

# Condiții Generale de Utilizare (CGU)

Cont curent și produse atașate  
- persoane fizice -



## CUPRINS

I. DISPOZIȚII GENERALE .....	3
CAPITOLUL 1. DISPOZIȚII INTRODUCTIVE .....	3
CAPITOLUL 2. DISPOZIȚII GENERALE PRIVIND CONTUL CURENT ȘI OPERAȚIUNILE DE PLĂȚI.....	4
CAPITOLUL 3. REGULI ÎN RELAȚIA CU BANCA .....	9
CAPITOLUL 4. RĂSPUNDEREA PĂRȚILOR. CAZUL FORTUIT. FORȚĂ MAJORĂ .....	11
CAPITOLUL 5. COSTURI.....	13
II. DISPOZIȚII SPECIALE .....	13
CAPITOLUL 6. DISPOZIȚII SPECIALE PRIVIND CARDUL DE DEBIT .....	13
CAPITOLUL 7. DISPOZIȚII SPECIALE PRIVIND CONTUL DE ECONOMII.....	16
CAPITOLUL 8. DISPOZIȚII SPECIALE PRIVIND OPERAȚIUNILE ÎN CONTURI DE DEPOZIT LA TERMEN.....	17
CAPITOLUL 9. DISPOZIȚII SPECIALE PRIVIND INSTRUMENTELE DE PLATĂ CU ACCES LA DISTANȚĂ ȘI SERVICIUL TS .....	18
9.0 REGULI GENERALE. TERMENI UTILIZAȚI (ordonăți alfabetic).....	18
9.1 SERVICIUL ONLINE B@N KING.....	19
9.2 SERVICIUL MOBILE B@N KING.....	20
9.3 SERVICIUL TELEPHONE SERVICE ("TS") .....	21
CAPITOLUL 10. DISPOZIȚII SPECIALE PRIVIND SERVICIUL INFO SMS.....	22
CAPITOLUL 11. DISPOZIȚII SPECIALE PRIVIND MULTIFUNȚIONALELE DE NUMERAR (BNA) 22	
III. DISPOZIȚII FINALE.....	24
CAPITOLUL 12. DURATA ȘI ÎNCETAREA CONTRACTULUI.....	24
CAPITOLUL 13. CLAUZE FINALE .....	24

## I. DISPOZIȚII GENERALE

### CAPITOLUL 1. DISPOZIȚII INTRODUCTIVE

**1.1 Sfera de aplicare. a)** Prezentele Condiții Generale („CGU”) guvernează relația dintre Bancă pe de o parte, și Client, Împuternicit, Utilizator, 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 1-5) împreună cu Dispozițiile finale (Capitolele 12-13) și **(ii)** Dispozițiile speciale aferente, respectiv Capitolele 6-11. Dispozițiile speciale prevalează în cazul în care există neconcordanțe între acestea și oricare dintre Dispozițiile generale și Dispozițiile finale. Prevederile CGU sunt obligatorii pentru părți.

**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. 6.5 alin. (3) și art. 10.1 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 hârtie sau pe alt Suport durabil.

**1.3 Termeni utilizați** (ordonați alfabetic): **Banca** - UniCredit Bank S.A., societate administrată în sistem dualist, cu sediul în București, Bld. Expoziției nr. 1F, sector 1, înregistrată în Registrul Comerțului sub nr. J40/7706/1991, în Registrul Bancar sub nr. RB-PJR-40-011/18.02.1999 și la ANSPDCP cu notificarea nr. 10964, CUI RO361536, capital social subscris și vărsat 379.075.291,20 LEI, pagină de internet [www.unicredit.ro](http://www.unicredit.ro). **Bancomat/ATM** – un terminal neasistat de citire a cardului, ce poate furniza servicii de retragere de numerar, plăți facturi, informarea privind soldul Conturilor și a operațiunilor efectuate prin intermediul cardului. **Beneficiar real** – orice persoană fizică ce deține sau controlează în cele din urmă clientul și/sau persoana fizică în numele ori în interesul căruia/căreia se realizează, direct sau indirect, o tranzacție sau o operațiune, conform prevederilor legii 656/2002. **BNR** – Banca Națională a României. **Client** – persoana fizică ce intră în raporturi juridice cu Banca prin semnarea Contractului și acționează în scopuri situate în afara activității sale profesionale. **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 include și Contul de plăți de 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.. **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 taxe și comisioane, 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. **Data de valută/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 comisioanelor, taxelor, dobânzilor, oricăror sume datorate Băncii ca urmare a utilizării oricărui produs/serviciu pus la dispoziție de Bancă. **Elemente de securitate** – informații și dispozitive (inclusiv dar fără a se limita la coduri/parole/cod PIN/Numere utilizator/Cod de securitate/Digipass) în baza cărora este permisă accesarea/utilizarea produselor și serviciilor ce fac obiectul Contractului și care nu sunt transmisibile către alte persoane. **Furnizori de utilități agreați/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 OnlineB@nking/Mobile B@nking/ecranul BNA/pagină de internet. Banca poate modifica oricând această listă. **Grup/Grup**

**UniCredit** - UniCredit SpA (Italia) și companiile controlate direct/indirect, incluzând companiile din România ale Grupului (UniCredit Bank SA, UniCredit Leasing Corporation IFN S.A., Debo Leasing IFN SA, UniCredit Leasing Fleet Management SRL, UniCredit Insurance Broker SA, UniCredit Consumer Financing IFN SA, UCTAM RO SRL etc.) și succesorii juridici ai acestor entități. **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, 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) sau 021 200.20.20 (apel cu tarif normal în rețeaua fixă Telekom Romania). **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, Coduri de bare, TS și Instrumente de plată cu acces la distanță (Online B@nking, Mobile B@nking). **Ordin de plată** – instrucțiunea transmisă Băncii (în calitate de prestator al serviciului de plată) de a executa o operațiune de plată. **Ore limită** - orele limită stabilite pentru recepționarea ordinelor/instrucțiunilor de plată, inclusiv pentru autorizarea operațiunilor prin Online B@nking/Mobile B@nking/TS/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 beneficiarul plății cu scopul de a depune, transfera sau retrage fonduri dintr-un cont utilizat în acest scop. **Persoane Expuse Politic** - persoane fizice care exercită sau au exercitat o funcție publică importantă, membrii familiilor acestora, precum și persoanele cunoscute public ca asociați apropiați ai persoanelor fizice care exercită funcții publice importante, conform legii 656/2002. **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 Ziva 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. **Sancțiuni** – orice restricții și obligații (asumate de Grupul UniCredit) în legătură cu bunuri, persoane, teritorii, adoptate de către Uniunea Europeană, Consiliul de Securitate al Organizației Națiunilor Unite, Guvernul Statelor Unite, de alte organizații internaționale sau prin decizii unilaterale ale României ori ale altor state, inclusiv legislația secundară emisă în aplicarea acestora, în scopul menținerii păcii și securității internaționale, prevenirii și combaterii terorismului, asigurării respectării drepturilor omului și libertăților fundamentale, dezvoltării și consolidării democrației și statului de drept și îndeplinirii altor scopuri, în conformitate cu obiectivele comunității internaționale, cu dreptul internațional și cu dreptul Uniunii Europene. **Support durabil** - orice instrument (de ex: e-mail, SMS, Online B@nking) 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. **Transfer intrabancar** – transfer de fonduri între conturi, unde contul beneficiarului plății este deschis la Bancă. **Transfer interbancar** – transfer de fonduri între conturi, unde contul beneficiarului plății este deschis la o altă instituție de credit decât Banca. **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 CURENȚI ȘI OPERAȚIUNILE DE PLĂȚI

**2.1 Împuterniciți.** Clientul poate împuternici una/mai multe persoane („Împuternicit”) pentru a efectua operațiuni la casierie în Conturile sale curente, de depozit, de economii, fie prin Specimenul de semnături anexă la Cerere, 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, Specimenul de semnătură/procura fiind valabile până la revocare/înlocuire.

**2.2 Extrasul de cont. a)** Extrasul de cont emis de Bancă constituie dovada deplină a tranzacțiilor efectuate în contul Clientului și a soldului contului și este valabil fără ștampilă sau semnătura autorizată a Băncii. Informațiile aferente fiecărei încasări/plăți/compensări efectuate în/din contul Clientului (referința, valoarea operațiunii, moneda, comisioane/taxe, dobânda/rata dobânzii, cursul de schimb, Data valutei creditării/debitării contului) sunt puse la dispoziția acestuia în cuprinsul extrasului de cont furnizat conform opțiunii sale exprimate în Cerere și în condițiile specificate în Anexă. Banca este exonerată de răspundere pentru eventualele deficiențe și/sau erori ce ar putea să apară în procesul de transmitere a extraselor de cont, conform opțiunii Clientului; **b)** Extrasul de cont reprezintă mijlocul de comunicare/modalitatea prin care Banca transmite Clientului informațiile și notificările obligatorii cerute de Ordonanța de urgență nr. 113/2009 privind serviciile de plată (inclusiv, dar fără a se limita la orice modificare survenită în legătură cu rata dobânzii); **c)** Clientul are obligația să verifice informațiile cuprinse în extrasul de cont.

### 2.3 Operațiuni pe cont cu acceptul/la instrucțiunile Clientului.

**2.3.1 Instrucțiuni de încasare.** (1) În vederea procesării, următoarele informații trebuie să fie recepționate cumulativ de Bancă: **a)** codul unic de identificare necesar pentru executarea corectă a încasării („Codul unic”), 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 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, contravaloarea 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/taxele percepute.

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

**2.3.2 Instrucțiuni de transfer/plată.** (1) În vederea procesării, trebuie îndeplinite cumulativ următoarele condiții: **a)** instrucțiunile sunt întocmite de Client în mod corect, complet, clar și neechivoc, pe formularele puse la dispoziție de Bancă în unitățile sale teritoriale sau prin prin diferite mijloace de comunicație (ex: telefon, Online B@nking, Mobile B@nking) în condițiile Dispozițiilor speciale; **b)** soldul contului permite executarea plății, respectiv acoperă atât valoarea plăților cât și a comisioanelor aferente, și nu este indisponibilizat; **c)** Clientul a furnizat Băncii Codul unic, 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).

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

**2.4 Refuzul executării Ordinului de plată.** În cazul în care Banca refuză executarea unui Ordin de plată (inclusiv a celor ordonate prin Online B@nking, Mobile B@nking, TS, BNA), aceasta pune la dispoziția Clientului/Utilizatorului, la ghișeele Băncii sau prin INFO Center/Online B@nking/Mobile B@nking, după caz, notificarea de refuz și, dacă este posibil, motivele refuzului, în măsura în care acest lucru nu este interzis de lege, precum și modalitatea de remediere a oricăror erori de fapt care au condus la refuz. 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.

**2.5 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 până la sfârșitul următoarei Zi lucrătoare (T+1), pentru: **i)** operațiunile de plată în EUR efectuate pe teritoriul Uniunii Europene (UE) sau în Spațiul Economic European (SEE), **ii)** operațiunile naționale de plată în LEI, **iii)** operațiunile de plată care implică o singură conversie monetară între EUR și LEI, efectuată în România iar, în cazul operațiunilor de plată transfrontaliere pe teritoriul UE și SEE, transferul transfrontalier are loc în EUR.

