

CONDITII GENERALE BANCARE pentru PERSOANE FIZICE (editia ianuarie 2017, V1.R0)**I. INTRODUCERE****1.1. Preambul**

1.1.1. Condițiile Generale Bancare ("CGB") stabilesc cadrul juridic general în care se va desfășura relația dintre Patria Bank S.A., (denumită în continuare „Banca”) și fiecare dintre clienții săi persoane fizice (denumiți individual „Client”), care a semnat de primire și acceptare a acestor Condiții Generale Bancare, pe ultima pagină a acestora. Semnarea de către Client a acestor Condiții semnifică însușirea și acceptarea de către acesta a conținutului acestora.

1.1.2. Autoritatea de supraveghere a Băncii este Banca Națională a României (BNR), cu sediul central în România, București, Strada Lipsicani, Nr.25, Sector 3, cod poștal 030031.

1.2. Natura juridică și aplicare

1.2.1. Condițiile Generale Bancare guvernează relația Bancă – Client privind deschiderea și operarea conturilor curente și de depozit, precum și furnizarea oricărui altor servicii/produse bancare. Condițiile Generale Bancare completează orice contract specific încheiat între Bancă și Client, în care se menționează aplicarea prezentelor Condiții Generale Bancare.

1.2.2. Toate formularele semnate de Client și Bancă se completează cu prezentele Condiții Generale Bancare și vor reglementa raporturile juridice cărora li se aplică.

1.2.3. Condițiile Generale Bancare au natura juridică a unui contract cadru, în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare și reprezintă cadrul general în care se desfășoară relația dintre Patria Bank S.A. ("Banca") și fiecare dintre Clienții săi, inclusiv cu privire la operațiunile de plată. Acestea intră în vigoare de la data semnării de primire de către Client și rămân în vigoare până la data închiderii tuturor conturilor Clientului și încetarea efectelor tuturor contractelor specifice încheiate cu acesta.

1.2.4. Prezentele Condiții Generale Bancare înlocuiesc formele anterioare ale Condițiilor Generale Bancare.

1.2.5. În caz de conflict între prevederile exprese din orice contract sau document semnat între Client și Bancă și prevederile generale ale Condițiilor Generale Bancare, vor prevala prevederile exprese din contractele sau documentele specifice.

1.2.6. Modificarea sau încetarea unuia dintre contractele specifice încheiate între Client și Bancă se realizează în condițiile prevăzute de respectivul contract și nu afectează valabilitatea celorlalte contracte sau a prezentelor Condiții Generale Bancare.

1.2.7. Banca poate efectua numai acele operațiuni pentru care a fost autorizată, drept urmare nu va răspunde în nici un fel pentru refuzul de a presta alte activități decât cele prevăzute în mod expres în autorizația sa de funcționare.

1.2.8. În cazul în care Clientul nu furnizează documentele/informațiile solicitate de către Bancă, inclusiv cele conform prevederilor legale privitoare la cunoașterea clientelei, în scopul prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului, sau furnizează date/documente false sau cu privire la care există indicii temeinice că sunt false/incomplete sau în alte cazuri cu respectarea condițiilor prevăzute de lege, Banca are dreptul să refuze cererea Clientului de furnizarea a unui produs/serviciu și/sau efectuarea unor operațiuni de plată și/sau deschiderea relației, nefiind obligată să motiveze acest refuz

1.3. Interpretare

1.3.1. Orice referire făcută la Bancă în Condițiile Generale Bancare va fi înțeleasă ca incluzând oricare dintre unitățile sale teritoriale (punct de lucru, agenție, sucursală). Orice referire la cont / operațiune / instrucțiune / plată / contract, va include, atât singularul, cât și pluralul.

1.3.2. În acest document:

- dacă nu se specifică altfel, referirea la termenele exprimate în zile va avea în vedere zilele calendaristice;
- titlurile au fost introduse numai pentru facilitarea referințelor și nu afectează interpretarea acestui document;
- referirea la un anumit capitol, paragraf sau articol va fi interpretată ca referire la respectivul capitol, paragraf sau articol din prezentul document;
- referirea la un contract va fi interpretată ca referire la respectivul contract, astfel cum acesta a fost modificat, completat, reînnoit, novat sau cesionat.

1.4. Definiții

„**Autentificare**” – procedură care permite Băncii să verifice modul de utilizare al unui anumit instrument de plată, inclusiv elementele de securitate personalizate ale acesteia.

„**Autorizare Operațiune de plată**” – proces prin care Clientul Plătitor își exprimă consimțământul în vederea executării unei operațiuni de plată. Consimțământul poate fi exprimat de către Client în mod diferit, în funcție de Instrumentul de plată utilizat pentru dispunerea operațiunii respective, astfel:

- Semnătura pentru Operațiunile de plată dispuse pe suport hârtie sau pe Formularele/Contractele specifice;
- Pentru mijloacele de comunicare la distanță: utilizarea Elementelor de securitate personalizate;
- Pentru carduri: validarea tranzacției prin citirea cipului cardului, sau semnătura pe chitanța aferentă tranzacției, sau prin introducerea codului PIN la Terminale, sau prin comunicarea numărului de Card și, în cazul în care îi sunt solicitate, a datei de expirare a Cardului și/sau a codului CVV2 ori codului CVC2, sau prin comunicarea parolei e-commerce (în cazul autentificării 3D-Secure) sau prin trecerea cardului printr-un terminal (POS) care citește datele de pe cip/bandă magnetică.

În absența consimțământului exprimat în modalitățile prevăzute mai sus, Operațiunea de plată este considerată ca fiind neautorizată.

„**ANAF**” – Agenția Națională de Administrare Fiscală, autoritate competentă în scop CRS și FATCA;

„**Agent**” – entitate juridică desemnată de către Bancă pentru intermedierea anumitor servicii financiare, inclusiv contractarea Serviciului Internet Banking Asistat și, respectiv, asistarea Clienților Băncii pentru efectuarea operațiunilor prin Serviciul Internet Banking Asistat;

„**Banca**” – Patria Bank S.A., incluzând și oricare dintre unitățile sale teritoriale (birou mobil, sucursala, punct de lucru, agenție, reprezentanță).

„**Beneficiar al plății**” – destinatar preconizat al fondurilor care au făcut obiectul unei operațiuni de plată.

„**Beneficiar real**” – orice persoană fizică ce deține sau controlează în cele din urmă clientul și/sau persoană fizică în numele ori intelesul căruia/căreia se realizează, direct sau indirect, o tranzacție sau o operațiune, conform prevederilor Legii nr. 656/2002 republicată.

„**BIC**” (Bank Identification Code) – reprezintă codul unic de identificare al Băncii (codul SWIFT).

„**Capital**” – suma pe care Clientul o depune inițial într-un depozit la termen. Dobânda este calculată în funcție de această sumă, de rata dobânzii și de maturitatea depozitului.

„**Capitalizare dobândă**” – reprezintă dobânda acumulată la depozit și care va fi adăugată la suma economisită atunci când depozitul se prelungește automat, conform opțiunii Clientului.

„**Client**” – înseamnă, în funcție de context, dacă nu se prevede altfel, una sau mai multe dintre următoarele categorii:

a) titularul/titularii unui cont deschis la Bancă, persoane fizice, rezidente sau nerezidente;

b) persoanele împuternicite/reprezentanții legali să opereze pe cont în numele și pe seama titularilor;

c) orice alți beneficiari ai vreunui produs sau serviciu al Băncii;

d) succesorii legali și/sau contractuali ai categoriilor de clienți menționați la punctele a) – c) de mai sus.

„**Client beneficiar al plății**” – client destinat nominalizat al fondurilor care au făcut obiectul unei Operațiuni de plată;

„**Client plătitor**” – Client care efectuează o operațiune de plată din contul curent, în calitate de titular/împuternicit/reprezentant legal.

„**Cod de client**” – este un identificator de Client alocat și utilizat de către Bancă pentru a identifica un Client în evidențele proprii.

„**Consumator**” – (în înțelesul O.G. 21/1992 – privind protecția consumatorilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare) – orice persoană fizică sau grup de persoane fizice constituite în asociații, care acționează în scopuri din afara activității sale comerciale, industriale sau de producție, artisanale sau liberale.

„**Cont**” – înseamnă oricare și toate conturile deschise de Bancă pentru Client, în care sunt evidențiate disponibilități bănești ale Clientului și/sau sume puse de Bancă la dispoziția acestuia.

„**Cont curent**” – reprezintă un cont, element de bază în relația cu Clientul, prin care se pot efectua operațiuni dispuse de Client/Împuternicit/Reprezentant legal, acesta fiind elementul suport pentru diverse servicii și produse bancare.

„**Cod unic de identificare**” – reprezintă codul IBAN sau alt cod necesar pentru identificarea beneficiarului plății.

„**CRS**” (Common Reporting Standard) reglementare din Codul de Procedură Fiscală privind procedura de cooperare administrativă în domeniul fiscal, care instituie obligația Băncii de a colecta și a raporta către ANAF informații CRS cu privire la Clientul titular de cont;

„**Curs de schimb**” – rata de schimb utilizată ca bază de calcul pentru schimbul valutar și care este furnizată de Bancă sau provine dintr-o sursă publică.

„**Data de valută**” – data de referință folosită de Bancă pentru a calcula dobânda aferentă fondurilor debitare din Cont sau creditate în Cont.

„**Debitare directă**” – serviciu de plată prin care debitarea contului de plăți al plătitorului este inițiată de beneficiarul plății pe baza consimțământului dat de către plătitor beneficiarului plății, prestatorului de servicii de plată al beneficiarului plății, sau prestatorului de servicii de plată al plătitorului.

„**Depozit**” – reprezintă orice sold creditor, inclusiv dobânda datorată, rezultat din fonduri aflate într-un cont sau din situații tranzitorii derivând din operațiuni bancare curente și pe care instituția de credit trebuie să îl ramburseze, potrivit condițiilor legale și contractuale aplicabile, inclusiv depozitele la termen și conturile de economii, care nu se regăsește în niciuna dintre situațiile următoare:

a) existența lor poate fi dovedită doar printr-un instrument financiar, astfel cum acesta este definit la art. 2 alin. (1)

pct. 11 din Legea nr. 297/2004 privind piața de capital, cu modificările și completările ulterioare, cu excepția cazului în care este un produs de economisire atestat printr-un certificat de depozit nominal existent la data de 2 iulie 2014;

b) principalul nu este rambursabil la valoarea nominală;

c) principalul poate fi rambursat la valoarea nominală numai în temeiul unei anumite garanții sau al unui anumit acord furnizat de instituția de credit sau de o terță parte.

