



**CONDITII GENERALE
DE FUNCTIONARE A PRODUSELOR SI SERVICIILOR BANCARE
„Produse Anterioare”
~ PERSOANE FIZICE ~**

Versiunea 7
Data intrarii in vigoare: 16.11.2023

CUPRINS

I.	CE SUNT SI CUM SE APLICA CONDITIILE GENERALE DE FUNCTIONARE A PRODUSELOR SI SERVICIILOR BANCARE	
	Produse Anterioare – PERSOANE FIZICE (CGPF)	4
1.	Prevederi introductive	4
2.	Aplicabilitatea Conditiei Generale de Functionare a produselor si serviciilor bancare Produse Anterioare – persoane fizice (CGPF)	4
3.	Definitii	5
4.	Deschiderea Relatiei dintre Banca si Client	11
5.	Modificarea CGPF	12
6.	Cesiune/transfer	13
7.	Incetarea Relatiei de afaceri	13
II.	GENERALITATI PRIVIND DERULAREA RELATIEI DINTRE BANCA SI CLIENT	14
8.	Identificarea si cunoasterea clientelei. Prevenirea spalarii banilor si finantarii terorismului	14
9.	Imputerniciti	16
10.	Modificari in situatia Clientului	17
11.	Modificari in situatia Bancii	18
12.	Relatia dintre Banca si mostenitorii Clientului	18
13.	Limitarea raspunderii Bancii. Forta majora si caz fortuit	18
14.	Limitarea efectelor impreviziunii	19
15.	Locul si Programul de lucru	19
III.	PRODUSE SI SERVICII BANCARE	19
	PREVEDERI GENERALE PRIVIND SERVICIILE SI OPERATIUNILE DE PLATA	19
16.	Categorii de Servicii de plata	19
17.	Informatii obligatorii la executarea Instructiunii privind Operatiunea de plata	20
18.	Momentul primirii Ordinului de plata	21
19.	Refuzul executarii Ordinului de plata	21
20.	Consimtamantul pentru executarea Operatiunilor de plata	22
21.	Executarea Operatiunilor de plata	22
22.	Termene de executare	24
23.	Irevocabilitatea Instructiunii privind executarea Operatiunii de plata	24
24.	Neexecutarea sau executarea incorecta a Instructiunilor privind Operatiunile de plata	25
25.	Indisponibilizarea conturilor	25
26.	Securitatea operatiunilor si blocarea Instrumentelor de plata	26
27.	Extrase de cont	27
28.	Sume transferate	27
29.	Dreptul Clientului la rambursare	27
	FUNCTIONAREA PRODUSELOR SI SERVICIILOR BANCARE	28
30.	Cont curent	28
31.	Debit Direct	32
32.	Standing Order (Plati programate)	33
33.	Schimb valutar	34
34.	Depozite la termen	34

35. Carduri	35
36. Serviciul de Internet Banking	39
37. Aplicatia mToken (Token Mobil).....	42
38. Contact Center	43
39. Pachete de produse	44
40. Bancassurance	44
41. Alte servicii	44
IV. COSTURI	46
42. Prevederi generale	46
43. Dobanzi	46
44. Comisioane si Taxe	47
45. Compensare.....	48
46. Imputatia platii	48
V. DISPOZITII FINALE.....	48
47. Corespondenta	48
48. Prelucrarea si Protectia Datelor Personale	49
49. Legea aplicabila	50
50. Reclamatii si litigii.....	50
51. Alte dispozitii	50
52. Nerenuntarea tacita	51
53. Traduceri autorizate	51
54. Interpretare	51

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

1. Prevederi introductive

1.1 Conditiiile Generale de Functionare a produselor si serviciilor bancare Produse Anterioare– persoane fizice (denumite in continuare “CGPF”) reglementeaza relatia dintre Salt Bank S.A. (denumita aici “Banca”) si clientii sai, persoane fizice romane si straine (numiti aici individual “Client”), se vor aplica produselor si serviciilor bancare contractate initial de Client la Banca anterior datei de 16 noiembrie 2023, indiferent daca au fost prelungete, modificate, reinnoite sau in derulare ulterior acestei date (denumite, in continuare, “Produse Anterioare”) si se completeaza cu formularele si conventiile specifice fiecarui tip de produs sau serviciu Produse Anterioare (acolo unde este cazul), actele normative in vigoare, inclusiv legislatia specifica domeniului protectiei consumatorului si reglementarile Bancii Nationale a Romaniei.

1.2 Prevederile CGPF se completeaza cu prevederile Conditiiilor specifice aferente fiecarui produs si/ sau serviciu Produse Anterioare, indiferent daca aceste Conditii specifice mentioneaza sau nu in mod expres faptul ca se completeaza cu dispozitiile prezentelor CGPF.

Aceste CGPF nu se aplica produselor si serviciilor Salt Bank oferite prin intermediul aplicatiei de mobile banking a Bancii.

1.3 In caz de conflict intre prevederile CGPF si Conditiiile specifice privind Serviciile de plata care au intrat in vigoare inainte de intrarea in vigoare a prezentelor CGPF, vor prevala prezentele CGPF.

1.4 In caz de conflict intre prevederile CGPF si Conditiiile specifice privind alte servicii care au intrat in vigoare inainte de intrarea in vigoare a prezentelor CGPF, vor prevala prezentele CGPF.

1.5 In caz de conflict intre prevederile CGPF si Conditiiile specifice aferente produselor si serviciilor Produse Anterioare care au intrat in vigoare ulterior intrarii in vigoare a prezentelor CGPF, vor prevala Conditiiile specifice.

1.6 Oricarui aspect nereglementat in Conditiiile specifice aferente fiecarui produs/serviciu Produse Anterioare ii vor fi aplicabile prevederile prezentelor CGPF.

1.7 Clientii pot solicita si primi de la Banca servicii de asistenta si consultanta privind serviciile bancare oferite, fara ca prin aceasta sa isi piarda dreptul de decizie si dispozitie. Punerea acestor servicii la dispozitia Clientilor, chiar si contra cost, nu atrage raspunderea Bancii cu privire la deciziile Clientilor.

2. Aplicabilitatea Conditiiilor Generale de Functionare a produselor si serviciilor bancare Produse Anterioare – persoane fizice (CGPF)

2.1 CGPF formeaza cadrul legal general in relatia Banca-Client in ceea ce priveste produsele si serviciile Produse Anterioare, se aplica incepand cu data stabilirii relatiei de afaceri si sunt valabile pana la data incetarii acesteia. Modificarea sau incetarea unuia din produsele sau serviciile bancare care sunt Produse Anterioare utilizate de catre Client nu afecteaza valabilitatea celorlalte produse sau servicii sau a prezentelor CGPF.

2.2 Stabilirea si derularea relatiei de afaceri intre Banca si Client in ceea ce priveste produsele si serviciile Produse Anterioare presupune prelucrarea datelor cu caracter personal ale acestuia, precum si ale altor categorii de persoane fizice care actioneaza in numele sau ori in legatura cu relatia de afaceri stabilita intre acesta si Banca in ceea ce priveste produsele si serviciile Produse Anterioare. Banca prelucreaza aceste date in conformitate cu prevederile sectiunii intitulate Prelucrarea si Protectia Datelor Personale din prezentele CGPF.

2.3 CGPF si formularele standardizate sunt puse la dispozitia Clientului pe Pagina de Internet a Bancii sau, la cerere, prin intermediul unor canale electronice.

2.4 Informatiile privind produsele si serviciile oferite clientilor vor fi puse la dispozitie pe Pagina de Internet a Bancii sau aduse la cunostinta acestora prin orice mijloace de informare conforme cu dispozitiile legale.

3. Definitii

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

3.1 Definitii generale

- 3.1.0 **Banca/Prestator de servicii de plata:** Salt Bank SA sau orice denumire ulterioara pe care aceasta o poate avea, cu Sediul in Bucuresti, B-dul. Dimitrie Pompei, Nr. 5-7, Et. 6, Sector 2, inmatriculata la Oficiul Registrului Comertului sub nr. J40/2416/1998, C.U.I.RO10318789, Registrul Bancar RB-PJR-40-043.
- 3.1.1 **Client/ Utilizator de servicii de plata:** Inseamna, in cadrul prezentelor CGPF, in functie de context, daca nu se prevede altfel, una sau mai multe dintre urmatoarele categorii aferente produselor si serviciilor Produse Anterioare: i) titularul unui cont deschis la Banca – persoana fizica rezidenta sau nerezidenta; ii) persoanele autorizate sa opereze pe cont in numele si pe seama titularilor; iii) orice alti beneficiari ai vreunui produs sau serviciu al Bancii; iv) orice posibil beneficiar al vreunei tranzactii negociate cu Banca, chiar daca respectiva tranzactie nu s-a realizat; v) succesorii legali si/ sau contractuali ai categoriilor de Clienti mentionati la punctele i) – iv) de mai sus.
- 3.1.2 **Comunicare:** Reprezinta instiintarea adresata Clientului de catre Banca prin publicare pe Pagina de Internet a Bancii si/sau prin e-mail si/sau SMS si/sau prin Casuta de mesaje si/sau printr-un alt mijloc de comunicare in masa. Data Comunicarii va fi considerata ca fiind data afisarii, publicarii sau transmiterii, dupa caz.
- 3.1.3 **Cont bancar curent** (definit in continuare **“Cont curent”**): Este un cont destinat efectuarii operatiunilor curente de incasari si plati dispuse de Clienti in cadrul produselor si serviciilor Produse Anterioare. In Contul curent se inregistreaza, distinct si cronologic, toate tranzactiile generate de relatia dintre Banca si Client in ceea ce priveste produsele si serviciile care sunt Produse Anterioare. De asemenea, Contul curent poate reprezenta produsul suport pentru diverse produse si servicii bancare Produse Anterioare.
- 3.1.4 **Consumator:** Persoana fizica sau grup de persoane fizice constituite in asociatii, care actioneaza in scopuri din afara activitatii sale comerciale, industriale sau de productie, artizanale ori liberele.
- 3.1.5 **Consumator vulnerabil:** Consumatorul al carui venit lunar nu depaseste echivalentul a 60% din castigul salarial mediu brut pe economie, previzionat in ultima prognoza macroeconomica, respectiv prognoza de toamna, publicata de catre Comisia Nationala de Prognoza in anul in curs pentru anul urmator, sau al carui venit din ultimele 6 luni nu depaseste echivalentul a 60% din castigul salarial mediu brut pe economie.
- 3.1.6 **Consumator nevulnerabil:** Consumatorul care nu este vulnerabil din punct de vedere financiar.
- 3.1.7 **Cont de plati:** Un cont bancar curent detinut in numele unuia sau al mai multor consumatori, care este folosit pentru executarea de operatiuni de plata (orice fel de operatiuni).
- 3.1.8 **Cont de plati cu servicii de baza:** Un cont detinut de consumator si in care pot fi efectuate: (i) operatiunile necesare pentru deschiderea, administrarea si inchiderea unui cont de plati; (ii) depuneri de fonduri intr-un cont de plati; (iii) retrageri de numerar pe teritoriul Uniunii Europene dintr-un cont de plati, in timpul sau in afara programului de lucru al institutiei de credit; (iv) efectuarea urmatoarelor operatiuni de plata pe teritoriul Uniunii Europene: debitari directe, operatiuni de plata printr-un card de plata, inclusiv plati online, transferuri de credit, inclusiv ordine de plata programata, dupa caz, la terminale bancare si prin intermediul facilitatilor online ale institutiei de credit.
- 3.1.9 **Consumator rezident legal in Uniunea Europeana:** Persoana fizica care are dreptul la rezidenta intr-un stat membru al Uniunii Europene, inclusiv consumatorii fara adresa stabila si solicitantii de azil, precum si consumatorii carora nu li se acorda un permis de sedere, dar a caror expulzare nu este posibila din motive de fapt sau de drept.
- 3.1.10 **Costuri:** Prin costuri suportate de Client in legatura cu produsele si serviciile utilizate in cadrul Relatiei, se intelege orice suma datorata de Client Bancii cu titlu de dobanda, comisioane, taxe, speze precum si orice alte costuri in sarcina Clientului sau suportate in numele si pe seama Clientului conform documentatiei semnate cu Banca.
- 3.1.11 **Curs de Schimb de Referinta:** Reprezinta cursul de schimb folosit de Banca pentru efectuarea oricarui schimb valutar (vanzare sau cumparare, dupa caz) si care este comunicat de Banca prin afisare pe Pagina de Internet a acesteia si/sau la momentul realizarii tranzactiei in Canale Electronice, in functie de tipul produsului prin care se tranzactioneaza (**“Curs de Schimb de Referinta al Bancii”**) sau care provine dintr-o sursa publica (**“Cursul de Referinta BNR”** sau **„Cursul Bancii Centrale Europene (BCE)”** sau **“Cursul de Schimb de Referinta Mastercard”**), in functie de conditiile specifice aplicabile in conformitate cu prezentele CGPF sau cu Condițiile specifice.
- 3.1.12 **Data valutei:** Reprezinta data de referinta folosita de Banca pentru a calcula dobanda aferenta fondurilor debitate din sau creditate in contul Titularului de cont.

- 3.1.13 **Depozit:** Depozitul este orice sold creditor, inclusiv dobanda datorata, rezultat din fonduri aflate intr-un cont sau din situatii tranzitorii derivand din operatiuni bancare curente cum ar fi: depozit la termen, cont curent, cont de economii, cont de card, cont comun.
- 3.1.14 **Descoperit neautorizat de cont:** Reprezinta o situatie care poate sa apara in anumite conditii, cum ar fi inregistrarea de catre Banca a valorii comisioanelor, dobanzilor sau a altor costuri datorate de Client, realizarea unor tranzactii cu cardul off-line sau a unor tranzactii cu cardul decontate intr-o moneda diferita de moneda cardului, care conduc la o depasire a valorii disponibile in cont.
- 3.1.15 **Extras de cont:** Reprezinta documentul emis de catre Banca cu privire la inregistrarile evidentiata in Cont de plati intr-o perioada de referinta, aferente operatiunilor ordonate de Titularul de cont/Imputernicit sau efectuate prin utilizarea instrumentelor de plata emise pe numele acestora, inclusiv valorile comisioanelor, taxelor si dobanzilor, in ceea ce priveste produsele si serviciile Produse Anterioare.
- 3.1.16 **Facilitate de tip descoperit de cont:** Un contract de credit explicit, in baza caruia un prestator de servicii de plata pune la dispozitia unui consumator fonduri care depasesc soldul curent al contului de plati al consumatorului.
- 3.1.17 **Fonduri:** Bancnote si monede, bani scripturali, precum si moneda electronica, astfel cum este definita la art. 4 lit. f) din Legea nr. 127/2011 privind activitatea de emitere de moneda electronica, cu modificarile ulterioare.
- 3.1.18 **Imputernicit:** Reprezinta o persoana fizica autorizata sa actioneze pentru si in numele Clientului in relatia cu Banca, in limita mandatului acordat, potrivit legislatiei aplicabile.
- 3.1.19 **Indice de Referinta:** Reprezinta indicele folosit ca baza de calcul pentru determinarea dobanzilor ce urmeaza sa fie aplicate si care provine dintr-o sursa publica ce poate fi verificata de catre Client si de catre Banca (precum IRCC, ROBOR, EURIBOR sau alt indice public).
- 3.1.20 **Institutie de credit:** Intreprinderea astfel cum este definita la art. 4 alin. (1) pct. 1 din Regulamentul (UE) nr. 575/2013 al Parlamentului European si al Consiliului din 26 iunie 2013 privind cerintele prudentiale pentru institutiile de credit si societatile de investitii si de modificare a Regulamentului (UE) nr. 648/2012.
- 3.1.21 **Instructiune:** Reprezinta o dispozitie data Bancii de catre Client sau de catre un Imputernicit al acestuia in scopul sau in legatura cu furnizarea de produse si servicii, in conformitate cu prevederile Conditiei specifice.
- 3.1.22 **Lista de tarife, dobanzi si comisioane** aplicabile persoanelor fizice: Reprezinta lista standard de tarife, dobanzi si comisioane pentru produsele si serviciile bancare oferite Clientilor Bancii, precum si Lista de dobanzi si comisioane carduri de credit, publicate pe Pagina de Internet a Bancii.
- 3.1.23 **Numar de telefon ales:** Numar de telefon mobil furnizat de Client pentru comunicari oficiale in relatia cu Banca, la care Banca poate trimite: Numele de Utilizator sau Parola pentru accesarea Serviciului Internet Banking, coduri de autorizare pentru procesarea Instructiunilor Clientului sau coduri de autorizare a instalarii aplicatiilor mobile, mesajele aferente Serviciului Alerte SMS/E-mail etc. Numarul de telefon poate fi inregistrat in retele nationale sau din strainatate care accepta primirea de SMS-uri inclusiv de la numere scurte din Romania.
- 3.1.24 **Pagina de Internet:** Reprezinta website-ul Bancii, respectiv www.produseanterioare.salt.bank
Program de lucru: Reprezinta intervalul de timp, in cursul unei Zile lucratoare, in care Banca poate procesa documente si efectua operatiuni, in conformitate cu regulile de sistem stabilite de Banca.
- 3.1.25 **Relatia:** Stabileste cadrul general de desfasurare a raporturilor contractuale dintre Banca si Clientii sai, cu privire la toate produsele si serviciile oferite de Banca acestora, aplicandu-se oricarui aspect care nu este reglementat expres in alt mod in alte documente contractuale. Relatia dintre Banca si Client se concretizeaza intr-o "**Conventie-cadru**" formata din: i) prevederile prezentelor Conditii generale de functionare a produselor si serviciilor bancare – persoane fizice (denumite in continuare "**CGPF**"); ii) **Lista de tarife, dobanzi si comisioane** aplicabile persoanelor fizice; iii) prevederile documentatiei specifice de solicitare a produselor si serviciilor Produse Anterioare oferite de Banca, indiferent de denumirea pe care o poarta (cerere, cerere-contract, contract, conventie, etc.) denumite in continuare "**Conditiiile specifice**", care, impreuna cu actele normative aplicabile si uzantele si practicile bancare, guverneaza "legea partilor". Aceasta reprezinta, totodata, si un contract de servicii de plata care reglementeaza executarea, pe tot parcursul existentei acestuia, a unor operatiuni de plata individuale si succesive si care poate contine obligatia de a constitui un cont de plati, precum si conditiile privind constituirea acestuia.
- 3.1.26 **Reprezentant legal:** Persoana fizica imputernicita legal sa reprezinte in relatia cu Banca o persoana fizica minora sau aflata in interdictie judecatoareasca, in numele si pe contul careia poate efectua operatiuni bancare.
- 3.1.27 **Specimen de semnatura:** Reprezinta semnatura olografa a Titularului de cont sau a Imputernicitorilor, inregistrata pe documentele utilizate in relatia cu Banca si pastrata in evidentele acesteia.
- 3.1.28 **Titular de cont:** Reprezinta Clientul – persoana fizica rezidenta sau nerezidenta - caruia Banca ii atribuie un cod de Client, ii deschide cont curent si da curs ordinelor acestuia.

3.1.29 **Zi lucratoare:** Reprezinta orice zi in care Banca si alte institutii de credit din Romania sunt deschise pentru afaceri si tranzactii interbancare incheiate in Romania sau, in cazul tranzactiilor efectuate in valuta, orice zi in care institutiile de credit sunt deschise pentru afaceri si tranzactii de schimb valutar atat in Romania cat si in principalul centru financiar al tarii de origine a monedei respective.

3.2 Definitii privind cunoasterea Clientelei si prevenirea spalarii banilor

3.2.0 **ANAF:** Agentia Nationala de Administrare Fiscala.

3.2.1 **Beneficiar Real:** Inseamna persoana fizica ce detine sau controleaza in cele din urma Clientul si/sau persoana fizica in numele ori in interesul careia se realizeaza, direct sau indirect, o tranzactie sau o operatiune.

3.2.2 **CRS (Common Reporting Standard):** Reprezinta standardul global pentru schimbul automat de informatii financiare intre tari. Standardul global pentru schimbul de informatii financiare si acordul multilateral pentru schimbul automat de informatii au fost initiat de OECD (Organizatia Economica de Cooperare si Dezvoltare) si Comisia Europeana. Romania asigura cadrul legal prin transpunerea prevederilor europene in cadrul Codului de Procedura Fiscala care a intrat in vigoare incepand cu 1 ianuarie 2016 si care instituie obligatia Bancii de a colecta si de a raporta catre ANAF informatiile prevazute de acordurile CRS si FATCA. Toate prevederile referitoare la CRS si FATCA din prezentele CGPF se vor completa cu prevederile din Codul de Procedura Fiscala.

3.2.3 **Informatii CRS:** Reprezinta date si informatii cu privire la statutul fiscal al Clientului titular de cont, astfel cum sunt reglementate de Codul de Procedura Fiscala.

3.2.4 **FATCA - (Foreign Account Tax Compliance Act - Legea conformitatii fiscale a conturilor din strainatate):** Este o reglementare a Statelor Unite ale Americii (SUA), transpusa in legislatia romaneasca in conformitate cu prevederile Acordului incheiat intre Romania si SUA ratificat prin Legea nr.233/2015. Conform acestora se impune in sarcina contribuabililor SUA, inclusiv celor care locuiesc sau isi desfasoara activitatea in afara SUA, obligatia de a raporta detinerile directe sau indirecte de active financiare din afara SUA. Aceeasi cerinta de raportare este prevazuta si pentru institutiile de credit, care detin active in numele contribuabililor SUA.

3.2.5 **Persoane expuse public:** In sensul Legii nr. 129/2019 pentru prevenirea si combaterea spalarii banilor si finantarii terorismului, persoane expuse public sunt persoanele fizice care exercita sau au exercitat functii publice importante, membrii familiilor acestora, precum si persoanele cunoscute public ca asociati apropiati ai persoanelor fizice care exercita functii publice importante. Persoanele fizice care exercita sau au exercitat functii publice importante sunt: i) sefii de stat, sefii de guverne, ministri si ministri adjuncți sau secretarii de stat; ii) membrii parlamentelor, comisarii europeni, membrii guvernelor, consilierii prezidentiali, consilierii de stat; iii) membrii ai organelor de conducere ale partidelor politice; iv) membrii curtilor constitutionale, membrii curtilor supreme sau ai altor inalte instante judecatoresti ale caror hotarari nu pot fi atacate decat prin intermediul unor cai extraordinare de atac; v) membrii curtilor de conturi sau asimilate acestora, membrii consiliilor de administratie ale bancilor centrale; vi) ambasadorii, insarcinati cu afaceri, ofiterii de rang inalt din cadrul fortelor armate; vii) conducatorii institutiilor si autoritatilor publice; viii) membrii consiliilor de administratie si ai consiliilor de supraveghere si persoanele care detin functii de conducere ale regiilor autonome, ale societatilor comerciale cu capital majoritar de stat si ale companiilor nationale; ix) directori, directori adjuncți si membri ai consiliului de administratie sau membrii organelor de conducere din cadrul unei organizatii internationale. Niciuna dintre categoriile prevazute mai sus nu include persoane care ocupa functii intermediare sau inferioare. Categoriile de mai sus, cu exceptia membrilor consiliilor de administratie si ai consiliilor de supraveghere si persoanelor care detin functii de conducere ale regiilor autonome, ale societatilor comerciale cu capital majoritar de stat si ale companiilor nationale, cuprind, dupa caz, functiile exercitate la nivel comunitar sau international. Membrii familiilor persoanelor care exercita functii publice importante sunt: sotul/sotia sau concubinii acestora (persoana cu care acesta/a se afla in relatii asemanatoare acelora dintre sotii), copiii si sotii/sotiile sau concubinii acestora si parintii. Persoanele cunoscute public ca asociati apropiati ai persoanelor fizice care exercita functii publice importante sunt: i) orice persoana fizica ce se dovedeste a fi beneficiarul real al unei persoane juridice sau al unei entitati juridice ori ai unei constructii juridice similare acestora impreuna cu oricare dintre persoanele care exercita functii publice importante sau avand orice alta relatie stransa de afaceri cu o astfel de persoana; ii) orice persoana fizica care este singurul beneficiar real al unei persoane juridice sau al unei entitati fara personalitate juridica ori a unei constructii juridice similare acestora, cunoscute ca fiind infiintata in beneficiul de facto al uneia dintre persoanele care exercita functii publice importante.

3.2.6 **NIF - Numarul de Identificare Fiscala** (sau echivalentul sau functional daca nu exista un numar de identificare fiscala) atribuit de catre Autoritatile Fiscale din Romania/ Alte tari de rezidenta.

3.2.7 Tara de rezidenta fiscala: Reprezinta tara in care, din punct de vedere fiscal, o persoana fizica este supusa impozitarii in functie de criteriile prevazute in legislatia tarii respective. Banca va considera ca tara de rezidenta fiscala a persoanei fizice este cea mentionata in documentul de identitate oficial, in pasaport, sau in oricare alt document doveditor de identitate prezentat de persoana fizica. Exceptii: in cazul in care persoana fizica comunica alta tara de rezidenta fiscala decat cea inregistrata in documentul de identitate oficial, in pasaport, sau in oricare alt document doveditor de identitate prezentat, tara de rezidenta fiscala va fi dovedita de catre persoana fizica prin prezentarea unui certificat de rezidenta fiscala emis de catre autoritatea fiscala / autoritatea competenta conform legislatiei tarii respective sa emita aceste documente. In lipsa prezentarii acestui certificat, Banca va considera ca tara de rezidenta fiscala, tara care a emis actul de identitate oficial, pasaportul sau alt document doveditor de identitate. Persoana fizica care nu este rezidenta fiscal in Romania si este rezidenta fiscal intr-o tara care are incheiata o conventie de evitare a dublei impuneri cu Romania, si care incaseaza venituri cu regim de retinere la sursa, inclusiv dobanzi platite de Banca, pentru a beneficia de aplicarea conventiei fiscale care prevede retinerea la sursa a unui impozit pe venit in cota mai mica decat cea din Codul Fiscal, are obligatia, conform legislatiei romanesti, de a prezenta Bancii la care are deschis contul, inainte de incasarea venitului, certificatul de rezidenta fiscala emis de autoritatea fiscala/ autoritatea competenta sa emita astfel de documente din tara rezidentei sale fiscale, in original si insotit de traducerea autorizata in limba romana a acestuia. In cazul veniturilor din dobanzi, se considera data incasarii venitului, data inregistrarii dobanzii in contul curent sau in contul de depozit al titularului. Certificatul de rezidenta fiscala prezentat intr-un an in care se efectueaza de catre Banca plati de dobanda este valabil tot anul curent si inca 60 de zile din anul calendaristic urmator, daca nu contine prevederi exprese care limiteaza valabilitatea la o anumita perioada de timp.

3.3 Definitii utilizate in principal in legatura cu Operatiunile de Plata

- 3.3.0 Autoritatea de supraveghere:** Banca Nationala a Romaniei (B.N.R), avand sediul pe Strada Lipscani nr. 25, cod postal 030031, Sector 3, Bucuresti, Romania
- 3.3.1 Banca Beneficiara:** Institutia destinatară a sumei de bani la care Beneficiarul detine un cont de plati care urmeaza sa fie creditat in urma executarii instructiunii de plata.
- 3.3.2 Banca Corespondenta:** O banca intermediara, diferita de Banca sau Banca Beneficiara a instructiunii de plata, care mijloceste executarea instructiunii de plata.
- 3.3.3 Beneficiar:** Persoana desemnata prin Ordinul de plata de catre Platitor sa primeasca o anumita suma de bani; beneficiarul poate fi un client al institutiei destinatară sau institutia destinatară.
- 3.3.4 Codul BIC: Bank Identifier Code** (Cod de identificare al Bancii sau cod SWIFT): Reprezinta un cod ce este caracteristic si unic fiecarei institutii bancare in parte si reprezinta metoda de identificare a bancilor in sistemul S.W.I.F.T. (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication). Codul BIC al Bancii este ROINROBU.
- 3.3.5 Consimtamant:** Reprezinta autorizarea pentru executarea unei Operatiuni de plata sau a unei serii de Operatiuni de plata, astfel cum aceasta este convenita intre Client si Banca.
- 3.3.6 COT (Cut-off time):** Reprezinta orele limita specificate de Banca pana la care o instructiune de plata trebuie transmisa de catre Client pentru ca procesarea acesteia sa se efectueze in aceeasi Zi lucratoare si publicate pe Pagina de internet a Bancii.
- 3.3.7 Debit Direct:** Reprezinta un serviciu de plata prin care are loc debitarea directa a conturilor Clientilor platitori, cu contravaloarea facturilor emise de furnizorii de servicii/utilitati (Beneficiarii platii) cu care Banca a incheiat o conventie de tip Debit Direct.
- 3.3.8 Instrument de plata:** Orice dispozitiv personalizat si/sau orice set de proceduri convenite intre Client si Banca si folosit de Client pentru a initia un Ordin de plata.
- 3.3.9 Operatiune de plata:** Reprezinta o actiune efectuata pe baza unui Ordin de plata inaintat Bancii de catre Client cu scopul transferului de fonduri Beneficiarului, indiferent de orice obligatii subsecvente intre Client, in calitate de Platitor, si Beneficiarul platii.
- 3.3.10 Ordin de plata:** Reprezinta orice Instructiune data de Client Bancii, prin care se solicita executarea unei Operatiuni de plata.
- 3.3.11 Ordin de plata programata:** O instructiune data de Client, in calitate de Utilizator de servicii de plata, Bancii, in calitate de Prestator de servicii de plata, de a executa Transferuri de credit la intervale regulate sau la date prestabilite.
- 3.3.12 Plati interne:** Reprezinta operatiuni de plata in LEI, pe teritoriul Romaniei.
- 3.3.13 Plati externe:** Reprezinta operatiuni de plata in valuta (efectuate in strainatate sau pe teritoriul Romaniei). Platile in EUR ordonate de Client sunt executate prin sistemul de decontare SEPA, Target2 sau banci

corespondente, in functie de tipul de transfer (normal/urgent) si de calea optima pentru transfer. Platile in alte valute agreate de Banca sunt decontate prin banca corespondenta.