Pentru aceste operațiuni, Banca creditează Contul curent al Clientului cu fondurile încasate imediat ce acestea au fost creditate în contul Băncii. 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. Data valutei la care se face debitarea contului Clientului nu va fi anterioară momentului în care suma care face obiectul operațiunii de plată este debitată din cont.

Totodată, beneficiarul plății suportă prețul perceput de prestatorul său de servicii de plată, iar plătitorul suportă prețul prestatorului său de servicii de plată, dacă în operațiunea de plată nu este implicată nicio conversie monetară.

b) Clientul și Banca convin ca Termenul de executare pentru orice alte operațiuni de plată efectuate pe teritoriul UE sau în SEE în monedele naționale ale țărilor din UE și SEE este de maximum 3 Zile lucrătoare din momentul primirii ordinului de plată.

c) Operațiunile de plată executate în alte monede, altele decât EUR și monedele naționale ale țărilor din UE și SEE, vor fi executate de Bancă într-o perioadă rezonabilă de timp, în conformitate cu natura tranzacției.

d) Banca, în calitate de prestator de servicii de plată al Clientului beneficiar al plății, transmite prestatorului de servicii de plată al plătitorului ordinul de plată inițiat de către sau prin intermediul Clientului, în termenele convenite între Client și Bancă, astfel încât plata să poată fi făcută, în ceea ce privește debitarea directă, la data scadentă convenită.

**2.6 Operațiunile de plată interbancare** (încasări/plăți) se vor efectua în conformitate cu instrucțiunile din mesajul SWIFT sau din instrucțiunea 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 convertească suma operațiunii de plată, la cursul de schimb practicat de Bancă, astfel încât suma primită/plătită de Client să fie creditată/debitată din contul indicat în operațiunea de plată, conform CGU.

**2.7 Ordinul de plată programat.** Clientul poate instrui Banca (prin completarea formularului de ordin de plată programat) să efectueze automat plăți intra sau interbancare din contul său, la termene prestabilite, indiferent de valuta în care este denominat contul, indicând: **(i)** suma de plată, fixă sau variabilă, **(ii)** data debitării contului și frecvența plăților și **(iii)** perioada pentru care se dorește activarea. Ordinul de plată programat poate fi inițiat prin completarea formularului atât într-o unitate teritorială a Băncii, cât și prin Online B@nking.

Comisionul datorat pentru activarea/modificarea/dezactivarea unui ordin de plată programat se debitează automat din contul Clientului la momentul activării/modificării/dezactivării, după caz.

**2.8 Autorizarea operațiunilor de plată. Recepționare. 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 agreată cu Banca.

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-B@nking, Mobile B@nking, TS, 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. 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. 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 precede ziua convenită pentru debitarea fondurilor.

(4) În cazul în care operațiunea de plată este inițiată de sau prin intermediul beneficiarului plății, Clientul nu poate revoca ordinul de plată după transmiterea acestuia sau după exprimarea consimțământului sau de executare a operațiunii de plată către beneficiarul plății. Prin excepție, în cazul unei debitări directe, Clientul poate revoca ordinul de plată, fără a aduce atingere drepturilor de rambursare, 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 agreează în mod expres în acest sens prin acord scris. În cazul în care a fost creditat contul beneficiarului precum și în cazul prevăzut la alin. (4) este necesar și acordul expres al beneficiarului plății. În aceste situații, Clientul va achita Băncii comisionul de revocare, stabilit conform Anexei.

**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, după recepționarea instrucțiunilor de plată și, în urma verificărilor de către Bancă a condițiilor prevăzute de Contract pentru procesare, Ordinul de plată, transmis direct de către Client sau indirect de către sau prin intermediul unui beneficiar al plății, poate fi executat de Bancă. Ștampila Băncii aplicată pe Ordinul de plată nu reprezintă acceptarea în vederea executării, ci doar atestă recepționarea 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 recepționată după Orele limită, precum și într-o zi care nu este lucrătoare pentru Bancă, ordinul de plată se consideră recepționat în următoarea Zi lucrătoare. Transferurile intrabancare în LEI efectuate în cadrul Orelor limită prin Online B@nking, Mobile B@nking și TS în zile nelucrătoare se procesează în aceeași zi și vor fi evidențiate în extrasul de cont în următoarea Zi lucrătoare.

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

(6) 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.

(7) Pentru orice operațiune care implică conversia într-o altă valută, cursul de schimb este cel practicat de Bancă la momentul efectuării schimbului valutar. Cursul de schimb valutar este accesibil la sediile unităților teritoriale ale Băncii sau direct pe pagina sa de internet și este actualizat permanent în funcție de oferta de cumpărare și vânzare de valută a Băncii. Dacă un ordin de schimb valutar este recepționat după Orele limită, rata de schimb utilizată va fi prima rată de schimb, valabilă în următoarea Zi lucrătoare.

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

**2.10 Blocarea Instrumentelor de plată.** (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 sporit în mod semnificativ ca plătitorul să fie în incapacitatea de a se achita de obligația de plată.

(2) În aceste cazuri, Banca informează Clientul/Utilizatorul telefonic sau printr-un mijloc de comunicare electronică (Online B@nking, Mobile B@nking, e-mail, SMS, WAP, facsimil etc.), inclusiv în legătura cu motivele blocării, dacă este posibil, înainte de blocare și, cel mai târziu, imediat după blocare. Banca nu are obligația informării dacă astfel se aduce atingere motivelor de siguranță justificate în mod obiectiv sau este interzisă de alte dispoziții legislative relevante.

(3) 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.

**2.11 Rambursarea către Client pentru operațiuni de plată inițiate de sau prin intermediul beneficiarului plății.** (1) În termen de 8 săptămâni de la data debitării fondurilor, Clientul plătitor poate solicita rambursarea de către Bancă a unei operațiuni de plată autorizate, inițiate de sau prin intermediul unui beneficiar al plății (inclusiv în cazul operațiunilor de debitare directă) care a fost deja executată, numai dacă sunt îndeplinite următoarele condiții: **(a)** autorizația nu specifică, în momentul emiterii, suma exactă a operațiunii de plată; **(b)** suma operațiunii de plată a depășit suma la care s-ar fi putut aștepta în mod rezonabil plătitorul, luând în calcul profilul cheltuielilor sale anterioare, condițiile din Contract și circumstanțele relevante pentru cazul respectiv. Clientul furnizează, la cererea Băncii, elementele concrete legate de condițiile de la punctele (a) și (b).

(2) În termen de 10 zile lucrătoare de la primirea cererii de rambursare, Banca poate rambursa întreaga sumă aferentă operațiunii de plată sau poate justifica refuzul de a rambursa suma, conform legii.

(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.

**2.12 Încasări/plăți în orice valută din/în străinătate sau pe teritoriul României în valută străină:** (1) În ceea ce privește plățile în orice valută în străinătate sau pe teritoriul României în valută străină, Banca va selecționa atent canalul bancar, în funcție de informațiile existente în publicațiile de specialitate.

*Băncile corespondente cu relație de cont* sunt instituții de credit cu acces direct la sistemele internaționale de decontare, la care Banca menține cont NOSTRO 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/plată ca bancă a destinatarului preconizat al fondurilor transferate. *Banca ordonatoare* este instituția de credit identificată în instrucțiunea de transfer/plată ca bancă a ordonatorului fondurilor transferate.

(2) Banca nu își asumă nicio responsabilitate cu privire la încasările/plățile în orice valută din/în străinătate sau pe teritoriul României în valută străină în următoarele cazuri: **a)** suspendarea plăților, moratoriu asupra plăților, 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 SWIFT 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) Pe parcursul întregii relații contractuale, Banca are dreptul de a direcționa, la latitudinea sa, operațiunile instructate de Client prin rețeaua sa de Bănci corespondente cu relație de cont. Banca este exonerată de răspunderea față de Client dacă instrucțiunile pe care le transmite altor bănci nu sunt îndeplinite, chiar dacă a avut inițiativa în alegerea acelei bănci corespondente.

(4) 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 neimputabile Băncii; **(iii)** pierderilor rezultate din schimbul valutar ce se execută de Banca intermediară/beneficiară, fiind aplicabile reglementările din țările respective.

(5) Banca efectuează operațiuni bancare prin intermediul 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.

**2.13 Operațiuni de plată neautorizate sau executate incorect.** În cazul unei operațiuni de plată neautorizate sau executate incorect, Banca va rambursa suma aferentă operațiunii de plată neautorizate respective și, dacă este cazul, va readuce contul Clientului în situația în care s-ar fi aflat dacă operațiunea de plată neautorizată nu s-ar fi efectuat, numai dacă Clientul îi semnalează, fără întârziere nejustificată, dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării contului, faptul că a constatat o operațiune de plată neautorizată sau executată incorect, care dă naștere unei plângeri.

**2.14 Conturi indisponibilizate.** Banca are dreptul de a efectua operațiuni pe conturile Clientului (inclusiv, dar fără a se limita la operațiuni de schimb valutar) fără permisiunea acestuia, în următoarele situații: **(i)** în baza unui titlu executoriu; **(ii)** în cazul popririi sau sechestrului ordonat conform legii, în baza unui document emis de organele abilitate, procedând la blocarea conturilor; **(iii)** orice alte cazuri prevăzute de lege. În oricare din aceste situații, Banca va avea dreptul de a debita/credita contul Clientului cu sumele respective (inclusiv dobânzile aferente).

În cazul indisponibilizării soldului unui cont, sumele blocate pot fi transferate de către Bancă într-un cont special la dispoziția organului de executare numai în situația în care sunt cel puțin egale cu sumele menționate în titlul executoriu/documentul emis de organele abilitate și comisioanele aferente plății și/sau în situația în care s-a dispus suspendarea executării silite. În situația în care contul curent nu este deschis în moneda în care trebuie efectuată plata conform titlului executoriu, Banca are dreptul să deschidă unul sau mai multe conturi speciale în funcție de valutele în care trebuie efectuată această plată. Urmare a acestei operațiuni, restul disponibilului va rămâne în conturile Clientului și va putea fi utilizat de Client. Sumele indisponibilizate în temeiul unui titlu executoriu nu sunt purtătoare de dobânzi.

Pe toată durata indisponibilizării soldului contului, Banca va pune la dispoziția Clientului, în condițiile legii, sumele încasate cu titlu de salariu, pensie, diurnă, pensie întreținere copil etc. („sume convenite”), astfel: **(i)** la ghișeele Băncii, în valuta contului, iar pentru sumele convenite în LEI, Banca va deschide în mod automat Clientului un cont în care va transfera în mod automat respectivele sume ce vor putea fi puse la dispoziția Clientului și **(ii)** la terminalele Băncii (ATM, BNA), în limita a maxim 2.000 LEI, prin intermediul unui Cod generat automat de Bancă și transmis Clientului prin SMS, denumit în continuare „Cod de bare popririi”, în cazul în care acesta nu deține un card de debit activ sau **(iii)** prin intermediul cardului de debit activ, scop în care Banca va atașa în mod automat cardul de debit activ la acest cont. În acest cont Clientul nu poate depune/încasa sume de bani, fiind destinat exclusiv punerii la dispoziție de către Bancă a sumele convenite ulterior instituirii popririi. După ridicarea popririi, Banca în mod automat va: **(a)** transfera disponibilul existent în acest cont în contul curent al Clientului, **(b)** va atașa cardul de debit contului curent și **(c)** va închide contul destinat exclusiv punerii la dispoziție a sumele convenite, după 90 de zile calendaristice de la momentul în care s-a înregistrat ultima tranzacție în acest cont.