„**Depozit la termen**” – reprezintă disponibilitățile bănești ale Clienților aflate în conturi speciale, care la anumite termene precis stabilite pot fi transformate în lichiditate și pentru care, la scadență, deponentul primește o dobândă. Aceste termene sunt prevăzute în favoarea ambelor părți, în conformitate cu prevederile art. 2.105 din Codul Civil, coroborat cu prevederile art. 2.161 din Codul Civil. Depozitele la termen pot fi constituite de către Client cu opțiunea de reînnoire automată, sau fără reînnoirea automată. Pentru opțiunea de reînnoire automată, Clientul poate opta pentru capitalizarea dobânzii primită la scadență, sau fără capitalizare a dobânzii.

„**Deținătorul**” – este persoana fizică sau juridică, rezidentă sau nerezidentă care deține un instrument de plată electronică (card, instrumente de plată cu acces de la distanță sau cele de tip moneda electronică) în conformitate cu dispozițiile legale.

„**Dobânda**” – este procentul de dobândă aplicat de către Bancă disponibilităților bănești aflate în conturile titularilor, depozitelor constituite și împrumuturilor la care a apelat Clientul.

„**Elemente de securitate personalizate**” – diferă în funcție de tipul produsului/serviciului:

Pentru carduri:

-CVC2 (Card Verification Code) și CVV2 (Card Verification Value) este un cod format din trei cifre, aflat pe spatele Cardului, care poate fi utilizat pentru efectuarea tranzacțiilor prin internet sau prin comandă poștală, telefon, fax. Acest cod trebuie să rămână cunoscut numai de către Deținătorul/Utilizatorul Cardului.

-Parola E-commerce (pentru autentificarea prin serviciul 3D Secure) este o parolă utilizată pentru validarea/autorizarea unei Operațiuni securizate pe internet. Parola e definită de client direct în serverul procesatorului de servicii 3 D Secure, și nu este cunoscută de către banca. Generarea de către client a parolei se efectuează în baza instrucțiunilor băncii.

-PIN – este un cod personal de identificare furnizat de Bancă pentru a fi utilizat la realizarea operațiunilor cu cardul la terminalele de plată electronice și automate bancare. Codul PIN are caracter strict personal și confidențial și nu trebuie dezvăluit nimănui, sub nicio formă, indiferent de context.

Pentru Serviciile de bancă la distanță – Coduri de securitate:

-Nume utilizator și parola de acces pentru serviciile internet banking.

-Parola de acces pentru dispozitivul Token, asociat serviciului de internet banking.

-Pentru Serviciul Internet Banking Asistat: elementele de identificare precizate în contractul specific;

-alte elemente de identificare după caz, conform contractelor specifice.

„**Extras de cont**” – este documentul care cuprinde totalitatea operațiunilor efectuate în cont (tranzacții efectuate de către Client, taxe, comisioane, speze și dobânzi) într-o anumită perioadă.

„**FATCA**” (Foreign Account Act – lege cu privire la respectarea de impozitare a conturilor gestionate în străinătate) reprezintă o reglementare a Statelor Unite ale Americii (SUA), traspusă în legislația românească, ale cărei dispoziții stabilesc obligativitatea instituțiilor financiare

străine să raporteze deținerile directe sau indirecte de active financiare în afara SUA.

„Fără capitalizare dobândă” – reprezintă dobânda acumulată la depozit și care nu va fi adăugată la suma economisită atunci când depozitul se prelungește automat, conform opțiunii Clientului. Aceasta va fi transferată, de către Bancă, la data scadenței, în contul curent din care a fost constituit depozitul.

„Fără reinnoire automată” – reprezintă opțiunea prin care, la data scadenței depozitului, suma economisită împreună cu dobânda primită vor fi transferate de către Bancă în contul curent al Clientului, din care a fost instruită operațiunea de constituire depozit.

„Fonduri” – băncnote și monede, bani scripturali și monedă electronică, astfel cum aceasta este definită în Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 99/2006, cu modificările și completările ulterioare.

„Grup de clienți aflați în legătură” – reprezintă:

a) două sau mai multe persoane fizice care constituie, dacă nu se dovedește altfel, un singur risc deoarece una dintre ele deține, direct sau indirect, controlul asupra celeilalte/ celorlalte; sau

b) două sau mai multe persoane fizice între care nu există o relație de control, așa cum este descrisă mai sus (pct.a), dar care trebuie să fie considerate ca reprezentând un singur risc deoarece sunt interconectate în asemenea măsură, încât, în cazul în care una dintre acestea s-ar confunda cu probleme financiare, în special dificultăți de finanțare sau de rambursare, toate celelalte ar întâmpina probabil dificultăți de finanțare sau de rambursare.

„IBAN” (International Bank Account Number) – un identificator de cont, utilizat pe plan internațional pentru a identifica contul unui client deschis la o instituție financiară.

„Instrument de plată” – orice dispozitiv personalizat și/sau orice set de proceduri convenite între Client și Bancă și folosit de Client pentru a iniția un ordin de plată.

„Informații CRS” – date și informații cu privire la statutul fiscal al Clientului Titular de cont, astfel cum sunt reglementate de Codul de Procedură Fiscală.

„Imputernicit” – reprezintă o persoană fizică mandatată să acționeze pentru și în numele Clientului Titular de cont la Bancă, în limita mandatului acordat prin formularele Băncii sau mandat autentic.

„Lista de tarife și comisioane” – reprezintă documentul conținând lista de tarife și comisioane percepute de Bancă pentru serviciile prestate și produsele oferite Clientilor.

„Mijloace de comunicare la distanță” – orice mijloace care, fără prezența fizică simultană a prestatorului serviciilor de plată și a utilizatorului serviciilor de plată, pot fi folosite pentru încheierea unui contract de servicii de plată.

„Operațiune de plată” – acțiune inițiată de Client (în calitate de plătitor sau de beneficiar al plății) cu scopul de a depune, transfera sau retrage fonduri, indiferent de orice obligații subsecvente între plătitor și beneficiarul plății. De asemenea, reprezintă operațiune de plată și acea acțiune inițiată de un plătitor sau de un beneficiar al plății, alții decât Clientul, de a depune, transfera sau retrage fonduri, în cazul în care Clientul are, fie calitatea de plătitor, fie cea de beneficiar al plății în acea operațiune.

„Oră limită de efectuare a operațiunilor de plată” – reprezintă ora până la care Banca poate recepționa și procesa un ordin de plată de la Client în vederea executării unor tranzacții.

„Ordin de plată” – orice instrucțiune dată de Clientul plătitor Băncii sau de către beneficiarul plății către Bancă prin care solicită executarea unei Operațiuni de plată.

„Opțiune de comisionare SHA” – modalitate de comisionare a executării operațiunilor de plată în lei și în valută, conform căreia Clientul plătitor suportă comisionul Băncii platitorului, iar Clientul beneficiar al plății suportă comisionul băncii beneficiarului.

„Opțiune de comisionare OUR” – modalitate de comisionare a executării operațiunilor de plată în valută, conform căreia, Clientul plătitor suportă toate comisioanele aferente executării.

„Opțiune de comisionare BEN” – modalitate de comisionare a executării operațiunilor de plată în valută, conform căreia Clientul beneficiar al plății suportă toate comisioanele aferente.

„Overdraft” – linie de credit acordată de Bancă împrumutatului, cu trageri și rambursări multiple în orice moment pe perioada de creditare, în limita plafonului disponibil, stabilit în contractul specific.

„Overdraft neautorizat” – reprezintă retragerea din cont a unei sume mai mari decât cea disponibilă, fără acordul Băncii sau depășirea limitei stabilite de Bancă pentru overdraft.

„Persoana afiliată Băncii” reprezintă:

a) orice entitate asupra căreia instituția de credit exercită controlul;

b) orice entitate în care instituția de credit deține participații;

c) entitățile care exercită control asupra instituției de credit;

d) orice entitate în care entitățile menționate la lit. c) fie exercită controlul, fie dețin participații;

e) acționarii care dețin participații calificate la capitalul instituției de credit;

f) orice entitate în care acționarii menționați la lit. e) fie exercită controlul, fie dețin participații;

g) membrii structurii de conducere ai instituției de credit, precum și persoanele care dețin funcții-cheie de execuție în respectiva instituție, împreună cu:

(i) entitățile în care aceștia au/prezintă interese directe sau indirecte; și

(ii) membrii apropiați ai familiei acestora, care se anticipează să influențeze sau să fie influențați de aceștia în raport cu instituția de credit; aceștia pot include: partenerul de viață și copiii persoanei; copiii partenerului de viață al persoanei; dependenți ai persoanei sau ai partenerului de viață al acestuia.

„Persoană Expusă Politic” – persoane fizice care exercită sau au exercitat funcții publice importante, membrii familiilor acestora, precum și persoanele cunoscute public ca asociați apropiați ai persoanelor fizice care exercită, în sensul Legii 656/2002, funcții publice importante sunt:

– șefi de stat, șefi de guverne, membrii parlamentului, comisarii europeni, membrii guvernelor, consilieri prezidențiali, consilieri de stat, secretarii de stat;

– membrii curților constituționale, membrii curților supreme sau ai altor înalte instanțe judecătorești ale căror hotărâri nu pot fi atacate decât prin intermediul unor căi extraordinare de atac;

– membrii curților de conturi sau asimilate acestora, membrii consiliilor de administrație ale băncilor centrale;

– ambasadorii, însărcinați cu afaceri, ofițerii de rand înalt din cadrul forțelor armate;

– conducătorii instituțiilor și autorităților publice;

– membrii consiliilor de administrație și ai consiliilor de supraveghere și persoanele care dețin funcții de conducere ale regiilor autonome, ale societăților comerciale cu capital majoritar de stat și ale companiilor naționale.

Niciuna dintre categoriile prevăzute mai sus nu includ persoane care ocupa funcții intermediare sau inferioare. Categoriile de mai sus, cu excepția membrilor consiliilor de administrație și ai consiliilor de supraveghere și persoanelor care dețin funcții de conducere ale regiilor autonome, ale societăților comerciale cu capital majoritar de stat și ale companiilor naționale, cuprind, după caz, funcțiile exercitate la nivel comunitar sau internațional.

Membrii familiilor persoanelor care exercită funcții publice importante sunt: soțul/soția, copiii și soții/soțiile acestora, părinții.