- 3.3.14 **Platitor/ Utilizator de servicii de plata:** Titularul Contului curent / Utilizatorul instrumentului de plata si care este de acord cu realizarea unei plati din acel cont.
- 3.3.15 **Prestator de servicii de plata:** Poate fi oricare din urmatoarele categorii de entitati: institutii de credit; institutii emitente de moneda electronica; furnizori de servicii postale giro care presteaza servicii de plata potrivit cadrului legislativ national aplicabil; institutii de plata; prestatori de servicii de informare cu privire la conturi; Banca Centrala Europeana si bancile centrale nationale, atunci cand acestea nu actioneaza in calitate de autoritati monetare sau in alta calitate ce implica exercitiul autoritatii publice; statele membre sau autoritatile lor regionale ori locale, atunci cand acestea nu actioneaza in calitatea lor de autoritati publice.
- 3.3.16 **Prestator de servicii de plata care furnizeaza servicii de cont:** Reprezinta un prestator de servicii de plata care ofera si administreaza un cont de plati pentru un utilizator de servicii de plata.
- 3.3.17 **Prestator de servicii de initiere a platii:** Reprezinta un prestator de servicii de plata care desfasoara servicii de initiere a platii.
- 3.3.18 **Prestator de servicii de informare cu privire la conturi:** Reprezinta un prestator de servicii de plata care desfasoara servicii de informare cu privire la conturi.
- 3.3.19 **ReGIS:** Reprezinta sistemul cu decontare pe baza bruta in timp real in moneda nationala care asigura schimbul de instructiuni de plata intre participanti si decontarea finala a transferurilor de fonduri aferente acestora in mod continuu, tranzactie cu tranzactie, precum si decontarea finala a pozitilor nete provenite de la sistemele cu decontare pe baza neta si a transferurilor de fonduri a operatiunilor cu instrumente financiare.
- 3.3.20 **SEE - Spatiul Economic European:** Reprezinta toate tarile membre ale Uniunii Europene, precum si Islanda, Norvegia si Liechtenstein.
- 3.3.21 **SEPA (Single Euro Payments Area) EUR:** Zona in interiorul careia cetatenii, companiile si alti actori economici pot initia si primi plati in Euro, in Europa, in interiorul sau exteriorul granitelor nationale, in aceleasi conditii, avand aceleasi drepturi si obligatii indiferent de locul in care se afla acestia si cuprinde statele membre ale Uniunii Europene, Spatiului Economic European, Elvetia si Principatul Monaco, precum si urmatoarele teritorii considerate parte a Uniunii Europene (Art. 299 Tratatul de la Roma): Martinica, Guadelupe, Guiana Franceza, Reunion, Gibraltar, Azore, Madeira, Insulele Canare, Ceuta si Melilla si Insulele Aland.
- 3.3.22 **Servicii de plata:** Reprezinta oricare din activitatile denumite astfel de prevederile legale in vigoare.
- 3.3.23 **Serviciu de initiere a platii:** Serviciu de initiere a unui Ordin de plata la cererea Utilizatorului serviciilor de plata cu privire la un Cont de plati detinut la un alt prestator de servicii de plata.
- 3.3.24 **Serviciu de informare cu privire la conturi:** Serviciu online prin care se furnizeaza informatii consolidate in legatura cu unul sau mai multe conturi de plati detinute de utilizatorul serviciilor de plata la alt prestator de servicii de plata sau la mai multi prestatori de servicii de plata.
- 3.3.25 **Serviciul de schimbare a conturilor de plati:** Transferul de la un prestator de servicii de plata la altul, la cererea consumatorului, fie al informatiilor referitoare la toate sau la unele dintre ordinele de plata programate pentru transferurile de credit, debitarile directe recurente si incasarile prin transferuri de credit recurente, executate intr-un cont de plati, fie al eventualului sold pozitiv al contului de plati dintr-un cont de plati intr-altul sau ambele, cu sau fara inchiderea vechiului cont de plati.
- 3.3.26 **Stat membru:** Orice stat membru al Uniunii Europene (UE), precum si orice stat apartinand Spatiului Economic European (SEE).
- 3.3.27 **SENT:** Sistemul electronic de compensare multilaterală a platilor, care asigura schimbul de instructiuni de plata intre participantii la sistemul SENT, calculeaza pozitile nete si net-nete ale participantilor prin compensare multilaterală si initiaza decontarea instructiunilor de decontare pe baza neta sau net-neta (IDN) in sistemul ReGIS pentru instructiunile de plata denumite in lei, respectiv in sistemul TARGET2 pentru instructiuni de plata denumite in EUR.
- 3.3.28 **SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication):** Reprezinta un sistem standardizat si securizat de telecomunicatii intre institutiile financiare din intreaga lume ce asigura efectuarea de operatiuni diverse precum: transferuri obisnuite, operatiuni de portofoliu, confirmari de tranzactii, operatiuni de schimb valutar, deschideri de credite documentare, ordine de plata, mesaje, extrase de cont.
- 3.3.29 **TARGET2 (Trans-European Automated Real-time Gross settlement Express Transfer):** Reprezinta sistemul cu decontare pe baza bruta in timp real (Real-Time Gross Settlement – RTGS) pentru plati in Euro, pus la dispozitie de catre Banca Centrala Europeana si bancile centrale ale statelor membre ale UE care au adoptat moneda Euro, utilizat pentru decontarea operatiunilor bancilor centrale, inclusiv a operatiunilor de politica monetara, a transferurilor interbancare de mare valoare in Euro, precum si a altor plati in Euro.
- 3.3.30 **Transfer credit:** Serviciul de plata national sau transfrontalier de creditare a contului de plati al unui beneficiar al platii printr-o operatiune de plata sau o serie de operatiuni de plata efectuate din contul de plati al platitorului de catre prestatorul de servicii de plata care detine contul de plati al platitorului, in baza unei instructiuni date de platitor.

3.4 Definitii utilizate in principal in legatura cu Cardurile

- 3.4.0 **ATM** (Automated Teller Machine): Este un dispozitiv care permite Detinatorului / Utilizatorului de card eliberarea de numerar prin intermediul cardului, precum si efectuarea altor operatiuni pentru care este programat.
- 3.4.1 **Acceptator**: Institutie de plata ce ofera servicii de acceptare la plata a cardurilor la comercianti sau online, precum si servicii de eliberare de numerar, la ghiseu, la POS sau in reseaua proprie de ATM-uri.
- 3.4.2 **Card de debit**: Este un Instrument de plata electronica, care permite Detinatorului/ Utilizatorului sa utilizeze disponibilitatile banesti proprii aflate in contul Detinatorului deschis pe numele acestuia la Banca.
- 3.4.3 **Card de credit**: Este un Instrument de plata electronica, care permite Detinatorului/ Utilizatorului sa utilizeze disponibilitatile banesti puse la dispozitie de catre Banca si disponibilitatile banesti proprii aflate in contul Detinatorului deschis pe numele acestuia la Banca.
- 3.4.4 **Card cu functionalitate Contactless**: Card cu optiune de plata aditionala Contactless incorporata care permite efectuarea de tranzactii fara contact fizic cu terminalul, la dispozitivele prevazute cu functionalitate Contactless din Romania sau din strainatate (terminalele cu functionalitate Contractless sunt cele care afiseaza sigla PayPass™ Mastercard).
- 3.4.5 **Card suplimentar**: Este un Instrument de plata electronica, care permite Utilizatorului sa utilizeze disponibilitatile banesti ale Detinatorului aflate intr-un cont deschis pe numele acestuia la Banca.
- 3.4.6 **CODUL PIN**: Cod personal de identificare, confidential, atribuit Detinatorului si respectiv Utilizatorului de card de catre Banca si care permite identificarea acestora cand utilizeaza un terminal POS sau ATM.
- 3.4.7 **CVC2**: Este un cod de securitate format din 3 cifre, generat in mod unic pentru fiecare card, tiparit pe banda pe care se semneaza cardul. Acest cod este utilizat pentru autorizarea tranzactiilor fara prezentarea fizica a cardului – de exemplu plati prin internet sau in aplicatii instalate pe telefon.
- 3.4.8 **Detinator**: Este Titularul de cont care detine un card principal emis pe numele sau, conform Conditieiilor specifice.
- 3.4.9 **Moneda de decontare**: Moneda in care Banca primeste de la Mastercard spre decontare o tranzactie efectuata cu cardul, care poate fi diferita de moneda contului ce urmeaza a fi debitat.
- 3.4.10 **POS** (Point Of Sale): Este un dispozitiv care permite, prin mijloace electronice, preluarea, prelucrarea, stocarea si transmiterea de informatii privind plata cu cardul, efectuata la punctele de vanzare ale comerciantului acceptator. POS-ul poate opera in timp real (on-line) sau cu un decalaj de timp (off-line).
- 3.4.11 **Tehnologia Contactless** reprezinta tehnologia care permite efectuarea de plati rapide, prin simpla apropiere a unui Card de un cititor contactless.
- 3.4.12 **Tranzactie off-line**: Reprezinta tranzactia bancara cu cardul, trimisa direct la decontare la Banca, fara efectuarea unei autorizari electronice la acceptator sau procesator in momentul efectuarii tranzactiei.
- 3.4.13 **Utilizator**: Persoana fizica recunoscuta si acceptata de catre Detinator ca avand acces la drepturile sale conferite de catre Banca.
- 3.4.14 **3D-SECURE**: Reprezinta un protocol folosit ca un nivel suplimentar de securitate pentru tranzactiile bancare efectuate cu carduri pe internet.

3.5 Definitii utilizate in principal in legatura cu serviciile oferite prin Canale Electronice sau prin Contact Center

- 3.5.0 **Autentificare**: Reprezinta procedura care permite Bancii sa verifice identitatea Clientului sau valabilitatea utilizarii unui instrument de plata care include utilizarea Elementelor de securitate personalizate ale Clientului.
- 3.5.1 **Autentificare pe baza de mesaj push**: Mecanismul prin care Clientul primeste pe telefonul mobil pe care a fost instalata aplicatia mToken o notificare de tip push prin care i se solicita autorizarea accesarii unui Canal Electronic sau autorizarea tranzactiei.
- 3.5.2 **Autentificarea stricta a clientilor**: Reprezinta autentificarea care se bazeaza pe utilizarea a doua sau mai multe elemente incluse in urmatoarele categorii: i) cunostinte detinute (ceea ce doar utilizatorul cunoaste), ii) posesie (ceea ce doar utilizatorul posedea) iii) inerenta (informatii biometrice - ceea ce este utilizatorul). In cazul autorizarii operatiunii de plata, autentificarea stricta asigura corelarea dinamica cu plata, prin prezentarea/ solicitarea sumei si a beneficiarului (identificat prin IBAN/ cont) introduse de catre platitor in momentul initierii operatiunii.
- 3.5.3 **Canale Electronice**: Servicii care ofera accesul la informatii privind produsele Bancii si ale entitatilor care coopereaza cu Banca, dar si posibilitatea de a transmite Instructiuni folosind dispozitive electronice (computer, telefon mobil tip smartphone, tablete), in special (dar fara a se limita la): Internet Banking, servicii de initiere a platii, servicii de informare cu privire la conturi.

- 3.5.4 **Casuta de mesaje:** Reprezinta o functionalitate a Serviciului de Internet Banking care permite Bancii si Clientului sa comunice in scris, pe suport durabil, prin comunicari, notificari precum si orice alt tip de mesaje.
- 3.5.5 **Contact Center:** Canal de comunicare al Bancii, care ofera servicii bancare la distanta prin telefon/ video/ e-mail/ chat online pentru Clientii curenti si potentiali ai Bancii, in scopul informarii, vanzarii si modificarii produselor/serviciilor/contractelor existente sau incetarii contractelor incheiate. Convorbirile telefonice si video din Contact Center sunt inregistrate si stocate de catre Banca numai cu acordul prealabil al Clientului.
- 3.5.6 **Elemente de Securitate:** Reprezinta elementele de identificare si exprimare a Consimtamantului pe care Clientii le convin prin prezentele CGPF, fiind necesare accesarii si utilizarii produselor si serviciilor oferite prin Canale Electronice sau prin Contact Center.
- 3.5.7 **Instructiune autorizata prin Canale Electronice:** Reprezinta orice Instructiune transmisa de catre Client prin intermediul Canalelor Electronice, considerata irevocabila ca urmare a Autentificarii sau Autentificarii stricte a Clientului.
- 3.5.8 **Nume de utilizator (Username):** Element de identificare constand in codul unic de identificare generat de Banca, pe care Clientul il va utiliza initial pentru accesarea Serviciului de Internet Banking, si care este comunicat Clientului la data contractarii serviciului. Clientul poate modifica Numele de utilizator ulterior.
- 3.5.9 **Parola:** Element de Securitate constand intr-un cod alfanumeric comunicat Clientului initial de catre Banca, prin SMS la Numarul de telefon ales, si care va fi schimbat de Utilizator la prima accesare a serviciului de Internet Banking.
- 3.5.10 **PIN mToken:** Cod numeric format din 4 (patru) cifre, confidential, setat de catre Client in momentul activarii aplicatiei mToken si utilizat pentru accesarea aplicatiei.
- 3.5.11 **Internet Banking:** Serviciul furnizat Clientului de catre Banca, prin care Clientul are acces, folosind un computer sau telefon cu acces la internet care are instalat un browser web compatibil, la informatii privind produsele detinute si care permite transmiterea de Instructiuni in vederea efectuarii de Operatiuni de plata sau a modificarii produselor detinute, prin accesarea Paginii de Internet a Bancii dedicata acestui serviciu, pe baza Elementelor de Securitate introduse de catre Client la fiecare accesare a serviciului.
- 3.5.12 **Token mobil (mToken):** Aplicatie a Bancii instalata pe telefonul mobil al Clientului, care genereaza coduri unice/permite primirea de mesaje de tip "push" folosite de Utilizator in scopul accesarii Serviciului de Internet Banking, al autorizarii Instructiunilor prin Canale Electronice sau al autorizarii 3D Secure a platilor online cu cardul, prin Autentificare stricta.

4. Deschiderea Relatiei dintre Banca si Client

- 4.1 Stabilirea relatiei de afaceri presupune cel putin deschiderea unui cont la Banca pe numele Clientului. In vederea deschiderii contului in conformitate cu dispozitiile art. 4.3, Clientul este obligat sa furnizeze Bancii toate informatiile si documentatia necesare, conform legislatiei in vigoare precum si reglementarilor interne ale Bancii.
- 4.2 Relatia ia nastere de la data semnarii de catre Client a Conventiei-cadru si ramane in vigoare pana la data inchiderii tuturor conturilor si incetarea tuturor Conditiei specifice aferente fiecarui produs/ serviciu incheiate cu acesta.
- 4.3 Banca va putea, fara insa a fi obligata la aceasta, sa deschida pe numele Clientilor conturi in LEI sau valuta, ca urmare a cererii acestora si in conformitate cu procedurile interne emise de Banca in acest scop, precum si suplimentar in alte valute, la cererea Clientului sau conform art. 4.9 mai jos mentionat.
- 4.4 Banca are obligatia de a identifica si de a verifica identitatea clientului si a beneficiarului real inainte de stabilirea relatiei de afaceri sau de efectuarea unor tranzactii, precum si obligatia de a aplica toate celelalte masuri de cunoastere a clientelei impuse de lege, pe intreaga durata a relatiei de afaceri si, dupa caz, inclusiv ulterior incetarii acesteia. Atunci cand nu sunt furnizate de catre Client toate informatiile solicitate de catre Banca, aceasta poate refuza intrarea in relatie de afaceri cu Clientul, si implicit deschiderea contului.
- 4.5 Banca nu va deschide si nu va opera conturi anonime pentru care identitatea Titularului sau a beneficiarului real nu este cunoscuta sau evidentiata in mod corespunzator si nici conturi sub nume fictive.
- 4.6 Banca va alocat fiecarui cont un cod unic de identificare (cod IBAN), precum si un cod de client. Banca poate modifica codul IBAN si/sau codul de client daca gestionarea aplicatiilor informatice ale Bancii/prevederile legale impun acest lucru, informand Clientul in conditiile prezentelor CGPF.
- 4.7 Conturile pot fi accesate prin intermediul Canalelor Electronice puse la dispozitie de catre Banca.
- 4.8 Pentru solicitari de stabilire a relatiei de afaceri inaintate Bancii in afara orelor de program ale canalului online dedicat, data stabilirii relatiei de afaceri va fi considerata prima zi lucratoare bancara ulterioara solicitarii, daca aceasta a fost aprobata.

4.9 In cazul in care Clientul incaseaza o suma de bani aferenta unei valute pentru care Clientul nu detine cont la momentul incasarii, Banca poate deschide un cont in valuta respectiva la solicitarea expresa a Clientului. Incasarea sumei in valuta in acest cont va fi comisionata conform Listei de tarife, dobanzi si comisioane in vigoare.

In aceasta situatie, persoanele nominalizate ca Imputerniciti pe contul curent in lei in baza documentatiei de deschidere de cont, semnata de Client si prezentata Bancii, vor avea aceleasi drepturi de operare si pe celelalte conturi, aferente altor valute, deschise de catre Banca.

4.10 Banca va putea sa refuze stabilirea relatiei de afaceri cu Clientul, continuarea acesteia ori sa refuze efectuarea unei operatiuni ordonate de catre Client in cazul in care:

- a. verifica identitatea Clientului si pe baza documentelor/informatiilor furnizate nu-l poate identifica;
- b. nu poate identifica (daca este cazul) beneficiarul real;
- c. beneficiarul real nu este Clientul;
- d. nu obtine informatiile necesare, inclusiv actualizate, pentru aplicarea masurilor de cunoastere a clientelei in scopul prevenirii spalarii banilor si finantarii terorismului;
- e. clientul nu prezinta bancii informatiile si documentatia solicitate de catre aceasta in conformitate cu cerintele legale si cu reglementarile interne, inclusiv cele necesare pentru determinarea scopului si a naturii relatiei de afaceri;
- f. clientul furnizeaza informatii false, insuficiente, eronate sau incomplete, genereaza suspiciuni cu privire la realitatea celor declarate sau a documentelor furnizate, refuza sa furnizeze informatii total sau partial in forma solicitata de Banca, in conformitate cu reglementarile sale interne;
- g. clientul refuza sa isi actualizeze informatiile la solicitarea Bancii;
- h. clientul refuza sa prezinte documente justificative pentru operatiunile ordonate;
- i. Banca detine informatii despre Client sau potentialul Client ca fiind implicat in activitati / operatiuni cu caracter fraudulos sau fraude bancare, in relatia cu alte institutii financiar-bancare sau semnalat ca avand preocupari in mediul infractional de catre diverse institutii publice / private, ceea ce prin simpla asociere cu numele Bancii ar crea o imagine negativa a acesteia.

5. Modificarea CGPF

5.1 Banca isi rezerva dreptul de a modifica prezentele CGPF si/sau Lista de tarife, dobanzi si comisioane, in tot sau in parte, oricand va considera oportun, asemenea modificari urmand a produce efecte intre Banca si Client in termen de cel putin 2 luni de la data la care Clientul a fost informat in acest sens, in conformitate cu prevederile sectiunii „Correspondenta”. Modificarile sunt comunicate Clientului conform sectiunii “Correspondenta” sau prin mijloacele de comunicare specifice fiecarui serviciu/produs bancar conform Conditiei specifice. Termenul minim de 2 luni nu se aplica modificarilor CGPF efectuate urmare a prevederilor legale imperative.

5.2 In cazul in care Clientul nu accepta modificarile mai sus mentionate in intervalul specificat, acesta are dreptul de a denunta contractul si de a inchide contul si produsele/ serviciile conexe acestuia (Relatia de afaceri) cel tarziu cu o zi inainte de intrarea in vigoare a noilor CGPF, in conditiile indicate in prezentele CGPF, fara ca Banca sa perceapa taxe suplimentare pentru inchiderea contului.

5.3 In orice moment in timpul derularii relatiei de afaceri, Clientul are dreptul sa primeasca, la cerere, pe suport hartie, prin email sau pe orice alt suport durabil agreeat de Banca, versiunea in vigoare a CGPF, precum si Lista de tarife, dobanzi si comisioane in vigoare, ce constituie anexa la prezentele CGPF.

5.4 In cazul in care modificarile propuse de Banca constau in lansarea de noi functionalitati sau servicii sau noi conditii de functionare pentru produsele si serviciile deja oferite de Banca prin Conventia-cadru, pe care Clientul le acceseaza imediat, acestea se considera imediat acceptate de catre Client, ca urmare a Consimtamantului valabil exprimat de Client pentru efectuarea operatiunilor aferente acestora.

5.5 Orice modificari, propuse de Banca, ale prevederilor aferente Serviciilor de plati cu privire la rata dobanzii sau la cursul de schimb aplicabile sumelor aflate in conturile Clientului, vor fi imediat aplicabile si fara a fi in prealabil aduse la cunostinta Clientului, in cazul in care modificarile se bazeaza pe Indici de referinta sau pe Cursuri de Schimb de Referinta sau pe un mecanism contractual clar prevazut in Conditiei specifice care se bazeaza pe Indici de Referinta sau pe Cursuri de Schimb de Referinta.

5.6 Orice modificari propuse de Client si acceptate de Banca cu privire la clauzele din contractele care reglementeaza Relatia, vor fi consemnate prin incheierea unui act aditional si vor fi aplicabile de la data intrarii in vigoare a acestuia, iar daca o asemenea data nu este prevazuta, de la data semnarii.

5.7 In cazul modificarilor legislative imperative (impuse) in legatura cu Relatia, Banca va aplica dispozitiile legale conform prevederilor indicate in actul legislativ aplicabil, in masura in care acestea difera de cele stabilite in Conditiiile specifice aferente fiecarui produs/serviciu.

6. Cesiune/transfer

6.1 Clientul nu poate cesiona drepturile si obligatiile sale in baza Conditiiilor specifice sau a CGPF in general, in absenta acordului prealabil scris al Bancii.

6.2 Banca, la libera sa alegere si oricand pe durata existentei CGPF, poate cesiona unui tert ales la libera sa discretie, oricare dintre drepturile si obligatiile sale, iar Clientul, prin luarea la cunostinta a prezentului document si a Conditiiilor specifice, consimte in mod neconditionat cu privire la orice astfel de cesiune. Cesiunea va deveni opozabila Clientului de la data primirii notificarii privind cesiunea din partea Bancii, cu respectarea prevederilor legale in acest sens.

Banca va notifica in scris Clientul cu privire la realizarea unei asemenea cesiuni cu cel putin 30 de zile inainte ca aceasta sa devina efectiva.

6.3 Clientul intelege si este de acord ca, in cazul unei cesiuni realizate de catre Banca in conformitate cu prevederile din prezenta sectiune, Banca va fi eliberata de obligatiile corelative drepturilor astfel cesionate sau, dupa caz, de oricare si toate obligatiile acesteia, de la momentul la care cesiunea devine efectiva.

6.4 In toate cazurile cesiunea nu va cauza niciun cost suplimentar in sarcina Clientului.

6.5 Clientul va putea sa opuna cesionarului toate mijloacele de aparare pe care le-ar fi putut invoca impotriva cedentului. Astfel, Clientul va putea sa opuna plata facuta cedentului inainte ca cesiunea sa ii fi devenit opozabila, indiferent daca are sau nu cunostinta de existenta altor cesiuni, precum si orice alta cauza de stingere a obligatiilor survenita inainte de acel moment.

6.6 In cazul in care intervine o fuziune/ divizare/ transfer de patrimoniu a institutiei de credit, se vor respecta prevederile specifice legislatiei in vigoare.

7. Incetarea Relatiei de afaceri

7.1 Raportul juridic dintre Client si Banca poate inceta (implicand inclusiv inchiderea contului) in unul din urmatoarele moduri:

7.1.0 Prin acordul dintre Banca si Client, cu efect imediat;

7.1.1 Din initiativa Bancii in **situatia in care:**

- a. Clientul nu depune documentele solicitate, in termenul indicat de Banca, cu ocazia revizuirii contului sau in orice alte situatii stabilite de Banca si comunicate Clientului;
- b. Clientul a cauzat prejudicii Bancii, a furnizat informatii false Bancii, s-a dovedit a fi implicat in fraude, operatiuni de spalare a banilor sau de finantare a terorismului sau este implicat in scandaluri publice, iar asocierea acestuia cu Banca ar dauna imaginii ei;
- c. Clientul manifesta un comportament inadecvat/deficitar/violent in raport cu angajatii Bancii, nu respecta regulile unei conduite civilizate si, in aceste conditii, asocierea/continuarea relatiei de afaceri cu acesta ar dauna imaginii Bancii;
- d. Continuarea relatiei de afaceri cu clientul nu mai corespunde politicii Bancii cu privire la acceptarea clientilor din punctul de vedere al tipologiei de clienti si al tranzactiilor derulate de acestia;
- e. Clientul nu a efectuat nicio operatiune in cont pe o perioada de timp mai mare de 6 luni consecutive sau Clientul prezinta un descoperit de cont neautorizat rezultat din neachitarea, timp de 6 luni consecutiv, a dobanzilor, taxelor si comisioanelor aferente sau a altor sume datorate Bancii;
- f. Banca decide, in conformitate cu politica proprie, incetarea relatiei de afaceri cu Clientul, fara a fi obligata sa motiveze decizia de denuntare unilaterala;
- g. Clientul refuza sa actualizeze sau nu actualizeaza, la solicitarea Bancii, informatiile comunicate la deschiderea contului sau datele declarate nu sunt corelate cu profilul tranzactional al Clientului.

In situatiile prezentate la punctele e, f si g denuntarea nu isi va produce efecte anterior implinirii unui termen de cel putin 2 luni, calculat de la data la care Banca a transmis Clientului o notificare in acest sens. In situatiile

prezentate la punctele a, b, c si d, Banca isi rezerva dreptul de a inchide relatia de afaceri cu Clientul, inclusiv conturile si produsele/serviciile conexe, anterior implinirii termenului de 2 luni de la data transmiterii notificarii de catre Banca.

In situatiile prevazute la punctele a, b si g, temporar, Banca poate lua decizia blocarii unor sume pe conturile Clientului. Pe durata blocarii contului vor fi permise urmatoarele inregistrari, dar fara a se limita la acestea: se va calcula si se va inregistra dobanda creditoare sau, dupa caz, debitoare; se va percepe comisionul de administrare a contului sau alte sume datorate Bancii; se vor putea debita sume in cazul conturilor poprite; se vor putea efectua incasari in cont.

- 7.1.2 La cererea Clientului sau a Imputernicitilor acestuia in baza unui mandat autentic, in situatia notificarii Bancii in scris in acest sens, cu 30 de zile calendaristice inainte, daca nu exista clauze legale sau contractuale restrictive cu privire la inchiderea contului, cu conditia rambursarii tuturor sumelor datorate Bancii. Aceasta operatiune este gratuita si nu implica costuri suplimentare pentru clienti.

Incetarea relatiei de afaceri presupune inchiderea tuturor conturilor deschise la Banca, precum si a produselor/serviciilor conexe acestora. Inchiderea doar a unui cont/produs/serviciu nu echivaleaza cu o incetare a relatiei de afaceri. Contul curent va putea fi inchis doar daca la data cererii de inchidere nu exista in derulare produse si/sau servicii oferite de Banca care necesita mentinerea in continuare a Contului curent deschis sau daca nu exista alte exceptii prevazute la art. 30.5.

- 7.1.3 In caz de deces al Clientului, la data la care Banca a luat la cunostinta, in baza unor documente care atesta producerea acestui eveniment.

In aceasta situatie, Banca va permite realizarea de operatiuni cu sumele Clientului decedat numai mostenitorilor desemnati in temeiul unui certificat de mostenitor emis de un Notar Public sau in baza unei hotarari judecatoresti executorii, in conditiile legii romane, completate, dupa caz, cu un act de partaj care stabileste cotele fiecarui mostenitor. Aceste documente trebuie sa prevada includerea in masa succesorală a sumelor din conturile deschise pe numele Clientului decedat la Banca.

Banca nu raspunde de eventualele pagube inregistrate ca urmare a actiunii persoanelor autorizate de Client sa opereze pe conturile deschise la Banca in perioada de timp scursa pana la informarea corespunzatoare a Bancii privind decesul/incapacitatea Clientului dovedita cu acte emise in conditiile legii.