**2.15 Refuzul de a executa instrucțiunile Clientului.** Banca are dreptul de a refuza încasări pe conturile Clientului și/sau efectuarea tranzacțiilor ordonate de Client/Împuternicit, de a bloca Instrumentele de plata, de a dezactiva de îndată serviciul/produsul fără notificarea prealabilă și de a înceta prezentul Contract, în cazul în care: **(i)** informațiile solicitate și furnizate de Client sunt ilizibile, incomplete sau incorecte, **(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 fara a se limita la identificarea corespunzătoare a Clientului, verificarea identității beneficiarului și/sau provenienței 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 sau cu privire la scopul sau natura tranzacției (ex: operațiunea are conexiuni cu tranzacții de finanțare a actelor de terorism sau spălare de bani), în operațiunile de plată sunt implicate bunuri, persoane, teritorii în legătură cu care sunt dispuse Sancțiuni și/sau alte motive justificate obiectiv sau în conformitate cu dispozițiile legale aplicabile; **(iv)** operațiunea de plată este derulată prin/către țări cu care Banca nu colaborează, potrivit prevederilor legale sau regulamentelor și politicilor Băncii; **(v)** explicațiile scrise privind natura tranzacției ordonate utilizează un limbaj licențios; **(vi)** nu există fondurile necesare executării tranzacției, inclusiv în cazul popririi sau indisponibilizării contului.

**2.16** 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.

**2.17 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)** contravaloarea 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 de zile pentru toate valutele tranzacționate de Bancă, cu excepția GBP și PLN, pentru care anul se va considera de 365 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, Instrumente de plată cu acces la distanță), inclusiv



extrasele de cont, pe suport hârtie, la domiciliul acestuia și/sau la sediile unităților Băncii și/sau prin orice alte mijloace de telecomunicare electronică (e-mail, WAP, SMS, facsimil), în termen de 72 de ore de la data primirii solicitării.

### 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. Clientul va transmite instrucțiuni 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 are dreptul să notifice Băncii, în scris, în maxim 5 zile de la data furnizării extrasului de cont, reclamațiile privind comunicările incluse în extrasul de cont precum și informațiile evidențiate în acesta (inclusiv pentru operațiunile ordonate prin Online B@nking/Mobile B@nking/TS/ATM/BNA), altele decât cele privind operațiunile de plată neautorizate sau executate incorect. Lipsa unei notificări în termenul menționat va fi considerată ca acceptare din partea Clientului.

**3.4** Clientul va pune la dispoziția Băncii, la solicitarea acesteia, orice documente și/sau declarații, în forma și cu conținutul agreat de Bancă, considerate necesare pentru derularea Contractului și justificarea operațiunilor derulate 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 precauție și înainte de executare, prin aceleași mijloace de comunicație sau prin mijloace de comunicație diferite, pe cheltuiala Clientului, în funcție de natura situației existente.

**3.5** Clientul va lua toate măsurile necesare pentru protejarea Instrumentelor de plată și a Elementelor de securitate 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.

**3.6** 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/dispozitivele 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 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 acest sens, Clientul se obligă să contacteze INFO Center de îndată, pentru a solicita blocarea/anularea/schimbarea Instrumentelor de plată/Elementelor de securitate, fiind pe deplin răspunzător pentru toate operațiunile executate pe conturile sale și suportând toate pierderile până la momentul în care Banca primește înștiințarea/notificarea. Clientul va furniza Băncii datele sale de identificare, așa cum au fost completate pe Cerere. 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.

**3.7** 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.

**3.8** 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 oricăroră dintre drepturile acordate Împuterniciților/Utilizatorilor, acestea fiind opozabile Băncii, numai după completarea formularului specific pus la dispoziție de Bancă.

**3.9** 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. Banca poate să refuze instrucțiunile de plată date de Client, dacă acesta nu și-a îndeplinit obligațiile prevăzute în Contract ori pe cele de utilizare și protejare a Elementelor de securitate/Instrumentelor de plată.

**3.10** Clientul/ Utilizatorul poate solicita blocarea 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 aplicației Online B@nking sau prin TS și poate solicita în orice moment blocarea temporară a cardurilor atașate serviciului Mobile B@nking accesând meniul dedicat din aplicație.

**3.11** Încercările nereușite de conectare prin intermediul Instrumentelor de plată declanșează diverse mecanisme de blocare pentru asigurarea securității. În cazul TS și al 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 B@nking, Mobile B@nking, BNA și TS pe care Banca le publică pe pagina de internet/Online B@nking/Mobile B@nking 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 dispozitiv 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 B@nking, dacă adresa URL (Uniform Resource Locator) 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. TS funcționează pe baza liniilor telefonice publice, care nu sunt administrate de Bancă sau de altă instituție aflată sub controlul Băncii și care nu este protejată prin mijloace speciale împotriva utilizării frauduloase a informațiilor secrete transmise.

**3.12** Banca va informa Clientul cu privire la orice modificare survenită în procedurile de derulare a Online B@nking/Mobile B@nking/TS/BNA, altele decât modificările contractuale, prin afișarea acestora pe pagina de internet a Băncii/Online B@nking.

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

**3.14** (1) Banca/orice alt membru al Grupului UniCredit poate întreprinde orice acțiune pe care o consideră adecvată pentru a asigura, oriunde în lume, îndeplinirea obligațiilor cu privire la prevenirea și combaterea fraudei, spălării banilor, finanțării actelor de terorism, dării/luării de mită, corupției, evaziunii fiscale, precum și a celor cu privire la furnizarea serviciilor unor persoane care pot fi supuse Sancțiunilor. Aceasta poate include, fără a se limita la, investigarea și interceptarea plăților efectuate în și din contul Clientului, investigarea sursei fondurilor/beneficiarului acestora, investigații în scopul de a determina dacă o persoană este supusă Sancțiunilor. Desfășurarea acestor acțiuni de către Bancă poate conduce la întârzierea/oprirea executării instrucțiunilor de plată sau a încasării sumelor/decontării tranzacțiilor dar, în măsură în care este posibil, Banca va informa Clientul despre motivele care au determinat aceste întârzieri sau opriri și despre durata estimată a oricărei întârzieri.

(2) Clientul va pune imediat la dispoziția Băncii toate documentele, informațiile, mijloacele de identificare solicitate, în maniera și forma determinate de către Bancă, privitoare la: **(a)** 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, **(b)** actualizarea periodică a informațiilor cu privire la Client, poziția financiară, beneficiarii reali și Grupul de entități din care face parte, dacă este relevant, **(c)** informații furnizate în avans cu privire la orice terț, beneficiar al plăților.

**3.15** 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 clienței 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 oricăror 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.

#### CAPITOLUL 4. RĂSPUNDEREA PĂRȚILOR. CAZUL FORTUIT. FORȚĂ MAJORĂ

**4.1** 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.

**4.2** Banca nu va fi responsabilă: **(i)** dacă Clientul nu poate accesa un produs/serviciu din cauze neimputabile Băncii, cum ar fi: întreruperea sau funcționarea incorectă a oricăror mijloace de comunicație sau defecțiuni ale sistemelor de procesare/transmitere de date; **(ii)** mesajele/informațiile/instrucțiunile de plată recepționate de Bancă sau de prestatorul de servicii al beneficiarul plății sunt incomplete, incorecte din orice motiv neimputabil Băncii, inclusiv din cauza întreruperii sau funcționării incorecte a oricăror mijloace de comunicație, sau nu au fost autorizate de Client/Utilizator și recepționate de Bancă în Orele limită; **(iii)** pentru orice pierdere suferită, cauzată de neexecutarea/executarea în mod defectuos a unei operațiuni de plată sau cauzată de o operațiune neautorizată de plată, în cazul în care pierderile se datorează în principal unui intermediar/terț ales/desemnat de Client/Utilizator.

**4.3** Banca nu va fi responsabilă: **(i)** pentru nicio pierdere directă, indirectă, incidentală suferită de Client/Utilizator ca urmare a utilizării Instrumentelor de plată/Elementelor de securitate, inclusiv pierderi de profit, pierderea unor ocazii sau oportunități de afaceri, daune materiale sau morale suferite de Client, cu excepția situațiilor în care Banca a acționat cu rea voință sau cu neglijență gravă dovedită în executarea obligațiilor sale și numai în limita prejudiciului suferit; **(ii)** pentru prejudiciile suportate de Client provenite din tranzacții cu Instrumente de plată, dacă Clientul/Utilizatorul nu a respectat obligațiile ce decurg din Contract; **(iii)** pentru prejudiciile rezultate din folosirea unor ordine de transfer false și a unor carduri false, decât în limita și cazurile prevăzute în sarcina sa de lege.

**4.4** Banca nu va fi responsabilă pentru eventualele prejudicii suferite de Client: **(i)** pentru operațiunile ordonate de Client/Utilizator, care nu pot fi onorate din contul acestuia din cauza lipsei de disponibil în cont, erorilor de introducere a datelor, ilegalității operațiunilor, lipsei documentelor justificative aferente operațiunilor instructate; **(ii)** Clientul are contul indisponibilizat în baza unei dispoziții a unui organ de executare; **(iii)** pentru echipamentele pe care sunt primite mesajele aferente serviciului Info SMS ori echipamentele și canalele utilizate de client pentru accesarea informațiilor transmise; **(iv)** în cazul în care Clientul/Utilizatorul înstrăinează date, informații confidențiale către persoane neautorizate; **(v)** care derivă din: utilizarea frauduloasă a informației secrete, activități ilegale legate de rețeaua telefonică sau din interferențele în conexiunea telefonică, din defecțiuni tehnice ale sistemului de operare; **(vi)** din cauza întârzierilor sau erorilor făcute de terțe părți (bănci intermediare, agenți, notari etc.) în executarea instrucțiunilor primite de la Bancă pe seama și/sau la ordinul Clientului/Utilizatorului.

**4.5** În cazul apariției unei situații de forță majoră sau caz fortuit, părțile sunt exonerate de răspundere, termenele de realizare a obligațiilor decalându-se în mod corespunzător. Prin forță majoră se înțelege evenimentul extern, imprevizibil, absolut invincibil și inevitabil, care este de natură a exonera de răspundere partea care îl invocă. Prin caz fortuit se înțelege acel eveniment care nu poate fi prevăzut și nici împiedicat de cel care ar fi fost chemat să răspundă dacă evenimentul nu s-ar fi produs, care este de natură a exonera de răspundere partea care îl invocă, inclusiv deficiențele de natură tehnică care fac imposibilă prestarea serviciului contractat. Părțile sunt obligate să depună diligențele necesare în vederea diminuării efectelor produse de un astfel de eveniment.

**4.6 Răspunderea în cazul operațiunilor de plăți.** (1) Banca este exonerată de răspundere în cazul pierderilor suferite de Client în urma întârzierilor, pierderilor, omisiunilor, erorilor de transmitere/recepție, neînțelegeri, greșeli ale comunicărilor prin telefon, fax, e-mail, aplicațiile de plăți electronice, precum și a oricăror mesaje, scrisori sau documente, dacă nu se datorează neglijenței sau culpei sale grave.

(2) În cazul ordinului de plată inițiat de Client, Banca poate fi responsabilă față de Client pentru executarea corectă a operațiunii de plată, numai în condițiile în care Clientul și-a îndeplinit corect și complet obligațiile.