Persoanele cunoscute public ca asociați apropiați ai persoanelor fizice care exercită funcții publice importante sunt:

– orice persoană fizică ce se dovedește a fi beneficiarul real al unei persoane juridice sau al unei entități juridice împreună cu oricare dintre persoanele expuse politic sau având orice altă relație privilegiată de afaceri cu o astfel de persoană;

– orice persoană fizică care este singurul beneficiar real al unei persoane juridice sau al unei entități juridice cunoscute ca fiind înființată în beneficiul uneia dintre persoanele care exercită, în sensul Legii 656/2002, funcții publice importante.

„**Plăți externe**” – Operațiuni de plată în valută (efectuate în străinătate sau pe teritoriul României), cât și Operațiunile de plată în Lei efectuate în străinătate.

„**Plăți interne**” – Operațiuni de plată în Lei, pe teritoriul României.

Punct de Prezență – sediul Agentului / Băncii unde este disponibilă operarea Serviciului Internet Banking Asistat

„**Rețea securizată VPN**” – sistemul de echipamente și de comunicații informatice ce permit crearea și funcționarea unui mediu securizat, izolat, neaccesibil din restul mediului de tip Internet World-Wide-Web;

„**Rata dobânzii de referință**” – rata dobânzii folosită ca bază de calcul pentru determinarea dobânzilor ce urmează să fie aplicate și care provine dintr-o sursă publică ce poate fi verificată de ambele părți ale unui contract de servicii de plată.

„**Referința plății**” – combinație de caractere numerice sau alfanumerice comunicată Clientului de către Bancă în scopul identificării operațiunii de plată.

„**Reînnoire automată**” – reprezintă opțiunea care permite Băncii, ca la scadență, depozitul să fie reînnoit pe o perioadă similară. Banca aplică la fiecare reînnoire, rata dobânzii practică la data respectivă pentru depozitele la termen.

„**Remitere de bani**” – serviciu de plată prin care fondurile sunt primite de la plătitor, fără crearea unui cont de plăți pe numele plătitorului sau al beneficiarului plății, cu scopul unic de a transfera o sumă echivalentă beneficiarului plății sau unui alt prestator de servicii de plată care acționează în numele beneficiarului plății, și/sau prin care fondurile sunt primite în numele beneficiarului plății și sunt puse la dispoziția acestuia.

„**Reprezentant legal**” – persoana fizică ce are calitatea de părinte/tutore/ocrotitor legal/curator/curator special și care are dreptul și obligația, fie de a încheia acte juridice civile pentru și în numele unui Client fără capacitate civilă de exercițiu, fie de a asista un client cu capacitate de exercițiu restransă la încheierea de acte juridice, și, dacă este cazul, de a obține autorizarea instanței de tutelă pentru efectuarea unor operațiuni.

„**Rezident**” – persoană fizică străină, care nu are cetățenia română, titulară a unui permis de ședere temporară sau al unei cărți de rezidență sau de muncă, acordate în condițiile legii.

„**SEPA**” (Single Euro Payment Area) – reprezintă zona euro, în care cetățenii, companiile și alți actori economici pot să inițieze și să primească plăți în euro, în Europa, în interiorul sau exteriorul granițelor naționale, în aceleași condiții, cu aceleași drepturi și obligații indiferent de locul acestora.

„**Semnătură biometrică**” – ansamblu de informații electronice (date în format electronic) stocat și actualizat în mod controlat de către Bancă, asociat fiecărui Utilizator Autorizat și, după caz, fiecărui tip de dispozitiv informatic, ce asigură identificarea autenticității instrucțiunilor transmise către Bancă de un Utilizator Autorizat („non-repudiare”) prin Serviciul Internet Banking Asistat, realizat prin proceduri informatice ce prelucrează electronic semnătura olografă a Utilizatorului Autorizat, prelevată prin

dispozitive informatice puse la dispoziție de către Bancă, în fața reprezentanților Băncii.

„**Servicii de bancă la distanță**” – servicii puse la dispoziția Clientului prin intermediul Instrumentelor de plată cu acces la distanță. Patria Bank oferă următoarele servicii la distanță: internet banking, IBA („Internet Banking Asistat” la punctele de prezență ale Companiei Naționale Poșta Română „CNPR” și respectiv, ale Băncii).

„**Serviciul Internet Banking Asistat („Serviciu IBA”)**” – aplicație informatică ce facilitează efectuarea tranzacțiilor bancare și, respectiv, accesul la conturile clientului prin utilizarea elementelor de identificare puse la dispoziție de către Banca. Aceasta aplicație informatică este tratată ca instrument de plată la distanță, în conformitate cu prevederile Regulamentului BNR nr. 6 / 2006 privind instrumentele de plată la distanță. Comunicația electronică prin Serviciul IBA dintre Punctele de Prezență și Bancă se realizează prin Rețea securizată VPN (pentru Punctele de Prezență ale Agentului) și, respectiv, prin Rețea securizată proprie a Băncii (pentru Punctele de Prezență ale Băncii).

„**Sistem de plăți**” - sistem de transfer de fonduri, având aranjamente formale și standardizate și reguli comune pentru procesarea, compensarea și/sau decontarea operațiunilor de plată.

„**SWIFT**” (Society for the Worldwide Interbank Financial Telecommunication) – reprezintă organizația care efectuează transferuri electronice de fonduri între bănci.

„**Suport durabil**” reprezintă orice instrument care permite utilizatorului serviciilor de plată să stocheze informații adresate personal acestuia, într-un mod accesibil pentru consultări ulterioare, pentru o perioadă de timp adecvată scopurilor informațiilor respective, și care permite reproducerea identică a informațiilor stocate.

„**Titularul Contului**” – orice persoană fizică care intră în relații de afaceri cu Banca, căruia Banca îi atribuie codul de client, îi deschide conturile și dă curs operațiunilor conform ordinilor emise de Client.

„**Țara de rezidență**” – țara în care Clientul are domiciliul. Acest fapt este dovedit prin prezentarea de către Client a următoarelor documente:

Pentru cetățenii români: buletinul de identitate, cartea de identitate, cartea de identitate provizorie eliberată în condițiile legii și cartea electronică de identitate;

Pentru cetățenii români cu domiciliul în străinătate se acceptă cu titlu de excepție: pașaportul însoțit de un document oficial, în original, din care să rezulte adresa în țara de rezidență;

Pentru cetățenii din Uniunea Europeană, Spațiul Economic European sau Confederația Elvețiană: documentul național de identitate, sau un document de identitate valabil eliberat în condițiile legii de autoritățile române, certificate de înregistrare, carte de rezidență permanentă, respectiv permis de ședere, sau Carte Albastră UE.

„**Utilizatorul**” – deținătorul sau o persoană fizică recunoscută și acceptată de către deținător ca având acces la unele sau la toate drepturile conferite deținătorului de către Bancă prin Contractul specific.

„**Utilizator Autorizat**” – Clientul sau Utilizator desemnat, recunoscut și acceptat de către Client / titular de cont ca având acces asupra conturilor acestuia prin Serviciul Internet Banking Asistat, pentru care Banca înregistrează, acceptă și confirmă elementele de identificare pentru a accesa Serviciul IBA.

„**Zi lucrătoare**” – zi bancară (cu excepția zilelor de sămbătă și duminică și a celorlalte sărbători legale recunoscute în România) în care Banca desfășoară activități ce îi permit executarea operațiunilor de plată și este deschisă publicului.

1.5. Informații prealabile

1.5.1. Clientul a fost informat cu privire la clauzele prezentelor Condiții Generale Bancare, în termenul și condițiile legale.

II. REGULI GENERALE DE EFECTUARE A OPERAȚIUNILOR:

2.1. Transferuri în lei și valută

2.1.1. Clientul ordonă efectuarea unei plăți din contul său în alt cont, pe baza unui formular pe suport hârtie la ghișeul Băncii întocmit în conformitate cu reglementările interne ale Băncii sau electronic, prin intermediul aplicației Internet Banking, sau prin intermediul aplicației Internet Banking Asistat.

Clientul poate ordona transferuri în lei și/sau valută astfel:

(1) **intra-bancar:** în conturile proprii sau în conturile altor clienți ai Băncii;

(2) **inter-bancar:** în conturi deschise la alți prestatori de servicii de plată din România și/sau din străinătate, inclusiv către Trezoreria Statului.

2.1.2. Momentul primirii / acceptării unui Ordin de plată:

Momentul primirii Ordinului de plată este momentul în care Banca recepționează acest Ordin, dacă acesta este anterior Orei limită de efectuare a operațiunii de plată (dacă există, în funcție de Operațiune) dintr-o Zi lucrătoare. În cazul în care momentul primirii nu este într-o zi lucrătoare pentru Bancă, ordinul de plată se consideră primit în următoarea zi lucrătoare bancară.

În cazul în care momentul primirii este după ora limită stabilită pentru efectuarea operațiunii, ordinul de plată se consideră primit în următoarea zi lucrătoare bancară.

Ordinele de plată în lei primite până la ora limită și în condițiile stabilite de Bancă pentru efectuarea operațiunii vor fi executate de Bancă în ziua primirii lor, iar cele primite după ora limită vor fi executate de Bancă în ziua lucrătoare bancară următoare. Momentul primirii unui ordin de plată poate fi diferit de momentul acceptării acestuia. Prin confirmarea de primire a ordinului de plată, Banca nu confirmă și acceptarea acestuia.

Momentul **acceptării** unui ordin de plată se consideră a fi momentul în care se îndeplinesc în mod cumulativ următoarele trei condiții:

a) conține **elementele obligatorii** caracteristice fiecărui tip de ordin de plată (în lei și în valută), așa cum sunt descrise în cadrul paragrafului;

b) ordinul de plată este **autorizat**, respectiv este semnat de către plătitor sau de către o persoană împuternicită; în absența semnăturii, operațiunea **se consideră neautorizată**;

c) Clientul deține fondurile necesare, atât pentru executarea ordinului de plată, cât și pentru acoperirea comisioanelor aferente transferului (a se vedea capitolul 5 privitor la comisioane din prezentele CGB), la momentul procesării operațiunii, ulterior momentului primirii instrucțiunii.

În situația în care **ordinul de plată recepționat / primit** de la Client nu îndeplinește **oricare** din condițiile obligatorii menționate mai sus sau elementele furnizate sunt **incomplete** sau **incorecte** Banca va considera plata **REFUZATĂ**. Refuzul va fi adus la cunoștința Clientului de către Bancă în momentul prezentării ordinului de plată la ghișeul Băncii sau prin alte mijloace de comunicare agreeate de către părți (fax, e-mail etc.), menționând motivul refuzului, precum și pașii de urmat pentru corectare. **Un ordin de plată a cărui executare a fost refuzată de Bancă se consideră că nu a fost acceptat de aceasta.**

În situația în care Clientul / persoana împuternicită furnizează informații suplimentare sau corectează / completează informațiile prezentate inițial, Banca va considera ordinul de plată ca fiind unul nou primit în momentul în care va deține toate informațiile necesare

corecte și complete, termenele de executare modificându-se corespunzător. Cu toate acestea, Banca nu este obligată să poceseze un astfel de ordin de plată și poate solicita Clientului să depună un nou ordin de plată.