- 7.2 Urmare a incetarii relatiei de afaceri, in oricare dintre situatiile de mai sus, Banca va inchide toate conturile Clientului, precum si produsele/serviciile conexe acestora, va bloca toate cardurile, va inceta furnizarea oricarui produs/serviciu bancar si va inceta creditarea cu dobanda a conturilor, urmand ca suma care constituie la acea data soldul creditor al conturilor sa fie transferata si pastrata intr-un cont special nepurtator de dobanda, pana la o posibila transferare a sumelor conform instructiunilor Clientului sau, dupa caz, la solicitarea mostenitorilor, in conformitate cu prevederile art. 7.1.3, emise in termenul de prescriptie.

In cazul in care soldul contului este in valuta, Banca poate efectua conversia sumei in lei, la cursul de schimb valutar aplicat de banca in ziua si la momentul efectuării operatiunii de inchidere a contului curent. Banca nu va fi raspunzatoare in nicio situatie pentru eventuale prejudicii pe care le-ar suferi Clientul ca urmare a inchiderii conturilor si produselor/serviciilor sale la banca, conform celor mai sus precizate.

- 7.3 In toate cazurile de incetare a relatiei de afaceri/inchidere a unui cont, termenul de prescriptie in care Clientul/mostenitorii acestuia vor putea solicita restituirea sumelor care au reprezentat soldul creditor al respectivului cont la data inchiderii acestuia este de 5 ani si incepe sa curga de la data inchiderii contului Clientului. In cazul in care inchiderea contului s-a facut la initiativa Bancii, termenul de prescriptie se calculeaza de la data la care Clientul a fost notificat in acest sens.

II. GENERALITATI PRIVIND DERULAREA RELATIEI DINTRE BANCA SI CLIENT

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

8.1 Ca institutie financiara, Banca se supune prevederilor Legii nr. 129/2019 pentru prevenirea si combaterea spalarii banilor si finantarii terorismului, precum si pentru modificarea si completarea unor acte normative, ale Regulamentului BNR nr. 2/2019 privind prevenirea si combaterea spalarii banilor si finantarii terorismului si ale Ordonantei de Urgenta 202/2008 privind punerea in aplicare a sanctiunilor internationale.

8.2 Clientul se considera informat ca tranzactiile efectuate prin conturi intra sub incidenta prevederilor actelor normative mentionate, iar orice operatiuni efectuate prin conturi care pot ridica suspiciuni, vor fi efectuate pe riscul sau/si sub deplina responsabilitate a Clientului, in astfel de situatii Banca fiind obligata sa ia toate masurile impuse de

legislatia aplicabila fara a putea fi obligata, in nicio situatie, la acordarea de despagubiri daca prin masurile impuse de aplicarea actelor normative mentionate s-ar aduce prejudicii de orice fel Clientului/altor persoane.

8.3 Pentru aplicarea masurilor de cunoastere a clientelei in scopul prevenirii spalarii banilor si finantarii terorismului, Banca este abilitata sa efectueze orice verificari, sa solicite si sa obtina orice informatii despre Client, precum si despre oricare alte persoane care efectueaza operatiuni in Conturi si/sau au mandat pentru efectuarea anumitor operatiuni, de la orice autoritate competenta, registru public, arhiva, baza de date electronica sau organism abilitat permise de lege, detinatoare de astfel de informatii.

8.4 In situatia in care, verificarea acestor baze de date presupune costuri suplimentare pentru Client, aceste verificari nu se vor putea realiza fara acceptul expres al Clientului. Odata cu primirea acceptului din partea Clientului, toate costurile aferente consultarii acestor baze de date, precum si orice speze, comisioane si taxe aferente, inclusiv postale, sunt si raman in sarcina Clientului, Banca avand mandat de debitare automata a oricarui cont al Clientului pentru recuperarea acestora. Daca Clientul refuza sa permita Bancii consultarea acestor baze de date, Banca va putea sa refuze prestarea serviciului pentru care erau necesare verificarile suplimentare.

8.5 In momentul inceperii unor raporturi contractuale intre Client si Banca cu privire la achizitionarea de produse si servicii oferite de Banca, precum si pe intreg parcursul Relatiei, Clientul va furniza Bancii toate informatiile si documentele care reflecta datele personale de identificare si contactare precum si orice alte documente, declaratii si/sau informatii relevante solicitate de catre Banca. In plus, Clientul este obligat sa prezinte Bancii toate Informatiile CRS si FATCA, conform legislatiei in vigoare. De asemenea, Clientii nerezidenti trebuie sa comunice Bancii tara de rezidenta fiscala si numarul de identificare fiscala atribuit de aceasta/echivalentul sau functional daca nu exista numar de identificare fiscala (sau, dupa caz, motivul pentru care acest numar nu poate fi furnizat), precum si orice modificare a rezidentei fiscale. Actualizarea datelor personale ale Clientului pe intreg parcursul Relatiei vizeaza inclusiv dobandirea calitatii de rezident american, conform cerintelor de raportare FATCA. De asemenea, Clientul are obligatia de a-si actualiza si Informatiile CRS pe intreg parcursul Relatiei. In cazul in care Clientul nu-si respecta obligatia de actualizare a datelor personale, Banca are dreptul sa nu execute Instructiunile solicitate.

Pentru veniturile obtinute din dobanzi, clientii nerezidenti pot beneficia de prevederile Conventiei de evitare a dublei impuneri, incheiate intre Romania si tara de rezidenta fiscala, respectiv de o cota diferita a impozitului cu retinere la sursa fata de cea aplicata in Romania numai in conditiile prezentarii unui certificat de rezidenta fiscala eliberat de autoritatea fiscala din statul de rezidenta sau un alt document eliberat de catre o alta autoritate decat cea fiscala, care are atributii in domeniul certificarii rezidentei conform legislatiei interne a acelui stat. Certificatul de rezidenta fiscala se va prezenta in original sau copie legalizata, insotit de o traducere autorizata in limba romana, in conformitate cu prevederile Codului de Procedura Fiscala (Legea nr.207/2015) si se va prezenta Bancii pentru fiecare an pentru care se solicita aplicarea Conventiei.

Datele cu privire la rezidenta fiscala reprezinta date cu caracter personal si de natura secretului bancar, de aplicabilitate generala si avand functie de identificare, vor fi prelucrate si respectiv transmise catre autoritatile fiscale romane competente, acestea din urma transferandu-le, in conditiile prevazute de Codul de Procedura Fiscala, catre autoritatile fiscale straine corespondente in baza acordurilor interguvenamentale privind schimbul automat de informatii financiare, in vederea inlaturarii evaziunii fiscale.

8.6 In vederea accesarii Canalelor Electronice, Clientul se obliga sa comunice un Numar de telefon ales si sa il actualizeze de fiecare data cand acesta se modifica.

8.7 Banca poate solicita de la terte persoane orice informatii pe care le considera necesare in legatura cu Clientul si poate solicita confirmarea de catre terte persoane a informatiilor furnizate de Client.

8.8 Banca nu este obligata sa actioneze in Relatia cu Clientul in masura in care ii cere Clientului ca anumite documente comunicate/solicitate acestuia sa imbrace o anumita forma (original, autentic, copie legalizata, supralegalizari, apostile, traduceri legalizate etc), chiar daca necesitatea unei astfel de forme nu rezulta dintr-o reglementare legala ci doar din atitudinea prudenta a Bancii, iar Clientul nu respecta aceste cerinte formale.

8.9 Stabilirea identitatii Clientului se va face: in cazul identificarii clientilor existenti prin Canale Electronice sau Contact Center, pe baza Elementelor de Securitate. In cazul in care documentele care stau la baza identificarii Clientului au expirat, Clientul are obligatia sa prezinte Bancii, de indata, documentele actualizate, in caz contrar Banca avand dreptul de a refuza Instructiunile solicitate de catre Client, inclusiv cele efectuate prin intermediul unui Card sau prin Canale Electronice, precum si solicitarile de deschidere noi produse si servicii, pana la indeplinirea obligatiei sus mentionate.

8.10 Banca va efectua orice operatiune numai pe baza Specimenelor de semnatura, a Autentificarii Clientului pe baza Elementelor de Securitate pentru Canale Electronice si Contact Center sau a metodelor de identificare specifice. Banca are dreptul de a refuza procesarea documentelor si Instructiunilor de plata primite de la Client in cazul in care

semnaturile de pe acestea nu sunt conforme cu Specimenul de semnatura depus in Banca de catre Client pe formularul special pus la dispozitia acestuia sau elementele de autentificare nu sunt furnizate corect. Clientul este de acord ca Banca nu va fi responsabila pentru consecintele cauzate de ordine sau Instructiuni falsificate sau contrafacute.

8.11 Unele Instructiuni pot fi restrictionate sau executarea lor poate fi intarzata, in vederea efectuarii de catre Banca a unor verificari suplimentare asupra documentelor/declaratiiilor furnizate de catre Client.

8.12 Prin exceptie de la cele de mai sus, in cazul persoanelor care nu pot sa citeasca sau sa scrie, actele legale si Instructiunile vor fi date prin alte modalitati legale care pot asigura, in acceptiunea Bancii, valabilitatea Consimtamantului Clientului cu privire la actul respectiv.

8.13 Banca are obligatii impuse de legislatia privind cunoasterea clientelei si prevenirea spalarii banilor si finantarii terorismului, drept urmare Banca: i) poate refuza furnizarea oricarui produs/serviciu; ii) poate refuza efectuarea oricarei Instructiuni; iii) poate bloca accesul Clientului la produsele si serviciile deja contractate sau iv) poate lua orice alta masura impusa de cadrul legal in vigoare, in cazul in care Clientul sau Imputernicitii sai nu se conformeaza solicitarii Bancii bazate pe astfel de obligatii legale.

8.14 Banca are obligatia de a verifica si colecta Informatiile CRS si, unde este cazul, FATCA ale Clientului. Atunci cand Clientul nu accepta sa ofere toate elementele si informatiile de mai sus, Banca va refuza intrarea in relatia cu acesta si implicit deschiderea Conturilor. De asemenea, Banca poate decide inchiderea relatiei de afaceri in cazul in care Clientul refuza sa furnizeze informatiile de mai sus.

8.15 De asemenea, Banca este indreptatita sa nu efectueze nicio Instructiune a Clientului care prezinta risc de legalizare a veniturilor din finantarea terorismului si/sau din activitati de spalare a banilor si/sau care indica suspiciuni privind circumscrierea afacerilor Clientului sub sfera sanctiunilor nationale si internationale privind finantarea terorismului.

8.16 Banca are dreptul sa refuze orice cerere formulata de catre Client in cadrul Relatiei daca acesta nu furnizeaza documentele, declaratiile si/sau informatiile solicitate de Banca sau furnizeaza date, informatii si/sau documente false sau cu privire la care exista indicii temeinice ca sunt false si/sau incomplete sau in alte cazuri cu respectarea conditiilor prevazute de lege.

8.17 Clientul recunoaste ca o asemenea neexecutare din partea Bancii nu atrage dreptul Clientului de a nu-si executa obligatiile asumate fata de Banca.

8.18 Banca are dreptul sa inceteze Relatia atunci cand exista o declaratie falsa de orice fel sau daca are suspiciuni cu privire la adevarata natura a datelor declarate si/ sau a operatiunilor derulate prin conturile Clientului.

9. Imputerniciti

9.1 Clientul poate numi unul sau mai multi Imputerniciti, care au dreptul de a efectua operatiuni in cont, si are obligatia de a le face cunoscute drepturile acordate si dispozitiile prezentelor CGPF. Pentru a fi acceptati de Banca, Imputernicitii trebuie sa fie sau sa fi fost identificati in conditiile stabilite de Banca.

9.2 Imputernicitii Clientului pot efectua orice operatiuni permise de catre Banca Titularului de cont, in limitele prezentelor CGPF si ale mandatului primit de la Titularul de cont. Daca nu sunt specificate limitele mandatului, Imputernicitul va fi intregit ca avand drepturi egale ca si Titularul de cont. Daca limitele mandatului nu corespund cu politica Bancii, Banca poate refuza imputernicirea.

9.3 Imputernicitul nu va putea transmite dreptul de reprezentare.

9.4 Clientul isi asuma intreaga responsabilitate in ceea ce priveste efectuarea de operatiuni de catre Imputernicit, Banca verificand identitatea Imputernicitului, limitele mandatului acestuia si Elementele de Securitate.

9.5 In cazul in care apare o disputa referitoare la persoanele imputernicite sa efectueze operatiuni pe contul Clientului, Banca are dreptul de a suspenda operatiunile pe contul Clientului pana la primirea din partea acestuia a unei instructiuni clare asupra modului de solutionare a disputei aparute intre persoanele imputernicite.

9.6 In orice moment, Imputernicitul poate solicita Bancii renuntarea la aceasta calitate fara aprobarea sau avizul Clientului. In aceste situatii, Imputernicitul va transmite Bancii solicitarea sa in scris.

9.7 Imputernicirea poate avea loc: i) prin apel telefonic cu Clientul (solicitare/confirmare imputernicire) si cu Imputernicitul, cu conditia obtinerii acordurilor si datelor necesare din partea acestora; sau ii) prin procura autentificata de catre un notar public sau Oficiu consular care sa contina toate datele solicitate de Banca, transmisa Bancii in original si acceptata de Banca, oricand pe parcursul Relatiei.

9.8 Banca are dreptul dar nu si obligatia sa ia in considerare si un mandat care este acordat printr-o procura care nu este incheiata in forma autentica, in cazul in care are ca elemente rezonabile sa considere ca aceasta a fost semnata de catre Client.

9.9 Prezentele CGPF sunt opozabile tuturor Imputernicitilor numiti de catre Client. Clientul are obligatia de a face cunoscute Imputernicitilor prezentele CGPF si Conditile specifice aplicabile imputernicirii acordate, iar Imputernicitul este obligat sa le respecte intocmai ca Titularul de cont.

9.10 In cazul depozitelor, conturilor de economii sau a altor produse de economisire, Imputernicitii carora li s-a acordat prin Conditile specifice dreptul de a lichida/ constitui noi astfel de produse, sunt imputerniciti sa efectueze, din/ prin conturile curente atasate, toate operatiunile necesare realizarii imputernicirii acordate prin Conditile specifice.

9.11 Orice mandat inceteaza de drept la decesul Titularului contului, cu conditia ca Banca sa fi fost informata despre aceasta situatie.

9.12 Imputernicirea unei persoane este valabila de la data emiterii si inregistrarii in sistemul Bancii pana la: i) expirarea termenului pentru care a fost data; ii) revocarea expresa; iii) inchiderea relatiei de afaceri dintre Banca si Titular; iv) implinirea unui termen de 3 ani de la emiterea mandatului, in cazul mandatului dat prin procuri autentice fara termen; v) revocarea imputernicirii prin intermediul unui angajat al Bancii sau vi) decesul Titularului de cont.

9.13 Fiecare imputernicire, autorizare sau instructiune de natura mandatului data de Client Imputernicitilor sai conform prezentului CGPF se considera a fi data pe intreaga perioada de timp a raporturilor contractuale dintre Banca si Client sau pana la revocarea expresa a mandatului. Prevederile art. 2015 Cod Civil referitoare la limitarea duratei mandatului nu sunt aplicabile pentru nicio astfel de imputernicire, autorizare sau instructiune transmisa conform prezentului CGPF.

9.14 Revocarea imputernicirii se face numai de catre Client prin Contact Center, indiferent daca aceasta revocare a fost sau nu inregistrata in vreun registru public sau a fost facuta publica in alta forma, Banca avand dreptul, dar nu si obligatia, sa verifice valabilitatea/ revocarea mandatului. Revocarea astfel facuta devine opozabila Bancii incepand cu Ziua lucratoare urmatoare depunerii solicitarii de revocare in Banca.

9.15 Banca poate, dar fara a fi obligata in acest sens, sa solicite Clientului in orice moment confirmarea imputernicirilor date de catre Client in legatura cu conturile deschise la Banca.

9.16 In cazul in care apare o disputa sau o situatie conflictuala de orice natura care, in opinia Bancii, impiedica stabilirea Imputernicitului de cont in ceea ce priveste desemnarea, limitele sau revocarea acestuia, Banca are dreptul si Clientul este de acord ca Banca sa blocheze accesul Imputernicitului la contul Clientului pana la solutionarea disputei dovedita prin prezentarea unor documente considerate satisfacatoare pentru Banca, in virtutea principiului prudentei bancare.

9.17 In toate solicitarile/contractele adresate/incheiate cu Banca, Clientul fara capacitate de exercitiu/cu capacitate de exercitiu restransa va fi reprezentat/asistat de catre reprezentantul sau legal, conform legii.

9.18 In cazul Clientilor care nu au implinit 14 ani sau sunt pusi sub interdictie, dreptul de a decide in legatura cu Relatia este exercitat de catre Reprezentantii legali ai Clientului. In cazul Clientilor care au intre 14 – 18 ani, dreptul de decizie in legatura cu Relatia se exercita de catre Titularul de cont numai impreuna cu Reprezentantii legali. Totusi, Clientii minori au dreptul sa depuna sume de bani in conturile deschise la Banca, atat timp cat aceste sume nu duc la depasirea nivelului sumei garantate de Fondul de garantare a depozitelor in sistemul bancar din Romania.

9.19 Banca nu poate fi tinuta responsabila pentru eventuale prejudicii rezultate din calificarea incorecta a unei operatiuni ca fiind in legatura cu sau excedand nevoilor de intretinere/administrare a bunurilor Clientului minor sau pus sub interdictie.

9.20 In cazul in care sumele depuse in conturile Clientului minor sunt declarate ca fiind sume care depasesc nevoile intretinerii minorului si administrarii bunurilor sale, Reprezentantii legali ai Clientului minor vor putea dispune de acestea numai in urma prezentarii autorizarii prealabile a instantei de tutela. Pentru sumele depuse in conturile minorului, declarate ca fiind necesare nevoilor intretinerii minorului si administrarii bunurilor sale, Reprezentantii legali vor putea dispune de acestea fara autorizarea instantei de tutela.

10. Modificari in situatia Clientului

10.1 Clientul va notifica imediat Banca, pe costul sau, in scris sau prin alta modalitate de comunicare agreata cu Banca conform prezentelor CGPF, asupra oricarei modificari cu privire la situatia sa, respectiv cu privire la orice

informatii si/sau documente anterior puse la dispozitia Bancii. Modificarile pot fi referitoare, dar fara a se limita la datele de identificare, schimbarea numelui, adresei de corespondenta, adresei de domiciliu/resedinta, Numarului de telefon ales, adresei de e-mail, modificarea capacitatii legale, modificarea sau anularea mandatului acordat persoanelor imputernicite pe cont, modificari in statutul de persoana expusa public. Modificarile considerate conform legii ca fiind publice trebuie de asemenea notificate Bancii in acelasi mod. Orice modificare va produce efecte de la data operarii acesteia in baza de date a Bancii.

10.2 In special, Clientul va putea comunica personal modificarea Numarului de telefon ales, a adresei de e-mail utilizate in Relatia cu Banca, a adresei de corespondenta si a documentului de identitate prin oricare din urmatoarele modalitati: a) prin Contact Center, in urma identificarii prin Elementele de Securitate; b) prin Casuta de mesaje din Internet Banking.

10.3 In situatia expirarii actului de identitate sau daca Clientul/ Imputernicitul nu si-a actualizat in evidentele Bancii alte informatii necesare aplicarii masurilor de cunoastere a clientelei, Banca isi rezerva dreptul de a suspenda orice tranzactii/servicii initiale de Client/Imputernicit prin Canale Electronice pana la prezentarea unor documente de identitate valide emise in conformitate cu dispozitiile legale, respectiv pana la furnizarea informatiilor necesare.

10.4 Banca nu raspunde in niciun fel de eventualele prejudicii suferite de Client sau de terti ca urmare a comunicarii cu intarziere a modificarilor survenite sau a necomunicarii lor.

11. Modificari in situatia Bancii

11.1 Modificarile in situatia Bancii constand in datele de identificare ale Bancii se vor efectua prin afisare pe Pagina de Internet a Bancii si/sau prin alt mijloc de comunicare agreeat conform prezentelor CGPF.

12. Relatia dintre Banca si mostenitorii Clientului

12.1 Relatia va fi blocata de indata ce Banca este informata cu documente justificative (ex. certificat de deces), afla sau are indicii despre decesul Clientului. Aceasta masura este menita sa protejeze interesele mostenitorilor prin conservarea masei succesoriale. In acest sens, mostenitorii, orice Imputerniciti sau persoane aflate in vreo relatie cu Clientul vor comunica de indata Bancii evenimentul si vor furniza certificatul de deces.

12.2 Banca nu este raspunzatoare pentru operatiunile efectuate de catre Imputerniciti pana la prezentarea dovezii privind decesul Clientului.

13. Limitarea raspunderii Bancii. Forta majora si caz fortuit

13.1 Banca nu va fi responsabila fata de Client pentru nicio intarziere sau deficienta a unei terte parti (incluzand, fara limitare, banci intermediare, agenti, notari publici, executori judecatoresti, etc.) in indeplinirea atributiilor acesteia in relatia cu Banca.

13.2 Daca Banca, la cererea Clientului, transmite sume de bani sau titluri de valoare/efecte de comert ale acestuia catre un anumit Beneficiar, utilizand in acest scop terte parti ca intermediari, transmiterea se face pe riscul Clientului cu exonerarea Bancii de orice raspundere in acest sens, daca Banca dovedeste ca si-a indeplinit corect atributiile de intermediar asumate. Orice pierdere rezultata in urma folosirii in acest scop de catre Banca a serviciilor postale, telefonice, de telex, fax, e-mail, SWIFT, Transfond sau a altor mijloace de comunicare sau transport, va fi suportata de catre Client cu exonerarea Bancii de orice raspundere in acest sens.

13.3 Banca nu va fi considerata raspunzatoare pentru pierderi sau prejudicii de orice natura suportate direct sau indirect de catre Client ca urmare a neindeplinirii obligatiei Bancii de a pune la dispozitie fonduri, determinata de deficiente/intarzieri in Instructiunile date de Client.

13.4 Banca nu isi asuma nicio responsabilitate in ceea ce priveste consecintele intarzierilor si/sau pierderilor de documente sau a altei corespondente adresate bancii sau transmise de catre Banca, inclusiv extrase de cont si nici in ceea ce priveste deteriorarea sau alte erori ce se pot produce in timpul transportului/transmisiei unor astfel de documente sau corespondente.

13.5 Forta majora este orice eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil si inevitabil. Forta majora include, dar fara a se limita la acestea: nationalizare, expropriere, restrictii valutare si de lichiditate ale autoritatilor statului, masuri ale unor organisme cu puteri de reglementare, inclusiv, dar nu limitativ, orice agentie, organism guvernamental, Banca Nationala a Romaniei, conflicte de munca in randurile entitatilor implicate in tranzactiile efectuate de Banca in numele

Clientului si ale caror servicii sunt utilizate de Banca, boicoturi, caderi de curent electric sau in reseaua de comunicatii ori echipamentul Bancii datorate unor factori externi, conflicte internationale, actiuni violente sau armate, acte de terorism, insurectie, revolutie, embargouri, precum si evenimente naturale imprevizibile cu efecte negative majore.

13.6 Forta majora trebuie declarata de autoritatea competenta si suspenda obligatiile Bancii si ale Clientului pe intreaga durata a existentei cauzei de forta majora.

13.7 Cazul fortuit este un eveniment care nu putea fi prevazut sau impiedicat de cel care ar fi fost chemat sa raspunda daca evenimentul nu s-ar fi produs.

13.8 Cu privire la orice obligatie de plata rezultand in seama sa, din sau in legatura cu CGPF, Clientul nu va fi exonerat de raspunderea contractuala pentru caz fortuit.

13.9 Banca si Clientul nu sunt raspunzatori pentru nicio pierdere produsa urmare a cazurilor de forta majora.

14. Limitarea efectelor impreviziunii

14.1 Clientul intelege si accepta posibilitatea ca, in cazul survenirii unor schimbari exceptionale a imprejurarilor care au stat la baza incheierii prezentelor Conditii Generale de Functionare a produselor si serviciilor bancare, independente de vointa Bancii, executarea obligatiilor sale sa devina mai oneroasa din cauza cresterii costurilor executarii acestora. Prezenta clauza nu va fi interpretata ca o clauza de asumare a riscului, in sensul art. 1271 alin (3) paragraful (c) Cod Civil daca Clientul solicita, intr-un termen rezonabil si cu buna-credinta, negocierea adaptarii rezonabile si echitabile a contractului iar Banca refuza sa dea curs acestei solicitari, intr-un termen rezonabil si cu buna credinta, prin adaptarea rezonabila si echitabila a Contractului.

15. Locul si Programul de lucru

15.1 Banca isi desfasoara activitatea prin sediul central, in Zilele lucratoare, conform Programului de lucru afisat pe Pagina de Internet a Bancii.

15.2 Clientul poate accesa informatii privind produsele detinute, poate transmite Instructiuni in vederea efectuarii de Operatiuni de plata si poate modifica produsele detinute, prin Internet Banking, oricand cu exceptia perioadelor in care Banca realizeaza lucrari de mentenanta, comunicate prin Pagina de Internet a Bancii.

15.3 Instructiunile Clientului vor fi executate de catre Banca in corelare cu sistemele prin care aceste Instructiuni sunt procesate, avand in vedere Cut-off-time-urile stabilite pentru derularea acestora.

15.4 Banca poate desemna unele zile ca fiind Zile lucratoare sau zile care nu sunt Zile lucratoare, aceasta informatie fiind comunicata si fiind opozabila Clientului prin afisarea Programului de lucru pe Pagina de Internet a Bancii.

III. PRODUSE SI SERVICII BANCARE

PREVEDERI GENERALE PRIVIND SERVICIILE SI OPERATIUNILE DE PLATA

16. Categoriile de Servicii de plata

16.1 Banca pune la dispozitia Clientului urmatoarele tipuri de Servicii de plata, fara ca enumerarea sa fie limitativa: i) Operatiuni de incasare fonduri prin transfer; ii) Operatiuni de retragere numerar dintr-un Cont de plati prin intermediul unui Card; iii) Operatiuni cu Ordine de plata si Operatiuni de schimb valutar prin intermediul Instrumentelor de plata cu acces la distanta; iv) Servicii de tip Debit Direct; v) Servicii de tip Standing Order (Plata programata); vi) Servicii de plata prin intermediul Cardurilor de debit si a Cardurilor de credit; vii) Orice alt Serviciu de plata care poate fi pus la dispozitie de catre Banca prin Conditii specifice.

16.2 Prevederile generale privind serviciile si operatiunile de plata sunt aplicabile tuturor Serviciilor de plata puse la dispozitia Clientului si detaliate in prezentele CGPF si in Conditii specifice.

16.3 Clientul are dreptul sa dispuna de sumele din cont pe baza de Instructiuni de plata autorizate conform prezentelor CGPF si in limitele specificate in acesta.

16.4 Clientul suporta pierderile legate de orice operatiuni de plata rezultand din utilizarea unui instrument de plata pierdut/furat sau ca urmare a nepastrarii in siguranta a Elementelor de Securitate precum si pierderile rezultate din folosirea fara drept a unui instrument de plata pana in momentul notificarii catre Banca a pierderii, furtului, folosirii fara drept sau neautorizate a instrumentului sau de plata, in limitele prevazute in prezentele CGPF sau in legislatia aplicabila.

16.5 Banca nu va raspunde pentru eventualele consecinte pagubitoare pentru Client aparute din executarea corecta de catre Banca a Instructiunilor primite prin Canale Electronice.

16.6 Convorbirile telefonice intre Client si Banca (conversatii de suport/asistenta clienti sau transmitere de Instructiuni sau solicitari) pot fi inregistrate, cu acordul Clientului, iar partile pot folosi astfel de inregistrari telefonice ca probe in orice litigiu dintre acestea.

16.7 Clientul va raspunde fata de Banca pentru orice pierdere suferita de aceasta, ca urmare a neaducerii la cunostinta Bancii a vreunei restrictii sau limitari privind Clientul/contul.

17. Informatii obligatorii la executarea Instructiunii privind Operatiunea de plata

17.1 Clientul/Imputernicitul va asigura completarea in intregime, clara si corecta, pe formularele puse la dispozitie prin Canale Electronice de catre Banca sau in alta forma pusa la dispozitie de catre Banca a ordinelor, Instructiunilor, declaratiilor privind Operatiunile de plata.

17.2 Banca isi rezerva dreptul de a nu executa Ordinele de plata/ Instructiunile Clientului/ Imputernicitului daca acestea nu indeplinesc conditiile prevazute in prezentele CGPF.

17.3 Clientul are responsabilitatea de a obtine si de a furniza in timp util Bancii toate autorizatiile valutare necesare sau oricare alte aprobari si autorizatii emise de Banca Nationala a Romaniei sau de alt organ sau autoritate speciala de supraveghere din Romania care sunt necesare executarii Instructiunilor Clientului sau ale Imputernicitului si toate celelalte documente solicitate de Banca in vederea executarii Instructiunilor Clientului sau ale Imputernicitului.