(3) Conform legii, Banca răspunde pentru executarea operațiunii de plată exclusiv în baza Codului unic 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 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.

(4) 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 a primit suma care face obiectul operațiunii de plată în Termenele de executare prevăzute în CGU.

(5) La cererea Clientului plătitor, Banca depune eforturi imediate, indiferent de răspunderea sa, după caz, pentru a identifica și a urmări operațiunea de plată și pentru a-l notifica pe Client cu privire la rezultate, în cazul unei operațiuni de plată neexecutate sau incorect executate, în care ordinul de plată este inițiat de Clientul plătitor. Clientul va achita Băncii contravaloarea comisionului de investigație, dacă neexecutarea sau executarea incorectă a operațiunii de plată nu se datorează Băncii.

(6) Răspunderea Băncii față de Client este limitată la pagubele cauzate de Bancă, cu intenție sau din culpă gravă, prin încălcarea Contractului, iar orice altă compensație financiară suplimentară care nu este expres menționată în Contract este exclusă.

(7) Prevederile referitoare la răspunderea Băncii față de Client pentru executarea instrucțiunilor de plată/transfer până la încasarea fondurilor de către instituția de plată a beneficiarului plății, se aplică conform legii și CGU numai pentru operațiunile de plată efectuate în LEI, EUR și monedele țărilor din UE și SEE.

(8) Dacă Banca este responsabilă față de Client conform alin. (2) sau (4) de mai sus, după caz, aceasta: **a)** rambursează Clientului plătitor, fără întârziere, suma ce face obiectul operațiunii de plată neexecutate sau incorect executate și, dacă este cazul, restabilește contul debitat la starea în care s-ar fi aflat dacă operațiunea de plată incorectă nu ar fi avut loc; **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 curent al acestuia.

(9) Banca, în calitate de prestator de servicii de plată al Clientului beneficiar al plății, este răspunzătoare față de Client pentru: **a)** transmiterea corectă a ordinului de plată către prestatorul de servicii de plată al plătitorului în conformitate cu 2.5 litera d) și **b)** pentru efectuarea operațiunii de plată în conformitate cu obligațiile sale prevăzute la art. 2.5 a).

În cazul în care Banca devine răspunzătoare conform mențiunilor anterioare retransmite imediat ordinul de plată în cauză către prestatorul de servicii de plată al plătitorului în cazul prevăzut la alin. (9) a) de mai sus, și garantează punerea la dispoziția Clientului a sumei ce face obiectul operațiunii de plată, imediat după ce această sumă este creditată în contul Băncii în cazul prevăzut la punctul alin. (9) b) de mai sus.

(10) În cazul în care operațiunea de plată este inițiată de sau prin intermediul beneficiarului plății, iar prestatorul beneficiarului plății nu este răspunzător pentru executarea incorectă sau neexecutarea operațiunii de plată, Banca, în calitate de prestator de servicii de plată al Clientului plătitor, este răspunzătoare față de Client pentru executarea incorectă sau neexecutarea operațiunii de plată, numai în cazul nerespectării de către Bancă a autorizării/consimțământului Clientului.

(11) În cazul în care Banca răspunde conform alin. (10) de mai sus, aceasta rambursează Clientului, conform legii, suma ce face obiectul operațiunii de plată neexecutate sau incorect executate și restabilește contul debitat la starea în care s-ar fi aflat dacă operațiunea de plată incorect executată nu ar fi avut loc.

(12) La cererea Clientului beneficiar al plății, Banca depune eforturi imediate, indiferent de răspunderea sa prevăzută la alin. (9), (10) și (11) de mai sus, pentru a identifica și a urmări operațiunea de plată și pentru a-l notifica pe Client cu privire la rezultate, în cazul unei operațiuni de plată neexecutate sau incorect executate, în care ordinul de plată este inițiat de sau prin intermediul Clientului beneficiar al plății. Clientul va achita Băncii contravaloarea comisionului de investigație, dacă neexecutarea sau executarea incorectă a operațiunii de plată nu se datorează Băncii.

(13) În cazul în care este stabilită răspunderea Băncii față de Client pentru neexecutarea sau executarea în mod defectuos a operațiunii de plată conform prezentului articol, aceasta se va limita la pierderile suferite de Client, cu dobânzile aferente.

**4.7 Răspunderea Clientului.** (1) Clientul va fi responsabil pentru realitatea și corectitudinea datelor și informațiilor transmise Băncii la încheierea și executarea Contractului. Banca nu răspunde pentru executarea unor ordine de transfer false sau falsificate. Banca își rezervă dreptul de a refuza efectuarea tranzacțiilor/de a înceta relațiile cu Clientul în cazul unor declarații false sau dacă are suspiciuni cu privire la realitatea celor declarate/a documentelor furnizate de acesta, precum și în cazul în care tranzacțiile au fost ordonate fără respectarea prevederilor legale în vigoare. Clientul este responsabil pentru obținerea tuturor avizelor și autorizațiilor, care vor fi comunicate Băncii în vederea executării instrucțiunilor de plată ale Clientului.

(2) În cazul unor tranzacții neautorizate sau executate incorect ori în cazul folosirii frauduloase a Instrumentelor de plată/Elementelor de securitate, Clientul suportă pierderile legate de orice operațiuni de plată neautorizate care rezultă din utilizarea Instrumentelor de plată pierdute sau furate ori, în cazul în care Clientul nu a păstrat în siguranță Elementele de securitate, pierderile care rezultă din folosirea fără drept a Instrumentelor de plată/Elementelor de securitate până la momentul notificării Băncii. Pierderile suportate de Client pot fi în valoare de cel mult 150 EUR sau echivalentul în LEI al acestei sume. Clientul suportă pierderi în valoare de cel mult 50 EUR sau echivalentul în LEI al acestei sume la data efectuării tranzacției neautorizate, dacă Clientul nu a acționat în mod fraudulos sau și-a încălcat, fără intenție, obligațiile de la art. 2.8, art. 3.5 și art. 3.6.

(3) Clientul suportă toate pierderile, fără limită de sumă, legate de orice operațiuni neautorizate dacă aceste pierderi rezultă în urma fraudei sau a nerespectării, intenționate sau din neglijență gravă, a uneia sau a mai multor obligații care îi revin în temeiul Contractului.

(4) Clientul nu suportă nicio consecință financiară care rezultă din utilizarea unui Instrument de plată pierdut, furat sau folosit fără drept după notificarea Băncii, exceptând cazul în care Clientul/Utilizatorul a acționat în mod fraudulos.

(5) Clientul are obligația de a informa Banca imediat despre furtul/pierderea/distrușgerea/anularea mijloacelor de plată cum ar fi dar fără a se limita la cekuri, bilete la ordin. Banca nu își asumă nici o responsabilitate pentru pagubele produse ca urmare a unor omisiuni, erori sau instrucțiuni nelegale înaintate Băncii de către Client.

(6) Clientul este răspunzător pentru orice pierdere suferită pentru neexecutarea sau executarea în mod defectuos a unei operațiuni de plată sau pentru o operațiune neautorizată de plată în cazul în care pierderile se datorează în principal unui intermediar/terț ales/desemnat de Client.

(7) În toate actele juridice și operațiunile cu Banca, reprezentanții legali ai minorului/interzisului judecătoresc (ex: părinte, tutore, curator), vor acționa numai în interesul celor pe care îi reprezintă, în limitele prevăzute de lege, de dispozițiile autorităților/instanțelor competente și ale CGU, fiind pe deplin răspunzători. Reprezentantul legal este obligat să prezinte Băncii documentele prevăzute de lege pentru demonstrarea calității sale (ex: hotărâri judecătorești, dispoziții ale autorităților competente) și este responsabil să informeze Banca în legătură cu orice modificare a situației sale sau a datelor furnizate Băncii.

## CAPITOLUL 5. COSTURI

**5.1** Banca percepe dobânzi, comisioane, speze, taxe și, după caz, acordă dobânzi conform legislației în vigoare și Anexei de taxe și comisioane. Informații privind rata dobânzii/cursul de schimb sunt afișate la sediul unităților teritoriale ale Băncii și pe pagina sa de internet. Orice schimb valutar se va efectua la cursul de schimb al Băncii din ziua debitării contului.

**5.2** Orice costuri plătibile în altă valută decât cea exprimată în Anexă se vor calcula și percepe folosind cursul de schimb al Băncii la data debitării contului, aferent operațiunii efectuate.

**5.3** 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.

**5.4** 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).

**5.5** Banca are dreptul să debiteze conturile Clientului cu sumele reprezentând taxe și/sau impozite aferente operațiunilor/ documentelor ordonate/primate 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 6. DISPOZIȚII SPECIALE PRIVIND CARDUL DE DEBIT

**6.1 Reguli de utilizare.** (1) Cardul de debit este un Instrument de plată ce permite Clientului să utilizeze disponibilitățile bănești existente într-un Cont curent. Cardul de debit 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), numărul de card, numele indicat pe card, data expirării, CVV/CVC (un cod reprezentând cele 3 cifre de pe verso-ul 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. 6.10., paragraful (3). Cardul de debit încorporează tehnologia contactless, o tehnologie ce permite autorizarea plăților de mică valoare (valoare stabilită de organizațiile internaționale de carduri Visa sau MasterCard și afișată permanent pe pagina de internet a Băncii), utilizând undele radio, prin simpla apropiere a cardului de POS/alte terminale ce afișează sigla Visa PayWave și/sau MasterCard PayPass. Activarea sau dezactivarea opțiunii contactless se poate solicita de către Client apelând Info Center sau la ATM-urile și BNA-urile Băncii.

(2) Cardul de debit poate fi folosit pentru: **(i)** plata de bunuri și servicii la comercianți prin intermediul POS/Imprinter, semnând chitanța și/sau utilizând Codul PIN, **(ii)** plata de bunuri și servicii de mică valoare la comercianți ce afișează sigla Visa PayWave și/sau MasterCard PayPass, prin apropierea cardului de un POS/alt terminal cu funcționalitate contactless, fără a fi necesară utilizarea Codului PIN și/sau semnarea chitanței aferente tranzacției, **(iii)** ridicarea de numerar din locurile marcate (ATM-uri, BNA-uri, ghișeele unităților bancare etc.) cu logo identic (emblemă) cu cel care apare pe card, utilizând codul PIN, **(iv)** efectuarea de tranzacții de tip CNP (tranzacții realizate fără prezența fizică a cardului), care pot fi efectuate a) **pe internet**, furnizând: numărul de card, numele indicat pe card, data expirării, CVV/CVC, precum și, în cazul

site-urilor care suportă 3D Secure, codul unic asociat fiecărei tranzacții, urmând instrucțiunile comerciantului pentru procesarea plății sau b) **prin 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, inclusiv tranzacții recurente, **(v)** 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), prin introducerea cardului în dispozitiv în vederea citirii și transmiterii informațiilor legate de acesta, **(vi)** 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, prin folosirea codului PIN, **(vii)** efectuarea de tranzacții de tip Cash Back la POS (oferă retragerea 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), semnând chitanța și/sau utilizând Codul PIN, **(viii)** efectuarea de tranzacții de tip Quasi-Cash/Unique (tranzacții efectuate cu cardul la un comerciant cu scopul de a obține bunuri convertibile în numerar, cum ar fi dar fără a se limita la jetoane de casino, bilete de loterie), semnând chitanța și/sau utilizând Codul PIN. Acestea sunt comisionate conform Anexei.

