:30	T+1		
Transfer credit - plată interbancară în CZK, DKK, NOK, SEK	Formular pe suport de hârtie	16:00	T+2	14:30	T+1***	15:30	T+1
	Online Banking/ Mobile Banking - către conturi în format IBAN	16:30	T+2	15:30	T+1***		
Transfer credit - plată interbancară în JPY, CNY	Formular pe suport de hârtie	16:00	T+3	14:30	JPY -T+1 CNY - nu se aplică	nu se aplică	nu se aplică
	Online Banking/ Mobile Banking - către conturi în format IBAN	16:30	T+3	15:30	JPY -T+1 CNY- nu se aplică	nu se aplică	nu se aplică

**Banca nu poate garanta Data de valută aplicată de către prestatorul de servicii de plată al beneficiarului plății la creditarea contului acestuia.

*** Pentru plățile naționale urgente (către beneficiari din România) în aceste valute nu se vor percepe comisioane de urgență.

Alte tipuri de operațiuni		
Schimburi valutare (FX)		
Schimburi valutare	Formular pe suport de hârtie	15:30
	Online Banking / Mobile Banking	16:30
Încasări		
Încasări în LEI	ReGIS/SENT	17:00
Încasări în valută	SWIFT/SEPA	17:00
	TARGET2	17:00
Tranzacții cu numerar		
Retrașeri/Depuneri/Schimb valutar	Casierie	17:00
Depozite la termen		
Depozite la termen prin Online/Mobile Banking	Constituire	17:00
	Anulare	17:00

Termeni utilizați:

Sistem de plăți - set de instrumente, proceduri, reguli ce asigură transferul de fonduri între participanții la sistem (instituții de credit/instituții financiare), în baza unui acord între aceștia și operatorul de sistem, prin intermediul unei infrastructuri tehnice agreate.

ReGIS - sistem de plăți cu decontare pe bază brută în timp real (RTGS) pentru plăți în LEI oferit de BNR. Sistemul este folosit pentru decontarea transferurilor interbancare, precum și a plăților în LEI de valoare mare (peste 50.000 LEI) sau urgențe.

TARGET2 - sistem de plăți cu decontare pe bază brută în timp real (RTGS) pentru plăți în EUR, oferit de Eurosistem (Banca Centrală Europeană și băncile centrale ale statelor membre ale UE care au adoptat moneda EUR). Sistemul este folosit pentru decontarea transferurilor interbancare de mare valoare în EUR, precum și a altor plăți în EUR.

SENT - sistem electronic de compensare multilaterală a plăților interbancare în LEI, de valoare mică și volum mare, operat de Societatea de Transfer de Fonduri și Decontări - TRANSFOND S.A. Sistemul procesează atât transferuri credit și debitări directe interbancare de valoare mică cât și instrumente de debit de tipul cecuri, cambii, bilete la ordin.

SEPA - zona euro, o zonă geografică cuprinzând statele membre UE și Islanda, Liechtenstein, Norvegia, Elveția și Monaco, denumită și Zona Unică de Plăți în Euro, în care toate plățile sunt tratate ca plăți naționale (fără diferențe între plăți naționale și transfrontaliere).

Tarile din zona UE și SEE (Spațiul Economic European) - Austria, Belgia, Bulgaria, Cipru, Croația, Danemarca, Estonia, Finlanda, Franța, Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburg, Malta, Norvegia, Polonia, Portugalia, Republica Cehă, România, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, Olanda, Ungaria.

AUD - Dolarul Australian; **BGN** - Leva bulgărească; **CHF** - Francul elvețian; **GBP** - Lira sterlină; **HUF** - Forint-ul maghiar; **PLN** - Zlotul polonez; **TRY** - Lira turcească; **USD** - Dolarul American; **CAD** - Dolarul Canadian; **CZK** - Coroana cehă; **DKK** - Coroana daneză; **NOK** - Coroana norvegiană; **SEK** - Coroana suedeză; **ZAR** - Randul sud-african; **AUD** - Dolarul australian; **JPY** - Yen-ul japonez; **CNY** - Renminbi-ul chinezesc.

Declarație. Prin semnare, declar că mi s-au explicat și am înțeles termenii și condițiile, avantajele și dezavantajele produsului ales, am fost informat cu privire la costul total (comisioane, taxe, alte costuri).

Sunt de acord că relația contractuală cu Banca privind produsul solicitat, este guvernată de prevederile Contractului (CGU, Cerere, Anexa „Comisioane și dobânzi cont curent produse și servicii atașate pentru persoane fizice”, Notă de informare și acord privind prelucrarea datelor cu caracter personal) și mă oblig să îl respect. Accept că serviciile Băncii pot fi efectuate de către o companie afiliată Băncii, un terț sau subcontractanți ai acestora, pe bază contractuală. Am primit un exemplar al CGU, versiunea/revizia 52/2025.

Părțile declară că înțeleg deplin efectele clauzelor contractului pe care le acceptă în mod expres și aceste clauze reflectă voința comună și neîngrădită a părților.

Clientul declară și confirmă că este titularul de cont și al tuturor produselor și serviciilor pe care le contractează de la Bancă, astfel cum acestea sunt reglementate de prevederile Contractului.