În vederea **acceptării / primirii** de către Bancă spre procesare a ordinului de plată, clientul trebuie să furnizeze următoarele **elemente obligatorii**:

2.1.3. În cazul transferurilor interne:

(1) detalii privind plătitorul (nume, prenume, număr de cont în format IBAN valid);

(2) detalii privind beneficiarul plății (nume, prenume, contul beneficiarului în format IBAN, CIF/CNP în cazul unui ordin de plată către trezorerie);

(3) suma necesară transferului (suma menționată pe ordinul de plată, plus comisionul aferent transferului);

(4) semnătura Clientului sau a împuternicitului acestuia, în conformitate cu speciemenle aflate în evidența Băncii (necesară doar în cazul ordinului de plată pe suport hârtie).

2.1.4. În cazul transferurilor externe:

(1) detalii privind plătitorul (nume, prenume, adresa de domiciliu, număr de cont în format IBAN);

(2) detalii privind beneficiarul plății (nume, prenume, adresa - inclusiv orașul și țara);

(3) numărul de cont al beneficiarului plății (obligatoriu în format IBAN valid pentru transferurile efectuate **din/către** țările Uniunii Europene (U.E.) / Spațiului Economic European (S.E.E.); pentru transferuri în afara spațiului U.E./S.E.E. doar numărul de cont);

(4) BIC-ul / numele și adresa băncii beneficiarului;

(5) detalii privind obiectul transferului;

(6) suma necesară transferului (suma din ordinul de plată, comisionul aferent transferului și, acolo unde este cazul, suma aferentă comisioanelor băncilor de corespondent pentru plățile având opțiunea OUR);

(7) semnătura clientului sau a împuternicitului acestuia în conformitate cu speciemenle de semnături aflate în evidența Băncii (necesară doar în cazul ordinului de plată pe suport hârtie).

2.1.5. Momentul revocării:

În cazul transferurilor în lei, Clientul plătitor poate **revoca** un ordin de plată **începând** cu **momentul recepționării până cel mai târziu în momentul acceptării**, așa cum acești termeni au fost definiți în cuprinsul prezentelor CGB. În cazul transferurilor în **valută** pentru care se solicită începerea executării în ziua curentă, ordinul de plată **nu** se poate revoca dacă a fost considerat **acceptat** de Bancă. Totuși, dacă Banca nu a transmis ordinul de plată către banca de corespondență, Clientul îl poate revoca în schimbul plății unui *comision de revocare, conform Listei de Tarife și Comisioane*.

Clientul poate iniția revocarea ordinului de plată sub forma unei cereri scrise conținând motivele revocării. Cererea va fi depusă la ghișeul Băncii sau transmisă acesteia în una din formele agreeate de cele două părți.

Banca poate refuza efectuarea operațiunilor de plată dacă clientul nu pune la dispoziția Băncii la cererea acesteia, ori de câte ori aceasta consideră necesar, orice documente/ declarații considerate necesare pentru justificarea operațiunilor derulate prin Bancă și/sau determinarea situației reale a Clientului sau dacă Banca are suspiciuni cu privire la scopul sau natura tranzacției sau dacă respectiva operațiune de plată este derulată prin/către/sau implică țări cu care Banca nu colaborează, datorită prevederilor legale sau regulamentelor Băncii.

Banca acționează conform reglementărilor și legilor naționale și internaționale cu privire la restricțiile sau sancțiunile față de anumite țări sau entități. Banca poate refuza sau storna orice tranzacție a clientului efectuată prin conturile sale deschise la Bancă în cazul nerespectării acestor reglementări cu privire la operațiuni către entități care prevăd sancțiuni sau restricții internaționale fără să fie

nevoită să dea explicații cu privire la motivul refuzului efectuării tranzacției. Banca nu va fi răspunzătoare față de nicio parte, pentru niciun fel de pierdere, prejudiciu, sau întârzieri suferite de clienți, în urma nerespectării tranzacțiilor menționate mai sus.

2.1.6. Termenul maxim de executare a transferurilor, adică perioada maximă de timp în care suma transferată ajunge în contul băncii beneficiarului este următorul:

În cazul încasărilor:

(1) **imediat** ce Banca a primit banii în contul său și are suficiente informații pentru a executa încasarea, **suma este creditată în contul Clientului, cu data valutei menționată în mesajul de încasare.**

(2) în situația în care suma este creditată în contul Băncii într-o zi considerată nelucrătoare, Banca va credita contul Clientului în ziua bancară lucrătoare imediat următoare.

Termenul necesar de la primirea unui transfer valutar, pentru ca fondurile creditate în contul Băncii să fie creditate în contul beneficiarului sau să fie puse la dispoziție acestuia sub forma de numerar, este de 1 zi lucrătoare bancară. Aceste prevederi se aplică numai în cazul în care detaliile de identificare ale ordonatorului și beneficiarului transferului sunt corecte și complete (nume, adresa și cont, dacă este cazul).

În funcție de tipul Operațiunii ordonate de către Client și de ora limită internă de primire de către Bancă prevăzută în Contract, termenul maxim în care Banca va executa Operațiunea (prin creditarea Contului de plăți al prestatorului beneficiarului plății) este:

- Plăți interne maxim Z+1.

- Plăți externe:

- maxim Z+4, calculat de la data primirii ordinului de plată – pentru operațiunile de plată inițiate pe suport hârtie;
- maxim Z+3, în celelalte cazuri

Unde, Z reprezintă data primirii Ordinului de plată de către Bancă.

În cazul transferurilor în lei:

(1) Banca (din perspectiva **plătitorului**) se asigură că, după momentul acceptării ordinului de plată, suma operațiunii de plată este creditată în contul băncii beneficiarului **cel mai târziu până la sfârșitul următoarei zile bancare lucrătoare;**

Sume transferate:

Banca va **transfera integral**, fără deduceri de comisioane, suma înscrisă pe ordinul de plată/ mesaj swift către beneficiar, atât în cazul transferurilor în lei, cât și a celor din/către țările U.E. / S.E.E în valutele aferente. Comisioanele aferente operațiunii vor fi debitate separat din contul plătitorului.

În cazul acestor tipuri de plăți principiul de comisionare este întotdeauna **SHA** (plătitorul și beneficiarul plății suportă fiecare comisionul perceput de prestatorul său de servicii de plată; în ceea ce privește plățile în valută, ordonatorul plății suportă și comisioanele băncilor intermediare, atunci când este cazul).

Pentru celelalte tipuri de transferuri, clientul poate opta pentru principiul de comisionare **SHA, OUR** (ordonatorul plății suportă toate comisioanele băncilor implicate în transfer) sau **BEN** (beneficiarul plății suportă toate comisioanele băncilor implicate în transfer).

2.2. Intervalele orare în care Banca prelucurează transferurile bancare în lei și valută ale clienților

2.2.1. Intervalele de prelucrare a transferurilor intrabancare de fonduri de mare valoare în lei

a) Plățile de mare valoare interbancare (≥ 50.000 RON) se decontează prin sistemul ReGIS, cu respectarea orarului de funcționare a sistemului respectiv.

Tip plată de mare valoare sau urgente	Data receptiei de la client	Data transmiterii în sistemul ReGIS în vederea decontării
---------------------------------------	-----------------------------	---

Plati de mare valoare sau urgente	Ziua Z până la ora 14 Ziua Z după ora 14	Ziua Z Ziua Z+1
-----------------------------------	---	--------------------

b) Toate plățile de mare valoare intrabancare culese în sistemul informatic al Băncii în ziua Z vor fi decontate în contul clienților în ziua Z.

c) Toate încasările de mare valoare preluate din sistemul ReGIS în ziua Z, vor fi operate în contul beneficiarilor în ziua Z.

2.2.2. Intervalele de prelucrare a transferurilor intrabancare de fonduri de mică valoare în lei:

a) Plățile de mică valoare interbancare (< 50.000 RON) se decontează prin sistemul SENT, cu respectarea orarului de funcționare a sistemului respectiv.

Tip plată de mică valoare	Data receptiei de la client	Data transmiterii în sistemul SENT în vederea compensării
Plăți de mică valoare	Ziua Z până la ora 11:30	Ziua Z
	Ziua Z după ora 11:30	Ziua Z + 1

b) Toate plățile de mică valoare intrabancare culese în sistemul informatic al Băncii în ziua Z vor fi decontate în contul clienților în ziua Z.

c) Toate încasările de micăvaloare preluate din sistemul SENT în ziua Z vor fi operate în contul beneficiarilor în ziua Z.

2.2.3. Intervalele de prelucrare a transferurilor de fonduri în valută

a) Dată valută pentru plățile interbancare în valută:

Nr. crt.	Tip plată externă în valută	Data autorizării în sistemul informatic al Bancii	Data valuta
1.	Plăți în valută	Ziua Z până la ora 14	Z+2
2.	Plăți în valută	Ziua Z după ora 14	Z+3/Z+4
3.	Plăți în valută cu mențiunea "urgent"	Ziua Z până la ora 13	Z
4.	Plăți în valută cu mențiunea "urgent"	Ziua Z după ora 13	Z+1

Observații:

- se vor exclude din calcul zilele de sâmbata și duminică precum și sărbătorile legale din România sau alte țări.

b) Toate plățile intrabancare în valută culese în sistemul informatic al Băncii în ziua Z vor fi decontate în contul clienților în ziua Z.

2.3. Operațiuni prin Internet Banking

2.3.1. Prin intermediul serviciului de Internet Banking clientul are posibilitatea să-și acceseze contul curent și să efectueze cel puțin următoarele operațiuni:

- (1) plăți în lei și/sau valută;
- (2) schimb valutar;
- (3) managementul depozitelor;
- (4) vizualizarea extraselor de cont;
- (5) plăți programate în lei;
- (6) plăți utilități;
- (7) plăți Trezorerie;
- (8) transferuri interne;
- (9) sabloane pentru ordine de plată;
- (10) asistenta online.

2.3.2. Pentru a beneficia de serviciul de Internet Banking Clientul va încheia împreună cu Banca contractul ce va reglementa relațiile contractuale referitoare la serviciile de Internet Banking ale Băncii.

2.4 Operațiuni cu numerar la ghișeele Băncii

2.4.1. Operațiunile cu numerar se realizează numai la ghișeele Băncii, Clientul având posibilitatea de a depune și retrage numerar, atât în lei, cât și în valută.