17.4 Clientul rezident sau Imputernicitul acestuia au obligatia ca, in cazul incasarii de catre Client a unor sume in valuta de la un nerezident, sa completeze si sa transmita, in termen de 10 zile calendaristice de la data incasarii, formularul "Declaratie de incasare externa" (DIE) pus la dispozitie de catre Banca, prin Casuta de mesaje din Internet Banking sau prin e-mail transmis de la adresa inregistrata in relatia cu Banca.

17.5 Clientul rezident sau Imputernicitul acestuia au obligatia ca, in cazul platilor efectuate catre un nerezident, sa transmita, in termen de 10 zile calendaristice de la data efectuarii operatiunii prin Canale Electronice, formularul "Dispozitie/Declaratie de plata externa" (DPE) pus la dispozitie de catre Banca, prin Casuta de mesaje din Internet Banking sau prin e-mail transmis de la adresa inregistrata in relatia cu Banca. Formularul DPE va fi completat si transmis de catre Client sau de catre Imputernicit si in cazul platilor in RON efectuate catre un nerezident, pe teritoriul Romaniei, indiferent de suma.

17.6 Pentru executarea corecta de catre Banca a unei Operatiuni de plata, in cazul in care Clientul este Client platitor, acesta are obligatia de a completa Ordinele de plata cu informatiile urmatoare:

17.6.0 **Plati interne:** Ordinul de plata in RON trebuie sa includa urmatoarele elemente obligatorii: i) identificarea ca ordin de plata; ii) identificarea platitorului prin nume si codul IBAN al contului acestuia; iii) identificarea beneficiarului prin nume/ denumire si codul IBAN al contului acestuia; iv) identificarea institutiei beneficiare, prin denumirea centralei sau, dupa caz, a unitatii teritoriale; v) suma ce face obiectul Operatiunii de plata; vi) data emiterii ordinului de plata, care trebuie sa fie unica, posibila si certa; vii) referinte privind continutul economic al operatiunii; viii) Consimtamantul platitorului.

In cazul platilor efectuate in relatia cu Trezoreria Statului, Ordinul de plata va contine in plus urmatoarele elemente obligatorii: i) numarul ordinului de plata dat de platitor; ii) codul de identificare fiscala al platitorului; iii) codul de identificare fiscala al beneficiarului.

In unele cazuri (cum ar fi platile catre destinatari predefiniti – furnizori de utilitati, de exemplu) anumite detalii specifice sunt obligatorii (cum ar fi codul Clientului stabilit de furnizor si numarul facturii), Clientul fiind raspunzator de completarea corecta a acestor informatii, conform instructiunilor primite de la beneficiarul platii.

17.6.1 **Plati externe:** Elementele obligatorii ale Ordinului de plata in valuta/ DPE (Dispozitie de Plata Externa) sunt: i) nume platitor; ii) cod IBAN platitor; iii) suma de plata; iv) valuta platii; v) nume/ denumire beneficiar; vi) adresa beneficiarului; vii) numarul de cont al beneficiarului; viii) denumirea bancii beneficiarului, adresa si Codul BIC al acesteia; ix) data emiterii care trebuie sa fie unica, posibila si certa; x) mentiunea urgent – bifarea acestei rubrici reprezinta ordinul expres al platitorului ca banca platitorului sa execute transferul intr-

un termen mai scurt fata de regimul normal de executare (spot) mentionat in lista de Cut-off-time afisata pe Pagina de Internet a Bancii; xi) Consimtamantul platitorului; xii) optiunea referitoare la comisioane (se completeaza cu OUR/ BEN/ SHA); xiii) descrierea si codul tranzactiei din ghidul BNR (pentru platile rezident – nerezident) sau tipul tranzactiei (indiferent de rezidenta platitorului/ beneficiarului); xiv) documente justificative, la solicitarea Bancii.

17.7 Platile externe se pot executa prin urmatoarele sisteme de plati: SEPA EUR, SWIFT sau TARGET2.

17.8 Banca nu ofera serviciul de transfer in lei catre conturi deschise la banci din afara Romaniei.

17.9 In vederea executarii corecte a unei Operatiuni de plata, in cazul in care Clientul Bancii are calitatea de Beneficiar, Banca are obligatia de a furniza platitorului codul BIC. Aceasta informatie este pusa la dispozitie pe Pagina de Internet a Bancii.

17.10 In vederea executarii corecte a unei Operatiuni de plata, in cazul in care Clientul Bancii are calitatea de Beneficiar, acesta trebuie sa furnizeze platitorului codul IBAN aferent contului in care urmeaza sa fie transferata suma aferenta Operatiunii de plata. Aceasta informatie este pusa la dispozitia Clientului de Banca prin Internet Banking.

18. Momentul primirii Ordinului de plata

18.1 Primirea unui Ordin de plata reprezinta acea procedura prin care Banca, in calitate de institutie platitoare, recunoaste ca i-a fost prezentat un Ordin de plata. In cazul in care Clientul transmite Bancii Ordinul de plata intr-o Zi nelucratoare, sau dupa Orele Limita de Primire (Cut-off time), ordinul va fi considerat ca primit in urmatoarea Zi lucratoare.

18.2 Data prezentarii Ordinelor de plata este considerata a fi data la care Clientul si-a exprimat Consimtamantul conform prezentelor CGPF.

18.3 Momentul primirii va fi considerat ziua convenita intre Banca si Client, in cazul in care Clientul si Banca convin ca executarea Ordinului de plata sa inceapa intr-o anumita zi sau la sfarsitul unei anumite perioade sau in ziua in care fondurile au fost puse la dispozitia Bancii (ex: Debit Direct, Standing Order).

18.4 Un Ordin de plata este considerat acceptat de catre Banca daca acesta este primit si daca este recunoscut ca valid si daca este pus in executare.

18.5 Un Ordin de plata este considerat valid daca: i) sunt completate toate informatiile necesare executarii Ordinului de plata; ii) Ordinul de plata a fost autorizat conform cerintelor prevazute in prezentele CGPF; iii) in Contul indicat de Client pentru efectuarea platilor, exista fondurile necesare pentru efectuarea platii la momentul executarii.

18.6 Banca debiteaza Contul in ziua primirii cu sumele aferente, in vederea executarii Ordinului de plata.

18.7 Executarea Ordinului de plata se realizeaza in ziua comunicata prin Orele Limita de Primire (Cut-off time).

18.8 In momentul transmiterii de catre Client a Ordinului de plata, Banca poate indisponibiliza pe contul Clientului suma necesara executarii Ordinului de plata precum si suma necesara platii oricaror comisioane sau a altor sume datorate in legatura cu Ordinul de plata, pana la momentul debitarii contului cu aceste sume.

19. Refuzul executarii Ordinului de plata

19.1 Banca va refuza executarea unui Ordin de plata daca nu sunt intrunite toate conditiile obligatorii prevazute in documentele Relatiei si in reglementarile legale aplicabile. Un Ordin de plata refuzat se considera ca nu a fost primit.

19.2 In cazul in care Banca refuza executarea unui Ordin de plata, refuzul si, daca este posibil, motivele refuzului impreuna cu actiunile de remediere a oricaror erori care au condus la refuz, vor fi notificate Clientului in cel mai scurt timp, conform modalitatii agreeate cu Clientul prin prezentele CGPF, in situatia in care refuzul nu este interzis prin alte prevederi legislative relevante. In cazul in care Ordinul de plata a fost efectuat prin Internet Banking, notificarea privind refuzul executarii Ordinului de plata se face prin intermediul acestui Canal Electronic.

19.3 Dacă refuzul este justificat obiectiv, Banca poate percepe un comision pentru notificarea refuzului.

19.4 În cazul în care Clientul furnizează informații suplimentare pe baza cărora Banca poate decide să proceseze Ordinul de plată, Ordinul de plată complet și/sau corect va fi considerat nou primit de către Banca la momentul la care aceasta deține toate informațiile necesare, termenele de executare fiind modificate corespunzător. Cu toate acestea, Banca nu este obligată să proceseze un astfel de Ordin de plată și poate solicita Clientului să transmită un nou Ordin de plată.

19.5 În cazul în care în contul Clientului nu există sume suficiente achitării comisioanelor aferente unei Operațiuni de plată, Banca va refuza efectuarea operațiunii, fără deducerea comisioanelor din suma plății.

20. Consimțământul pentru executarea Operațiunilor de plată

20.1 Clientul își asumă răspunderea integrală pentru caracterul complet și corectitudinea informațiilor cuprinse în Instrucțiunile transmise Bancii pentru procesarea Operațiunilor de plată.

20.2 În temeiul prezentelor CGPF precum și al oricărui Condiții specifice încheiate cu Banca, o Operațiune de plată este considerată autorizată atunci când Clientul și-a dat Consimțământul pentru executarea acesteia.

20.3 Consimțământul Clientului pentru executarea Operațiunilor de plată poate fi dat de către Client prin una din următoarele variante, în funcție de tipurile de Servicii de plată: i) în baza unui Contract/Condiții specifice încheiat între Banca și Client și care prevede executarea unui Ordin de plată; ii) prin mandatul acordat Bancii de către Client, pentru Operațiunile de plată de tip Debit Direct și Standing Order; iii) prin apropierea cardului de terminalul POS care permite plăți contactless, pentru Instrucțiunile de plată autorizate prin intermediul cardurilor la POS; iv) prin introducerea de către Detinator sau Utilizator a PIN-ului și/sau semnarea chitantei POS/ Imprinter pentru Instrucțiunile de plată autorizate prin intermediul cardurilor la POS/ ATM; v) prin introducerea codului CVC2 și/sau a codului primit prin SMS pentru autorizarea 3D-Secure și/sau a Autentificării Stricte prin aplicația mToken în cazul Instrucțiunilor de plată online autorizate/ pre-autorizate prin intermediul cardurilor; vi) prin Autentificarea Clientului în Canalele Electronice în vederea autorizării tranzacției și prin confirmarea Instrucțiunii; vii) prin Contact Center, după Autentificarea Clientului, în situațiile stabilite de Banca.

20.4 Odată ce Instrucțiunea privind executarea Operațiunii de plată a fost transmisă către Banca, Clientul nu-și mai poate retrage Consimțământul pentru executarea acesteia, cu excepția Plăților programate (cum ar fi în cazul mandatului acordat Bancii de către Client pentru Operațiunile de plată de tip Debit Direct și Standing Order sau a altor plăți recurente), acestea putând fi retrase conform termenelor prevăzute de prezentele CGPF.

21. Executarea Operațiunilor de plată

21.1 Banca va executa o Operațiune de plată primită de la Client dacă sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții:

- a. ordinul de plată a fost dat pe formularul pus la dispoziție de Banca, este corect și completat corespunzător cu toate informațiile solicitate și Banca a primit Consimțământul Clientului/Imputernicitei în deplină concordanță cu regulile Bancii. Ordinul de plată este considerat ca fiind corect executat în ceea ce privește beneficiarul plății, dacă este executat în conformitate cu codul IBAN furnizat de către client. În cazul în care codul IBAN furnizat de către client este incorect, Banca nu răspunde pentru neexecutarea sau executarea defectuoasă a operațiunii de plată;
- b. soldul disponibil al contului permite atât respectiva plată, cât și plata comisioanelor datorate Bancii pentru serviciile prestate;
- c. tranzacția este conformă cu legile și reglementările legale aplicabile;
- d. efectuarea tranzacției nu este împiedicată de existența unui ordin de poprire sau alta dispoziție de indisponibilizare a contului emisă de o autoritate competentă sau de către Banca;
- e. nu există pentru Banca motive ce tin de sursă, conținutul sau Consimțământul Ordinului de plată care pot crea suspiciuni privind autenticitatea Ordinului de plată.

21.2 Instrucțiunile de plată date Bancii vor fi executate pe contul și riscul Clientului, care va suporta consecințele rezultate din neînțelegeri sau erori, cu excepția cazurilor în care Banca este ținută răspunzătoare, conform legii. În cazul în care Banca este responsabilă pentru neexecutarea sau executarea incorectă a instrucțiunii de plată inițiate direct de platitor, aceasta va rambursa platitorului suma care face obiectul operațiunii de plată neexecutate sau executate incorect și, dacă este cazul, va restabili contul debitat la starea în care s-ar fi aflat dacă operațiunea de plată incorectă nu ar fi avut loc. În acest caz, la cererea platitorului, Banca va depune eforturi imediate pentru a identifica și

urmari operatiunea de plata si il va notifica pe platitor cu privire la rezultate. In cazul transferurilor valutare interbancare, Banca isi rezerva dreptul de a efectua transferurile ordonate de Client prin bancile sale de corespondent agreate si/sau casa/sisteme de compensare in functie de politica Bancii.

21.3 Banca isi rezerva dreptul sa nu accepte efectuarea de transferuri pentru tranzactiile legate de servicii incadrate in categoria jocurilor de noroc fara indeplinirea conditiilor prevazute de lege, de tranzactii legate de achizitia de produse si/sau servicii pornografice (inclusiv videochat sau alte servicii similare), achizitia de arme/munitii fara indeplinirea conditiilor prevazute de lege, tranzactii cu monede virtuale, tranzactii prin intermediul platformelor online (ex. pariuri, jocuri piramidale, etc.), in cazul identificarii unor potentiale riscuri (lipsa de transparenta privind beneficiarii reali/partenerii implicati, obiectul / natura tranzactiilor) sau al neindeplinirii unor cerinte impuse de institutiile de credit implicate in circuitele bancare de decontare.

21.4 Banca nu are in niciun caz obligatia de a verifica numele titularului Contului indicat ca beneficiar de catre Client in ordinul de plata si nici numarul Contului acestuia, efectuand plata in contul indicat in instructiunea de plata.

21.5 Dupa ce operatiunea de plata autorizata de catre client a fost executata de catre Banca, iar suma este debitata din contul Clientului, Banca va pune la dispozitia acestuia de indata, prin Internet Banking, o referinta care sa ii permita clientului identificarea fiecarei operatiuni de plata, beneficiarul platii (daca este cazul), valoarea si moneda in care s-a realizat operatiunea de plata, costul operatiunii de plata, precum si cursul de schimb utilizat (daca este cazul) si data valutei debitarii contului.

21.6 Banca poate sa foloseasca sisteme de comunicatii, de decontare sau de plati sau serviciile unei terte parti pentru executarea operatiunilor de plata ordonate, fara ca acestea sa conduca la taxe si comisioane suplimentare pentru Client, cu exceptia celor comunicate de Banca si agreate de catre Client anterior efectuarii tranzactiei sau a taxelor si comisioanelor care nu pot sa fie anticipate de catre Banca, din punct de vedere al existentei si/sau al cuantumului acestora.

21.7 Banca va putea accepta si alte forme de depunere a documentelor, inclusiv prin intermediul canalelor alternative, modul de lucru in aceste cazuri supunandu-se regulilor de functionare specifice acestor canale, care vor fi aduse din timp la cunostinta clientilor si/sau prevazute in contractul pentru produsele specifice incheiat cu Clientul.

21.8 Banca are dreptul sa nu execute un ordin de plata, daca dispozitiile acestuia sunt considerate frauduloase sau cu potential fraudulos, fara a putea fi tinuta raspunzatoare pentru prejudiciile produse Clientului din aceasta cauza. Refuzul si, daca este posibil, motivele refuzului, precum si procedura de remediere a oricaror erori de fapt care au condus la refuz sunt notificate clientului, daca acest lucru nu este interzis prin alte prevederi legislative relevante.

21.9 Data platii efectuate din cont de catre Client va fi data la care contul este debitat de catre Banca. Banca va pune la dispozitia clientului sumele primite in contul acestuia, cu data valutei la care Banca a primit fondurile. Pentru incasarile care intra sub incidenta Legii nr. 209/2019 privind serviciile de plata si pentru modificarea unor acte normative, Banca va pune la dispozitia clientului sumele primite in conformitate cu codul IBAN beneficiar, continut in instructiunea de incasare.

21.10 Pentru platile valutare care intra sub incidenta Legii nr. 209/2019 privind serviciile de plata si pentru modificarea unor acte normative, Banca va executa ordinele de plata externe in valuta cu comision SHA (comisioanele SALT BANK S.A. si ale bancii corespondente a SALT BANK S.A., sunt in sarcina ordonatorului, iar comisioanele bancii beneficiare si a corespondentului bancii beneficiare cad in sarcina beneficiarului).

21.11 In cazul in care un cont al Clientului este creditat din eroare cu o suma, Clientul este obligat sa notifice imediat Banca, neavand dreptul sa retraga, transfere, dispuna sau sa utilizeze in orice alt fel acea suma, in totalitate sau in parte.

Daca, incalcand aceasta obligatie, Clientul retrage, transfera, dispune sau utilizeaza in orice fel suma creditata incorect sau o parte din aceasta, Clientul se obliga sa ramburseze de indata Bancii suma respectiva si sa despagubeasca Banca pentru orice pierdere suferita ca urmare a acestui fapt. In acest context, Banca poate proceda la debitarea Contului cu suma incorect creditata ce va excede soldul creditor al acestuia, operatiune ce are valoare juridica de acceptare anticipata de catre Client.

- a. In situatia in care eroarea apartine Bancii sau prestatorului de servicii de plata al platitorului, Banca are dreptul, fara a fi necesara instiintarea sau obtinerea unei autorizari prealabile de la Client, sa corecteze eroarea (indiferent de sursa sumelor creditate din eroare) prin debitarea contului cu suma respectiva.
- b. In situatia in care eroarea apartine platitorului, Banca va efectua corectia dupa obtinerea unei autorizari prealabile de la beneficiar, cu conditia ca sumele sau conturile sa nu fie indisponibilizate in conditiile legii.

Banca are dreptul de a bloca sumele creditate eronat (sau echivalentul acestora in valuta existenta in conturi, la cursul

BNR valabil la data blocarii) pana la lamurirea situatiei acestora.

21.12 Banca nu va fi considerata raspunzatoare pentru pierderi sau prejudicii de orice natura suportate direct sau indirect de catre Client ca urmare a executarii de catre Banca a unei instructiuni care ulterior se dovedeste a fi transmisa de catre o persoana fara calitate/drept, daca Banca dovedeste ca a manifestat diligenta, dar lipsa de calitate/drept/identitate a persoanei care a transmis Instructiunea nu putea fi stabilita.

21.13 Clientul autorizeaza Banca sa compenseze orice suma datorata Bancii cu orice suma disponibila din orice cont curent si/sau de depozit indiferent de valoarea si valuta in care sunt disponibile si/sau indiferent de scadenta depozitului, mai putin sumele exceptate conform prevederilor legale, in masura in care Banca poate determina originea acestor sume. In ceea ce priveste sumele incasate cu titlu de alocatii/indemnizatii/alte sume ce nu pot fi urmarite prin masuri legale de indisponibilizare asiguratorii/executorii, inclusiv prin poprire, dispuse pe conturile Clientului, Banca are dreptul de a deschide un subcont distinct si de a incasa sumele in acest cont, astfel incat sa se asigure exceptarea acestor sume de la poprire sau compensare cu sume datorate Bancii. Decizia deschiderii contului si/sau de incasare a sumelor in contul aferent conform celor mentionate mai sus apartine exclusiv Bancii. In cazul in care compensarea sumelor datorate va necesita schimbarea unei anumite valute in alta, o astfel de schimbare se va efectua la cursul de schimb aplicat de Banca in ziua si la momentul efectuarii operatiunii, in acest scop Banca fiind mandatata pentru orice operatiune de schimb valutar care va fi necesara. In cazul in care din operatiune s-ar genera descoperit de cont neautorizat, Clientul are obligatia sa acopere deficitul, inclusiv dobanda penalizatoare aferenta. In toate aceste situatii Clientul va fi instiintat de catre Banca, dupa efectuarea compensarii, prin Extrasul de cont.

21.14 Banca se supune regulilor stabilite prin legislatia in vigoare privind regimul sanctiunilor internationale de blocare a fondurilor. In acest sens, Banca isi rezerva dreptul de a nu procesa tranzactii dinspre/ catre entitati aflate pe listele de sanctiuni internationale. In cazul in care pe circuitele de decontare pot exista si alte potentiale riscuri de blocare de fonduri, sesizate de catre Banca clientului, tranzactia se poate efectua numai prin asumarea riscului de catre Client. In cazul tranzactiilor ce ar putea avea legatura cu entitati/tari aflate pe listele de sanctiuni internationale, Clientul are obligatia de a prezenta la solicitarea Bancii documente justificative de natura sa clarifice scopul si natura acestor tranzactii.

21.15 Clientul isi asuma obligatia de a pastra in Contul de plati disponibilul necesar executarii Operatiunii de plata pana la expirarea termenului de executare indicat de Banca pentru Operatiunea de plata ordonata.

21.16 Limitele de cheltuieli/ tranzactionare impuse de Banca pentru utilizarea unui anumit Instrument de plata, daca exista, sunt cele stabilite prin Conditiiile specifice.

22. Termene de executare

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

22.1.0 Pentru Ordinele de plata primite in favoarea Clientului Bancii: suma primita va fi creditata integral in contul Clientului imediat dupa ce Banca a primit fondurile. In cazul in care se primeste o incasare intr-o Zi lucratoare pentru Banca, contul Clientului va fi creditat in urmatoarea Zi lucratoare.

22.1.1 Pentru ordinele de plata initiale de Clientii Bancii: i) Plati nationale in RON - maxim 1 Zi lucratoare de la data primirii Ordinului de plata; ii) Transferurile in EUR - maxim 1 Zi lucratoare de la data primirii Ordinului de plata.

22.2 Termene de executare aplicabile pentru Ordine de plata initiale de Clientul Bancii, altele decat cele mentionate mai sus (USD/ alte valute/ EUR in afara SEE): maxim 3 Zile lucratoare de la data primirii Ordinului de plata.

22.3 La cererea Clientului, Banca poate accepta sa efectueze plati in valuta in regim de urgenta, contra cost, prin SWIFT. In acest caz, timpul maxim de executie este de 1 Zi lucratoare.

22.4 In cazul in care Banca nu accepta efectuarea platii in regim de urgenta, Banca va proceda la executarea platii in regim normal, aplicand comisioanele corespunzatoare.

22.5 Timpul de executie incepe la momentul primirii Ordinului de plata de catre Banca.

23. Irevocabilitatea Instructiunii privind executarea Operatiunii de plata

23.1 Banca va executa Instructiunile primite de la Client respectand termenele de executare specifice (COT) in functie de tipul de produs/ serviciu prin care acestea sunt transmise Bancii. Instructiunile transmise de Client dupa COT se considera primite in Ziua lucratoare urmatoare.

23.2 Clientul nu poate revoca o Instructiune dupa ce aceasta a fost transmisa catre Banca. In cazul in care Clientul solicita revocarea Instructiunii ulterior acestui moment, Banca nu este obligata sa opreasca operatiunea initiata prin Instructiunea Clientului, Instructiunea acestuia avand caracter ferm si irevocabil.

23.3 In mod exceptional, Instructiunile de plata pot fi revocate, la cererea Clientului, in situatia in care Clientul si Banca au convenit ca acestea sa inceapa intr-o anumita zi sau la sfarsitul unei anumite perioade ori in ziua in care Clientul pune fonduri la dispozitia Bancii, iar revocarea este primita pana la sfarsitul Zilei lucratoare care preceda ziua convenita pentru debitarea fondurilor. Banca poate percepe un comision de revocare in situatia descrisa anterior, potrivit Listei de tarife, dobanzi si comisioane aplicabile persoanelor fizice.

23.4 Banca nu va executa Instructiunile Clientului daca acesta a incalcat angajamentele asumate fata de Banca sau executarea Instructiunilor ar cauza in mod obiectiv vreun prejudiciu Bancii.

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

24.1 In cazul in care Clientul neaga faptul ca a autorizat o operatiune de plata executata sau sustine ca operatiunea de plata nu a fost corect executata, Banca poate solicita Clientului, in vederea verificarii situatiei reclamate, informatii si documente suplimentare. Refuzul Clientului de a coopera atrage dreptul Bancii de a nu da curs solicitarii sale.

24.2 Clientul va suporta nelimitat orice prejudicii sau pierderi determinate de Operatiuni de plata neautorizate, in masura in care acestea au fost determinate de fraudă sau de nerespectarea de catre Client, cu intentie sau din neglijenta grava, a obligatiilor cu privire la utilizarea Instrumentului de plata relevant sau a obligatiei de notificare a folosirii neautorizate/accesului unui tert la oricare dintre Elementele de Securitate.

24.3 Clientul va suporta, in limita prevazuta de dispozitiile legale aplicabile, pierderile legate de orice Operatiuni de plata neautorizate care rezulta din utilizarea unui Instrument de plata pierdut sau furat ori, in cazul in care Clientul nu a pastrat in siguranta Elementele de Securitate personalizate, pierderile care rezulta din folosirea fara drept a unui Instrument de plata pana la momentul notificarii adresate Bancii cu privire la pierderea, furtul, folosirea fara drept a acestuia ori alta utilizare neautorizata a acestuia.

24.4 Incepand din momentul anuntarii Bancii cu privire la pierderea, furtul, folosirea fara drept a Instrumentului de plata, Clientul nu mai este raspunzator pentru pierderile produse ulterior anuntarii, cu exceptia cazului in care Clientul insusi actioneaza in mod fraudulos sau sunt aplicabile dispozitii legale din care rezulta raspunderea Clientului pana la o anumita suma.

25. Indisponibilizarea conturilor

25.1 Banca are dreptul de a retine si de a plati catre terti, din soldurile creditoare ale conturilor Clientului rezultate dupa eventuala compensare cu obligatiile de plata ale Clientului fata de Banca, conform art. 2185 Cod Civil (indiferent de tipul acestora), sume datorate tertilor, fara consimtamantul si fara instiintarea prealabila a acestuia, in cazurile expres prevazute de lege, in baza unei hotarari judecatoresti definitive sau a oricarui alt titlu executoriu stabilit ca atare prin lege. In cazul in care aceste sume vor necesita schimbarea unei valute in alta, Banca va efectua schimbul valutar.

25.2 Banca are dreptul, fara acordul si instiintarea prealabila a Clientului, de a desfiinta inainte de termen depozitele constituite de Client si de a debita sumele datorate, daca acesta are datorii restante fata de Banca sau au fost instituite masuri legale de indisponibilizare asiguratorii/ executorii, inclusiv prin poprire, pe conturile Clientului. Pentru sumele ramase in urma achitarii obligatiilor de plata ale Clientului, Banca este mandata sa reconstituie depozitul pe aceeasi perioada si de acelasi tip ca si cel desfiintat sau de tipul cel mai apropiat din punct de vedere al termenului si/sau al cuantumului dobanzii acordate, daca Banca nu mai are in oferta la data desfiintarii depozitului tipul de depozit contractat initial de Client. Banca nu este obligata sa reconstituie depozitul in cazul in care nu mai ofera depozite in valuta respectiva.

25.3 Depozitele exceptate de la prevederile art. 25.2. sunt urmatoarele: Conturile de tip *ESCROW*, Conturile de *cash colateral*, Conturile cu *garantie de buna executie*, Conturile in care sunt constituite *garantiile de gestiune*, Conturile cu dedicatie speciala (cecuri certificate, ordine de plata cu scadenta, acreditive, cash colateral pentru alte destinatii, emise anterior instituirii popririi), alte conturi de depozit cu afectatiune speciala sau care nu pot face obiectul executarii silite.

26. Securitatea operatiunilor si blocarea Instrumentelor de plata

26.1 In vederea asigurarii securitatii tranzactiilor si a informatiilor referitoare la produsele detinute la Banca, Clientul va face eforturi pentru protejarea Elementelor de Securitate si a altor date de acces la Instrumentele de plata, obligandu-se in special: a) sa nu permita accesul persoanelor neautorizate la datele din telefonul mobil pentru care a furnizat Numarul de telefon ales sau la adresa de email comunicata de Client in Relatie cu Banca; b) sa comunice imediat Bancii schimbarea Numarului de telefon ales, a adresei de email, a adresei de corespondenta si a adresei de domiciliu; c) sa nu permita accesul persoanelor neautorizate la aplicatia mToken sau la telefonul mobil pe care este instalata aceasta aplicatie; d) sa nu comunice/ ofere acces nimanui la parole, coduri PIN, coduri de acces sau de activare transmise de Banca sau utilizate de Client in Relatia cu Banca; e) cu exceptia efectuarii operatiunilor de plata cu Cardul online, sa nu transmita nimanui datele cardului: numarul complet al cardului (format din 16 cifre), data de expirare si numarul CVC2.

26.2 Clientul este obligat sa se conformeze regulilor stabilite de Banca pentru a pastra siguranta Operatiunilor si a Instrumentelor de plata si sa notifice Banca, fara intarziere nejustificata, de indata ce suspecteaza sau ia cunostinta de accesul unui tert la Elementele de Securitate / datele de acces descrise la art. 26.1, pierderea, furtul, folosirea fara drept a unui Instrument de plata sau de orice alta utilizare neautorizata a acestuia.

26.3 Fara a aduce atingere obligatiilor Clientului, Banca se va asigura asupra faptului ca Elementele de Securitate personalizate ale Instrumentului de plata sunt accesibile strict Clientului care are drept de utilizare a respectivului Instrument de plata.