(3) Consimțământul Clientului pentru autorizarea operațiunilor de plată conform alin. (2) de mai sus, constă în **(i)** folosirea Elementelor de securitate sau în **(ii)** simpla apropiere a cardului de un POS/terminal cu funcționalitate contactless, pentru operațiunile de plată de mică valoare. În ambele cazuri, Clientul nu mai poate solicita anularea unei tranzacții odată ce aceasta a fost autorizată.

(4) Cardul rămâne proprietatea Băncii și poate fi folosit numai de Client; acesta nu îl poate transfera altei persoane și nu îl poate folosi ca garanție. Cardul poate fi înapoiat Băncii la cererea acesteia sau în urma reținerii de către comercianți/ATM/dispozitive speciale ale Băncii.

(5) Limita zilnică de utilizare și numărul maxim de tranzacții/zi sunt stabilite în Anexă. Clientul poate solicita modificarea limitelor de utilizare pentru o perioadă determinată **(i)** apelând INFO Center, **(ii)** prin intermediul serviciului Online B@nking, **(iii)** prin intermediul serviciului Mobile B@nking sau **(iv)** în scris, direct la ghișeele Băncii. Limitele pot fi modificate numai cu aprobarea expresă a Băncii. Din motive de securitate și în scopul evitării fraudelor, Banca poate limita numărul, valoarea tranzacțiilor și numărul încercărilor nereușite de tranzacții care pot fi făcute cu cardul într-o perioadă calendaristică (zi, săptămână, lună) fără notificarea prealabilă a Clientului. Banca nu este responsabilă pentru limitările de orice fel aplicate de un terț acceptant.

**6.2 Valabilitate. Reînnoire.** Cardul 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 reînnoirii cardului. Banca poate decide să nu reînnoiască cardul dacă în ultimele 12 (doisprezece) luni calendaristice anterioare expirării cardului nu s-au înregistrat tranzacții cu acesta și Titularul de Cont nu solicită în scris Băncii reînnoirea cardului, cu cel puțin două luni înainte de data de expirare a cardului.

**6.3 Debitare.** a) Debitarea conturilor Clientului, în ordinea indicată de acesta, cu contravaloarea tranzacțiilor efectuate cu cardul se face în termen de maxim 30 de zile de la data tranzacției. În cazul în care soldul primului cont indicat de Client nu este suficient, diferența va fi debitată din următoarele conturi indicate de Client în Cerere.

b) Banca este îndreptățită să debiteze automat conturile Clientului cu suma tranzacțiilor aferente și în cazul în care Clientul a efectuat tranzacții prin telefon/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.

**6.4 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.

**6.5 Valuta de decontare.** (1) Valuta de decontare a tranzacțiilor efectuate cu cardurile Visa și MasterCard este:

**(i) LEI** pentru tranzacții efectuate în România, în care banca acceptatoare este din România și chitanța este în LEI și

**(ii) EUR** dacă tranzacția este efectuată în afara României sau banca acceptatoare este din afara României sau chitanța este în altă monedă decât LEI. Pentru conversia monedei din chitanță în valuta de decontare se aplică cursul de schimb Visa/ MasterCard (ce poate fi consultat pe pagina de internet a Băncii) precum și valuta de referință utilizată de Visa/ MasterCard, după caz. În situația în care banca acceptatoare/

comerciantul oferă Clientului un serviciu opțional de conversie valutară în LEI, acest serviciu poate fi comisionat suplimentar de către entitatea care îl oferă.

(2) În cazul tranzacțiilor efectuate de Client și decontate în altă valută decât valuta contului atașat cardului și debitat conform art. 6.3 litera a), Banca va efectua schimbul valutar utilizând cursul de schimb al Băncii practicat la momentul efectuării conversiei.

(3) Prin excepție de la prevederile art. 1.1 litera b) potrivit cărora CGU înlocuiesc orice formă anterioară/dispoziție contrară, prevederile alin (1) de mai sus referitoare la valuta de decontare și prevederile referitoare la cursul la care se efectuează schimburile valutare nu sunt aplicabile cardurilor de debit contractate în baza unor formulare/contracte specifice anterioare; acestea rămân reglementate de prevederile anterioare și pot fi modificate numai conform legii și Contractului.

**6.6 Cardul suplimentar. a)** O persoană fizică („Utilizator”) 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. **b)** Dispozițiile Contractului se aplică întocmai Utilizatorului deținător de card suplimentar. Banca poate revoca, bloca temporar sau definitiv cardul suplimentar la cererea Clientului în condițiile prevăzute în prezentul Contract, fără notificarea prealabilă sau acordul Utilizatorului. 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.

**6.7 Clientul are următoarele drepturi: (i)** prin intermediul cardului, are acces permanent la contul personal, **(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 B@nking, dacă s-a achiziționat acest serviciu. 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 uzanțele generale de folosire a cardului. Procesul de refuz la plată poate dura maxim 180 zile calendaristice.

**6.8 Clientul are și următoarele obligații: (a)** la eliberarea cardului și, dacă este cazul, a altor Elemente de securitate, să confirme, sub semnătură, primirea acestora; **(b)** să semneze cardul imediat după primire, în locul special rezervat pe verso-ul cardului; **(c)** după expirare, să predea Băncii cardul; **(d)** 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.

**6.9** În cazul în care Clientul dorește să închidă conturile atașate cardului de debit, cardul trebuie returnat Băncii cu 30 de zile înainte de închiderea conturilor. La încetarea relației de card de debit **(i)** toate cardurile sunt anulate indiferent de data expirării acestora, Clientul/Utilizatorul având obligația restituirii acestora, **(ii)** Clientul este obligat să regleze/stingă orice datorii legate de card la momentul la care devin scadente și să furnizeze Băncii garanții pentru plățile efectuate până la data încetării, dar care vor fi debitate ulterior, precum și pentru cheltuieli bancare legate de aceste datorii.

**6.10 Reguli și condiții de utilizare a serviciului de comerț electronic 3D Secure.** (1) Toate cardurile emise de Bancă sunt înrolate în serviciul 3D Secure, ce oferă posibilitatea efectuării tranzacțiilor de comerț electronic în condiții de strictă securitate. Serviciul 3D Secure este pus la dispoziție de Bancă prin intermediul ROMCARD S.A., procesator de date ce dispune de mijloace securizate (sub brandurile Verified by Visa și MasterCard Secure Code) dacă sunt respectate prezentele reguli și condiții de utilizare (“Reguli”). 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 Internațional 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; (iii) de a dezactiva temporar/permanent accesul la serviciu. În aceste cazuri, răspunderea cu privire la tranzacțiile deja efectuate nu se modifică.

(3) Autorizarea tranzacțiilor online prin 3D Secure se efectuează prin utilizarea unui cod unic generat de către Bancă pentru fiecare tranzacție și transmis Clientului prin SMS, la numărul de telefon mobil declarat Băncii. Codul generat de Bancă este temporar și unic, valabil exclusiv pentru tranzacția pentru care a fost generat.

(4) **Clientul/Utilizatorul 3D Secure are următoarele obligații: (i)** va citi cu atenție Regulile; **(ii)** nu va dezvălui, sub nici o formă, comercianților virtuali 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; **(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 SecureCode; (b) certificatele de securitate ale paginilor ce solicită astfel de date; (c) afișarea mesajelor de întâmpinare aferente 3D Secure.

(5) **Clientului/Utilizatorului 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 dezasambarea, 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.

(6) **Clientul/Utilizatorul** 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 International și MasterCard International) 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)** utilizează 3D Secure nu înseamnă în nici un fel că Banca, Visa International 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 Client/Utilizator 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.

(7) **Răspundere.** a) Clientul/Utilizatorul 3D Secure răspunde pentru: **(i)** confidențialitatea Elementelor de securitate; **(ii)** tranzacțiile pe internet efectuate utilizând 3D Secure, chiar și în cazul în care Banca dezactivează temporar/permanent accesul utilizatorului la 3D Secure, înțelegând ca aceste tranzacții sunt irevocabile și nu pot fi contestate, anularea acestora și soluționarea oricărei probleme fiind posibile numai prin înțelegerea cu beneficiarul plății.

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 continuând 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 International, Mastercard nu răspund pentru eventuale pagube apărute în urma relațiilor directe dintre Client/Utilizator și comercianți sau cauzate de nerespectarea Regulilor 3D Secure.

## CAPITOLUL 7. DISPOZIȚII SPECIALE PRIVIND CONTUL DE ECONOMII

**7.1** Contul de economii este contul în care sunt depuse fondurile necesare economisirii și poate fi constituit în LEI, EUR sau USD. La deschiderea acestuia, Clientul va depune o Sumă minimă indicată de Bancă, ce trebuie menținută pe toată durata Contractului.

**7.2** În Contul de economii se pot efectua următoarele operațiuni: **(a)** retragere de numerar; **(b)** depunere de numerar; **(c)** transfer de fonduri din Contul de economii în orice cont deschis de Client la Bancă.

**7.3** 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 (tranșe), pentru ceea ce 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 8. DISPOZIȚII SPECIALE PRIVIND OPERAȚIUNILE ÎN CONTURI DE DEPOZIT LA TERMEN

**8.1 Instructarea 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 B@nking, Mobile B@nking, TS. 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 Banca din Contul curent/de economii indicat în instrucțiune („Cont inițial”) și creditată în contul de depozit alocat 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 toată durata depozitului.

(3) La constituirea/reconstituirea la scadență 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.

**8.2** 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 depozitului, Suma inițială și dobânda aferentă se vor credita în Contul inițial.

**8.3** 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, 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.

**8.4 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.

**8.5 Lichidare înainte de termen.** În cazul lichidării depozitului înainte de expirarea termenului pentru care a fost constituit, se va acorda dobânda de Cont curent practică de Bancă la momentul lichidării, care se va aplica la Suma inițială. Ca urmare a recalculării dobânzii, Banca va reține automat din depozit eventualele diferențe de dobândă plătite în plus, dacă este cazul.

**8.6** În cazul în care data scadenței depozitului nu este o Zi lucrătoare, depozitul se va considera scadent în prima Zi lucrătoare imediat următoare.

**8.7** 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 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.

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

**8.9** În cazul depozitelor constituite prin BNA, dovada recepționării de către Bancă a instrucțiunii de constituire a depozitului este chitanța eliberată de BNA care conține detaliile depozitului (suma depozitului, dobânda, perioada, cu sau fără prelungire automată, cu sau fără capitalizare etc). Dovada constituirii depozitului este extrasul de cont și chitanța eliberată de BNA.

**8.10 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 9. DISPOZIȚII SPECIALE PRIVIND INSTRUMENTELE DE PLATĂ CU ACCES LA DISTANȚĂ ȘI SERVICIUL TS

### 9.0 REGULI GENERALE. TERMENI UTILIZAȚI (ordonați alfabetic).

**Digipass.** Este un dispozitiv securizat ce permite accesul la Online B@nking și TS. În cazul funcționării necorespunzătoare din motive neimputabile Clientului/Utilizatorului, acesta va fi înlocuit gratuit de către Bancă. În situația în care Clientul/Utilizatorul dorește înlocuirea Digipass-ului din motive precum, dar fără a se limita la, distrugerea, pierderea sau furtul acestuia, Clientul va suporta integral costul unui nou Digipass. Accesul și identificarea în Online B@nking și TS se pot face utilizând același Digipass și codul Nume utilizator aferent fiecărui serviciu în parte.