2.4.2. Pentru a putea efectua operațiuni cu numerar, Clientul își va deschide cont curent în lei și/sau în alte

valute, prin completarea formularului Băncii de deschidere cont curent.

Numerarul în lei și/sau valută este depus în sau retras din contul curent aferent fiecărei valute.

2.4.3. Operațiunile de depunere a numerarului de către Client cuprind:

- (1) depuneri în conturi curente;
- (2) depuneri în conturile de card;
- (3) alte depuneri.

2.4.4. Toate operațiunile cu numerar modifică imediat soldul contului și, pe cale de consecință, sunt irevocabile de la momentul primirii de către Bancă.

2.4.5. Operațiunile cu numerar la ghișeele Băncii se vor efectua doar în zilele bancare lucrătoare, în intervalul orar **afișat la sediile Băncii.**

2.4.6. Refuzul din partea Băncii de a efectua o operațiune cu numerar poate fi invocat din următoarele motive:

- (1) persoana inițiatore a operațiunii nu are calitatea de a autoriza operațiuni prin conturile Clientului;
- (2) formularele necesare nu sunt completate corect, complet sau nu sunt semnate;
- (3) efectuarea operațiunii încalcă legislația aplicabilă în vigoare pe teritoriul României;
- (4) Clientul nu dispune de soldul necesar în conturile sale pentru a acoperi valoarea tranzacției și comisioanele aferente.
- (5) Clientul refuza furnizarea informațiilor și documentelor justificative solicitate de banca, conform prevederilor legale, inclusiv a celor privitoare la cunoașterea clientelei în scopul prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului și punerii în aplicare a sancțiunilor internaționale de blocare a fondurilor.

2.5. Operațiuni cu carduri

2.5.1. Banca ofera Clientilor săi **carduri de debit și de credit.**

2.5.2. Operațiunile efectuate prin intermediul cardurilor emise de Bancă sunt următoarele:

- (1) operațiuni prin intermediul POS/imprimare la comercianți pentru achiziționarea de bunuri și servicii;
- (2) operațiuni retragere numerar POS (la ghișeele unităților bancare)/ATM;
- (3) operațiuni tip e-commerce/MO/TO;
- (4) operațiuni plată furnizori utilități;
- (5) interogare de sold / miniextras /schimbare cod PIN la ATM.

Tari (state membre UE): Austria, Belgia, Bulgaria, Cipru, Cehia, Danemarca, Germania, Estonia, Grecia, Spania, Finlanda, Franța, Irlanda, Islanda, Italia, Lituania, Liechtenstein, Luxemburg, Letonia, Malta, Olanda, Norvegia, Polonia, Portugalia, România, Suedia, Slovenia, Slovacia, Ungaria, Regatul Unit al Marii Britanii și al Irlandei de Nord.

Valute: RON, EUR, USD și orice alte valute aprobate în prealabil de către Bancă sau afișate ca făcând parte din oferta comercială a Băncii.

Banca are următoarele drepturi: de a refuza încasări pe conturile Clientului și/sau efectuarea tranzacțiilor ordonate de Client/Imputernicit, de a bloca Instrumentele de plată, de a dezactiva de îndată serviciul/produsul fără notificarea prealabilă și de a înceta prezentul Contract, în cazul în care: a) informațiile solicitate și furnizate de Client sunt ilizibile, incomplete sau incorecte, b) Clientul nu pune la dispoziția Băncii, la cererea acesteia, ori de câte ori aceasta consideră necesar, orice documente și/sau declarații considerate necesare pentru justificarea operațiunilor derulate prin Bancă și/sau determinarea situației reale a Clientului, cum ar fi fara a se limita la identificarea corespunzătoare a Clientului, c) operațiunea nu este în conformitate cu legile aplicabile (inclusiv reglementările valutare în vigoare), regulamentele și practicile bancare sau Banca are suspiciuni de fraudă sau

cu privire la scopul sau natura tranzacției (ex: operațiunea are conexiuni cu tranzacții de finanțare a actelor de terorism sau spălare de bani), în operațiunile de plată sunt implicate bunuri, persoane, teritorii în legătură cu care sunt dispuse Sancțiuni și/sau alte motive justificate obiectiv sau în conformitate cu dispozițiile legale aplicabile; d) operațiunea de plată este derulată prin/către țări cu care Banca nu colaborează, potrivit prevederilor legale sau regulamentelor și politicilor Băncii; e) explicațiile scrise privind natura tranzacției ordonate utilizează un limbaj licențios; f) nu există fondurile necesare executării tranzacției, inclusiv în cazul popririi sau indisponibilizării contului; (v) dacă nu primește instrucțiuni contrare în scris, Banca poate ca, la alegerea sa, și în conformitate cu uzanțele bancare, să expedieze valorile, documentele, garantate sau negarantate, pe riscul Clientului, cu scrisoare recomandată sau prin trimitere prin poșta cu valoare declarată la valoare mică.

Clientul are obligația să prezinte Băncii, ori de câte ori aceasta consideră necesar, orice documente și/sau declarații considerate necesare pentru justificarea operațiunilor derulate prin Bancă și/sau determinarea situației reale a Clientului.

III. CONDIȚII GENERALE PENTRU CONTURILE CURENTE

3.1. Deschiderea conturilor

A. Dispoziții generale

3.1.1. Banca are obligația de a stabili și verifica identitatea Clientului și a Beneficiarului Real și de a obține informații despre scopul și natura relației de afaceri și sursa fondurilor înainte de stabilirea relației de afaceri sau de efectuarea unor tranzacții. Atunci când Clientul nu acceptă să ofere toate documentele și informațiile solicitate în scopul îndeplinirii de către Banca a obligațiilor enumerate mai sus, Banca va refuza inițierea relației de afaceri cu Clientul sau efectuarea tranzacției

3.1.2. Clientul declară că a avut acces la toate informațiile, condițiile, drepturile și obligațiile părților menționate în Contract, cu 15 zile calendaristice înainte de semnarea acestuia, cu excepția cazului în care, prin formularul Băncii, cu acordul său expres, s-a convenit un termen mai scurt.

3.1.3. În orice moment în timpul relației contractuale, Clientul are dreptul să primească, la cerere, pe suport hârtie sau pe orice alt suport durabil clauzele specificate în prezentul Contract.

3.1.4. Contractul de cont curent intră în vigoare la data acceptării de către Bancă a tuturor documentelor solicitate Clientului și prezentate de acesta.

3.1.5. Cererea de deschidere de cont completată și semnată de către Client și aprobată de către Bancă, împreună cu prezentele Condiții Generale Bancare, au natura juridică a unui contract între părți, drept urmare, se impune parcurgerea cu atenție a dispozițiilor acestor documente.

3.1.6. Urmare a cererii Clientului, Banca va putea, fără însă a fi obligată, să deschidă conturi curente în lei și valută în conformitate cu normele interne ale Băncii. Cererea de deschidere de cont va fi semnată de către Client sau persoana(ele) care reprezintă legal Clientul și va fi însoțită de documentele juridice solicitate de Bancă.

3.1.7. Clientul are cunoștința că operațiunile de cont curent intră sub incidența legilor și normelor bancare speciale, inclusiv a Legii pentru prevenirea și sancționarea spălării banilor, precum și pentru instituirea unor măsuri de prevenire și combatere a finanțării terorismului.

3.1.8. Banca nu va deschide și opera conturi pentru care identitatea titularului nu este cunoscută sau evidențiată în mod corespunzător și nici conturi sub nume fictive.

3.1.9. În toate cazurile, decizia deschiderii unui cont curent aparține Băncii, fără a fi obligată să dea explicații solicitantului asupra motivelor care au determinat refuzul deschiderii contului.

3.1.10. Clientul, persoană fizică, care este incapabil să citească sau să scrie va îndeplini orice act legal în formă scrisă în relația cu Banca, sub forma unui act autentificat, prin împuternicit cu procură specială autentificată sau prin altă modalitate legală.

3.1.11. Banca va aloca, fiecărui cont, un cod unic de identificare (număr de cont și/ sau cod IBAN), cod care se va menține de fiecare dată în corespondență între Client și Bancă.

3.1.12. Banca poate modifica numărul de cont/codul IBAN dacă gestionarea aplicațiilor informatice ale Băncii/prevederile legale impun acest lucru, informând Clientul cu un termen de minim 2 luni în avans.

3.1.13. Oricărui cont curent, pe măsura oferirii de către Bancă și solicitării de către Client, în condițiile legii și corespunzător prezentelor Condiții Generale, i se vor putea atașa carduri de debit și servicii de informare și plăți la distanță, limite de descoperit de cont sau orice alte servicii și produse.

3.1.14. În vederea examinării documentelor prezentate de Client, Banca va solicita, pe cheltuiala Clientului, traduceri legalizate în limba română a documentelor prezentate într-o limbă străină.

3.1.15. Pentru a fi luate în considerare de către Bancă, documentele emise de autorități străine/persoane juridice străine vor fi supuse procedurii supra-legalizării/apostilării acestora, pentru a produce efecte pe teritoriul României.

3.1.16. Banca nu își asumă răspunderea pentru întârzierile în executarea serviciilor cauzate de prezentarea de către Client a unor documente în altă limbă decât cea română, fără supralegalizare/apostilare și/sau fără traducere legalizată, pe care Clientul este obligat să le realizeze pe cheltuiala sa.

3.1.17. Banca se bazează pe caracterul real și complet al documentelor prezentate de Client.

3.1.18. Documentele emise de o autoritate străină prezentate Băncii, cum ar fi acte de identitate sau autorizații vor fi examinate cu diligență de către Bancă. Totuși, Banca nu își asumă nici o responsabilitate în ceea ce privește autenticitatea acestora.

3.1.19. Clientul va suporta orice pierdere curentă sau viitoare datorată falsificării, invalidității legale sau interpretării și/sau traducerii incorecte a unor astfel de documente transmise Băncii.

3.1.20. **Clientul** are obligația de a se asigura că instrucțiunile, declarațiile, codificările și comunicările transmise **Băncii** sunt clare și conțin informații complete și corecte.

B. Reprezentanți legali. Împuterniciți

3.1.21. Asupra sumelor aflate în conturile deschise în evidența Băncii, pot dispune liber, cu respectarea normelor în vigoare, următoarele persoane:

- titularul contului/reprezentanții legali;
- persoanele împuternicite de titular în limitele mandatului acordat de titular;
- moștenitorii titularului care dovedesc cu certificat de moștenitor sau cu hotărâre judecătorească această calitate.