26.4 In cazul survenirii unor circumstante obiective legate de securitatea unui Instrument de plata, de o informatie sau suspiciune de utilizare neautorizata sau frauduloasa a acestuia, Banca va avea dreptul de a bloca/ restrictiona accesul la Instrumentul de plata utilizat, notificand Clientul in acest sens, daca este posibil, inainte de blocare sau, cel mai tarziu, imediat dupa blocarea acestuia, prin telefon, SMS la Numarul de telefon ales sau email. Obligatia de informare nu va fi aplicabila in cazul in care furnizarea acestei informatii nu este posibila din motive de siguranta justificate in mod obiectiv sau este interzisa de alte dispozitii legislative relevante.

Clientul va avea dreptul la deblocarea Instrumentului de plata gratuit sau inlocuirea acestuia, odata ce motivele de blocare inceteaza sa mai existe.

26.5 Banca recomanda utilizarea Internet Banking, cu ajutorul browser-elor web din lista de referinta publicata pe Pagina de internet a Bancii. Banca nu raspunde pentru potentialele nereguli in functionarea acestor servicii atunci cand se folosesc browsere web nerecomandate

26.6 Banca recomanda utilizarea aplicatiei mToken pe telefoane mobile cu servicii de date, care au instalate sisteme de operare din lista de referinta publicata pe Pagina de internet a Bancii. Banca nu raspunde pentru potentialele nereguli in functionarea acestui serviciu atunci cand se folosesc telefoane mobile / sisteme de operare nerecomandate.

26.7 Clientul va suporta un quantum de pana la 30 euro sau echivalent in lei pentru orice operatiune de plata neautorizata care rezulta din utilizarea unui Instrument de plata pierdut sau furat sau daca Elementele de Securitate au fost accesate de o persoana neautorizata,. Aceasta prevedere se aplica pana la momentul notificarii Bancii de catre Client cu privire la aceasta situatie, conform cu prevederile CGPF. In cazul in care operatiunea de plata neautorizata a fost cauzata de Client in mod fraudulos sau prin nerespectarea prezentelor CGPF, limita de 30 euro nu se aplica.

26.8 In cazul identificarii unei operatiuni de plata neautorizate sau a unei operatiuni executate incorect, Clientul are obligatia sa informeze Banca in cel mai scurt timp, dar nu mai tarziu de 13 luni de la data debitarii. Clientul va informa Banca prin metodele de notificare stabilite prin prezentele CGPF. Ulterior finalizarii verificarilor de catre Banca, aceasta va rambursa Clientului suma aferenta operatiunii neautorizate sau va corecta operatiunea (daca este posibil), cu exceptia situatiilor prevazute de lege.

26.9 Clientul nu poate solicita rambursarea in cazul operatiunilor de plata initiate de sau prin intermediul beneficiarului platii (de exemplu pentru serviciul de debitare directa), daca: a) Clientul si-a exprimat Consimtamantul de a executa operatiunea de plata direct catre Banca; b) daca este cazul, informatiile privind operatiunile de plata viitoare au fost transmise sau au fost puse la dispozitia Clientului, in forma convenita, cu cel putin 4 saptamani inainte de data scadentei, de catre Banca sau de catre beneficiarul platii.

27. Extrase de cont

27.1 Banca va informa clientul despre sumele aflate intr-un Cont de plati si tranzactiile efectuate pe parcursul unei perioade, sub forma unui Extras de cont. Extrasul de cont constituie o dovada concludenta si corecta in cadrul unor proceduri judiciare sau de alta natura intre parti asupra operatiunilor inscrise in cuprinsul sau, in masura in care nici Clientul si nici Banca nu au semnalat vreo eroare a acestuia in conformitate cu prevederile articolelor succesive.

27.2 Orice eroare in continutul Extrasului de cont va fi notificata Bancii de indata ce clientul a luat la cunostinta despre continutul Extrasului de cont. Clientul trebuie sa verifice continutul Extrasului la primirea acestuia.

27.3 Daca, in maximum 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data emiterii Extrasului, continutul acestuia nu este contestat, atunci acesta va fi considerat acceptat de catre Client.

27.4 In cazul in care Banca se autosesizeaza cu privire la existenta unei erori in unul din documentele transmise Clientului, Banca o va rectifica si va notifica Clientul despre acest lucru.

27.5 Banca corecteaza o operatiune de plata executata incorect sau neautorizata, numai daca Clientul semnaleaza acesteia eroarea, fara intarziere nejustificata, in termen de maxim 13 luni de la data debitarii contului.

27.6 In cazul unei operatiuni neautorizate pentru care Clientul nu si-a dat Consimtamantul si in conditiile in care acesta si-a indeplinit obligatiile contractuale si legale, pentru care Clientul a notificat Banca fara intarziere nejustificata, dar nu mai tarziu de 13 luni de la data debitarii contului, Banca ramburseaza platitorului suma aferenta operatiunii de plata neautorizate respective. In aceste situatii, Banca va readuce contul de plati debitat in situatia in care s-ar fi aflat daca operatiunea de plata neautorizata nu s-ar fi efectuat. Rambursarea va fi efectuata imediat sau cel tarziu la sfarsitul urmatoarei Zile lucratoare, dupa ce Banca a constatat sau a fost notificata cu privire la operatiune, cu exceptia cazului in care are motive rezonabile sa suspecteze ca a fost comisa o fraudă si comunica aceste motive, in scris, autoritatii nationale competente.

27.7 Banca si Clientul convin ca Banca sa furnizeze gratuit Clientului, cel putin o data pe luna, Extrasele de cont in format electronic, prin Internet Banking. Extrasul de cont este pus la dispozitie de Banca o data pe luna sau este generat la solicitarea Clientului.

27.8 In Extrasul de cont vor fi evidentiata explicit toate operatiunile efectuate de Client/Imputernicit precum plati, transferuri intre conturile proprii si schimburi valutare, constituire si desfiintare depozite, rambursari credite si carduri de credit, cat si alte tranzactii cum ar fi incasari in cont, dobanzile, comisioanele sau taxele retinute de Banca, in ceea ce priveste produsele si serviciile Produse Anterioare.

27.9 Pentru eliberarea Extraselor de cont de mai multe ori in cursul unei luni, la solicitarea clientului, Banca poate percepe un comision de eliberare extras de cont, conform Listei de tarife, dobanzi si comisioane.

27.10 Partile convin ca Banca are dreptul de a include in Extrasele de cont orice comunicare/solicitare a Bancii catre Client, cu respectarea prevederilor legale in vigoare si a dispozitiilor contractuale.

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

28. Sume transferate

28.1 In cazul unei Operatiuni de plata initiate de catre Client, Banca va transfera catre Beneficiarul platii intreaga suma mentionata in Ordinul de plata, fara deductii de comisioane din suma transferata, cu exceptia variantei de comisionare BEN, caz in care comisioanele bancii sunt deduse din suma transferata. Banca are dreptul de a incasa comisioanele si spezele aferente executiei unei plati initiate de catre Client conform Listei de tarife, dobanzi si comisioane aplicabile persoanelor fizice, care, impreuna cu Conditile specifice aferente serviciului care asigura efectuarea Operatiunilor de plati reprezinta un Contract-cadru de plati in sensul Legii nr. 209/2019 privind serviciile de plata si pentru modificarea unor acte normative.

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

29. Dreptul Clientului la rambursare

29.1 Clientul va avea dreptul la rambursare integrala din partea Bancii in cazul unei Operatiuni de plata autorizate deja executate, initiate de sau prin intermediul Beneficiarului platii, daca sunt indeplinite in mod cumulativ urmatoarele

conditii: i) autorizatia Clientului nu specifica, in momentul emiterii acesteia, suma exacta a Operatiunii de plata; ii) suma Operatiunii de plata a depasit suma la care s-ar fi putut astepta in mod rezonabil Clientul, luand in calcul profilul cheltuielilor anterioare, conditiile contractuale si circumstantele relevante pentru cazul respectiv, fara a putea invoca motive legate de operatiuni de schimb valutar daca s-a aplicat Cursul de Schimb de Referinta aplicabil; si iii) Clientul a solicitat rambursarea in termen de 8 saptamani de la data la care fondurile au fost debitate de catre Banca.

29.2 La cererea Bancii, Clientului îi revine sarcina de a dovedi îndeplinirea condițiilor prevăzute la art. 29.1, lit. (i) si (ii).

FUNCTIONAREA PRODUSELOR SI SERVICIILOR BANCARE

30. Cont curent

Prevederi generale:

Contul curent este un Cont de plati. Dupa deschiderea unui Cont curent, Clientul poate solicita prin Contact Center ca acesta sa fie inregistrat ca un cont de plati cu servicii de baza.

i) Pentru contul curent pentru care Clientul nu solicita sa fie inregistrat ca si cont de plati cu servicii de baza, se vor aplica toate prevederile cuprinse in prezentele CGPF, sectiunea III „Produse si servicii bancare”, articolul 30 “Cont curent”, cu exceptia art. 30.8;

ii) Pentru contul curent pentru care Clientul solicita sa fie inregistrat ca si cont de plati cu servicii de baza, cu respectarea prevederilor art. 30.8, se vor aplica, din cadrul sectiunii III „Produse si servicii bancare” articolul “Cont curent”, doar prevederile cuprinse in art. 30.1, 30.2, 30.3, 30.4, 30.5.4, 30.5.5, 30.6, 30.7, 30.8.

30.1 Deschiderea contului curent

30.1.0 Clientul are dreptul sa dispuna de sumele din Contul curent, pe baza de Instructiuni privind executarea Operatiunilor de plata, conform Conditiei specifice. Oricarui Cont curent, pe masura oferirii de catre Banca si solicitarii de catre Client, in conditiile legii si corespunzator normelor si procedurilor interne ale Bancii, i se vor putea atasa Carduri de debit, limite de descoperit de cont sau orice alte servicii aferente Contului curent.

30.1.1 Banca are dreptul, dar nu si obligatia, de a deschide Conturi curente pentru Client, fie la solicitarea Clientului, ca urmare a transmiterii unei cereri prin Canale Electronice sau Contact Center sau a transmiterii unei cereri prin orice alta modalitate pusa la dispozitia Clientului de catre Banca, fie cu ocazia achizitionarii unui produs sau serviciu pus la dispozitie de catre Banca si a carui functionalitate necesita existenta unui Cont curent deschis, in conformitate cu procedurile interne ale Bancii.

30.1.2 In cazul in care Clientul a optat pentru Serviciul de schimbare a conturilor de plati, Banca, in calitate de banca noua, va proceda la initierea Relatiei de afaceri/ deschiderea Contului curent, in urma completarii si semnarii de catre Client a autorizarii de transfer si a documentatiei specifice solicitate de Banca pentru efectuarea Serviciului de schimbare a conturilor.

30.1.3 De asemenea, Banca are dreptul sa refuze deschiderea de Conturi curente pentru orice motiv justificat, inclusiv in considerarea prevederilor legale privitoare la cunoasterea Clientelei, in scopul prevenirii spalarii banilor si finantarii terorismului.

30.1.4 Contul curent se deschide in baza prezentelor CGPF, a conditiilor si documentelor prevazute in Conditia specifice.

30.2 Canale de acces

30.2.0 Instructiunile emise in conformitate cu prezentele CGPF pot fi transmise Bancii prin diverse modalitati numite “canale de acces”, specifice produselor si serviciilor achizitionate in cadrul Relatiei.

30.2.1 Canale de acces pot fi: i) Canale Electronice: operatiunile dispuse de Client prin intermediul Canalelor Electronice se executa dupa Autentificarea clientului prin Elementele de Securitate in conformitate cu prevederile prezentelor CGPF; ii) Contact Center: Clientul poate transmite Instructiuni dupa Autentificare si doar pentru serviciile pentru care Banca poate procesa Instructiuni prin Contact Center; iii) Carduri de debit/ credit: operatiunile dispuse de Client prin intermediul Cardurilor de debit, respectiv de credit emise de Banca se executa in conditiile clauzelor contractului specific incheiat de Client cu Banca pentru emiterea respectivului card (in cazul cardului de credit), a conditiilor prezentelor CGPF, precum si a Conditiei specifice; iv) Operatiunile dispuse de Client prin alte canale de acces operate de Banca se executa numai pe baza identificarii sau Autentificarii Clientului in conformitate cu clauzele Conditiei Specifice incheiate de Client cu

Banca pentru punerea la dispozitie a unui alt asemenea canal de acces si in conditiile prevazute de prevederile prezentelor CGPF precum si a Conditiiilor specifice.

30.3 Retrageri de numerar

30.3.0 Orice retragere de numerar va putea fi efectuata de catre Client: i) prin intermediul bancomatelor care permit utilizarea cardurilor Mastercard; ii) prin alte canale puse la dispozitie de catre Banca si comunicate pe Pagina de internet a Bancii.

30.4 Incasari

30.4.0 Conturile curente ale Clientului la Banca pot fi creditate prin virament de la terti sau din alte conturi ale Clientului sau prin alte canale puse la dispozitie de catre Banca si comunicate pe Pagina de internet a Bancii sau in Conditile specifice.

30.5 Dormanta si inchiderea Conturilor curente

30.5.0 Un cont curent va intra in dormanta dupa expirarea unui termen de 6 luni consecutive de inactivitate, perioada in care nu sunt efectuate tranzactii de incasari sau plati prin intermediul respectivului cont curent, cu exceptia tranzactiilor prin intermediul carora Banca efectueaza perceperea oricarui tip de taxa sau comision datorat(a) de catre Client, conform Listei de tarife, dobanzi si comisione aplicabile persoanelor fizice in vigoare, pentru oricare din produsele sau serviciile detinute la Banca.

30.5.1 Contul curent va iesi automat din dormanta in Ziua lucratoare imediat urmatoare celei in care este inregistrata o tranzactie de incasare sau plata prin intermediul respectivului cont curent, cu exceptia tranzactiilor prin intermediul carora Banca efectueaza perceperea oricarui tip de taxa sau comision datorat(a) de catre Client, conform Listei de tarife, dobanzi si comisione in vigoare aplicabile persoanelor fizice, pentru oricare din produsele sau serviciile detinute la Banca.

30.5.2 Dupa expirarea termenului de 6 luni prevazut la art. 30.5.1, perioada in care Clientul nu efectueaza nicio tranzactie de tipul celor indicate la art. 30.5.2 de mai sus, Banca poate inchide Contul curent si, implicit, produsele si serviciile atasate (cu exceptiile prevazute la art. 30.5.4), fara notificarea prealabila sau ulterioara a Clientului sau interventia instantei de judecata. In situatia in care, la data inchiderii Contului curent, soldul acestuia va fi mai mare ca 0 (zero), disponibilitatile Clientului vor fi pastrate de Banca pe perioada stabilita conform reglementarilor legale in vigoare, fara a fi bonificata dobanda, Clientul putand sa le retraga oricand in aceasta perioada. Obligatiile Clientului cu privire la Contul curent si, implicit, produsele si serviciile atasate, asumate in cadrul Relatiei dar neexecutate integral, raman valabile si vor trebui indeplinite.

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

30.5.4 In cazul in care Clientul a optat pentru Serviciul de schimbare a conturilor de plati si solicita inchiderea Contului curent prin autorizarea de transfer, Banca, in calitate de banca anterioara va inchide contul de plata si produsele si serviciile atasate dupa ce va primi de la banca noua autorizarea de transfer semnata de Client. Banca va proceda la inchiderea contului de plata precum si a produselor si serviciilor atasate, numai daca sunt respectate cumulativ conditiile de mai jos: i) contul nu se regaseste in exceptiile mentionate la art. 30.5.3. exceptand punctul iv; ii) sunt indeplinite conditiile privind inchiderea contului/ produselor si serviciilor atasate prevazute in documentatia incheiata intre Client si Banca; iii) Clientul nu inregistreaza plati restante sau alte obligatii de plata neindeplinite cu privire la contul de plati.

30.5.5 In cazul in care Clientul va solicita inchiderea contului curent, Banca va proceda la inchiderea contului numai daca sunt respectate cumulativ conditiile de mai jos: i) contul nu se regaseste in exceptiile mentionate la art. 30.5.3. exceptand punctul iv; ii) sunt indeplinite conditiile privind inchiderea contului/ produselor si serviciilor atasate prevazute in documentatia incheiata intre Client si Banca; iii) Clientul nu inregistreaza plati restante sau alte obligatii de plata neindeplinite cu privire la contul curent; iv) in cazul in care Clientul inregistreaza plati restante sau are alte obligatii de plata neindeplinite in aceeași valuta cu cea a contului curent pentru care se solicita inchiderea, daca mai exista un alt cont curent in respectiva valuta deschis pe numele Clientului la Banca.

30.6 Descoperit neautorizat de cont

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

30.6.1 Banca nu va executa Instructiuni pentru sume care depasesc disponibilul din Contul curent, cu exceptia i) platilor cu cardul atasat contului respectiv, care au fost autorizate/ pre-autorizate si pentru care valuta de decontare este diferita de valuta contului; ii) platilor cu cardul atasat contului respectiv, care au fost realizate fara autorizarea/ blocarea sumei pe cont de catre Banca (Tranzactii off-line).

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

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

30.7 Fondul de garantare a depozitelor in sistemul bancar din Romania

30.7.0 Banca este participanta la Fondul de garantare a depozitelor bancare din Romania ("Fondul"), figurand pe lista institutiilor de credit participante la Fond, ai caror deponenti beneficiaza de garantarea, prin plata de compensatii, a depozitelor constituite la aceste institutii, in limita plafonului stabilit periodic de catre Fond, care la data semnării prezentelor CGPF este in valoare de 100.000 EUR echivalent in RON per deponent per banca.

30.7.1 Disponibilitatile banesti ale Clientului inregistrate in Depozitele deschise la Banca sunt garantate, cu exceptia disponibilitatilor banesti din depozitele mentionate ca depozite excluse de la garantare conform Anexei nr. 1 „Lista depozitelor excluse de la garantare” a Legii 311/2015 privind schemele de garantare a depozitelor si Fondul de garantare a depozitelor bancare. Acestea din urma nu beneficiaza de facilitatea de garantare, prevederile legale sus mentionate referitoare la plata compensatiei nefiind aplicabile.

30.7.2 Banca afiseaza pe Pagina de internet informatii referitoare la garantarea depozitelor, plafoane si categorii de depozite negarantate.

30.7.3 Sumele datorate de Client, conform conventiilor incheiate cu Banca, vor fi luate in considerare de Banca la calcularea compensatiei cuvenite Clientului conform prevederilor Legii 311/2015 privind schemele de garantare a depozitelor si Fondul de garantare a depozitelor bancare. Prin urmare, nivelul compensatiei se determina prin deducerea din suma tuturor depozitelor garantate constituite de catre Client la Banca la data la care acestea au devenit indisponibile (inclusiv dobanda cuvenita), a sumelor datorate de Client la aceeași data (rate, comisioane, alte datorii catre Banca).

30.7.4 Clientul are obligatia sa informeze Banca si sa prezinte documentele justificative solicitate, ori de cate ori sumele incasate in contul aferent Depozitelor intra in categoria celor care, conform legii sunt garantate, timp de 12 luni de la data la care suma a fost creditata in acel cont, peste plafonul maxim prevazut de Legea 311/2015.

30.8 Cont curent deschis ca si cont de plati cu servicii de baza

30.8.0 Conditii pentru obtinerea unui cont de plati in lei cu servicii de baza:

- a) Clientul nu detine, la momentul solicitarii, un alt cont de plati, inclusiv un cont de plati cu servicii de baza, la nicio alta institutie de credit din Romania, cu exceptia cazului in care acesta detine un cont de plati dar declara ca i-a fost notificata inchiderea contului (caz in care se va prezenta notificarea);
- b) Clientul este Consumator rezident legal in Uniunea Europeana.
- c) Clientul a deschis un cont in lei la Banca.

În vederea obținerii unui cont de plăți în lei cu servicii de bază, Clientul trebuie să solicite Bancii acest serviciu prin Contact Center și trebuie să prezinte declarațiile/ dovezile solicitate de Banca. În cazul unui Client încadrat ca și consumator vulnerabil, Banca va solicita și documente justificative privind veniturile declarate ale acestuia.

- 30.8.1 Banca înregistrează un cont de plăți cu servicii de bază sau, după caz, refuză cererea Clientului privind obținerea unui cont de plăți cu servicii de bază, fără întârzieri nejustificate, în termen de cel mult 10 zile lucrătoare după primirea unei cereri complete.
- 30.8.2 În caz de refuz, după luarea deciziei, Banca informează imediat Clientul în legătură cu refuzul și motivul specific al acestuia, gratuit, cu excepția cazului în care aceasta informare contravine obiectivelor de securitate națională și de ordine publică sau unor prevederi legale.
- 30.8.3 Accesul la un cont de plăți cu servicii de bază nu este condiționat de achiziționarea unor servicii suplimentare sau a unor acțiuni ale Bancii, cu excepția cazului în care achiziționarea acestora din urmă reprezintă o condiție care trebuie îndeplinită de toți clienții Bancii.
- 30.8.4 Comisiunile aferente contului de plăți în lei cu servicii de bază sunt prevăzute în Lista de tarife, dobânzi și comisioane aplicabile persoanelor fizice și se aplică consumatorilor în funcție de categoria prevăzută de lege în care aceștia se încadrează în urma verificărilor efectuate de Banca (vulnerabili sau nevulnerabili), în baza documentelor transmise de Client.
- 30.8.5 Banca poate decide în mod unilateral închiderea unui cont de plăți cu servicii de bază și, implicit, a produselor și serviciilor atasate (cu excepțiile prevăzute la art. 30.5.3 din prezentele CGPF) în cazul în care constată că este îndeplinită cel puțin una dintre condițiile de mai jos: i) Clientul a utilizat în mod deliberat contul de plăți cu servicii de bază în scopuri ilegale; ii) nu a fost efectuată nicio operațiune în contul de plăți de peste 24 de luni consecutive; iii) Clientul a furnizat informații incorecte pentru a obține contul de plăți cu servicii de bază, în cazul în care furnizarea informațiilor corecte nu ar fi permis obținerea unui astfel de drept; iv) Clientul nu mai este Consumator rezident legal în Uniunea Europeană; v) Clientul și-a deschis ulterior un al doilea cont de plăți la o instituție de credit în România, care îi permite să utilizeze serviciile prevăzute în prezentele CGPF, articolul 3.1.8.
- 30.8.6 Obligatiile cu privire la Contul curent și, implicit, produsele și serviciile atasate, asumate în cadrul Relației dar neexecutate integral, rămân valabile și vor trebui îndeplinite.
- 30.8.7 În cazul în care Banca decide închiderea unui cont de plăți cu servicii de bază din unul sau mai multe dintre motivele prevăzute la art. 30.8.5 lit. ii), iv) și v), Banca va informa Clientul, în scris și gratuit, cu privire la motivele și justificarea acestei încetări, cu cel puțin două luni înainte de data la care încetarea își produce efectele, cu excepția cazului în care aceasta informare contravine obiectivelor de securitate națională și de ordine publică.
În cazul în care Banca decide închiderea unui cont de plăți cu servicii de bază din unul sau mai multe dintre motivele prevăzute la art. 30.8.5 lit. i) și iii), încetarea produce efecte imediat.

30.9 Cont de economii

Dacă, în cadrul Relației, Clientul optează pentru deschiderea unui Cont de economii, având funcționalitățile unui Cont de plăți, următoarele prevederi sunt aplicabile:

- 30.9.0 Pentru sumele disponibile în Contul de economii, Clientul primește o dobândă stabilită de Banca în Condițiile specifice, permitându-i totodată și efectuarea operațiunilor încasări prin virament și transferuri, cu respectarea condițiilor Relației și a reglementărilor legale în vigoare.
- 30.9.1 Banca are dreptul să rețină din Contul de economii al Titularului de cont comisiunile și spezele aferente operațiunilor efectuate în conturile Titularului de cont.
- 30.9.2 Banca are dreptul de a închide Contul de economii cu condiția notificării prealabile cu cel puțin 2 luni înainte de data încetării.
- 30.9.3 Orice sume aflate în Contul de economii la data închiderii acestuia vor fi transferate de către Banca în Contul curent al Clientului și, dacă este cazul, executând schimbul valutar la Cursul de Schimb de Referință al Bancii din ziua închiderii Contului de economii.
- 30.9.4 Banca are dreptul să închidă Contul de economii în situația în care intervine o cauză de încetare a Contului curent al Titularului de cont și soldul Contului de economii este 0.
- 30.9.5 Dobânda va fi calculată asupra soldului zilnic al Contului de economii și va fi capitalizată în Contul de economii.
- 30.9.6 Titularul de cont este de acord cu o rată a dobânzii variabilă diferențiată pe praguri valorice ale soldului zilnic. Nivelul ratei dobânzii precum și nivelul pragurilor valorice ale soldului zilnic pot fi modificate de către Banca în funcție de evoluția dobânzilor pe piața financiar-bancară și politica de dobânzi a Bancii. Clientul acceptă ca o notificare continuând aceste modificări, afișată pe Pagina de Internet a Bancii, transmisă prin SMS/ email sau prin alte modalități de notificare agreeate prin prezentele CGPF, constituie o înștiințare suficientă a respectivei

modificari. In orice caz, Clientului ii este recunoscut dreptul de a retrage fondurile din contul de economii imediat, daca nu este de acord cu noul nivel de dobanda ce i-a fost comunicat conform celor mentionate.

- 30.9.7 Nivelul ratei dobanzii diferentiata pe praguri valorice ale soldului zilnic este afisat zilnic pe Pagina de Internet a Bancii.
- 30.9.8 Comisiunile practicate de Banca sunt mentionate in Lista de tarife, dobanzi si comisioane aplicabile persoanelor fizice.
- 30.9.9 Clauzele din prezentele CGPF cuprinse la art. „Dormanta si inchiderea Conturilor curente” se aplica si Contului de economii.

31. Debit Direct

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

31.1 Clientul isi exprima consimtamantul si mandateaza Banca pentru ca, in baza Instructiunilor sale scrise („Mandatul”), cuprinse in prezentele CGPF si in Conditiiile specifice sau comunicate prin serviciul Debit Direct, sa efectueze plata automata a sumelor solicitate de catre Furnizor (Societate Comerciala-Furnizor de servicii, cu care Banca a incheiat o conventie de tip Debit Direct), corespunzator facturilor emise periodic de catre acesta pe numele Clientului sau al tertului abonat al Furnizorului. Termenul de executare al Ordinilor de plata dispuse in temeiul serviciului Debit Direct este de o Zi lucratoare. Banca nu va opera plata niciunei facturi ce depaseste limita maxima setata de Client pentru debitarea Contului curent, sau, in lipsa stabilirii unei asemenea limite, suma maxima a contravalorii unei facturi la care se poate astepta in mod rezonabil Clientul, luand in calcul profilul cheltuielilor anterioare si conditiile din contractul incheiat cu Furnizorul. In cazul in care Clientul executa plati pentru un tert abonat, el declara ca este autorizat de catre tertul abonat sa transmita datele cu caracter personal ale acestuia in scopul procesarii Debitului Direct.

31.2 In vederea procesarii Mandatului, Clientul se obliga sa asigure si sa pastreze in contul sau suma necesara efectuarii platii, cu cel putin doua Zile lucratoare inainte de termenul limita de plata stabilit conform facturii sau documentului de plata transmis de catre Furnizor, Banca neputand efectua plata partiala a unei Instructiuni.

31.3 Clientul poate modifica unilateral Instructiunile date Bancii, prin emiterea unei noi Instructiuni, cu privire la fiecare Mandat de debitare directa, referitor la contul din care face platile, limita maxima si/sau identificatorii pentru titularul de factura, si aceste modificari devin opozabile Bancii din Ziua lucratoare urmatoare datei la care sunt anuntate acesteia de catre Client, dupa caz, prin Contact Center sau prin intermediul Serviciului de Internet Banking. In orice caz, Clientului ii revine raspunderea de a efectua platile catre Furnizor pana la data intrarii in vigoare a modificarilor aduse Mandatului.

31.4 Banca nu va fi tinuta raspunzatoare pentru nici un fel de prejudicii suferite de Client/ tertul abonat si/sau Furnizor, datorita neanuntarii Bancii asupra modificarii Instructiunilor de plata initiale date de Client sau daca Furnizorul solicita ca Instructiunea de plata sa nu fie executata.

31.5 Clientul autorizeaza Banca sa notifice Furnizorul despre Mandatul pe care i l-a acordat in vederea derularii serviciului si sa comunice Furnizorului orice informatii necesare in legatura cu executarea Mandatului.

31.6 Pentru fiecare plata executata din contul Clientului, la cererea Furnizorului, in calitatea sa de Beneficiar al platii, Banca va percepe Clientului cate un comision, conform Listei de tarife, dobanzi si comisioane aplicabile persoanelor fizice. Clientul autorizeaza Banca sa retina automat acest comision din contul sau, odata cu plata facturii. Banca poate sa nu perceapa comisioane sau poate percepe un nivel diminuat al acestora, in cazul in care au fost agreeate cu Furnizorii reduceri de costuri pentru platitorii sai, pe perioada de valabilitate a conventiilor ce stipuleaza aceste reduceri, incheiate intre Furnizori si Banca sau daca au fost agreeate reduceri de costuri intre Banca si Client, in baza Contractelor Specifice incheiate intre acestia, pe perioada de valabilitate pentru care au fost agreeate.