Prețul Digipass-ului menționat în Anexă va fi achitat de Client (i) integral la data contractării serviciului sau (ii) în 12 rate lunare egale începând cu data contractării serviciului. În situația în care Clientul renunță la serviciu înainte de plata integrală a dispozitivului, ratele neplătite devin scadente și vor fi achitate anterior renunțării.

**Limita de tranzacționare.** Limita de tranzacționare inițială pe zi și/sau pe operațiune de plată, aferentă unui Client/Utilizator este stabilită în Anexa taxe și comisioane aferente produselor bancare. Limita poate fi modificată în urma cererii trimise către Bancă (ex: în unitățile teritoriale ale Băncii, Online B@nking, INFO Center), numai cu aprobarea expresă a Băncii. Banca are dreptul, cu respectarea prevederilor legale în vigoare, să modifice această limită, notificând în acest sens Clientul. În situația activării serviciului Mobile B@nking prin intermediul INFO Center, Banca va comunica Clientului o limită de tranzacționare inițială.

**Mobile Token.** Este o aplicație electronică securizată ce permite accesul la Online B@nking și TS. Mobile Token poate fi descărcat din link-ul transmis de Bancă prin intermediul unui mesaj SMS, valabil 72 de ore, și instalată pe un dispozitiv mobil compatibil, respectiv telefon, 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 de ore și (iii) Codul PIN, care va permite accesul ulterior în Mobile Token.

Mobile Token nu mai poate fi accesat, fiind necesară reactivarea acestuia, în următoarele cazuri: (i) Clientul/Utilizatorul a introdus greșit de 3 ori consecutiv următoarele informații: Cod de configurare sau Nume utilizator, (ii) Clientul/Utilizatorul a pierdut/i s-a furat dispozitivul 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, (v) Clientul/Utilizatorul a uitat Codul PIN. În aceste cazuri, Clientul/Utilizatorul trebuie să contacteze INFO Center/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 Zile lucrătoare de la data solicitării.

În cazul în care Clientul deține Online B@nking și TS, accesul și identificarea se pot face prin Mobile Token, cu două Nume utilizator și două coduri de configurare diferite, utilizând două dispozitive mobile diferite.

**Plăți 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 agreați, sunt aplicabile prevederile referitoare la retragerile de numerar și (ii) pentru ordonarea de plăți către Furnizorii de utilități agreați sunt aplicabile prevederile referitoare la tranzacțiile cu cardul de credit la comerciant.

**Recepționarea și executarea instrucțiunilor.** O instrucțiune de plată este considerată recepționată de Bancă după momentul în care Clientul/Utilizatorul/ultimul Utilizator, după caz, a autorizat operațiunea (și-a exprimat consimțământul pentru executare). Dacă momentul recepționării depășește Orele limită, ordinul de plată se consideră recepționat în vederea executării de către Bancă în următoarea Zi lucrătoare. Autorizarea unei instrucțiuni de plată, sau în cazul TS, confirmarea telefonică a detaliilor plății nu reprezintă acceptarea în vederea executării, ci doar atestă recepționarea de către Bancă a instrucțiunii de plată. Banca va executa instrucțiunile de transfer 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 efectueze operațiuni bancare pe conturile sale, având acces la disponibilul din conturile Clientului prin intermediul Online B@nking/Mobile B@nking, după caz, și care primește din partea Băncii Elementele de securitate. Clientul are posibilitatea de a vizualiza în Online B@nking/Mobile B@nking, 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 modifica/completa/îmbunătăți caracteristicile, modalitatea de vizualizare/accesare și poate introduce noi funcționalități ale serviciilor Online B@nking/Mobile B@nking/TS, revenirea la versiuni anterioare nefiind posibilă. Clientul poate fi informat cu privire la modificări prin Mobile B@nking/Online B@nking/extras de cont. Modificările în beneficiul Clientului (inclusiv extinderea operațiunilor permise, limitări ale operațiunilor din considerente de securitate) pot fi aplicate imediat.

**Vizualizare conturi.** La activarea serviciilor Online B@nking și Mobile B@nking vor fi accesibile prin intermediul acestor servicii toate conturile existente la momentul activării. Accesul la orice cont deschis ulterior va fi acordat în mod automat doar titularilor de conturi.

## 9.1 SERVICIUL ONLINE B@N KING

**9.1.1 Reguli de utilizare.** (1) Online B@nking este un serviciu informatic ce poate fi accesat de Client/Utilizator prin: **Mobile Token** sau **Digipass**, în funcție de metoda de autentificare aleasă. Online B@nking este un instrument de plată electronică cu acces la distanță, care se bazează pe o soluție informatică, de tipul internet-banking.

(2) **Accesarea Online B@nking** se efectuează din pagina de internet a Băncii, prin 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 Digipass în funcție de metoda de autentificare aleasă.

Codul de securitate este generat de 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 telefon sau a scanării trăsăturilor faciale setate în telefon, citirea amprente digitale și recunoașterea facială realizându-se de către tehnologia specifică telefonului. Această opțiune este disponibilă pentru telefoanele cu sistem de operare iOS și Android compatibile, 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 Digipass-ului.

(3) Introducerea greșită de trei ori consecutiv a (i) Nume utilizator/Cod de securitate și, (ii) în cazul Digipass-ului și a Mobile Token, a codului PIN, va determina blocarea accesului în Online B@nking. 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.

**9.1.2** Prin Online B@nking, **Clientul** poate vizualiza situația conturilor, creditelor și a cardurilor de debit/credit asociate serviciului, și poate transmite:

**(i) instrucțiuni cu privire la produse/servicii:** **(a)** transferuri 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 transferuri intrabancare și/sau interbancare în LEI); transferurile în LEI pot fi efectuate și în regim de urgență, **(b)** modificare limitată de tranzacționare a cardurilor de debit și credit, **(c)** modificarea ordinii de debitare a conturilor atașate la cardul de debit, **(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)** schimbarea metodei de autentificare (Mobile Token/Digipass), **(h)** alte instrucțiuni în situația în care Banca oferă această posibilitate prin intermediul aplicației.

**(ii) solicitări cu privire la produse/servicii:** **(a)** reemitere/înlocuire card de debit/credit și/sau a codului PIN aferent, **(b)** schimbarea datei scadente și/sau rambursarea anticipată parțială sau totală a 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 B@nking, **(c)** modificarea datelor cu privire la adresa de corespondență, număr de telefon, adresă e-mail, 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 facilității de rambursare prin debitare automată, în condițiile contractului de card de credit contractat cu Banca, **(f)** Mobile B@nking **(g)** 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)** emiteră card de debit, **(c)** Cont curent în altă valută decât cea a conturilor curente deja deschise la Bancă, **(d)** Info SMS; **(e)** Mobile B@nking; **(f)** alte produse/servicii în situația în care Banca oferă această posibilitate prin intermediul aplicației.

**9.1.3** Prin Online B@nking, **Utilizatorul** poate vizualiza situația conturilor, creditelor și a cardurilor de debit/credit asociate serviciului, și poate transmite instrucțiuni cu privire la produse/servicii: **(a)** transferuri 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 transferuri intrabancare și/sau interbancare

în LEI); transferurile în LEI pot fi efectuate și în regim de urgență, **(b)** modificare limită de tranzacționare a cardurilor de debit și credit, **(c)** modificarea ordinii de debitare a conturilor atașate la cardul de debit, **(d)** cerere pentru refuz de plată efectuată cu cardul de debit și credit, **(e)** constituire și lichidare depozite la termen, **(f)** activare mandat de debitare directă, inclusiv din limita de card de credit, **(g)** schimbarea metodei de autentificare (Mobile Token/Digipass), **(h)** alte instrucțiuni în situația în care Banca oferă această posibilitate prin intermediul aplicației.

**9.1.4 Autorizarea operațiunilor de plată.** Pentru efectuarea operațiunilor, Clientul/Utilizatorul trebuie să completeze câmpurile corespunzătoare din aplicația Online B@nking. Consimțământul Clientului pentru autorizarea operațiunilor de plată constă în utilizarea unui Cod de securitate valid în câmpul special afișat. Codul de securitate poate fi generat, în funcție de metoda de autentificare aleasă, de Digipass sau de Mobile Token ca urmare a introducerii **Codului PIN**. În cazul Mobile Token, Codul de securitate poate fi generat și prin utilizarea unui **Cod QR** (reprezintă o imagine grafică a unui cod de bare bidimensional folosită pentru stocarea și prelucrarea codată a informațiilor) disponibil în aplicație și scanat cu ajutorul camerei dispozitivului mobil compatibil, cu soft de citire Cod QR.

## 9.2 SERVICIUL MOBILE B@N KING

**9.2.1 Reguli de utilizare.** (1) Mobile B@nking este o aplicație securizată, ce presupune o conexiune Internet și permite Clientului/Utilizatorului gestionarea conturilor și efectuarea tranzacțiilor prin intermediul unui dispozitiv mobil în condițiile Contractului. Mobile B@nking este un instrument de plată electronică cu acces la distanță, care se bazează pe o soluție informatică de tipul mobile-banking. .

(2) Mobile B@nking se poate descărca și instala pe un dispozitiv mobil compatibil, cu acces la internet, respectiv telefon cu sistem de operare iOS (ex: Iphone) și Android în funcție de caracteristicile tehnice ale acestora, urmând instrucțiunile din (i) meniul dedicat disponibil în Online B@nking, (ii) link-ul transmis de Bancă prin intermediul unei mesaje de tip SMS, (iii) magazinele specializate de tip AppleStore și Google Play Store. 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** (ex. anumite cifre ale unui card de debit 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 de ore, transmis de Bancă (a) prin intermediul unei mesaje de tip SMS în maxim 2 zile lucrătoare de la data contractării serviciului într-o unitate teritorială a Băncii/la telefon sau (b) în meniul de Mesaje din OnlineB@nking, dacă este solicitată 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 B@nking.

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

(4) Mobile B@nking nu se mai poate accesa, fiind necesară reactivarea acesteia, în următoarele cazuri: **(i)** Clientul/Utilizatorul a introdus greșit de 3 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 OnlineB@nking.

(5) Blocarea accesului în Online B@nking (prin introducerea greșită de 3 ori consecutiv a numelui utilizator/Codului de securitate/imagine de securitate aleasă de Client/Utilizator) duce la blocarea accesului în Mobile B@nking, care va putea fi accesată numai după deblocarea accesului în Online B@nking.