3.1.22. În cazul în care la deschiderea contului curent nu s-a făcut vreo împuternicire, titularul se poate prezenta și ulterior la Bancă pentru a desemna împuterniciții care să dispună operațiuni în numele și pe seama sa. Împuternicirea ulterioară poate fi făcută și prin prezentarea direct de către împuternicit a unei procuri speciale autentificate de notarul public.

3.1.23. Clientul se obligă să informeze Banca și mandatarul cu privire la durata mandatului și drepturile conferite prin mandat. Clientul declară ca orice mandat acordat prin intermediul formularelor bancare se consideră dat pe o perioadă de 15 ani cu posibilitatea revocării în orice moment.

3.1.24. Împuternicirea rămâne valabilă până la:

- data expirării mandatului său;

- data primirii de către Bancă a unei înștiințări scrise cu privire la revocarea, modificarea sau decesul Clientului. Încetarea mandatului devine opozabilă Băncii începând de la data informării Băncii prin prezentarea unui certificat de deces sau a unei înștiințări scrise. Banca este îndreptățită să solicite orice documente consideră necesare cu privire la aceste modificări.

3.1.25. Revocarea sau înlocuirea împuterniciților se poate face de către Client numai la unitatea teritorială a Băncii care a deschis și administrează contul, cu obligația prezentării documentelor de identitate a împuternicitorilor în original.

3.1.26. În cazul în care apare o dispută legală referitoare la desemnarea sau revocarea persoanelor împuternicite să efectueze operațiuni pe contul Clientului, Banca are dreptul de a bloca contul Clientului până când o astfel de dispută este soluționată. Clientul prezintă Băncii în acest sens o dovadă satisfăcătoare cu privire la soluționarea disputei.

3.1.27. În situația în care titularul de cont persoană fizică, are mai mulți moștenitori, aceștia vor acționa numai împreună în contul titularului defunct, aceștia fiind considerați titulari coindivizari, în situația în care nu prezintă documente care să certifice ieșirea din indiviziune și drepturi exclusive asupra sumelor din conturile deschise la Bancă.

3.1.28. Prezentele Condiții Generale Bancare sunt obligatorii, atât pentru Titularul de cont, cât și pentru împuterniciți. Pentru a fi acceptați de către Banca, împuterniciții trebuie să aibă, capacitatea de exercițiu cerută de lege, și să îndeplinească aceleași condiții cerute de Bancă pentru Client, în ceea ce privește bonitatea morală.

3.1.29. Împuterniciții Clientilor pot dispune asupra sumelor aflate în conturile Titularilor de cont numai pe timpul vieții acestora din urmă și pot efectua toate și orice operațiuni puse la dispoziția Titularului de cont de către Bancă, în limitele prezentelor Condiții Generale Bancare și ale mandatului primit de la Titularul de cont.

3.1.30. Împuterniciții nominalizați vor fi considerați ca angajând Clientul în relația cu Banca numai pentru contul la care sunt împuterniciți/ mandați în mod expres de către Banca.

3.1.31. Împuternicitul pe Cont mandatat de către Client să efectueze operațiuni privind Depozite la termen, poate să constituie depozite pe numele Clientului, și să procedeze la lichidarea acestora.

3.1.32. În cazul în care Clientul nu limitează împuternicirea/mandatul său printr-o cerere separată, se înțelege că împuternicitul poate efectua nelimitat orice operațiuni pe cont, cu excepția închiderii contului curent (nu se aplică în cazul persoanelor fără capacitate de exercițiu și nici în cel al persoanelor cu capacitate de exercițiu restrânsă).

C. Prevederi referitoare la persoane fizice fără capacitate de exercițiu:

3.1.33. Pentru Clientul persoană fizică fără capacitate de exercițiu actele juridice/operațiunile cu Banca vor fi încheiate în numele acestuia de către reprezentantul său legal/reprezentanții săi legali (definiți ca atare în prezentele Condiții Generale Bancare), care vor figura în documentele specifice deschiderii/functionării contului în calitate de împuterniciți cu drept de semnătură individuală.

D. Prevederi referitoare la persoane fizice cu capacitate de exercițiu restrânsă:

3.1.34. Pentru Clientul persoană fizică cu capacitate de exercițiu restrânsă, actele juridice/operațiunile cu Banca vor fi încheiate de către acesta cu încuviințarea reprezentantului său legal/reprezentanții săi legali (definiți ca atare în prezentele Condiții Generale Bancare) și cu autorizarea instanței de tutelă, când este cazul, Reprezentanții săi legali vor figura în documentele specifice deschiderii/functionării contului în calitate de împuterniciți cu drept de semnătură conjunctă.

Minorul poate dispune singur de veniturile dobândite din acte juridice privind munca, îndeletniciri artistice ori sportive ori referitoare la profesia sa.

E. Exprimarea consimțământului – Semnarea documentelor pe suport de hârtie:

3.1.35. Consimțământul Clientului în vederea executării oricărei operațiuni legată de contul său se consideră exprimat prin semnarea cererilor și/sau a oricăror documente pe suport de hârtie, în formă pusă la dispoziție de către Bancă, cu excepția serviciilor bancare la distanță, unde se aplică dispozițiile contractelor specifice.

3.1.36. Cu privire la semnătura olografă, Clientul/împuțernicitul vor da specișenele de semnătură în fața funcționarului Băncii, sau în fața notarului public. Pentru protejarea intereselor tuturor părților implicate, Clientul și împuțernicitul vor folosi întotdeauna, în relația cu Banca, o semnătură de o grafică asemănătoare cu cea din specișenul de semnături.

3.1.37. Banca verifică identitatea persoanelor împuțernicite să efectueze operațiuni în conturile clienților săi în baza documentelor de identitate valabile.

3.1.38. Banca are dreptul să refuze decontarea unui document în cazul în care consideră că semnătura nu corespunde cu specișenul de semnătură de pe cererea pentru deschidere de cont, sau din formularele exprese depuse în Bancă.

F. Modificări date personale

3.1.39. Clientul trebuie să notifice fără întârziere Banca în scris și să prezinte în condiții de siguranță documentele care stau la baza oricărei modificări cu privire la datele sale de identificare sau ale împuțerniciților care poate fi relevantă în relațiile sale cu Banca (schimbarea numelui, a adresei sau capacității legale, modificarea sau anularea mandatului acordat persoanelor împuțernicite pe cont etc). Banca nu este răspunzătoare pentru eventualele pierderi, costuri, prejudicii suferite de către Client sau de către terțe părți ca urmare a întârzierii sau neaducerii la îndeplinire de către Client a obligației sale de a notifica Banca cu privire la schimbările intervenite.

3.1.40. Orice modificări în relația cu Banca vor fi opozabile Băncii numai după ce Banca a primit o notificare scrisă în acest sens, însoțită de documentele juridice corespunzătoare și de dovada îndeplinirii formalităților de publicitate și opozabilitate cerute de lege.

3.1.41. Notificarea făcută de Client și adresată Băncii va fi considerată ca aplicabilă începând cu ziua lucrătoare banară următoare celei în care a fost primită de către Bancă cu excepția situațiilor care implică și schimbarea specișenelor de semnătură, caz în care notificarea va fi considerată ca aplicabilă începând cu data acceptării ei de către Bancă.

3.1.42. În cazul în care clientul nu își îndeplinește obligația de notificare comunicările scrise adresate de către banca clientului vor fi considerate primite de către acesta dacă acestea sunt transmise la ultima adresă de corespondență fax email etc riscul transmiterii fiind exclusiv în sarcina clientului care nu și-a modificat datele banca nefiind răspunzătoare de eventualele prejudicii suferite de client ca urmare a primirii corespondenței inclusiv cea referitoare la datele confidentiale.

G. Specișenele de semnătură

3.1.43. Datele de identificare ale persoanelor împuțernicite să reprezinte Clientul în relațiile cu Banca, specișenele de semnături ale acestora și limitele mandatului lor vor face obiectul unei fișe de semnături aferente fiecărui cont și păstrată de către Bancă.

3.1.44. Banca va efectua orice operațiune numai în baza specișenelor de semnătură la ordinul persoanei autorizate. Banca se bazează pe caracterul real, corect și original al semnăturilor care apar pe instrucțiunile transmise Băncii de către Client.

Banca nu răspunde pentru consecințele ce pot să apară ca urmare a:

- folosirii frauduloase sau abuzive a semnăturilor;
- nerespectării modalităților de autorizare a operațiunilor de plată, agreeate prin prezentul contract.

3.1.45. Specișenul de semnătură al fiecărei persoane autorizate să opereze pe contul curent va fi dat în prezența unui funcționar al Băncii sau în formă autentificată conform legislației în vigoare (după caz și apostilă). Specișenele de semnătură sunt considerate valide (autorizarea este considerată valabilă) până la revocarea lor printr-o cerere scrisă din partea titularului contului înregistrată la Bancă.

3.1.46. Banca nu poate fi ținută răspunzătoare de orice pierdere pe care Clientul ar putea-o suferi ca urmare a apariției unei situații de acest gen.

3.1.47. Banca va fi notificată în scris, imediat, de către Client în cazul în care acesta pierde sau i se reduce capacitatea de exercițiu.

3.1.48. În cazul în care se deschide un cont curent pe numele unui minor, se va deschide contul pe numele minorului cu precizarea expresă a reprezentantului legal. Pentru minorul până la vârsta de 14 ani, la specișenul de semnătură va fi trecut reprezentantului legal (părinte/părinți, tutore sau curator numit de Autoritatea Tutelară, după caz). Pentru minorul cu vârsta între 14 și 18 ani vor fi trecuți minorul și reprezentantului legal (părinte/părinți, tutore sau curator numit de Autoritatea Tutelară, după caz).

3.1.49. În cazul suspendării persoanelor autorizate, acestea își pierd dreptul de a efectua orice operațiune în numele Clientului.

3.2. Funcționarea conturilor – Generalități

3.2.1. Banca acceptă utilizarea contului în scopul efectuării de depuneri și retrageri de numerar, de transferuri interbancare și intrabancare, încasarea și plata instrumentelor de debit și alte instrumente valide de plată (operațiunile care pot fi efectuate de către Client / persoana autorizată, conform limitărilor stabilite la momentul numirii acesteia, pot fi: schimburi valutare, constituiri / spargeri depozite, utilizarea serviciului IB, operațiuni prin intermediul cardurilor, eliberare extrase).