31.7 In cazul in care, la data platii, disponibilul din contul Clientului nu acopera integral contravaloarea facturilor, inclusiv comisioanele aferente serviciului pentru fiecare plata, conform Mandatului acordat, plata nu se va face de catre Banca. De asemenea, plata se va efectua doar in conditiile in care contul din care este dispusa plata nu este blocat ca urmare a unei masuri de indisponibilizare luata de Banca sau dispusa de un organ avand asemenea competente/ atributii.

31.8 Clientul va putea solicita Bancii incetarea prestarii de catre Banca a Mandatului pana cel mai tarziu la sfarsitul Zilei lucratoare care preceda datei platii conform Instructiunii de plata date Bancii prin Mandat (pentru el sau tertul abonat, dupa caz), prin Contact Center sau prin Serviciul de Internet Banking, daca serviciul Debit Direct a fost activat prin acest canal, in acest din urma caz, cu minim 5 Zile lucratoare inainte de data la care Platitorul doreste a intra in

vigoare suspendarea/ incetarea prestarii serviciului aferent respectivului Mandat. Suspendarea/ incetarea Mandatului va fi operata de catre Banca, in conformitate cu cele comunicate de catre Client Bancii.

31.9 Banca nu va putea fi tinuta raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate de catre Furnizor Clientului sau tertului abonat. Orice neintelegeri referitoare la: suma inscrisa de Beneficiarul platii („Furnizorul”) in instructiunile de plata comunicate Bancii si executate de Banca in temeiul Mandatelor, la cuantumul facturilor, la necomunicarea sau comunicarea defectuoasa de catre Furnizor catre Banca a cuantumului si/sau scadentei facturilor, la concordanta intre sumele prevazute in facturi si sumele solicitate la plata de catre Furnizor, urmeaza sa fie rezolvate conform prevederilor contractului incheiat intre Client/ tertul abonat cu Furnizorul.

31.10 Fiecare Mandat ce face obiectul serviciului Debit Direct va inceta si in urmatoarele situatii: i) in cazul incetarii/ suspendarii din orice motiv a contractului incheiat intre Banca si Furnizorul aferent respectivului Mandat; ii) in cazul incetarii/ suspendarii din orice motiv a contractului aferent Mandatului incheiat intre Platitor/ tertul abonat si Furnizor; iii) in situatia in care Platitorul solicita inchiderea contului aferent Mandatului sau daca acesta este inchis sau blocat din alte motive, fara ca Platitorul sa indice Bancii un alt cont din care se vor face plati catre Furnizor.

31.11 Mandatul este valabil pana la revocarea acestuia de catre Client, conform prevederilor referitoare la incetarea acestuia mai sus mentionate, respectiv pe toata perioada in care Banca a incheiat cu Furnizorul o conventie de tip Debit Direct. In cazul in care aceasta conventie inceteaza, Banca va anunta Clientul, Mandatul dat de acesta Bancii incetand odata cu incetarea conventiei dintre Furnizor si Banca.

31.12 Banca poate denunta unilateral Contractul privind serviciul Debit Direct, cu un preaviz de minim 2 luni.

32. Standing Order (Plati programate)

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

32.1 In calitate de institutie platitoare, Banca va indeplini mandatul Clientului prin emiterea si executarea Ordinilor de plata conform programarii din Conditiiile specifice. Mandatul acordat Bancii va ramane valabil pana la revocarea lui.

32.2 Clientul autorizeaza Banca sa execute din Contul sau curent Ordine de plata corespunzatoare fiecarei plati programate la termen conform conditiilor stabilite in Conditiiile specifice, in favoarea Beneficiarului.

32.3 Obligatia asigurarii disponibilitatilor necesare efectuarii platilor la termenele si in sumele stabilite in Conditiiile specifice revine integral si exclusiv Clientului.

32.4 Banca va executa Ordinele de plata in numele Clientului numai la datele si in sumele convenite cu Clientul, fara a fi conditionata in executarea mandatului sau de primirea altui consimtamant decat cel dat de Client prin semnarea Conditiiilor specifice.

32.5 Banca va executa Ordinele de plata programate cu Clientul in limita disponibilitatilor existente in Contul de plati stabilit de Client, cu respectarea prevederilor legale si daca sunt indeplinite conditiile mentionate la art. 21.1. Clientul se obliga sa asigure in Contul de plati, oricand in Ziua lucratoare in care se va executa plata, sold disponibil suficient atat pentru respectiva plata, cat si pentru plata comisioanelor datorate Bancii pentru serviciile prestate.

32.6 Clientul se obliga sa puna la dispozitia Bancii toate informatiile cu privire la tranzactiile dintre acesta si Beneficiar care urmeaza sa fie efectuate prin Standing Order.

32.7 Acordarea/ revocarea mandatului Standing Order se face doar prin Internet Banking, prin Consimtamantul valabil acordat de catre Client.

32.8 Banca va procesa revocarea mandatului acordat Bancii de catre Client cu privire la platile prin Standing Order, in urmatoarea Zi lucratoare.

33. Schimb valutar

33.1 Banca executa ordinele Clientului de cumparare si vanzare de valute in conformitate cu legile si reglementarile emise de Banca Nationala a Romaniei in aceasta privinta si in limita soldului disponibil al contului.

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

33.3 Clientul nu poate revoca o Instructiune de schimb valutar dupa ce aceasta a fost transmisa catre Banca. In cazul in care Clientul solicita revocarea Instructiunii ulterior acestui moment, Banca nu este obligata sa opreasca operatiunea initiata prin Instructiunea Clientului, Instructiunea acestuia avand caracter ferm si irevocabil.

34. Depozite la termen

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

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

34.2 Sumele creditate si debitate din contul de depozit se vireaza din si, respectiv, in Contul curent al Clientului deschis in valuta sumelor din depozitul la termen. In vederea deschiderii unui depozit Clientul trebuie sa detina un cont curent in aceeași valuta la Banca.

34.3 Pentru pastrarea sumelor in contul de depozit, Banca ii plateste Clientului o dobanda specifica tipului de depozit pentru care a optat potrivit Conditiiilor specifice, conform ofertei afisate pe Pagina de Internet a Bancii la data constituirii depozitului la termen.

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

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

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

34.7 Dobanzile platite se supun reglementarilor fiscale in vigoare.

34.8 In cazul in care Banca nu va mai oferi un anumit tip de produs la data prelungirii, in lipsa unei alte optiuni a Clientului, Banca va putea prelungi depozitul folosind un alt tip de depozit existent in oferta Bancii. Banca va afisa pe Pagina de Internet intentia de a renunta la un anumit tip de depozit cu cel putin 30 de zile calendaristice inainte de data renuntarii la tipul respectiv de depozit. Banca poate sa nu mai prelungeasca depozitul in cazul in care nu mai ofera, la data prelungirii, depozite in valuta respectiva.

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

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

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

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

34.13 Clientul/ Imputernicitul are dreptul la un Extras de cont gratuit, o data pe luna. Partile convin ca extrasul de cont sa fie pus la dispozitie de catre Banca la cerere prin Contact Center sau prin Internet Banking. Dispozitiile cu privire la verificarea Extrasului de cont cuprinse la Art. „Extrase de cont” se aplica si Contului de depozit.

35. Carduri

35.1 Clientul poate opta pentru unul sau mai multe Carduri de debit sau de credit (denumite in continuare „Card”) oferite de Banca.

35.2 Emiterea, costurile si functionalitatile Cardurilor sunt reglementate atat in prezentele CGPF, cat si in Conditiiile specifice.

35.3 Caracteristicile si modul de utilizare a Cardului

35.3.0 Banca emite carduri sub licenta Mastercard International (Mastercard). Cardurile constituie proprietatea Bancii.

35.3.1 Emiterea cardului se realizeaza la solicitarea Detinatorului sau la expirarea cardului detinut anterior (reinnoire). Cardul poate fi emis in temeiul unui Contract incheiat cu Banca prin Canale Electronice sau Contact Center, pentru Detinator sau pentru un Utilizator (Card suplimentar).

35.3.2 Banca inroleaza automat toate cardurile emise in sistemul 3D Secure. In vederea inrolarii, Detinatorul/ Utilizatorul are obligatia de a furniza Bancii un Numar de telefon ales cel tarziu la momentul solicitarii cardului. Pentru a putea utiliza cardurile pentru plati online cu autorizare 3D Secure, Clientul are obligatia de a instala pe un telefon mobil compatibil aplicatia mToken.

35.3.3 Banca emite Cardul inactiv, acesta urmand sa fie activat: i) de catre Banca, dupa transmiterea catre Detinator/ Utilizator sau ii) de catre Detinator/ Utilizator, prin Internet Banking.

35.3.4 Livrarea cardului va fi facuta prin curieri la adresa de corespondenta comunicata de Detinator/ Utilizator sau, in lipsa acesteia, la adresa de domiciliu a Detinatorului/ Utilizatorului, daca nu este prevazut altfel in Conditiiile specifice.

35.3.5 Banca genereaza un cod PIN si il comunica Detinatorului/ Utilizatorului prin SMS la Numarul de telefon ales, la momentul activarii cardului. Clientul poate schimba codul PIN la orice ATM care accepta carduri Mastercard. Clientul poate solicita regenerarea codului PIN prin Contact Center, urmand sa primeasca codul PIN prin SMS la Numarul de telefon ales.

35.3.6 Cardul nu este transferabil, el putand fi utilizat doar de catre persoana pe numele careia a fost emis.

35.3.7 Functionalitatea Contactless a cardului poate fi utilizata numai dupa realizarea unei prime tranzactii cu PIN la POS sau la ATM.

35.3.8 Cardul emis de Banca este valabil pana in ultima zi a lunii inscriptionate pe Card, neputand fi utilizat dupa aceasta data. Daca Detinatorul/ Utilizatorul nu solicita, in scris, renuntarea la Card, cu cel putin 60 de zile inainte de expirare, Banca va emite un nou Card. Detinatorul are dreptul de a refuza noul Card emis.

35.3.9 Banca poate decide sa nu emita un nou card la expirarea cardului Detinatorului/ Utilizatorului, daca sunt indeplinite oricare din urmatoarele conditii: i) cardul nu a fost activat; ii) cardul a fost blocat sau anulat; iii) Banca notifica Detinatorul/ Utilizatorul cu privire la refuzul reinnoirii cardului; iv) Detinatorul/ Utilizatorul a notificat Banca cu privire la incetarea Relatiei.

35.3.10 Nicio clauza nu va fi interpretata in sensul ca Banca ar raspunde pentru utilizarea Cardului de catre alte persoane decat Detinatorul/ Utilizatorul acestuia. Banca nu va fi considerata responsabila pentru nerespectarea conditiilor de detinere/ utilizare a cardului de catre Detinator/ Utilizator sau a masurilor de securitate recomandate de Banca.

35.3.11 Cardul este un instrument de plata international, utilizabil pentru operatiuni precum: i) tranzactii la comercianti, inclusiv tranzactii Contactless; ii) tranzactii pe internet sau in aplicatii mobile; iii) retragere de numerar de la ATM-urile si ghiseele acceptatoare Mastercard. Utilizarea Cardului de debit se va face prin intermediul contului curent caruia i-a fost atasat, iar utilizarea Cardului de credit se va face prin intermediul unui cont dedicat, deschis de Banca in evidentele proprii, in numele Detinatorului.

35.3.12 Tranzactiile Contactless se pot efectua la comerciantii acceptanti care au instalate POS-uri/ ATM-uri cu Tehnologie Contactless. Tranzactia va fi autorizata de Detinator/ Utilizator prin apropierea cardului de terminalul POS, fără a fi necesară utilizarea codului PIN, in limita sumei stabilite de banca acceptatoare si in limita a 650 RON/ echivalent EUR pentru tranzactii consecutive.

35.3.13 Utilizarea serviciului 3D Secure pentru autorizarea tranzactiei de plata online se face de catre Detinator/ Utilizator, prin confirmarea tranzactiei prin aplicatia mobila mToken, dupa introducerea Elementelor de Securitate in vederea Autentificarii stricte, conform art. 37.1.6.

35.4 Limite de tranzactionare cu Cardul

- 35.4.0 Banca stabileste limitele zilnice maxime admise pentru urmatoarele Operatiuni cu Cardul si le publica pe Pagina de Internet a Bancii: retragere numerar la ATM; operatiuni fara numerar care nu necesita prezentarea cardului (prin internet/ aplicatii mobile); operatiuni fara numerar care necesita prezentarea cardului.
- 35.4.1 Din motive de siguranta, Banca stabileste pentru fiecare card, la momentul emiterii acestuia, limite zilnice de utilizare, acestea fiind publicate pe Pagina de Internet a Bancii.
- 35.4.2 Detinatorul poate modifica limitele de tranzactionare stabilite de Banca la emiterea Cardului/ Cardului suplimentar, prin Internet Banking sau printr-o solicitare adresata in Contact Center, fara a depasi limita zilnica maxima stabilita de Banca.
- 35.4.3 Operatiunile pot fi autorizate pana la valoarea soldului disponibil al contului aferent cardului, fara a depasi limita prestabilita de Banca la emiterea Cardului/ limita solicitata de Detinator.

35.5 Autorizarea si decontarea operatiunilor

- 35.5.0 O Operatiune cu Cardul realizata de catre Detinator/ Utilizator trebuie sa fie obligatoriu autorizata/ pre-autorizata de catre acesta. O operatiune este considerata autorizata/ pre-autorizata prin exprimarea Consimtamantului.
- 35.5.1 Detinatorul/ Utilizatorul cardului va pastra chitanta sau orice alt document justificativ pana la decontarea tranzactiei pentru a putea furniza dovezi in cazul aparitiei unor discrepante.
- 35.5.2 Autorizarea si prelucrarea operatiunilor efectuate prin intermediul Cardului se realizeaza de catre Banca on-line, pe cont, fiind blocata contravaloarea tranzactiei la momentul efectuarii acesteia, in vederea decontarii sumei si pentru a evita folosirea aceleiasi sume pentru efectuarea altor tranzactii. In cazul tranzactiilor pentru care moneda tranzactiei, moneda contului si moneda de decontare, conform art. 35.5.7, nu sunt aceleasi, suma blocata poate sa difere de suma ce urmeaza sa fie debitata din contul Clientului in urma decontarii tranzactiei.
- 35.5.3 Prin intermediul Cardului de debit se pot efectua si Tranzactii offline, cu sume limitate, (tranzactii fara obtinerea autorizarii electronice directe din partea Bancii si respectiv cu transmiterea tranzactiei direct spre decontare, fara blocarea sumelor tranzactionate la momentul efectuarii tranzactiei).
- 35.5.4 Operatiunile cu carduri se vor reflecta de regula in soldul contului Clientului in termen de 2-3 zile de la efectuare, in functie de data la care banca acceptatoare transmite datele operatiunii catre Banca pentru decontare. Un comerciant are la dispozitie in medie 30 de zile pentru decontarea operatiunii cu Banca, conform regulilor Mastercard. Cu toate acestea, Banca este obligata sa accepte si tranzactiile care sunt transmise in decontare de catre comerciant dupa trecerea termenului de 30 de zile.
- 35.5.5 Banca va debita contul Clientului cu suma operatiunii efectuate cu cardul cel mai tarziu la sfarsitul Zilei lucratoare care urmeaza datei la care cererea de decontare a fost primita de la banca acceptatoare.
- 35.5.6 Banca debiteaza contul Clientului asociat cardului cu valoarea tranzactiei calculata astfel:
- a) Operatiunile pentru care suma primita spre decontare este in moneda contului: Banca va debita contul cu suma primita spre decontare.
- b) Operatiunile pentru care suma primita spre decontare este in alta moneda decat a contului: suma primita spre decontare se va converti in moneda contului la Cursul de Schimb de Referinta al Bancii aplicabil tranzactiilor efectuate prin Carduri din ziua decontarii tranzactiei. Cursul este publicat pe Pagina de Internet a Bancii.
- Suma primita spre decontare este:
- a) valoarea efectiva a tranzactiei autorizate de Detinator/Utilizator, daca moneda de decontare si moneda in care clientul a autorizat tranzactia este aceeasi.
- b) valoarea stabilita de Mastercard prin conversia valorii tranzactiei autorizate de Detinator/Utilizator din moneda tranzactiei in moneda de decontare, la cursul valutar stabilit de aceasta la momentul transmiterii in decontare a tranzactiei.
- Moneda de decontare este:
- a) RON pentru cardurile in RON, cand tranzactia este o operatiune nationala autorizata de client in RON. Este considerata operatiune nationala cea in care banca acceptatoare a tranzactiei este o banca din Romania.
- b) EUR pentru i) cardul de debit in RON, daca tranzactia este o operatiune internationala sau o operatiune nationala in alta moneda decat RON sau ii) pentru cardul de debit in EUR.
- c) USD pentru cardul de credit in RON, daca tranzactia este o operatiune internationala sau o operatiune nationala in alta moneda decat RON.

35.5.7 Daca Banca, in procesul de decontare, nu primeste de la Mastercard nicio instructiune de debitare a contului Clientului, in termen de maxim 30 de zile de la data efectuării tranzactiei, fondurile blocate pot fi puse la dispozitia Clientului. Banca poate stabili un termen mai scurt la care sa puna fondurile blocate la dispozitia Clientului sau poate accepta o solicitare a Clientului in acest sens. Titularul contului are obligatia de a asigura fonduri suficiente care sa permita decontarea operatiunilor efectuate, inclusiv a diferentelor de curs valutar si a comisioanelor aferente asa cum sunt prevazute in Lista de tarife, dobanzi si comisioane aplicabile persoanelor fizice. In cazul fondurilor insuficiente pentru decontarea operatiunilor, sumele respective vor fi tratate ca o datorie fata de Banca reprezentand descoperit de cont neautorizat.

35.6 Drepturile Bancii

35.6.0 Banca nu va permite efectuarea tranzactiilor in urmatoarele situatii: i) daca se incearca efectuarea unei tranzactii intr-un mediu pentru care nu a fost configurat Cardul; ii) daca exista suspiciuni de frauda si/sau spalarea banilor/ finantarea terorismului; iii) daca se incearca efectuarea unei tranzactii in conditiile in care Cardul a fost blocat, anulat, expirat; iv) daca, din motive de securitate sau pentru prevenirea utilizarii frauduloase a Cardului, Banca decide sa restrictioneze operatiunile cu Cardul in functie de anumite criterii (de exemplu: tari, valute, comercianti, tipul operatiunii), aceste informatii fiind comunicate de Banca prin Contact Center sau pe Pagina de internet.

35.6.1 Banca are dreptul sa solicite Detinatorului/ Utilizatorului prezentarea unui exemplar al chitantei de plata aferente cumpararii de bunuri si/sau servicii, respectiv de retragere de numerar, precum si orice alte documente considerate necesare pentru solutionarea reclamatilor Detinatorului/ Utilizatorului privind inregistrarea eronata a unor operatiuni in Extrasul de cont.

35.6.2 Banca isi rezerva dreptul ca din momentul blocarii Cardului ca urmare a solicitarii de anulare a Cardului sa mentina contul deschis inca 30 de zile pentru eventuala decontare a tranzactiilor aflate in curs de finalizare. Banca va inchide contul numai in cazul in care toate obligatiile contractuale au fost indeplinite, in conformitate cu Extrasele de cont emise de Banca.

35.6.3 Banca are dreptul sa perceapa Detinatorului/ Utilizatorului taxele si comisioanele prevazute in Lista de tarife, dobanzi si comisioane aplicabile persoanelor fizice.

35.7 Obligatiile Bancii

35.7.0 Sa nu dezvalui codul PIN sau numarul de Card altei persoane decat Detinatorului/ Utilizatorului, dupa caz.

35.7.1 Sa inregistreze corect in conturi toate tranzactiile, comisioanele si dobanzile aferente, si sa pastreze evidentele corespunzatoare tranzactiilor efectuate conform prevederilor legale, astfel incat tranzactiile bancare sa poata fi urmarite, iar erorile sa poata fi rectificate.

35.7.2 Sa puna la dispozitia Detinatorului, la cererea expresa a acestuia, evidentele tranzactiilor efectuate prin Card.

35.7.3 Sa raspunda pentru pierderile suferite de Detinator la platile cu Cardul, astfel: i) pentru executarea necorespunzatoare a tranzactiilor din cauza unei disfunctionalitati a Cardului; ii) pentru valoarea tranzactiilor initiale dupa momentul notificarii Bancii de catre Detinator cu privire la pierderea/ furtul/ distrugerea/ blocarea Cardului iii) in alte cazuri expres prevazute de lege.

35.7.4 Valoarea despagubirilor pentru care este responsabila Banca se va limita la: i) valoarea tranzactiei efectuate necorespunzator din culpa Bancii; ii) suma necesara refacerii pozitiei contului Detinatorului corespunzator situatiei anterioare efectuării tranzactiei neautorizate de Detinator/ Utilizator.

35.7.5 Sa crediteze contul Detinatorului cu valoarea despagubirilor in cel mai scurt termen posibil de la momentul recunoasterii dreptului Detinatorului la acestea sau de la stabilirea acestui drept de catre o instanta de judecata ori de arbitraj.

35.7.6 Sa procedeze la blocarea Cardului, imediat dupa primirea telefonului/ notificarii Detinatorului/ Utilizatorului de anunt al pierderii/ furtului/ utilizarii frauduloase/ distrugerii/ copierii/ functionarii defectuoase/ divulgarii PIN-ului sau altor Elemente de Securitate ale cardului sau ale aplicatiei mToken/ efectuării unei tranzactii bancare suspecte.

35.7.7 Sa asigure mijloacele adecvate si suficiente pentru ca Detinatorul/ Utilizatorul sa poata efectua comunicari legate de pierderea, furtul, folosirea fara drept a Cardului sau de orice alta utilizare neautorizata a acestuia, precum si comunicari legate de incetarea motivelor care au determinat blocarea Cardului. In acest sens, Detinatorul/ Utilizatorul se poate adresa telefonic, la numarul de telefon +4021.318.9500 (apelabil din orice retea nationala sau din strainatate) sau *4455 (apelabil din orice retea nationala, fixa/mobila, tarifat normal in retea proprie) sau la numarul indicat pe verso-ul plasticului de Card, numere valabile 24 de ore din 24.

35.8 Drepturile Detinatorului/Utilizatorului

- 35.8.0 Detinatorul de card/ Utilizatorul are dreptul sa solicite in scris refuzul de plata pentru tranzactiile pe care nu le recunoaste, pentru contestarea acestora in vederea recuperarii sumelor, conform Regulamentelor Internationale de Carduri Mastercard, intr-o perioada de maxim 90 de zile de la data evidentierii acestora in extrasul de cont. Daca solicitarea Detinatorului/ Utilizatorului este primita de Banca dupa termenul de 90 de zile, Banca ii va oferi clientului toate informatiile pe care le detine, fara a putea rezolva solicitarea sa. Detinatorul este de acord, fara nici o alta conditie, ca datoreaza Bancii suma contestata pana cand demersul de refuz la plata este finalizat. Banca va comunica Detinatorului / Utilizatorului cardului raspunsul cu privire la solutia refuzului la plata in termen de maxim 120 (o sută douăzeci) zile de la data înregistrării refuzului la plată. În cazul în care răspunsul nu reprezintă rezoluția finală a cazului, termenul de soluționare se prelungește cu maxim 180 (o sută optzeci) zile conform normelor și regulamentelor naționale și internaționale în vigoare, care reglementează disputele legate de tranzacții cu carduri, cu informarea clientului despre noua stare a refuzului și termenul maxim aferent de soluționare. În cazul în care fondurile nu au putut fi recuperate, Banca furnizează clientului, în baza unei cereri scrise, toate informațiile de care dispune și care sunt relevante pentru plătitor, pentru a permite acestuia să inițieze o acțiune în justiție în vederea recuperării fondurilor.
- 35.8.1 In scopul contestarii unei tranzactii, Detinatorul/ Utilizatorul are obligatia de a comunica Bancii toate temeiurile si documentele disponibile care justifica solicitarea de refuz la plata.
- 35.8.2 In cazul rezolvarii favorabile a refuzului de plata, contul Detinatorului va fi creditat cu suma respectiva in cel mai scurt timp posibil de la solutionare.
- 35.8.3 In cazul în care refuzul la plată este nejustificat / neîntemeiat, acesta va fi soluționat nefavorabil și Banca va percepe comisionul aferent conform Listei de tarife, dobanzi si comisioane.
- 35.8.4 Detinatorul de card/ Utilizatorul are dreptul sa solicite in scris rambursarea sumelor pentru tranzactiile pe care nu le-a autorizat sau pe care le considera incorect executate in termen de 13 luni de la data debitariei, urmand ca dupa efectuarea verificarilor de catre Banca, aceasta sa returneze sumele Clientului, daca e cazul.
- 35.8.5 Detinatorul are dreptul sa solicite anularea Cardului printr-o cerere scrisa adresata Bancii. Utilizatorul are dreptul sa solicite anularea Cardului suplimentar, neavand dreptul de a solicita inchiderea contului la care este atasat cardul.

35.9 Obligatiile Detinatorului/ Utilizatorului

- 35.9.0 Sa pastreze Cardul in bune conditii si sa ia masuri de protejare a elementelor de siguranta ale cardului constand in: i) sa nu dezvaluie, direct sau indirect, PIN-ul, codul CVC2, codurile de activare ale aplicatiei mToken, PIN-ul aplicatiei mToken, numarul de Card si data expirarii altor persoane; ii) sa nu imprumute Cardul sau telefonul pe care este instalata aplicatia mToken altor persoane; iii) sa se asigure ca in timpul tranzactiilor bancare, Cardul ramane sub atenta sa supraveghe; iv) sa nu inscrie niciodata PIN-ul pe Card; v) sa nu dezvaluie niciodata PIN-ul altor persoane, chiar daca acestea sunt sau se prezinta drept angajati ai Bancii; vi) sa nu tasteze PIN-ul pe site-uri de internet sau in aplicatii mobile; vii) sa se asigure ca in timpul tranzactiilor bancare efectuate cu folosirea PIN-ului, acesta nu este dezvaluit (voluntar sau involuntar) altor persoane; viii) sa comunice Bancii imediat modificarea Numarului de telefon ales, a adresei de email si a adresei de corespondenta; ix) sa respecte prevederile din prezentele CGPF cu privire la informarea imediata a Bancii in cazul furtului/ pierderii/ utilizarii neautorizate a Cardului si in cazul pierderii telefonului mobil pe care a fost instalata aplicatia mToken.
- 35.9.1 Sa instiinteze Banca imediat ce constata: i) pierderea, furtul, distrugerea ori blocarea Cardului sau orice suspiciune privind posibilitatea existentei unei copii a Cardului precum si sa solicite schimbarea codului PIN ca urmare a cunoasterii acestuia de persoane neautorizate; ii) inregistrarea in cont a unor tranzactii neautorizate; iii) orice eroare aparuta in urma gestionarii contului de catre Banca; iv) alte disfunctionalitati ale Cardului; v) modificarea Numarului de telefon ales; vi) accesul neautorizat/ pierderea telefonului mobil pe care a fost instalata aplicatia mToken; vii) modificarea adresei de corespondenta.
- 35.9.2 Pana la momentul comunicarii catre Banca a evenimentului prevazut la Art. 35.9.2, Detinatorul/ Utilizatorul este raspunzator pentru toate operatiunile executate, urmand sa suporte toate pierderile aferente pana la limita prevazuta de legislatia in vigoare la momentul incidentului.
- 35.9.3 Raspunderea Detinatorului/ Utilizatorului privind acoperirea pierderilor este integrala in cazul in care se dovedeste ca a actionat cu intentie, neglijenta grava sau in mod fraudulos in utilizarea Cardului in conformitate cu prevederile contractuale si legale.
- 35.9.4 In situatia in care Cardul este inapoiat Bancii sau este anulat de catre aceasta, Detinatorul si Utilizatorii accepta neconditionat toate sumele debitoare inregistrate in contul la care este atasat Cardul, corespunzatoare

operatiunilor efectuate anterior datei anularii/ inapoierii Cardului, chiar daca ar fi inregistrate in evidentele Bancii mai tarziu.

- 35.9.5 Sa pastreze in cont, in momentul returnarii Cardului, o suma reprezentand contravaloarea comisioanelor si tranzactiilor autorizate si nedecontate pana la momentul renuntarii la Card, timp de 30 de zile calendaristice. Dupa expirarea acestei perioade, Banca va restitui Clientului suma disponibila in cont prin transfer in contul Detinatorului, conform instructiunilor acestuia.
- 35.9.6 Detinatorul este raspunzator pentru toate operatiunile efectuate de acesta, cat si de catre Utilizator. Utilizatorul raspunde fata de Banca pentru modul de utilizare a Cardului suplimentar.
- 35.9.7 La primirea Cardului, Detinatorul/ Utilizatorul trebuie sa semneze pe verso-ul Cardului, semnatura fiind considerata drept Specimen de semnatura pentru tranzactiile efectuate prin Card.
- 35.9.8 Detinatorul/ Utilizatorul are obligatia de a pastra chitantele tuturor tranzactiilor, cat si alte documente anexe tranzactiilor efectuate, in vederea verificarii Extrasului de cont si a solutionarii eventualelor contestatii.
- 35.9.9 In cazul in care in urma unei contestatii este stabilita responsabilitatea Detinatorului/ Utilizatorului pentru tranzactiile contestate in mod nejustificat, sa asigure in Contcomisionul de contestare nejustificata tranzactie, Banca fiind autorizata de catre Detinator sa debiteze automat din Cont contravaloarea acestui comision.
- 35.9.10 Sa returneze Cardul Bancii in momentul in care solicita inchiderea acestuia.
- 35.9.11 Detinatorul se obliga sa aduca la cunostinta Utilizatorului termenii si conditiile de utilizare a Cardului conform prezentelor CGPF, atat anterior solicitarii emiterii Cardului suplimentar cat si in cazul modificarii de catre Banca a prezentelor CGPF.