**9.2.2** Mobile B@nking oferă: **(i)** vizualizarea situației conturilor, creditelor și a cardurilor asociate serviciului, **(ii)** transferuri intrabancare și/sau interbancare în LEI și valută către conturi în format IBAN, standard și urgente, **(iii)** plăți către Furnizori de utilități agreeți – prin scanarea codului de bare sau prin introducerea manuală a detaliilor facturii, **(iv)** schimburi valutare, **(v)** posibilitatea de blocare temporară a cardurilor asociate serviciului și posibilitatea de a reveni la situația anterioară solicitând deblocarea, **(vi)** 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, **(vii)** calculator valutar și informații despre ratele de schimb, **(viii)** constituire depozite și vizualizare depozite active, **(ix)** hartă rețea ATM/unități teritoriale ale Băncii, **(x)** definirea unor șabloane de plăți către beneficiari, care pot fi utilizate ulterior pentru efectuarea de plăți către aceștia, **(xi)** 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 B@nking, nemaifiind necesară introducerea altor elemente de identificare. Codurile de plată pot fi create/folosite/transmise de către orice client ce utilizează Mobile B@nking,, **(xii)** posibilitatea recepționării de mesaje care se afișează în aplicația Mobile B@nking și care pot fi vizualizate atunci când serviciul Mobile B@nking este accesat și mesaje de tip PUSH, acestea din urmă reprezentând mesaje care se afișează direct pe ecranul telefonului, indiferent dacă în acel moment serviciul Mobile B@nking este accesat sau nu; recepționarea mesajelor de tip PUSH poate fi dezactivată fie din setările telefonului, fie din setările aplicației Mobile B@nking.

**9.2.3 Autorizarea operațiunilor de plată.** Pentru efectuarea operațiunilor, Clientul/Utilizatorul trebuie să completeze câmpurile corespunzătoare din Mobile B@nking. Consimțământul Clientului pentru autorizarea operațiunilor de plată constă în **(i)** introducerea **Codului PIN sau (ii)** în cazul în care Clientul optează în acest sens, prin scanarea amprentei digitale setate în telefon sau prin scanarea trăsăturilor faciale setate în telefon, citirea amprentei digitale sau recunoașterea facială realizându-se de către tehnologia specifică telefonului. Consimțământul Clientului pentru autorizarea operațiunilor de plată prin scanarea amprentei digitale sau scanarea trăsăturilor faciale este valabil doar pentru sume mai mici sau egale cu 800 de LEI. Totodată, se va ține cont de următoarele reguli înainte de a opta pentru acordarea consimțământului prin scanarea amprentei 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, 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.

### 9.3 SERVICIUL TELEPHONE SERVICE ("TS")

**9.3.1 Reguli de utilizare.** (1) TS este un serviciu informatic ce facilitează Clientului efectuarea tranzacțiilor bancare prin telefon (apelând INFO Center) și poate fi accesat prin: **Mobile Token** sau **Digipass**, în funcție de metoda de autentificare aleasă. (2) Pentru a accesa TS, Clientul se autentifică cu Elementele de securitate: **(i) Nume utilizator** - un cod numeric furnizat de Client la contractarea serviciului și **(ii) Cod de securitate (parolă)**, care este generat de Mobile Token sau de Digipass ca urmare a introducerii unui **Cod PIN**. Codul PIN este un număr secret de identificare ales și introdus personal de Client la prima utilizare a Digipass-ului sau la activarea Mobile Token.

(3) Introducerea greșită de trei ori consecutiv a (i) Numelui utilizator/Codului de securitate și, (ii) în cazul Digipass-ului, a codului PIN, va determina blocarea accesului la TS. Pentru deblocare, Clientul va contacta: pentru cazul (i) INFO Center/una din unitățile teritoriale ale Băncii și pentru cazul (ii) una din unitățile teritoriale ale Băncii.

(4) Banca va bloca imediat accesul la TS din motive legate de securitatea utilizării serviciului, de o suspiciune de utilizare neautorizată sau frauduloasă. Deblocarea se va face pe baza deciziei Băncii după ce motivul blocării a fost înlăturat.

**9.3.2** TS oferă Clientului informații cu privire la: (a) conturi, carduri de debit/credit și detalii cu privire la tranzacțiile efectuate prin intermediul acestora; (b) credit contractat la Bancă (data scadență, valoare rate, sume de rambursat, etc.), precum și transmiterea de:

**(i) instrucțiuni cu privire la produse/servicii:** **(a)** modificare limită de tranzacționare, activare/blocare/deblocare carduri de debit și credit, **(b)** modificarea ordinii de debitare a conturilor atașate la cardul de debit, **(c)** activare/anulare ordine de plată programate în LEI și valută, **(d)** transfer intrabancar și/sau interbancar și/sau schimburi valutare.

**(ii) solicitări cu privire la produse/servicii:** **(a)** programare, pentru următoarea Zi lucrătoare, de retrageri de numerar mai mari de 10.000 EUR pe zi (sau echivalent în altă valută la cursul de schimb publicat de BNR), **(b)** reemitere/înlocuire card de debit/credit și/sau codului PIN aferent, **(c)** închidere Conturi curente. Nu se va procesa solicitarea de închidere a unui Cont curent atașat altui produs/serviciu bancar contractat sau a tuturor Conturilor curente deschise la Bancă, în sensul încetării relației cu Banca, **(d)** deschidere cont de depozit la termen, constituire și lichidare depozite la termen, **(e)** modificarea opțiunii exprimate în Cerere de a primi extrasul de cont/raportul de activitate, **(f)** rambursarea anticipată parțială sau totală a 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 la sediile Băncii în vederea ridicării și semnării noului grafic de rambursare. Noul grafic de rambursare poate fi vizualizat și în Online B@nking, **(g)** în cazul cardului de credit, activarea facilității de rambursare prin debitare automată, în condițiile contractului de card de credit contractat cu Banca, **(h)** modificarea datelor Clientului cu privire la număr de telefon, adresă e-mail. **(iii) solicitări de contractare a unor produse/servicii:** **(a)** cont de economii; **(b)** Cont curent în altă valută decât cea a Conturilor curente deja deschise la Bancă; **(c)** Info SMS; **(d)** Mobile B@nking; **(e)** alte produse/servicii în situația în care Banca oferă această posibilitate prin intermediul serviciului.

**9.3.3 Autorizarea operațiunilor de plată.** (1) Consimțământul Clientului pentru autorizarea operațiunilor de plată constă în autorizarea telefonică expresă dată Băncii pentru efectuarea operațiunii prin confirmarea detaliilor plății de către Client. Instrucțiunile recepționate de Bancă după Orele limită specifice fiecărui tip de operațiune, vor fi procesate în următoarea Zi lucrătoare.

(2) Ordinele de plată trebuie să cuprindă obligatoriu: **(i)** suma plății și moneda în care se face plata; **(ii)** numele plătitorului; **(iii)** numărul de cont în format IBAN din care se face plata; **(iv)** numele beneficiarului; **(v)** numărul de cont al beneficiarului (în format IBAN atunci când este obligatoriu, ex. plăți în Uniunea Europeană); **(vi)** banca beneficiarului; **(vii)** codul fiscal al beneficiarului și numărul de evidență al plății (pentru plata obligațiilor bugetare); **(viii)** descrierea sau alte informații ale tranzacției; **(ix)** data procesării; **(x)** regim de procesare (normal sau urgent) pentru plăți în LEI; **(xi)** cod abonat/număr factură (în cazul plăților de utilități); **(xii)** speze bancare interne și externe aferente plății în valută; **(xiii)** contul indicat pentru debitarea comisioanelor aferente plății în valută. Banca nu va accepta/procesa ordinele de plată care nu includ aceste informații.

(3) Banca poate limita numărul și suma tranzacțiilor ordonate prin TS, precum și numărul de încercări de autentificare nereușite. Banca își rezervă dreptul de a restricționa sau de a extinde serviciile oferite prin TS, după evaluarea relației cu Clientul, informându-l asupra acestor restricții/extensii în timp util.

## CAPITOLUL 10. DISPOZIȚII SPECIALE PRIVIND SERVICIUL INFO SMS

**10.1 Reguli de utilizare.** (1) Prin Info SMS, Banca transmite, conform opțiunii clientului exprimate în Cerere/Online B@nking/INFO Center, mesaje SMS informative privind: **(i) Plăți / Încasări** – mesaje transmise în timp real ca urmare a operațiunilor zilnice de încasări/plăți (cu excepția tranzacțiilor efectuate la casierie și a tranzacțiilor depunere/retragere numerar cu cod de bare/cu card la BNA) efectuate pe Conturile curente deschise la Bancă: a) pentru orice încasare/plată sau b) numai pentru încasările/plățile 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 Overdraft** – mesaje cu privire la expirarea facilității de Overdraft 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 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: "B" – la fiecare modificare a soldului sau "D" – în fiecare zi.

(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 terminal (telefon mobil) capabil să primească mesaje SMS și care să fie conectat doar la rețelele naționale de telefonie mobilă.

(4) Clientul poate solicita modificări referitoare la numerele de telefon pe care se transmit mesajele, conturile pentru care se activează serviciul, Pragul de alarmă, prin Cerere scrisă în unitățile teritoriale ale Băncii/Online B@nking/INFO Center.

(5) Clientul are obligația să informeze Banca de îndată, în scris/prin Online B@nking/INFO Center, în situația în care numerele de telefon indicate pentru a primi mesaje SMS nu mai sunt la dispoziția acestuia indiferent din ce motiv (ex: încetare contract telefonie, înstrăinare număr de telefon, pierdere telefon) și să indice alte numere 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 terminalul 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 11. DISPOZIȚII SPECIALE PRIVIND MULTIFUNCȚIONALELE DE NUMERAR (BNA)

**11.1 Reguli de utilizare.** (1) BNA este un echipament multifuncțional de eliberare și depozitare numerar destinat efectuării operațiunilor descrise mai jos. Operațiunile se efectuează prin intermediul Instrumentelor de plată (card de debit/credit / Cod de bare și Cod de bare popririi) sau fără prezența fizică a acestora (în cazul schimburilor valutare, reîncărcării cartelelor telefonice sau a plăților către Furnizorii de utilități agregate).

Codul de bare este un set de simboluri monovalută, pe suport de hârtie, eliberat Clientului la ghișeele Băncii. Codul de bare permite efectuarea operațiunilor de retragere numerar, depunere numerar și constituire depozite, pe baza unui Element de securitate - Cod PIN (cod personal de identificare) atribuit la emiterea Codului de bare.

Codul de bare popriri reprezintă un cod format din: (i) 6 cifre generate automat de Bancă și transmise clienților prin SMS, în situația prevăzută la art. 2.14 și (ii) ultimele 4 cifre din CNP-ul Clientului, pe care acesta trebuie să le adauge codului primit de la Bancă. Retragerea de numerar a sumelor cuvenite se va face 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/Codului de bare popriri, 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)** depunere și retragere de numerar prin intermediul Instrumentelor de plată card de debit/credit și Cod de bare; constituire de depozite la termen prin intermediul unui Cod de bare; schimb valutar fără prezența fizică a Instrumentelor de plată (card de debit/credit și Cod de bare); plăți către Furnizori de utilități agreați, prin scanarea facturii emisă de un Furnizor de utilități; reîncărcarea cartelelor telefonice comercializate de Furnizorii de utilități agreați; **(ii)** 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 agreați, vizualizarea soldului contului, schimbarea codului PIN aferent cardului. Acestor operațiuni li se aplică, în completare, și dispozițiile Capitolului 6; **(iii)** retragere de numerar în limita a maxim 2.000 LEI prin intermediul Codului de bare popriri; **(iv)** dispunerea de operațiuni potrivit Dispozițiilor speciale aferente.

(3) Este permisă: **(i)** depunerea de numerar numai sub forma de bancnote, în LEI, EUR și USD, în limita sumei de 15.000 EUR/zi sau echivalent. Clientul are obligația de a nu introduce în cadrul depunerilor bancnotele rupte, lipite cu scoci, pătate sau cu uzură mare deoarece acestea pot duce la blocarea BNA-ului, **(ii)** retragerea de numerar (numai sub formă de bancnote) în LEI, având cupiurile: 1, 10, 50, 100 LEI.