3.2.2. Banca poate solicita Clientului documente privind scopul și natura serviciilor bancare ce urmează a se derula prin intermediul Băncii. În cazurile în care Clientul sau împuțernicitul dispun efectuarea de operațiuni având o valoare mai mare decât o anumită valoare limită stabilită de Bancă sau de actele normative în vigoare, aceștia vor prezenta Băncii declarația privind identitatea beneficiarului real al fondurilor/sursa fondurilor deținute în forma cerută de Bancă.

3.2.3. Clientul poate dispune efectuarea de către Bancă de operațiuni bancare în conturile deschise Clientului, la dispoziția acestuia realizată în scris sau prin alte mijloace convenite între Bancă și Client, în limita disponibilului din cont și cu respectarea normelor proprii de lucru ale Băncii și a regulilor și uzanțelor bancare.

3.2.4. Clientul răspunde de legalitatea și realitatea tranzacțiilor de încasări și plăți efectuate în și din contul/conturile sale.

3.2.5. Clientul are obligația de a furniza Băncii toate documentele cerute de către Bancă, precum și toate autorizațiile cerute de lege, în conformitate cu reglementările BNR sau ale oricărei alte autorități de supraveghere, care sunt necesare executării Ordinilor de plată ale Clientului, cum este „Dispoziția de Plată Externă” (DPE). În caz contrar, Banca are dreptul să nu execute Ordinul de plată respectiv, fără ca răspunderea Băncii să fie angajată în vreun fel.

3.2.6. Clientul va putea beneficia de serviciile Băncii în zilele lucrătoare și în orele de program ale Băncii, așa cum sunt afișate la sediile unităților teritoriale ale Băncii.

3.2.7. În cazul în care Banca decide la un anumit moment contactarea telefonică a clientului pentru diverse acțiuni de actualizare date, blocare card etc.. Clientul va răspunde la orice întrebări și va oferi orice informații necesare identificării sale, pentru a preveni accesul neautorizat la

date confidențiale; în caz contrar, Banca va avea dreptul de a refuza operațiunea respectivă.

3.2.8. Banca garantează executarea operațiunilor în timp util – cu respectarea orei limită și a termenului maxim de executare până la ora la care operațiunile pot fi executate în decursul zilei respective. După această oră, instrucțiunea Clientului, privind efectuarea operațiunii, va fi considerată ca primită în următoarea zi lucrătoare bancară.

3.2.9. Banca poate accepta operațiuni instructate de Client dacă sunt îndeplinite următoarele:

- documentele prezentate Băncii sunt completate corespunzător și în concordanță cu instrucțiunile Băncii și semnate de către Client sau de către persoanele împuternicite;

- soldul disponibil al contului permite atât respectiva operațiune, cât și plata oricăror comisioane (menționate în Tarife și comisioane) datorate Băncii pentru serviciile prestate;

- tranzacția este în conformitate cu reglementările legale în vigoare;

- efectuarea tranzacției nu este împiedicată de existența unui ordin de poprire sau de altă dispoziție de indisponibilizare a contului dispusă de autoritatea judecătorească competentă sau de un organ al statului sau de orice organ competent potrivit legii;

- Clientul nu are datorii scadente neachitate față de Bancă.

Clientul furnizează Băncii informațiile și documentele justificative solicitate conform prevederilor legale, inclusiv a celor privitoare la cunoașterea clientelei în scopul prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului și punerii în aplicare a sancțiunilor internaționale de blocare a fondurilor.

3.2.10. În condițiile în care Clientul transmite mai multe instrucțiuni de plată simultan, Banca va îndeplini aceste instrucțiuni în ordinea primirii lor, dacă această ordine poate fi stabilită cu ușurință de către Bancă, sau, dacă nu, în ordinea pe care o consideră potrivită.

3.2.11. Pentru evitarea oricăror îndoeli, părțile convin că Banca va face plăți în contul Clientului conform instrucțiunilor acestuia numai dacă în cont există disponibilități suficiente pentru plata respectivă sau plata este făcută pe baza unui contract de facilitare de creditare/descoperire de cont încheiat(ă) cu Banca.

3.2.12. Ordinele date de Client Băncii vor fi executate pe contul și riscul exclusiv al Clientului, care va suporta toate consecințele rezultate din neînțelegeri sau erori.

3.2.13. Clientul care folosește un instrument de plată are următoarele obligații:

- să utilizeze instrumentul de plată în conformitate cu termenii care reglementează emiterea și utilizarea acestuia.

- să ia toate măsurile pentru a păstra elementele de securitate personalizate în siguranță;

- să notifice Banca în scris, fără întârziere nejustificată de îndată ce ia cunoștință de pierderea/ furtul/ folosirea fără drept a instrumentului sau de plată sau de orice altă utilizare neautorizată a acestuia.

3.2.14. Banca se asigură ca elementele de securitate personalizate ale instrumentului de plată nu sunt accesibile altor părți în afara Clientului care are dreptul de utilizare fără a aduce atingere obligațiilor Clientului utilizator al instrumentului de plată.

3.2.15. În cazul instrumentelor de plată altele decât cele pe suport hârtie, informații privind instrucțiunile de securitate necesare pentru a preveni utilizarea neautorizată a acestora sunt menționate în contractelor specifice.

3.2.16. Pentru instrumentele de plată altele decât cele pe suport hârtie, modalitățile de notificare vor fi menționate în cadrul contractelor specifice.

3.2.17. Operațiunile neautorizate sau executate incorect vor fi analizate conform prevederilor legale în vigoare.

3.2.18. Dacă există suspiciuni legate de securitatea instrumentului de plată, de utilizarea neautorizată sau frauduloasă a acestuia, Banca va proceda la blocarea

respectivului instrument de plată, deblocarea acestuia putându-se realiza în momentul în care aceste suspiciuni încetează să mai existe. Banca va informa, în modul stabilit în contractele aferente produselor/ serviciilor Băncii, Clientul cu privire la blocarea instrumentului de plată și motivele acestui blocaj, dacă este posibil înainte de blocare și, cel mai târziu, imediat după blocarea acestuia.

3.2.19. Clientul va asigura existența în cont a disponibilităților bănești necesare achitării contravalorii dobânzilor, comisioanelor și spezelor bancare percepute de Bancă, așa cum sunt acestea stabilite și făcute public de către Bancă. În cazul în care Clientul nu respectă această obligație, Banca va percepe dobânzi penalizatoare conform Listei de Tarife și Comisioane. Banca își rezervă dreptul de a refuza sau nu tranzacția.

3.2.20. În cazul blocării soldului unui cont, în temeiul unui titlu executoriu, sumele blocate pot fi transferate de către Bancă către autoritatea respectivă. Sumele blocate nu sunt purtătoare de dobânzi.

3.3. Operațiuni cu carduri

A. Utilizarea cardurilor, tranzacții efectuate cu carduri, costuri și obligațiile părților

3.3.1. Utilizarea Cardului de către posesorii de carduri se va face sub rezerva listei de taxe, comisioane, dobânzi și limite specifice de sold și tranzacționare, anexate Condițiilor de utilizare ale cardurilor, și a limitelor tehnice, în plus față de limitele stabilite de Condițiile Generale Bancare și de reglementările legale imperative referitoare la utilizarea cardurilor. Limitele utilizării cardului se aplică, atât zilnic, cât și per tranzacție.

3.3.2. Pe parcursul derulării relației contractuale, Banca poate modifica limitele de utilizare ale cardului în condițiile agreeate prin Condițiile General Bancare sau prin documentația contractuală specifică, după caz.

3.3.3. Banca răspunde pentru pierderile suferite de Deținător la plățile cu cardul, astfel:

- a) pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a tranzacțiilor ordonate prin intermediul cardului, datorită unei disfuncționalități a cardului, a terminalului sau a oricărui alt echipament al Băncii, cu excepția cazului în care se dovedește că Deținătorul/Utilizatorul a acționat fraudulos sau cu rea voință;

- b) pentru valoarea tranzacțiilor inițiate după momentul anunțării Băncii de către Deținător/Utilizator a pierderii, furtului, distrugerii, blocării, compromiterii, funcționării defectuoase a cardului ori a posibilității existenței unei copii a acestuia sau cunoașterii codului PIN de către persoane neautorizate;

- c) pentru valoarea tranzacțiilor neautorizate de Deținător/Utilizator, derulate prin utilizarea unui card contrafăcut sau prin utilizarea frauduloasă a numărului de card fără folosirea PIN-ului, precum și pentru orice eroare sau neregulă atribuită Băncii în gestionarea contului deținătorului.

3.3.4. Deținătorul/Utilizatorul efectuează tranzacții numai în limita soldului disponibil al Contului de Card. Pentru acoperirea taxelor, comisioanelor și a tranzacțiilor efectuate prin descoperire de cont neautorizată în Contul de Card, Posesorul de Cont autorizează Banca, prin prezenta, să debiteze în orice moment celelalte conturi (RON și/sau valută) deținute de către Posesorul de Cont la Bancă.

3.3.5. Orice tranzacție efectuată prin Card va fi considerată irevocabilă de către Deținător prin validarea acesteia prin citirea cipului cardului, sau semnătura pe chitanța aferentă tranzacției, sau prin introducerea codului PIN la Terminale, sau prin comunicarea numărului de Card și, în cazul în care îi sunt solicitate, a datei de expirare a Cardului și/sau a codului CVV2 ori codului CVC2, sau prin comunicarea parolei e-commerce (în cazul autentificării 3D-Secure) sau prin trecerea cardului printr-un terminal (POS) care citește datele de pe cip/bandă magnetică.

3.3.6. Deținătorul/Utilizatorul va verifica autenticitatea datelor incluse în chitanța aferentă unei tranzacții. Prin citirea cipului/ benzii magnetice a Cardului sau prin semnarea chitanței sau a documentului trimis Acceptantului, sau prin utilizarea codului PIN, sau prin comunicarea numărului Cardului și, dacă îi sunt solicitate, a datei de expirare a Cardului și a codului CVV2/CVC2, sau prin comunicarea parolei e-commerce (în cazul autentificării 3D-Secure), Deținătorul/Utilizatorul confirmă că tranzacția a fost realizată conform voinței sale și că este de acord cu datele specificate în chitanță/document/ site Internet. Deținătorul/Utilizatorul va păstra chitanța sau orice altă documentație justificativă până la decontarea tranzacției pentru a putea furniza dovezi în cazul apariției unor discrepanțe. Deținătorul/Utilizatorul este răspunzător pentru consecințele legale care rezultă din neîndeplinirea condițiilor de mai sus sau din îndeplinirea lor necorespunzătoare.