35.10 Raspunderea partilor

- 35.10.0 Banca nu este raspunzatoare pentru: i) prejudiciile rezultand din depasirea soldului disponibil al Contului asociat Cardului sau a Limitei disponibile pe Card, daca tranzactiile sunt efectuate in mod necorespunzator de catre un comerciant sau de catre banca acceptatoare sau in cazul diferentelor intre suma blocata si suma decontata sau in urma decontarii tranzactiilor off-line; ii) modul de acceptare a Cardului de catre un comerciant sau de catre banca acceptatoare sau pentru refuzul de acceptare a unui Card; iii) comisioanele si diferentele de curs valutar aplicate de comerciant sau de banca acceptatoare in cadrul unei tranzactii efectuate cu Cardul, inclusiv pentru modul de informare a Clientului in aceste situatii (de exemplu, retrageri de numerar care implica schimb valutar acceptat de Client la ATM, plati la POS care implica schimb valutar acceptat de Client la POS, plati online care implica un comision perceput de comerciant pentru plata cu cardul sau retrageri de numerar care implica un comision stabilit de detinatorul ATM-ului); iv) modul de stabilire a cursului de schimb aplicabil de catre Mastercard conform CGPF; v) debitarea cu intarizare sau eronata a tranzactiilor din Contul asociat Cardului, daca intarzierea/ eroarea este datorata unui tert (de exemplu, comerciantul sau banca acceptatoare).

35.11 Anularea sau blocarea Cardului

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

36. Serviciul de Internet Banking

36.1 Functionarea Serviciului de Internet Banking

- 36.1.0 La inceperea Relatiei, Clientului i se va alocata pentru Internet Banking un Nume de Utilizator initial si o Parola initiala, cu ajutorul carora va putea accesa serviciul de Internet Banking. Accesul la serviciul de Internet Banking va fi oferit de Banca pe intreaga durata a furnizarii serviciului.

- 36.1.1 Banca poate alege sa comunice Numele de Utilizator initial de Internet Banking in scris - prin SMS la Numarul de telefon ales, prin email la adresa comunicata de Client sau prin Contact Center, dupa Autentificarea Clientului.
- 36.1.2 Banca poate alege sa comunice Parola initiala de Internet Banking in scris - prin SMS la Numarul de telefon ales sau prin Contact Center, dupa Autentificarea Clientului.
- 36.1.3 Prima folosire a serviciului de Internet Banking se face prin accesarea paginii dedicate de pe Pagina de Internet a Bancii si introducerea Numelui de Utilizator initial si a Parolei initiale. Clientul trebuie sa aleaga o noua Parola si poate modifica Numele de Utilizator.
- 36.1.4 Pentru utilizarea Internet Banking, Clientul trebuie sa foloseasca urmatoarele Elemente de Securitate: Nume de Utilizator, Parola si Autentificare prin aplicatia mobila mToken. Instalarea si utilizarea aplicatiei mToken se realizeaza conform modalitatii stabilite prin CGPF si prin Manualul de utilizator pentru aplicatia mToken.

36.2 Operatiuni ce pot fi efectuate prin intermediul Serviciului de Internet Banking

- 36.2.0 Banca pune la dispozitia Clientului, prin intermediul Serviciului de Internet Banking, accesul la produse si servicii disponibile in cadrul serviciului, precum si informatii personalizate despre acestea.
- 36.2.1 Prin intermediul serviciului de Internet Banking, Clientul poate beneficia de urmatoarele produse, servicii si functionalitati, enumerarea fiind exemplificativa si nu limitativa: efectuarea de plati in RON si in valuta, efectuarea de schimburi valutare la Cursul de Schimb de Referinta al Bancii sau la curs negociat cu acordul expres al Bancii, vizualizarea istoricului de tranzactii si a soldului disponibil al conturilor, deschiderea de Conturi curente/ de economii, introducerea si anulara platilor recurente de tip Standing Order, solicitarea de carduri de debit/ credit, solicitarea de credite, generarea, vizualizarea si salvarea in format electronic a Extraselor de cont, plata utilitatilor catre furnizorii cu care Banca are incheiate conventii, primirea de mesaje si comunicari din partea Bancii, actualizarea datelor de contact, modificarea limitelor de tranzactionare pe carduri, stabilirea exceptiilor de la Autentificarea stricta (de exemplu, pentru Beneficiarii de incredere) etc. Banca poate sa introduca,sa modifice sau sa elimine produse si servicii bancare precum si functionalitati ale Serviciului de Internet Banking, disponibilitatea acestora fiind comunicata in cadrul aplicatiei de Internet Banking.
- 36.2.2 Clientul accepta ca Banca poate stabili o limita maxima pe tranzactie sau/si o limita zilnica maxima pentru tranzactiile efectuate catre alti clienti ai Bancii sau catre alte banci. Banca va publica aceste limite pe Pagina de Internet.
- 36.2.3 Daca in timpul utilizarii Serviciului de Internet Banking intervine un eveniment care conduce la intreruperea sesiunii, inainte de confirmarea/ aprobarea/ respingerea operatiunii, operatiunea nu se va considera confirmata de ambele parti si, prin urmare, Banca nu va procesa Instructiunile Clientului. Clientul va avea posibilitatea utilizarii Serviciului de Internet Banking pentru a reinitia operatiunea dorita si a o finaliza in conditii optime. Clientul este raspunzator sa se asigure, cu ajutorul listei de tranzactii, ca operatiunea nu a fost inregistrata de Banca – in acest caz, operatiunea nu se va regasi in lista de tranzactii. Tranzactiile inregistrate de Banca pot avea stari diferite – de exemplu Procesat, In asteptare, Respins.
- 36.2.4 Orice perioada de indisponibilitate din motive tehnice pentru intretinerea sistemelor in vederea imbunatatirii serviciilor bancare oferite va fi comunicata Clientilor prin afisarea pe Pagina de Internet a Bancii si/sau prin intermediul Serviciului de Internet Banking. Survenirea unor evenimente de forta majora si caz fortuit vor fi comunicate Clientilor conform prezentelor CGPF.
- 36.2.5 Banca poate comunica cu Clientul prin intermediul Serviciului de Internet Banking, prin transmiterea de mesaje si notificari care se considera primite de catre Client in momentul punerii lor la dispozitie in Casuta de mesaje.
- 36.2.6 Banca pune la dispozitia Clientului pe Pagina de Internet a Bancii Manualul Utilizatorului in format electronic, care cuprinde descrierea functionalitatilor oferite si instructiuni pentru utilizarea Serviciului de Internet Banking.

36.3 Costuri aferente Serviciului de Internet Banking

- 36.3.0 Costurile aferente activarii/ utilizarii serviciului Internet Banking, precum si costurile aferente fiecarui produs, serviciu, functionalitati accesibile prin Serviciul de Internet Banking sunt prevazute in Lista de tarife, dobanzi si comisioane aplicabile persoanelor fizice.

36.4 Securitatea accesarii serviciului de Internet Banking

36.4.0 Pentru a preveni utilizarea neautorizata a Serviciului de Internet Banking, Clientul: i) va pastra confidentialitatea Elementelor de Securitate si se va conforma intocmai prevederilor prezentelor CGPF, precum si informatiilor si instructiunilor primite in acest sens de la Banca; ii) va modifica Parola la prima utilizare a serviciului, periodic si oricand suspecteaza ca altcineva ar putea cunoaste Parola; iii) va autoriza Instructiunile prin mToken, atunci cand Banca solicita Autentificarea stricta; iv) va accesa Serviciul de Internet Banking numai de pe dispozitive securizate (de ex. computer/ laptop/ telefon mobil/ tableta care au instalate sisteme de operare si programe antivirus cu actualizarile la zi etc); v) se va asigura ca nicio alta persoana nu are acces la comunicari primite la adresa de email comunicata de Client in Relatie cu Banca si va solicita Bancii actualizarea adresei de email atunci cand este cazul.

Orice persoana care acceseaza Serviciul de Internet Banking este prezumata a fi Clientul, daca s-a realizat Autentificarea conform prevederilor din prezentele CGPF. Prin prezentele CGPF, Clientul autorizeaza Banca in mod irevocabil sa execute Instructiunile autorizate in momentul primirii acestora, in situatia in care Clientul si Instructiunea respectiva au fost identificate in mod corect in conformitate cu dispozitiile prezentelor CGPF.

36.5 Blocarea si deblocarea accesului la Serviciul de Internet Banking

36.5.0 In cazul in care Clientul pierde Elementele de Securitate sau acestea ii sunt furate sau utilizate fara drept, Clientul are obligatia de a notifica personal Banca imediat ce a cunoscut aceasta imprejurare, fara o intarziere nejustificata, telefonic prin Contact Center, serviciul fiind disponibil 24 de ore din 24. Dupa caz, Banca va bloca temporar accesul la Internet Banking pentru Client sau va reseta Parola.

36.5.1 Deblocarea accesului la Internet Banking poate fi solicitata dupa ce motivele de blocare inceteaza sa mai existe tot prin Contact Center.

36.5.2 Banca va bloca accesul la Serviciul de Internet Banking in cazul in care Parola este introdusa gresit de 5 ori consecutiv pentru un utilizator. In acest caz, Clientul poate solicita resetarea Parolei.

36.5.3 Clientul poate solicita doar personal resetarea Parolei de Internet Banking prin Contact Center, dupa Autentificare. Clientul va primi noua Parola prin aceleasi modalitati ca si Parola initiala.

36.6 Drepturile si obligatiile partilor

36.6.0 **Banca:** i) Banca se obliga sa asigure accesul Clientului la Internet Banking pe intreaga durata a furnizarii serviciului, sa genereze Nume de Utilizator si Parola initiala pentru acesta, sa comunice Clientului la cerere Numele de Utilizator si sa reseteze Parola la solicitarea Clientului; ii) Banca se obliga sa puna la dispozitia Clientului, gratuit, aplicatia mToken, pe care acesta sa o poata descarca/ actualiza din Google Play/ Apple Store pe smartphone-ul propriu si sa-i trimita prin SMS codurile de activare a aplicatiei; iii) Banca se obliga sa accepte Instructiunile de plata transmise de Client prin Canale Electronice conform CGPF si Conditiiilor specifice pentru fiecare produs; iv) Banca se obliga sa accepte accesul Clientului in Internet Banking numai in conditiile in care Clientul se Autentifica utilizand Elementele de Securitate; v) Banca se obliga sa nu acceseze/ divulge Parola, codul de activare a aplicatiei mToken, Codul PIN utilizat in aplicatia mToken, codul de autentificare temporar generat in aplicatia mToken si codul unic de autorizare tranzactie generat in aplicatia mToken si sa pastreze confidentialitatea si securitatea privind Numele de Utilizator, precum si oricare alte informatii privitoare la operatiunile de plata efectuate prin Internet Banking; vi) Banca are dreptul sa blocheze accesul Clientului la Internet Banking, atunci cand aceasta are suspiciuni intemeiate ca Elementele de Securitate sau Numarul de telefon ales sau adresa de email sunt/ pot fi folosite de persoane neautorizate si/sau intr-un mod fraudulos sau cand Clientul refuza sa furnizeze un Numar de telefon ales, notificand clientul in acest sens in cel mai scurt timp; vii) Banca nu raspunde pentru neexecutarea sau executarea operatiunilor altfel decat conform asteptarilor Clientului, daca Clientul a furnizat gresit detaliile Beneficiarului tranzactiei (IBAN/ numar cont/ CUI etc), chiar daca au fost furnizate informatii suplimentare cu privire la Beneficiarul platii. Banca poate decide sa depuna, in schimbul unui comision mentionat in Lista de tarife, dobanzi si comisioane aplicabile persoanelor fizice, toate diligentele in vederea recuperarii sumelor; viii) Banca isi rezerva dreptul sa suspende temporar Serviciul de Internet Banking pentru efectuarea de lucrari de mentenanta.

36.6.1 **Clientul:** i) asigura confidentialitatea Elementelor de Securitate prin care acceseaza/ utilizeaza Serviciul de Internet Banking; ii) isi asuma intreaga responsabilitate pentru corectitudinea si caracterul complet al datelor introduse precum si al tranzactiilor ordonate electronic; iii) se obliga sa informeze Banca de indata, fara o intarziere nejustificata, daca o persoana neautorizata a luat cunostinta de Elementele de Securitate sau acestea au fost pierdute ori furate sau utilizate fara drept; iv) se obliga sa nu copieze, vanda, inchirieze, sa instraineze sub orice alta forma ori sa permita utilizarea de catre persoane neautorizate a Serviciului de

Internet Banking sau a Elementelor de Securitate si sa nu pastreze Parola in forma scrisa; v) se obliga sa comunice Bancii ca Numar de telefon ales doar un numar de telefon la care are acces exclusiv, sa comunice imediat modificarea Numarului de telefon ales, atunci cand nu mai are acces exclusiv la numarul furnizat anterior si sa mentina pe toata durata Relatiei un Numar de telefon ales; vi) se obliga sa comunice Bancii o adresa de email la care are acces exclusiv si sa comunice imediat modificarea adresei de email, atunci cand nu mai are acces exclusiv la cea furnizat anterior; vii) are obligatia sa depuna la Banca autorizatiile/ formularele prevazute de lege si/sau documentele originale in baza carora se efectueaza operatiunile solicitate, in situatia in care legislatia in vigoare prevede aceasta obligatie, conform termenului legal sau in cazul in care Banca solicita acest lucru in mod expres. In cazul in care Clientul nu respecta aceasta cerinta, intreaga raspundere pentru executarea tranzactiei si riscurile aferente vor reveni Clientului; viii) sa utilizeze Serviciul de Internet Banking cu respectarea tuturor prevederilor prezentelor CGPF.

36.7 Raspunderea partilor

36.7.0 **Banca:** i) Banca nu este responsabila pentru niciun fel de pagube decurgand din utilizarea neautorizata a Serviciului de Internet Banking (fie ca Elementele de Securitate primite de catre Client au fost pierdute, furate sau utilizate fara drept) in cazul in care Clientul a actionat in mod fraudulos sau nu si-a respectat obligatiile contractuale referitoare la utilizarea si pastrarea Elementelor de Securitate, cu intentie sau din neglijenta grava; ii) Banca nu poarta raspunderea pentru acuratetea niciunei informatii transmise Bancii de catre Client sau pentru utilizarea Serviciului de Internet Banking de catre o terta persoana, atat timp cat accesul la serviciu si Consimtamantul pentru efectuarea tranzactiilor este valabil exprimat conform prevederilor CGPF; iii) Daca din motive imputabile Clientului, Banca va face cheltuieli sau va suferi pierderi care au legatura cu operatiunea pe care o executa in temeiul prezentelor CGPF si a Conditiei specifice, acestea vor fi suportate de catre Client. In aceasta situatie, Banca este autorizata sa recupereze suma respectiva direct din contul Clientului, cu notificarea acestuia; iv) Raspunderea Bancii fata de Client este limitata la pagubele suferite de catre acesta, care sunt o consecinta directa si necesara a neexecutarii vreunei obligatii a Bancii si numai atunci cand acestea sunt cauzate cu intentie sau din culpa grava a Bancii, cu incalcarea prezentelor CGPF, cu exceptia cazului in care prin lege este stabilit altfel.

Clientul: i) Clientul isi asuma responsabilitatea confidentialitatii Elementelor de Securitate si va suporta toate pierderile si riscurile decurgand din divulgarea si utilizarea neautorizata a Elementelor de Securitate, in conditiile prevazute in prezentele CGPF; ii) Clientul este raspunzator pentru operatiunile efectuate inainte de momentul comunicarii catre Banca a pierderii/ furtului/ utilizarii neautorizate a acestora, in functie de natura Elementelor de Securitate personalizate utilizate la efectuarea operatiunilor si de situatiile in care acestea au fost pierdute, furate sau utilizate fara drept. Clientul nu suporta nicio consecinta financiara care rezulta din utilizarea Elementelor de Securitate pierdute, furate sau folosite pe nedrept dupa notificarea Bancii cu privire la acest eveniment, realizata in conformitate cu prevederile prezentelor CGPF, cu exceptia cazului in care a actionat fraudulos.

37. Aplicatia mToken (Token Mobil)

37.1 Instalarea si utilizarea mToken

37.1.0 Aplicatia mToken reprezinta un set de Elemente de Securitate, fiind utilizata pentru Autentificarea Stricta in vederea autorizarii Instructiunilor de catre Client, cu scopul de a creste siguranta tranzactiilor efectuate prin Canale Electronice.

37.1.1 La inceperea Relatiei, Banca va transmite Clientului un cod de activare a aplicatiei mToken, prin SMS la Numarul de telefon ales. Acest cod poate fi retransmis ulterior la cererea Clientului.

37.1.2 In functie de telefonul mobil pe care il detine, Clientul descarca aplicatia mToken din Google Play (pentru telefoane cu sistem de operare Android) sau din Apple Store (pentru telefoane cu sistem de operare iOS). Telefoanele compatibile cu aplicatia sunt comunicate de catre Banca pe Pagina de Internet. Clientul are obligatia de a actualiza permanent aplicatia.

37.1.3 La prima utilizare a aplicatiei mToken, Clientul trebuie sa introduca codul de activare primit si sa stabileasca Codul PIN pe care il va utiliza ulterior pentru a accesa aplicatia mToken si pentru Autentificarea stricta in vederea autorizarii Instructiunilor.

37.1.4 Clientul poate ulterior sa activeze functia de autentificare in aplicatia mToken prin date biometrice, ca o alternativa la accesarea pe baza Codului PIN. Aceasta functie utilizeaza serviciile de autentificare biometrica puse la dispozitie de producatorul telefonului si respectiv de producatorul sistemului de operare. Utilizarea

acestor servicii se face pe riscul Clientului, care trebuie sa aiba in vedere potentialele riscuri de securitate cu privire la accesarea neautorizata a aplicatiei.

- 37.1.5 Autentificarea in Canale Electronice si Autorizarea Instructiunilor prin Autentificare stricta se poate realiza prin urmatoarele modalitati: i) online (fiind necesara o conexiune la servicii de date pe telefonul mobil la momentul Autentificarii): Clientul va primi un mesaj push pe telefonul mobil pe care este instalata aplicatia mToken, fiind necesara autentificarea in aplicatia mToken cu cod PIN sau date biometrice si autorizarea prin apasarea butonului "OK"/ "DA" sau similar; ii) offline, pentru Autentificarea in Canale Electronice, prin deschiderea aplicatiei mToken, autentificare cu cod PIN sau date biometrice si utilizarea in Canalele Electronice sau Contact Center a codului de autentificare temporar generat in aplicatia mToken; iii) offline, pentru Autorizarea tranzactiilor, prin deschiderea aplicatiei mToken, autentificare cu cod PIN sau date biometrice, introducerea valorii tranzactiei si a codului contului beneficiarului in aplicatia mToken si utilizarea codului unic de autorizare tranzactie generat in aplicatia mToken.
- Banca poate decide sa ofere doar optiunea de accesare online a aplicatiei mToken pentru anumite tipuri de tranzactii.
- 37.1.6 Banca poate decide ca, pentru anumite tipuri de tranzactii care prezinta un risc scazut, Autentificarea stricta nu este necesara.
- 37.1.7 In cazul autorizarii Instructiunii de plata, Autentificarea stricta respecta cerintele suplimentare care garanteaza ca elementele sunt in corelare dinamica cu plata, si anume cu suma si beneficiarul introduse de catre platitor in momentul initierii operatiunii.
- 37.1.8 Urmatoarele sunt considerate Elemente de Securitate in legatura cu aplicatia mToken: codul PIN, datele biometrice ale Clientului, telefonul mobil pe care este instalata aplicatia mToken, codul de activare a aplicatiei mToken, codul de autentificare temporar generat in aplicatia mToken, codul unic de autorizare tranzactie generat in aplicatia mToken.

38. Contact Center

38.1 Banca pune la dispozitia Clientului, prin intermediul serviciului de Contact Center, accesul la produse si servicii disponibile in cadrul serviciului, precum si informatii generale sau personalizate despre acestea.

38.2 Prin intermediul Contact Center, Clientul poate beneficia de urmatoarele servicii, enumerarea fiind exemplificativa si nu limitativa: informarea generala despre produsele si serviciile Bancii, blocarea/ deblocarea instrumentelor de plata (Carduri, Internet Banking), informatii privind produsele detinute, istoricul de tranzactii si soldul disponibil al conturilor, solicitarea de produse si servicii noi sau de modificare a celor existente, ceea ce poate implica inclusiv incheierea de contracte sau acte aditionale la distanta sau semnate cu semnatura electronica calificata, transmiterea de Instructiuni de plata acceptate de Banca prin Contact Center, solicitarea activarii accesului in Internet Banking, generarea si transmiterea prin email a Extraselor de cont, actualizarea datelor de contact (inclusiv a Numarului de telefon ales si a adresei de email) si a datelor personale, modificarea limitelor de tranzactionare pe carduri, stabilirea/revocarea de Imputerniciti etc.

38.3 Prin intermediul Contact Center, clientii potentiali pot beneficia de urmatoarele servicii, enumerarea fiind exemplificativa si nu limitativa: informarea generala despre produsele si serviciile Bancii, solicitarea de incepere a Relatiei cu Banca (pentru produsele oferite de Banca prin acest serviciu).

38.4 Banca poate sa introduca noi servicii bancare si functionalitati care vor fi puse la dispozitia Clientilor prin Contact Center.

38.5 Pentru informatii generale, simpla apelare telefonica, prin chat sau transmiterea unui email este suficienta. Pentru informatii personalizate oferite Clientilor, pentru informatii referitoare la produsele/ serviciile detinute de Client sau pentru solicitarile de incepere a Relatiei cu clienti potentiali este necesara Autentificarea Clientului. Banca nu poate fi facuta raspunzatoare in cazul in care nu poate Autentifica un Client conform procedurilor proprii, situatie in care poate refuza oferirea serviciilor solicitate.

38.6 Autentificarea Clientului/ clientului potential se face prin furnizarea Elementelor de Securitate solicitate de catre Banca. Elementele de Securitate pot include: date personale, Numarul de telefon ales si adresa de email comunicata de Client in Relatia cu Banca, date referitoare la produsele detinute, date referitoare la tranzactiile efectuate, date referitoare la istoricul de creditare, date referitoare la istoricul de angajare si venituri, coduri de autorizare generate din aplicatia mToken, prezentarea actului de identitate in original (in cazul apelurilor/ inregistrarilor video), date biometrice (de exemplu inregistrarea imaginii video a Clientului/ clientului potential). Banca decide, in functie de serviciile solicitate si de canalul de comunicare, care sunt Elementele de Securitate verificate si care este modul in care stabileste daca

Elementele de Securitate furnizate sunt corecte/ suficiente pentru Autentificare. In vederea verificarii Elementelor de Securitate, Banca poate verifica informatii detinute, inclusiv informatii primite de la terti in baza acordurilor primite de la Client (de exemplu: Biroul de credite, ANAF etc).

38.7 Programul de functionare al Contact Center este disponibil pe Pagina de Internet a Bancii.

38.8 Urmatoarele servicii sunt oferite telefonic prin Contact Center 24 de ore din 24: blocarea Cardurilor, blocarea/ deblocarea Internet Banking, resetarea parolei de Internet Banking, informatii privind istoricul de tranzactii si soldul disponibil al conturilor.

39. Pachete de produse

39.1 Banca poate grupa diverse produse si servicii oferite Clientilor sai sub forma de Pachete de produse (denumite in continuare „Pachete”). Produsele si serviciile incluse in Pachete pot beneficia de conditii de tarificare diferite, prin raportare la tarifele percepute de Banca, pentru fiecare produs/ serviciu oferit in mod individual.

39.2 Banca poate opri furnizarea Pachetului in oricare din urmatoarele cazuri: i) Clientul nu isi respecta obligatiile contractuale conform prezentelor CGPF si Conditiei Specifice; ii) Contul curent din care se percepe comisionul de administrare a Pachetului a fost inchis dupa dormanta, conform prevederilor prezentelor CGPF, caz in care, produsele si serviciile incluse in Pachet vor fi implicit desfiintate si vor inceta sa functioneze; iii) Banca notifica Clientul cu privire la incetarea Pachetului cu 2 luni inainte de expirarea termenului acestuia. In acest caz, produsele si serviciile din Pachet vor continua sa functioneze in mod individual, Clientul datorand Bancii nivelul standard al comisioanelor si dobanzilor aferente conform Listei de tarife, dobanzi si comisioane aplicabile persoanelor fizice in vigoare la data desfiintarii Pachetului.

39.3 In cazul in care Clientul solicita renuntarea la anumite produse/ servicii dintr-un Pachet, pentru produsele/ serviciile mentinute in Pachet, Banca continua sa perceapa comisioanele aferente Pachetului respectiv.

39.4 In cazul in care un produs/ serviciu din cadrul unui Pachet este transferat in cadrul altui Pachet contractat de catre Client, produsul/ serviciul respectiv se supune termenilor si conditiilor din Conditia specifica aplicabile noului Pachet de produse.

39.5 Banca poate modifica structura Pachetelor de produse contractate de catre Client comunicand decizia sa Clientului in conditiile prezentelor CGPF si a Conditiei Specifice.

40. Bancassurance

40.1 Banca poate actiona ca agent de asigurare afiliat ce desfasoara activitatea de distributie de asigurari, in concordanta cu prevederile legale in materie. Drepturile si obligatiile Clientului sunt cele mentionate in contractele de asigurare incheiate de Client cu societatea de asigurari.

40.2 In conformitate cu prevederile legale in materie, Banca va publica pe Pagina de Internet lista actualizata a persoanelor fizice, angajati ai Bancii, care desfasoara activitatea de distributie de asigurari. De asemenea, Banca va publica pe Pagina de Internet numele, functia si datele de contact ale persoanelor fizice responsabile de conducerea activitatii de Bancassurance.

41. Alte servicii

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

41.1.0 Banca, in temeiul conventiilor pe care le incheie cu autoritatile publice competente, centrale sau locale, pune la dispozitia Clientului posibilitatea de a-si incasa pensia, alocatia sau alt asemenea drept recunoscut in baza prevederilor legale incidente, prin intermediul unui Cont curent dedicat in acest sens. Acest Cont curent este dedicat exclusiv incasarii acestor drepturi si permite operatiuni pe cont doar in limita disponibilului aferent din sumele astfel incasate.

41.1.1 In cazul in care in Contul curent dedicat incasarii pensiei, alocatiei sau altui asemenea drept sunt virate sume de bani necuvenite Clientului, Clientul este de acord ca Banca sa corecteze aceste operatiuni, prin debitarea contului Clientului, conform instructiunilor transmise de catre autoritatile publice competente care au creditat initial contul Clientului (de ex. creditare cont Client decedat, ulterior decesului).

41.1.2 Condițiile de cost aferente acestor Conturi curente sunt evidențiate în Condițiile specifice în baza cărora aceste Conturi curente dedicate se deschid.

41.2 **Serviciul Alerte SMS/E-mail**

Serviciul de Alerte SMS/ E-mail este un serviciu având ca obiect transmiterea de mesaje automate prin SMS, E-mail sau prin ambele canale, cu privire la anumite operațiuni și/sau evenimente aferente unor produse/ servicii achiziționate de către Client, conform structurii de mesaje pentru care optează Clientul.

41.2.0 **Informații ce pot fi transmise prin intermediul Serviciului Alerte SMS/ E-mail**

41.2.0.1 Prin intermediul Serviciului Alerte SMS/ E-mail, Clientul poate primi următoarele tipuri de mesaje presetate (automate), enumerarea fiind exemplificativă și nu limitativă: i) alerte cu privire la detaliile tranzacțiilor de debitare (inclusiv prin intermediul Cardurilor de debit: tranzacții la comercianți/ pe Internet, retrageri de numerar de la ATM-uri) sau de creditare a contului cu o sumă peste un prag prestabilit; ii) confirmarea deschiderii unui nou Cont curent; iii) confirmarea închiderii unui Cont curent; iv) alerte cu privire la detaliile tranzacțiilor de debitare ale Cardurilor de credit (inclusiv tranzacții la comercianți/ pe Internet, retrageri de numerar de la ATM-uri); v) Confirmarea constituirii unui depozit; vi) Anunțarea apropierii maturității unui depozit; vii) Anunțarea executării/ eșecului de executare a Instrucțiunii Clientului de tip Standing Order sau plată cu data viitoare.

41.2.0.2 Serviciul de Alerte SMS/ E-mail vizează tranzacțiile operate pe toate conturile curente ale Clientului deschise la Banca și tranzacțiile de debitare ale cardului de credit pe toată durata Relației și cea a furnizării serviciului, în conformitate cu Condițiile Specifice.