(4) În cazul depunerilor de numerar prin intermediul Codului de bare, odată cu eliberarea acestuia se va defini un Cod PIN, ce va fi introdus de Client pentru efectuarea operațiunii de depunere.

(5) În cazul retragerii de numerar prin intermediul Codului de bare: **(i)** pentru efectuarea operațiunii, Clientul este obligat să introducă un Cod PIN care va fi identic cu suma solicitată la eliberarea Codului de bare. **(ii)** dacă suma eliberată de BNA (din lipsă de numerar) este mai mică decât suma solicitată, pentru diferență, Clientul poate utiliza Codul de bare la un alt BNA din rețeaua Băncii, sau poate solicita Băncii anularea Codului de bare înainte de expirarea valabilității.

(6) Codul de bare este valabil: **(i)** nelimitat, pentru depunere numerar și constituire depozit la termen și poate fi folosit pentru mai multe operațiuni, în limita sumei de 15.000 EUR/zi sau echivalent; **(ii)** 24 de ore de la data emiterii, pentru retragere de numerar și poate fi folosit pentru o singură operațiune. În cazul operațiunilor de retragere numerar mai mari de 10.000 LEI sau echivalent, pentru emiterea Codului de bare, Banca poate solicita documente justificative. Eliberarea Codului de bare are ca efect indisponibilizarea sumei ordonate și transferarea acesteia într-un cont tranzitoriu. Dacă Clientul nu a retras suma în 24 de ore de la eliberare, Codul de bare devine inutilizabil, iar suma de bani indisponibilizată este returnată în contul clientului, împreună cu comisioanele aferente tranzacției neefectuate și percepute de Bancă.

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

(8) Codul de bare popriri este valabil 30 zile calendaristice de la data emiterii. Eliberarea Codului de bare are ca efect indisponibilizarea sumei și transferarea acesteia într-un cont tranzitoriu. După expirarea termenului de valabilitate, codul devine inutilizabil iar suma de bani indisponibilizată 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 cuvenite Clientului, în conformitate cu prevederile art.2.14 de mai sus.

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

O instrucțiune a Clientului este considerată recepționată de Bancă după momentul în care Clientul a autorizat operațiunea de plată, conform prevederilor de mai sus. Depunerile de numerar efectuate după ora 19.30 vor fi operate în următoarea Zi lucrătoare bancară.

(2) Operațiunile de schimb valutar sunt limitate la suma de 5.000 LEI sau echivalent per tranzacție.

(3) 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 suma integrală 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.

**11.3 Clientul are obligația (i)** să reclame de îndată Băncii orice disfuncționalitate a BNA cum ar fi: imposibilitatea eliberării/depunerii 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), Cod de bare invalid, suma eliberată la schimbul valutar este mai mică decât echivalent LEI pentru suma încasată

în valută; **(ii)** să solicite la ghișeele Băncii un nou Cod de bare, în cazul funcționării necorespunzătoare a Codului de bare din motive care nu îi sunt imputabile; **(iii)** 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 care nu îi sunt imputabile.

### III. DISPOZIȚII FINALE

#### CAPITOLUL 12. 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 expirarea termenului legal de 15 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 Banca pune la dispoziția Clientului codul IBAN, **(ii)** dispozițiile privitoare la drepturile și obligațiile părților aferente cardului de debit intră în vigoare la momentul predării cardului, **(iii)** dispozițiile privitoare la drepturile și obligațiile părților aferente Online B@nking și TS intră în vigoare în funcție de metoda de autentificare aleasă: a) în cazul Digipass, la momentul în care Clientul primește dispozitivul Digipass sau b) în cazul Mobile Token, la momentul în care Clientul activează aplicația Mobile Token utilizând Codul de configurare transmis de Bancă, **(iv)** dispozițiile privitoare la drepturile și obligațiile părților aferente Mobile B@nking intră în vigoare la momentul în care Clientul activează aplicația utilizând Codul de configurare transmis de Bancă și **(v)** 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 Suport durabil.

**12.2 Contractul încetează prin:** **(i)** acordul scris al părților, la data și în condițiile convenite; **(ii)** denunțarea unilaterală, totală sau parțială, în orice moment, 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 minim 24 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 și **c)** Client cu 30 zile înainte de data încetării; **(iii)** notificare transmisă cu 15 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, orice sold creditor fiind la dispoziția mostenitorilor în condițiile legii; **(v)** fără notificare sau altă formalitate prealabilă, cu efect imediat dacă soldul contului este mai mic decât zero și nu există operațiuni pe cont pe o perioadă de minim 6 luni (cu excepția taxelor și comisioanelor percepute de Bancă); **(vi)** în orice alte situații prevăzute în Contract și/sau de dispoziții legislative/decizii ale unor autorități.

**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 în cazul în care este poprit sau indisponibilizat conform legii și/sau pe cont se derulează operațiuni aferente altor produse/servicii, **(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 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, prin oricare dintre următoarele mijloace: înmânare directă, poștă, fax, poștă electronică (e-mail), convorbire telefonică înregistrată, mesaj SMS, Online B@nking, Mobile B@nking, mențiuni în extras de cont/raport de activitate, inclusiv afișare la sediile unităților teritoriale, dacă este cazul. Banca poate utiliza și alte mijloace de comunicare, inclusiv tehnici de comunicare la distanță, cu respectarea legislației în vigoare.

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.

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 B@nking 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 înformării, dovedită prin ștampila de înregistrare a 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, redirecționate către/de către un terț.

**d)** Clientul se obligă să își ridice corespondența de la Bancă 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.** (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 ani. Toate conversațiile purtate prin intermediul serviciului TS sunt înregistrate pe benzi magnetice/alte echipamente tehnice, iar transmiterea ordinelor pentru efectuarea tranzacțiilor prin TS nu poate fi dovedită decât prin aceste înregistrări.

(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 B@nking (iv) comunicările transmise Clientului de către Bancă prin Online B@nking/Mobile B@nking 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 semnătură electronică, fie calificată, avansată sau simplă, inclusiv 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.

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.

**13.4 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.

**13.5 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.

Banca poate introduce condiții tehnice suplimentare care modifică prezentul contract, în situația 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.

**13.6 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 va prevala. 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.

**13.7 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.** Părțile vor depune toate diligențele pentru a rezolva pe cale amiabilă orice neînțelegere sau litigiu apărute între ele decurgând din prezentul Contract. Litigiile sunt de competența instanței române. În vederea soluționării eventualelor dispute cu Banca, Clientul are posibilitatea de a se adresa Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar, cu sediul în **București, Str. Sevastopol, nr.24, sector 1, Telefon: (021) 9414, site web [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro)**. Clientul poate depune reclamații la Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului (ANPC) **Bdul Aviatorilor nr. 72, sector 1, București – România, Telefon: +4 – 0372131951, Fax: +4 – 021-3143462, e-mail: [office@anpc.ro](mailto:office@anpc.ro), [www.anpc.gov.ro](http://www.anpc.gov.ro) sau la unitățile sale teritoriale**. De asemenea, Clientul poate apela la procedurile extrajudiciare, inclusiv la mediere. În cadrul oricărei proceduri judiciare/extrajudiciare, documentele emise de Bancă privind sumele datorate de Client constituie 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 OUG 113/2009 privind serviciile de plăți. În cazul în care solicitările Clientului în opinia Băncii sunt abuzive prin frecvență, 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 singulară 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, Clientul poate contacta orice unitate teritorială a Băncii, INFO Center sau poate consulta pagina de internet a Băncii [www.unicredit.ro](http://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 postal 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	Instrumente de plată	Orele limită pentru primirea instrucțiunii
<b>Plăți în LEI</b>		
Transfer interbancar – 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
	Online B@nking / Mobile B@nking <50.000 LEI ≥50.000 LEI sau plată urgentă	14:30 15:15
	Telephone Service	14:15
	<i>plată urgentă=plată de mică valoare (&lt;50.000 LEI) care se va transmite prin sistemul ReGIS și va fi comisionată conform regulilor de comisionare ale acestui sistem.</i>	
Transfer interbancar – cu debitarea contului Clientului în ziua primirii instrucțiunii și creditarea contului prestatorului de servicii de plată al beneficiarului plății în ziua următoare	Formular pe suport de hârtie	12:30 - 15:30
	Online B@nking / Mobile B@nking	14:30 - 17:00
	Telephone Service	14:15 - 17:00
Transfer intrabancar – cu debitarea contului Clientului și creditarea contului beneficiarului plății în aceeași zi, cu excepția transferurilor privind plata utilităților, instruite prin Online B@nking / Mobile B@nking sambata, duminica 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	16:00
	Telephone Service	17:00
	Online B@nking / Mobile B@nking	20:00 23:59 (sambata, duminica și zilele de sărbătoare națională și/sau legale)
Plăți în LEI în afara teritoriului României	Formular pe suport de hârtie	12:30
	Online B@nking / Telephone Service	15:15
<b>Plăți în valută</b>		
Transfer interbancar cu debitarea contului Clientului în ziua primirii instrucțiunii și Data valutei la care se face debitarea contului Clientului în aceeași zi (T+0)	Formular pe suport de hârtie	11:30 - TRY 12.30 – CHF 13:30 – alte valute
	Online B@nking	12:30 - TRY 13.30 – CHF
	Mobile B@nking – către conturi in format IBAN	14:30 – alte valute
	Telephone Service	12:30 - TRY 13:30 – CHF 14:30 – alte valute
Transfer intrabancar și interbancar cu debitarea contului Clientului în ziua primirii instrucțiunii și Data valutei la care se face debitarea contului Clientului	Formular pe suport de hârtie	16:00
	Online B@nking	16:30
	Telephone Service	15:30
<p>Banca nu poate garanta Data de valută aplicată de către prestatorul de servicii de plată al beneficiarului plății la creditarea contului acestuia.</p> <p>Transferurile intrabancare se execută cu Data de valută T+0.</p> <p><b>Data valutei standard/diferită de minimă: T+0</b> – LEI; <b>T+1</b> - EUR (banca beneficiară din UE, SEE, cu excepția formularelor pe suport hârtie).</p> <p><b>T+2</b> - EUR (banca beneficiară din UE și SEE, cu formular pe suport hârtie și banca beneficiară din afara UE și SEE) și BGN CHF GBP HUF PLN RUB TRY USD CAD CZK DKK NOK SEK ZAR AUD; <b>T+3</b> – CNY JPY.</p> <p><b>Data de valută minimă: T+0</b> - EUR BGN CHF GBP HUF PLN RUB TRY USD; <b>T+1</b> - CAD CZK DKK NOK SEK ZAR.</p>		
<b>Schimburi valutare (FX)</b>		
Schimburi valutare	Formular pe suport de hârtie	15:30

	Online B@nking / Mobile B@nking	16:30
<b>Încasări</b>		
Încasări în LEI	ReGIS/SENT	17:00
Încasări în valută	SWIFT/SEPA	17:00
	TARGET2	17:50
<b>Tranzacții cu numerar</b>		
Retragere/Depunere/Schimb valutar	Casierie	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).

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

**BGN** - Leva bulgărească; **CHF** - Francul elvețian; **GBP** - Lira sterlină; **HUF** - Forint-ul maghiar; **PLN** - Zlotul polonez; **RUB** - Rubla rusească; **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.