41.2.0.3 Pentru conturile cu care Clientul aderă la Serviciul de Alerte SMS/ E-mail, acesta trebuie să aibă calitatea de Titular sau Imputernicit cu drepturi nelimitate pe cont, în acest din urmă caz, Titularul exprimându-și consimțământul prin prezentele CGPF și Condițiile Specifice.

41.2.1 **Funcționarea Serviciului Alerte SMS/ E-mail**

41.2.1.1 Serviciul Alerte SMS/ E-mail se adresează Clientilor, posesori de conturi la Banca (în RON sau în valută), utilizatori de telefonie mobilă națională sau detinatori de E-mail.

41.2.1.2 Banca transmite mesajele aferente Serviciului Alerte SMS/ E-mail pe Numărul de telefon ales sau pe adresa de E-mail comunicată de Client la data activării acestui serviciu, prin Condițiile specifice sau conform celor comunicate ulterior pe parcursul derulării relației contractuale.

41.2.1.3 Serviciul Alerte SMS/ E-mail, disponibil prin SMS, E-mail sau ambele canale, poate fi limitat de acoperirea rețelei de telefonie mobilă, a rețelei furnizorului de internet sau a modului de funcționare a serviciului de email utilizat de către Client. Astfel, în cazul în care Clientul nu se află în ariile de acoperire sau are telefonul închis, recepționarea mesajului SMS sau E-mail va fi afectată.

41.2.1.4 Pe perioada în care Serviciul Alerte SMS/ E-mail este activ, Clientul poate să modifice: i) configurațiile legate de canalul de transmitere a alertelor (SMS, E-mail sau ambele) sau de pragul de declanșare a alertelor (în limitele stabilite de Banca); ii) tipurile de alerte disponibile prin intermediul serviciului.

41.2.2 **Răspunderea partilor în legătură cu Serviciul Alerte SMS/ E-mail**

41.2.2.1 Banca este răspunzătoare pentru conținutul mesajelor cât timp acestea se află în sistemul informatic al Bancii.

41.2.2.2 Clientul este răspunzător pentru: i) protejarea integrității și a confidențialității informațiilor primite de la Banca prin Serviciul Alerte SMS/ E-mail; ii) schimbarea numărului de telefon sau a adresei de E-mail, imediat după apariția oricărui eveniment care poate împiedica Clientul să aibă acces la mesaje, mai ales în cazul pierderii sau furtului telefonului și a cartelei SIM, a accesului neautorizat la contul de E-mail, schimbării numărului de telefon, închiderii contului de E-mail, încetării contractului cu furnizorul de telefonie mobilă sau internet; iii) solicitarea inactivării componente(i)lor Serviciului Alerte SMS/ E-mail în cazul: pierderii sau furtului telefonului și a cartelei SIM, accesului neautorizat la contul de E-mail, apariției oricărui eveniment care poate împiedica Clientul să aibă acces la mesaje sau în orice alte situații solicitate expres de către Client, până la remediarea

acestora si efectuării de catre Client a solicitării de reactivare a componentei(lor); iv) anunțarea Bancii cu privire la modificarea datelor declarate in termen de 5 (cinci) zile de la data operării modificărilor.

41.2.2.3 In lipsa de Instrucțiuni contrare, Banca va continua sa trimita mesaje pe numărul de telefon sau adresa de E-mail furnizate de catre Client.

41.3 Plata utilitatilor (prin intermediul ATM-urilor altor banci)

41.3.0 Pentru plata utilitatilor prin intermediul ATM-urilor altor banci, Banca poate incheia colaborari cu furnizori specializati si reputati in astfel de operatiuni. Lista bancilor si a furnizorilor precum si conditiile de transfer sunt afisate pe Pagina de Internet a Bancii iar costurile acestor servicii sunt mentionate in Lista de tarife, dobanzi si comisioane.

41.3.1 Banca nu raspunde pentru neindeplinirea sau indeplinirea necorespunzatoare a obligatiilor de catre terti, indiferent daca neindeplinirea sau indeplinirea necorespunzatoare de catre terti se datoreaza unor disfunctionalitati tehnice, informatice sau de alta natura, in afara controlului Bancii.

IV. COSTURI

42. Prevederi generale

42.1 Nivelul taxelor si comisioanelor practicate de Banca pentru serviciile prestate sunt cuprinse in Lista de tarife, dobanzi si comisioane ce reprezinta anexa a prezentelor CGPF, acestea fiind puse la dispozitia Clientului pe Pagina de internet a Bancii.

42.2 Banca isi rezerva dreptul de a schimba nivelul dobanzilor/comisioanelor/taxelor/spezelor pentru serviciile prestate, in functie de politica proprie, conditiile existente pe piata si de modificarea elementelor de cost ale acestora, urmand a comunica clientilor aceste modificari in termenii si conditiile prevazute de legislatia in vigoare si prezentele CGPF.

42.3 Clientul recunoaste dreptul Bancii de a modifica/completa dobanzile/comisioanele/taxele pentru serviciile prestate in conditiile precizate la articolele anterioare.

42.4 Banca va percepe comisioane diferite fata de cele din lista pentru servicii specifice in cazul in care printr-o conventie individuala incheiata cu clientul s-a agreeat aplicarea altor comisioane decat cele standard. Comisioanele specifice, agreeate cu clientii, intra in vigoare si se aplica numai dupa acceptarea expresa a acestora.

42.5 Pentru operatiunile de transfer efectuate din/in conturile de lei si/sau valuta, la ordinul Clientului sau pentru acesta, Clientul este de acord sa plateasca Bancii comisioanele, taxele si spezele aferente acestor servicii bancare prestate, inclusiv comisioanele de transfer percepute de terte parti implicate in circuitul de decontare a fondurilor. Prin urmare, Banca percepe automat din contul curent al clientului comisioanele/taxele/spezele pentru operatiunile efectuate – daca nu s-a prevazut altfel in contracte/conventii specifice incheiate cu Clientul.

42.6 De asemenea, orice cheltuiala aferenta operatiunilor specifice efectuate de Banca la cererea Clientului catre un beneficiar cu cont in afara arealului care intra sub incidenta prevederilor Legii nr. 209/2019 privind serviciile de plata, inclusiv investigatiile in vederea solutionarii unor eventuale plati eronate, incorecte sau neautorizate, precum si toate costurile legate de constituirea, administrarea, modificarea, monitorizarea, radierea, executarea garantiilor furnizate de Client sunt suportate de acesta. Clientul autorizeaza Banca in vederea efectuării oricaror demersuri necesare pentru solutionarea platilor eronate, incorecte sau neautorizate, in masura in care aceste demersuri sunt posibile, din punct de vedere legal si operational.

42.7 In cazul platilor mentionate la art. 42.6. Clientul suporta si cheltuielile extraordinare, in special taxele de timbru judiciar si alte taxe legale, cheltuieli de comunicare a documentelor pe cale postala, telefonica sau prin alte modalitati, alte impozite si costuri pe care Banca trebuie sa le suporte in cazul in care devine parte in cadrul unor proceduri judiciare si extrajudiciare, in contradictoriu cu Clientul si/sau cu terti, inclusiv cu tertii garanti ai Clientului care si-au asumat obligatii de garantare fata de Banca, daca aceste cheltuieli de judecata sunt acordate prin hotarare judecatoreasca definitiva.

43. Dobanzi

43.1 Banca efectueaza calculul de dobanda aferenta soldului debitor sau, dupa caz, creditor al conturilor Clientului,

prin aplicarea procentului de dobanda la soldului acestor conturi.

43.2 Pentru disponibilul din Conturile curente, Banca efectueaza calculul de dobanda pentru disponibilitatile la vedere, care va fi platita de Banca Clientului chiar in Contul curent al acestuia.

43.3 In cazul depozitelor la termen si al conturilor de economii, dobanda se calculeaza si se plateste de catre Banca Clientului in conformitate cu conditiile si functionalitatile prevazute in Condițiile specifice.

43.4 In cazul dobanzilor pentru sumele datorate de Client Bancii, acestea sunt evidentiata pe conturile Clientului in conformitate cu conditiile si functionalitatile specifice fiecarui produs/ serviciu.

43.5 Rata anuala a dobanzii practicata de Banca poate fi fixa sau variabila, in functie de tipul de produs/ serviciu contractat. Dobanda poate fi modificata de catre Banca in functie de evolutia situatiei de pe piata financiar-bancara si de politica de dobanzi a Bancii, Banca notificand modificarile, dupa caz, conform prezentelor CGPF si reglementarilor legale in vigoare.

43.6 Nivelul ratei dobanzii este afisat zilnic pe Pagina de Internet a Bancii.

43.7 Formula de calcul a dobanzii este:

$$D = \frac{Sc \cdot P \cdot Nz}{365 \cdot 100}, \text{ unde:}$$

Sc = disponibilul existent in cont (soldul creditor al contului)

P = rata dobanzii in vigoare aferenta perioadei de calcul

Nz = numarul de zile calendaristice efective in care nu s-au modificat soldul sau rata dobanzii

D = dobanda calculata aferenta.

43.8 Dobanda platibila de catre Banca va fi diminuata cu impozitul datorat de Client pe veniturile din dobanzi. Astfel, Banca va retine si va vira impozitele datorate de Client statului roman, conform reglementarilor legale aplicabile, avand in vedere, daca este cazul, prevederile tratatelor privind evitarea dublei impuneri la care Romania este parte.

44. Comisioane si Taxe

44.1 Clientul se obliga sa plateasca Bancii, pentru produsele si serviciile primite, comisioanele si taxele mentionate in Lista de tarife, dobanzi si comisioane aplicabile persoanelor fizice care face parte integranta din Relatie. Acestea sunt datorate de Client si scadente integral, dupa caz, la momentul inceperii prestarii serviciului, la momentul acordarii produsului, la momentul inceperii executarii operatiunii sau lunar / anual la inceputul perioadei, cu exceptia cazului in care este altfel stipulat in prezentele CGPF sau in Condițiile specifice sau in Lista de tarife, dobanzi si comisioane.

44.2 In cazul transferurilor in RON si al platilor efectuate catre un Beneficiar al carui prestator de Servicii de plata se afla intr-un stat membru UE si SEE si care nu implica schimb valutar, comisioanele sunt suportate atat de Platitor cat si de Beneficiarul platii (fiecare dintre acestia suportand comisioanele percepute de prestatorul propriu de Servicii de plata). Acest principiu este cunoscut sub numele de principiul comisioanelor suportate in comun SHA. In cazul platilor valutare efectuate pe teritoriul statelor membre UE si SEE in moneda unei tari din UE sau SEE, Banca va procesa Ordinul de plata in valuta cu comision SHA. Procesarea Instructiunilor transmise de Client care contin optiunea de comisionare OUR sau BEN se va efectua prin transformarea acesteia, de catre Banca, in SHA.

44.3 In cazul platilor in valuta care nu se incadreaza in categoria de mai sus, Clientul poate opta pentru aplicarea unuia dintre urmatoarele principii de comisionare SHA, OUR sau BEN.

44.4 Principiile de comisionare mentionate functioneaza dupa cum urmeaza:

44.4.0 **OUR:** Reprezinta varianta de comisionare aferenta tranzactiilor in valuta, potrivit careia comisioanele tuturor bancilor de pe circuitul platii sunt suportate de catre ordonator. Comisionul OUR este suportat de catre ordonator, in momentul efectuarii platii.

44.4.1 **SHA:** Reprezinta varianta de comisionare aferenta tranzactiilor in RON si valuta, potrivit careia comisionul bancii platitorului este suportat de catre ordonatorul platii, iar comisionul bancii beneficiarului este suportat de catre beneficiarul platii.

44.4.2 **BEN:** Reprezinta varianta de comisionare a tranzactiilor in valuta, potrivit careia beneficiarul platii suporta toate comisioanele aferente.

44.5 Banca debiteaza din Contul curent comisioanele, taxele si spezele, atat pentru deschiderea/ administrarea conturilor curente si a produselor si serviciilor atasate acestora, pentru operatiunile efectuate in conturile Clientului, precum si orice alte comisioane, taxe sau speze datorate conform Listei de tarife, dobanzi si comisioane in vigoare aplicabile persoanelor fizice. Prin semnarea prezentelor CGPF, Clientul este de acord ca Banca sa ii debiteze in mod automat contul/ conturile in RON sau valuta, fara o notificare prealabila, cu toate sumele pe care le datoreaza Bancii potrivit Relatiei. In cazul in care Clientul nu detine suficient disponibil in conturile sale, Banca este autorizata, dar nu si obligata, sa efectueze urmatoarele operatiuni fara acordul Clientului (altul decat cel dat prin prezentele CGPF) sau notificare prealabila: i) sa faca schimburile valutare necesare, la Cursul de Schimb de Referinta al Bancii, pentru a obtine fondurile necesare in valuta in care datoriile s-au constituit; ii) sa debiteze linia de credit de care beneficiaza Clientul; iii) sa debiteze oricare din conturile Clientului, chiar daca prin aceasta s-ar genera debit neautorizat, Clientul suportand dobanda penalizatoare aplicabila.

44.6 Banca poate conditiona executarea Instructiunilor Clientului de plata anticipata a Costurilor.

44.7 Comisioanele, taxele si spezele datorate conform Listei de tarife, dobanzi si comisioane in vigoare aplicabile persoanelor fizice sunt datorate si scadente chiar daca tranzactiile dispuse de Client sunt revocate sau neexecutate din motive care nu tin de vointa Bancii.

45. Compensare

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

45.2 Compensarea va fi evidentiata in Extrasul de cont al Clientului.

46. Imputatia platii

46.1 Pentru a evidentia corect operatiunile dispuse pe cont, ordinea acestora precum si imputatia platii, Clientul va plati Bancii toate sumele datorate acesteia in baza Relatiei, fara a putea compensa aceste obligatii de plata cu sume datorate de Banca Clientului.

46.2 In cazul in care sumele din conturile Clientului nu sunt suficiente pentru acoperirea integrala a tuturor datoriilor fata de Banca, Banca ca folosi suma existenta pentru stingerea datoriilor Clientului fata de Banca in ordinea stabilita de Codul civil pentru imputatia legala (Art. 1507 din Codul civil), exceptand cazul in care prin Conditiiile specifice partile au agreeat o alta ordine de prioritate.

V. DISPOZITII FINALE

47. Corespondenta

47.1 Canale de comunicare

47.1.0 **Orice notificare sau comunicare a Clientului catre Banca**, cu exceptia Instructiunilor cu privire la produse si servicii care se transmit conform prezentelor CGPF sau Conditiiilor specifice din cadrul Relatiei, vor fi transmise de catre Client in una din urmatoarele modalitati: i) in scris, prin E-mail la adresa salut@salt.bank de la adresa de email a Clientului comunicata in relatia cu Banca sau prin Casuta de mesaje din Internet Banking; ii) prin telefon, la numarul de telefon *4455 / +4021.318.95.00. Notificarile in scris se considera primite in urmatoarea Zi lucratoare dupa data corespondentei. In mod particular, cererile de exercitare drepturi conform Regulamentului General privind Protectia Datelor (Regulamentul UE 679/2016), transmise in scris de la adresa de email a Clientului comunicata in relatia cu Banca, vor fi adresate catre si, respectiv, dpo@salt.bank.

In vederea asigurarii suportului referitor la produsele si serviciile Bancii, inclusiv in ceea ce priveste pierderea sau furtul Cardului, Banca pune la dispozitia Clientilor numarul de telefon *4455 / +4021.318.95.00 sau numarul indicat pe verso-ul plasticului de Card, numere valabile 24 de ore din 24.

47.1.1 **Orice notificare sau informare a Bancii catre Client** va fi transmisa, la alegerea Bancii, in una din urmatoarele modalitati, exceptand cazul in care prin Conditiiile specifice s-au agreeat conditii diferite de

notificare/ comunicare sau prevederile legale obliga Banca sa utilizeze un anumit tip/ canal/ mod de Comunicare: i) in scris, prin notificare transmisa prin curier/ agent postal, simpla sau cu confirmarea primirii de catre Client/ reprezentantul Clientului care se gaseste la domiciliul/ resedinta/ adresa de corespondenta comunicata de Client Bancii; ii) prin SMS transmis de Banca la Numarul de telefon ales; iii) prin E-mail transmis catre adresa de email comunicata de Client in Relatie cu Banca; iv) prin mesaje transmise prin Casuta de mesaje din Internet Banking; v) telefonic la Numarul de telefon ales; vi) prin mentiuni exprese pe Extrasele de cont; vii) prin publicare pe Pagina de internet a bancii.

- 47.1.2 Corespondenta transmisa de catre Banca Clientului la adresele postale, adresa de mail, Numarul de telefon ales comunicate de Client Bancii sunt considerate comunicate Clientului, chiar daca acestea nu au ajuns efectiv la cunostinta Clientului ca urmare a: i) netransmiterii corespondentei de catre persoana care se gaseste la domiciliul/ resedinta/ adresa de corespondenta comunicata de Client Bancii sau ii) modificarilor datelor relevante de contact ale Clientului si neaduse la cunostinta Bancii.
- 47.1.3 Orice corespondenta transmisa de catre Banca Clientului prin posta sau prin curier la ultima adresa declarata Bancii si returnata ca neexpediata ca urmare a neindeplinirii de catre Client a obligatiei de a notifica Banca cu privire la orice modificare a datelor declarate va fi considerata ca fiind transmisa la data inregistrata pe plic de oficiul postal ca data transmiterii..
- 47.1.4 Corespondenta se va desfasura in limba romana.

47.2 Inregistrarea si arhivarea comunicarii cu Clientul

- 47.2.0 Banca va putea, fara sa fie obligata, sa inregistreze convorbirile telefonice dintre Client si Banca, attentionand Clientul asupra acestui lucru la inceputul convorbirii. Clientul poate refuza inregistrarea convorbirii, situatie in care convorbirea va lua sfarsit.
- 47.2.1 Banca va putea pastra convorbirile astfel inregistrate sau, dupa caz, refuzurile inregistrarilor pentru a lamuri neclaritati ce pot surveni ulterior cu privire la intentia si intelegerea partilor.
- 47.2.2 In cazul in care Clientul solicita Bancii furnizarea de informatii/ produse/ servicii la distanta, prin intermediul telefonului, inregistrarea comunicarii telefonice cu Clientul este obligatorie, lipsa acordului Clientului pentru inregistrarea convorbirii telefonice conducand la nefurnizarea de catre Banca a informatiilor/ produselor/ serviciilor respective.
- 47.2.3 Prezentele CGPF inlocuiesc formele anterioare ale Conditiei Generale de functionare a produselor si serviciilor bancare.

47.3 Confidentialitate/ secret bancar

- 47.3.0 Banca si Clientul vor depune toate diligentele necesare pentru mentinerea confidentialitatii asupra tuturor faptelor, datelor, informatiilor obtinute unul despre celalalt atat pe parcursul derularii relatiei Banca-Client cat si dupa incetarea acesteia, cu aplicarea prevederilor oricarei legi sau ordin al unei autoritati competente care permit/ solicita legal orice fel de dezvaluiri Banca va pastra confidentialitatea informatiilor privind conturile Clientului si operatiunilor dispuse de acesta si nu le va divulga fara consimtamantul Clientului cu exceptia cazurilor exprese, mentionate in legislatia in vigoare aplicabila.
- 47.3.1 In cazul in care este permis de legislatia in vigoare, Banca este autorizata sa solicite/sa furnizeze de la/catre Centrala Incidentelor de Plati, Centrala Riscului de Credit, Biroul de Credit sau institutii similare, informatii referitoare la gradul sau de risc, bonitate sau alte informatii necesare Bancii pentru a decide acordarea unor produse sau prestarea unor servicii specifice, informatii care sunt necesare pentru desfasurarea normala a relatiilor de afaceri dintre Banca si Client. Solicitarea/furnizarea de informatii se face cel putin cu informarea prealabila a clientului. In cazul in care este necesara obtinerea acordului clientului, solicitarea/furnizarea informatiilor se va realiza numai dupa primirea acestei autorizari.

48. Prelucrarea si Protectia Datelor Personale

48.1 Pentru stabilirea si derularea unei relatii de afaceri intre Banca si un Client titular de cont, pentru utilizarea de catre orice alt beneficiar a unui produs sau serviciu al Bancii, pentru negocierea unei tranzactii cu Banca (indiferent daca aceasta tranzactie s-a finalizat sau nu), Banca prelucreaza date cu caracter personal apartinand Clientilor, reprezentantilor legali si beneficiarilor reali ai acestora (in continuare "persoane vizate").

48.2 Acesta prelucrare se realizeaza de catre Banca in calitate de operator, in conformitate cu prevederile Regulamentului UE 2016/679 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date si de abrogare a Directivei 95/46/CE, precum si cu prevederile

legislatiei nationale aplicabile in acest domeniu.

48.3 Persoanele vizate sunt instiintate prin intermediul informarii regasite pe site-ul bancii la sectiunea „prelucrarea datelor personale” despre detaliile prelucrarii datelor lor (precum: scopurile prelucrarii, categoriile de date personale prelucrate, temeiurile prelucrarii, destinatarii/categoriile de destinatari ai datelor - in special organizatii internationale si destinatari din afara Spatiului Economic European, perioada de pastrare a datelor, drepturile de care beneficiaza in legatura cu prelucrarea acestor date, modalitatile de exercitare a acestor drepturi si datele de contact ale responsabilului cu protectia datelor desemnat de Banca).

48.4 Pentru prelucrarile de date cu caracter personal specifice anumitor produse sau servicii, persoanele vizate ar putea fi informate punctual cu privire la aceste prelucrari, prin note de informare specifice.

48.5 De asemenea, atunci cand temeiul prelucrarii datelor personale este consimtamantul, vom solicita persoanei vizate exprimarea acestuia, in conformitate cu prevederile legislatiei aplicabile in domeniu.

48.6 Ne angajam sa asiguram securitatea datelor personale pe care le prelucram in conformitate cu prevederile legale, astfel cum este prevazut si in politica noastra privind protectia datelor, care poate fi regasita pe Pagina de internet a Bancii, la sectiunea “protectia datelor personale”.

48.7 Informarea privind prelucrarea datelor personale, precum si politica noastra publica cu privire la protectia acestor date pot fi obtinute, la cerere, prin intermediul responsabilului cu protectia datelor desemnat de Banca (DPO Salt Bank), la adresa de email , dpo@salt.bank.

49. Legea aplicabila

49.1 Aceste CGPF au fost redactate in limba romana si vor fi guvernate si interpretate in conformitate cu legea romana. Orice neintelegere, rezultand din interpretarea si/sau executarea acestora, se va rezolva, pe cat posibil, pe cale amiabila, in caz contrar solutionandu-se de instantele de judecata competente potrivit Codului de Procedura Civila sau de catre organisme de solutionare alternativa a litigiilor.

49.2 Ca exceptie de la regula, disputa dintre Banca si Client care are ca obiect atat un contract specific, cat si CGPF va fi solutionata potrivit clauzei de jurisdicție din respectivul contract specific.

50. Reclamatii si litigii

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

50.2 In cazul in care eventualele dispute nu au putut fi solutionate pe cale amiabila de catre parti, si fara a aduce atingere dreptului Clientului de a initia actiuni in justitie impotriva Bancii, Clientul poate apela la proceduri extrajudiciare de solutionare a disputelor in conformitate cu Legea nr. 192/2006 privind medierea si organizarea profesiei de mediator sau se poate adresa Centrului de Solutionare Alternativa a Litigiilor in Domeniul Bancar (CSALB) care are sediul in Bucuresti, Str. Sevastopol nr.24, et. 2, sector 1, iar adresa de e-mail: office@csalb.ro, in conformitate cu Ordonanta nr. 38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianti, avand totodata dreptul, de a depune reclamatii la Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorului (ANPC)/ Comisariatele Judetene pentru Protectia Consumatorilor (dupa caz). ANPC are sediul in B-dul Aviatorilor 72, sector 1, Bucuresti, e-mail: office@anpc.ro. De asemenea Clientului ii este recunoscut dreptul de a se adresa Bancii Nationale a Romaniei (sediul in Str.Lipscani nr. 25, sector 3, Bucuresti) sau Autoritatii Nationale de Supraveghere a Prelucrarii Datelor cu Caracter Personal (sediul in B-dul G-ral. Gheorghe Magheru 28-30, sector 1, Bucuresti, e-mail: anspdcp@dataprotection.ro).

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

51. Alte dispozitii

51.1 Daca o lege interzice Clientului sa isi indeplineasca oricare din obligatiile sale asumate fata de Banca (sau orice parte a respectivei obligatii) in valuta in care este stabilita sau nu permite ca orice fonduri in acea valuta sa fie remise Bancii, Clientul isi va indeplini obligatia (sau respectiva parte a acesteia) efectuand plata catre Banca (la alegerea Bancii si in maniera indicata de catre Banca) in acea alta valuta pe care o va indica Banca.

51.2 Clientul va plati o suma suficienta in acea alta valuta astfel incat sa permita Bancii sa achizitioneze o suma egala cu obligatia de plata a Clientului (sau respectiva parte a acesteia) in valuta in care aceasta este stabilita, calculata dupa indici de referinta publici. In acest scop, Banca va avea dreptul sa debiteze oricare din conturile Clientului, la discretia sa, cu sumele datorate de acesta, fara a notifica in prealabil Clientul, iar Clientul autorizeaza in mod expres Banca, prin prezenta, sa semneze ordinele de plata, instructiunile si alte documente ce pot fi necesare pentru ca operatiunea mentionata mai sus sa fie efectuata integral si corespunzator.

51.3 Daca o deducere sau retinere trebuie facuta, conform legii, dintr-o plata a Clientului catre Banca, Clientul va plati o suma mai mare, astfel incat in urma oricarei astfel de deduceri sau retineri, Banca sa primeasca si sa beneficieze de o suma neta egala cu suma pe care ar fi primit-o daca nu ar fi fost facuta nici o deducere sau retinere.

52. Nerenuntarea tacita

52.1 Omisiunea, in tot sau in parte, a Bancii, precum si orice intarziere din partea Bancii de a exercita orice drepturi nascute in baza unui contract incheiat cu Clientul sau de a beneficia de orice remedii in temeiul unui asemenea contract, nu va impiedica Banca sa isi exercite acest drept si nu va putea fi considerata ca reprezentand o renuntare la drepturile acesteia si in niciun caz nu se va prezuma acordul Bancii tacit la rescadentarea datoriei sau la renuntarea la datorie, cu exceptia cazurilor in care se incheie in acest sens un act scris.

52.2 Renuntarea de catre Banca la indeplinirea oricarei conditii prevazute in contractele incheiate cu Clientii nu va fi considerata ca reprezentand renuntarea din partea Bancii la cerinta ca acea conditie sa fie indeplinita ulterior.

53. Traduceri autorizate

53.1 Banca nu este obligata sa accepte nici un document emis in alta limba decat cea romana, cu exceptia cazului in care este altfel stipulat in Conventia-cadru incheiata cu Clientul. Banca va solicita Clientului sa-i furnizeze o traducere autorizata in limba romana a unui astfel de document, legalizata de un notar public.

53.2 Documentele emise de o autoritate straina prezentate Bancii, cum ar fi acte de identitate sau autorizatii, vor fi examinate cu diligena de catre Banca, fara ca Banca sa isi asume vreo responsabilitate in ceea ce priveste autenticitatea acestora.

54. Interpretare

54.1 Acceptarea de catre Client a prezentului document semnifica insusirea si acceptarea de catre acesta a intregului continut, Clientul confirmand ca Banca i-a pus la dispozitie toate documentele si informatiile necesare intelegerii prevederilor CGPF. Astfel, Clientul este de acord sa isi asume riscul de eroare cu privire la intelegerea oricarei prevederi din prezentele CGPF, astfel incat nu este posibila anularea prevederilor contractuale pe motiv de eroare.

54.2 Prin semnarea Conditiei Specifice, Clientul declara si garanteaza Bancii ca a citit cu atentie si s-a familiarizat cu toate clauzele cuprinse in prezentele CGPF pe care le-a inteles si agreeat si accepta in mod expres, inclusiv clauzele privind limitarea raspunderii, dreptul de a denunta unilateral contractul, de a suspenda executarea obligatiilor sau care prevad in detrimentul clientului decaderea din drepturi ori din beneficiul termenului, limitarea dreptului de a opune exceptii, restrangerea libertatii de a contracta cu alte persoane, reinnoirea tacita a contractului, legea aplicabila, clauze compromisorii sau prin care se deroga de la normele privitoare la competenta instantelor judecatoresti.

54.3 In cazul in care orice prevedere din CGPF si/sau din oricare dintre Conditii specifice incheiate intre Banca si Client, este sau devine la un moment dat nula, invalida sau neexecutabila conform legii aplicabile, legalitatea, validitatea si aplicabilitatea unei asemenea prevederi in limita admisa de lege, precum si a celorlalte prevederi ale CGPF, nu vor fi afectate sau prejudiciate de aceasta. Partile vor depune eforturile necesare pentru a realiza acele acte si/sau modificari care ar conduce la acelasi rezultat legal si/sau economic care s-a avut in vedere la data incheierii CGPF.