3.3.7. În cazul tranzacțiilor efectuate cu Cardul în cazul cărora banca acceptatoare (ex: a comerciantului către care s-a efectuat o plată) solicită Băncii autorizarea tranzacției, atunci Banca va bloca din disponibilul existent în Contul de Card al Posesorului de Cont suma tranzacției, pentru un termen de 30 (treizeci) de zile, în vederea decontării acesteia -

3.3.8. Pentru operațiunile internaționale (este considerată operațiune internațională, operațiunea în care banca acceptatoare a tranzacției nu este o bancă din România) Organizația Internațională de Carduri (VISA sau MasterCard) efectuează schimbul valutar între moneda tranzacției și moneda de decontare, la cursul valutar stabilit de această, la data transmiterii în decontare a tranzacției. La momentul debitării tranzacției din Contul de Card (evidențierea acesteia în extrasul de cont al Posesorului de Cont), Banca efectuează schimbul valutar între valoarea tranzacției în moneda de decontare și contravaloarea acesteia în moneda Contului de Card la cursul de schimb al Băncii practicat la tranzacțiile cu carduri..

3.3.9. Banca are obligația să soluționeze orice reclamații sau refuzuri la plată inițiate de Deținătorul cardului privind operațiunile cu carduri, astfel:

a) în termen de 20 zile lucrătoare de la data primirii lor spre soluționare de către Bancă, în cazul în care obiectul refuzului îl reprezintă o tranzacție realizată la bancomatele proprii ale Băncii și de 10 zile lucrătoare de la data primirii lor spre soluționare, în cazul în care obiectul refuzului reprezintă o tranzacție realizată la POS-urile instalate de către Bancă la comerțanții proprii;

b) în cazul refuzurilor inițiate de Deținătorul cardului privind tranzacții realizate la terminalele sau comerțanții altor bănci, tranzacții a căror sume au fost blocate în contul clientului în vederea decontării și nedecontate, soluționarea refuzului/contestației se realizează în termen de 3 zile lucrătoare de la expirarea termenului de 30 zile de la data tranzacției, termen în care banca acceptatoare poate iniția decontarea respectivelor sume;

c) în cazul refuzurilor inițiate de Deținătorul cardului privind tranzacții realizate la terminalele sau comerțanții altor bănci, tranzacții a căror sume au fost debitate din contul Deținătorului, soluționarea refuzului/contestației se realizează în termen de 48 zile de la data primirii lor spre soluționare.

3.3.10. În cazul unei Operațiuni de plată care se dovedește că nu a fost autorizată de către Client, precum și în cazul unei Operațiuni de plată autorizată în mod corect care nu a fost executată, sau a fost executată eronat de către Bancă, cu privire la care Clientul a notificat Banca în termenul prevăzut, Banca va rambursa imediat Clientului plătitor suma aferentă Operațiunii de plată neautorizate sau efectuate defectuos și, dacă este cazul, va readuce Contul Clientului care a fost debitat în situația în care s-ar fi aflat dacă Operațiunea de plată neautorizată sau executată necorespunzător de către Bancă nu s-ar fi efectuat.

B. Blocarea cardului. Răspunderea părților

3.3.11. Deținătorul/Utilizatorul va anunța personal, fără întârziere nejustificată, pierderea, furtul, distrugerea, utilizarea fără drept/ neautorizată a Cardului său, sau divulgarea codului PIN, parolei e-commerce (în cazul autentificării 3D-Secure) sau a numărului de Card unei terțe persoane neautorizate să-l dețină, la centrul de blocare a cardurilor (disponibil 24 ore pe zi, 7 zile pe săptămână) și, cât mai curând posibil, în scris, la unul din sediile Băncii, prin completarea formularelor speciale puse la dispoziție de către Bancă. Anunțul prin telefon reprezintă o instrucțiune a Posesorului de Card de blocare a Cardului său.

3.3.12. Anunțul prin telefon al Posesorului de Card trebuie să conțină elemente de identificare a Cardului respectiv, elemente de identificare a Detinatorului/Utilizatorului și a Posesorului de Cont, descrierea, locul, data și ora evenimentului ce a generat anunțul.

3.3.13. Blocarea Cardului devine efectivă după ce Banca a luat măsurile adecvate de blocare, iar Deținătorului/ Utilizatorului care a anunțat telefonic cazul i s-a confirmat că respectivul Card a fost efectiv blocat, conform cererii acestuia. Banca va înregistra ora de blocare a Cardului – ora locală – în sistemul informatic al procesatorului și va pune la dispoziția Deținătorului/ Utilizatorului, la cerere, dovida înregistrării notificării sale pentru o perioadă de 18 luni de la data acesteia.

3.3.14. Cardul nu mai poate fi utilizat după ce blocarea acestuia devine efectivă. În aceasta situație, cardul poate fi deblocat sau înlocuit, după caz.

3.3.15. Deținătorul/Utilizatorul este răspunzător pentru operațiunile efectuate înainte de momentul comunicării către Bancă a pierderii/furtului a cardului și blocării acestuia, până la suma de 150 euro (sau echivalent în lei) sau integral, în cazul în care Deținătorul/Utilizatorul nu a păstrat în siguranță elementele de securitate personalizate, în funcție de natura elementelor de securitate personalizate ale Cardului și de situațiile în care acesta a fost pierdut, furat sau utilizat fără drept.

3.3.16. Detinatorul/Utilizatorul nu suportă nicio consecință financiară care rezulta din utilizarea unui instrument de plată pierdut, furat sau folosit pe nedrept după notificarea Băncii cu privire la acest eveniment realizată în conformitate cu prevederile alin. 1 din aceasta secțiune, cu excepția cazului în care a acționat fraudulos.

3.3.17. Deținătorul/Utilizatorul suportă pierderi în valoare de cel mult 150 de euro sau echivalentul în lei al sumei menționate la data efectuării tranzacției neautorizate, în cazul în care Deținătorul/Utilizatorul nu a acționat în mod fraudulos și nici nu și-a încălcat cu intenție obligațiile care îi revin privind utilizarea cardului și cele de notificare în caz de pierdere, furt, folosire fără drept sau utilizare neautorizată a cardului.

3.3.18. Posesorul de Cont va putea solicita Băncii rambursarea sumei unei operațiuni de plată autorizate de către Deținător și inițiată de/prin intermediul unui beneficiar al plății, operațiune care a fost deja executată, dacă sunt îndeplinite următoarele condiții:

a) autorizarea nu specifică suma exactă a operațiunii de plată la momentul la care a fost dată;

b) suma operațiunii de plată a depășit suma la care Deținătorul/Utilizatorul s-ar fi putut aștepta în mod rezonabil, în situația respectivă (diferența de sumă nefiind în legătură, însă, cu ratele de schimb valutar aplicate tranzacției). Pentru a beneficia de o astfel de rambursare, Deținătorul/ Utilizatorul va notifica Banca și va pune la dispoziția acesteia toate documentele/ dovezile solicitate, în termen maxim de 8 (opt) săptămâni de la data debitării fondurilor. Banca, fie va rambursa suma operațiunii respective, fie va justifica refuzul său de a rambursa suma, indicând autoritățile cărora Posesorul de Cont se poate adresa.

3.3.19 Clientul declara ca a luat la cunostinta si este de acord ca Banca poate inregistra si stoca pe o perioada de 5 ani, convorbirile telefonice intre Client si Banca cu privire la carduri .

3.4. Operatiuni de incasări și plăți

3.4.1. Banca este autorizată să presteze servicii de plată în conformitate cu legislația în vigoare și pune la dispoziția Clientilor săi instrumentele de plată necesare.

3.4.2. Banca nu va accepta și nu va executa operațiuni de încasări și plăți către/sau din țări cu care Banca nu colaborează, datorită prevederilor legale sau regulamentelor Băncii. Banca acționează conform reglementărilor și legilor naționale și internaționale cu privire la restricțiile sau sancțiunile față de anumite țări sau entități.

3.4.3. Clientul nu poate transfera sau ridica sume din cont înainte de alimentarea efectivă a contului cu respectivele sume, cu excepția cazului în care Banca acceptă expres acest lucru.

3.4.4. În cazul în care alimentarea contului se face prin depunerea de numerar la ghișeul Băncii, Clientul va aștepta până la finalizarea operațiunii de verificare a numerarului.

3.4.5. Banca nu acceptă depunerea în contul clienților de sume în numerar decât dacă sunt efectuate de titular sau împuterniciți sau aceștia au instruit în mod expres Banca altfel. Această prevedere nu se aplică sumelor depuse cu titlu de rambursare rate credit.

3.4.6. Depunerile de numerar efectuate în zile lucrătoare bancare se procesează cu data de valută aferente zilei lucrătoare bancare respective.

3.4.7. Depunerile de numerar efectuate în zile lucrătoare nebancale se procesează cu data de valută aferente următoarei zile lucrătoare bancare.

3.4.8. Orice bancnotă sau monedă contrafacută, prezentată la ghișeele Băncii va fi reținută pe baza de proces-verbal și predată organelor de poliție, conform legislației în vigoare.

3.4.9. Pentru încasarea oricărei sume de bani, Banca va credita contul Clientului în baza Codului său unic de identificare corespunzător, conform instrucțiunilor primite în cadrul operațiunii de transfer.

3.4.10. În cazul în care sumele primite de către Bancă în favoarea Clientului sunt exprimate în alte valute convertibile decât cele în care sunt deschise conturile curente ale Clientului, banca poate, fără a fi obligată la aceasta, să procedeze la deschiderea unor conturi noi, în valuta sumelor primite, urmând ca aceste sume să rămână blocate până la prezentarea Clientului la Bancă pentru a completa formularele corespunzătoare.

3.4.11. Banca va fi responsabilă în fața Clientului pentru executarea corectă în termenul stabilit a operațiunii de încasare în conturile/codurile IBAN ale acestuia conform instrucțiunilor primite de la banca plătitorului. În cazul instrucțiunilor incorecte/incomplete, răspunderea revine Băncii plătitorului sau Plătitorului.

3.4.12. După creditarea sumei aferente unei operațiuni de încasare în contul Clientului, Banca furnizează acestuia în extrasul de cont și documentele anexate acestuia, cel puțin următoarele informații:

- referința încasării, care permite identificarea respectivei operațiuni de plată;
- valoarea operațiunii de plată în moneda în care este creditat contul Clientului;
- cursul de schimb al Băncii (dacă este cazul), valabil la data efectuării tranzacției;
- data valutei creditării contului Clientului;
- comisioanele aferente încasării, dacă este cazul. În aceste situații, comisionul aferent va fi evidențiat separat.

3.4.13. Clientul este obligat să notifice imediat Banca în legătură cu orice creditare a contului său, pe care o consideră nejustificată, Banca fiind în drept să corecteze eroarea, inclusiv dobânzile aferente.

3.4.14. Clientul va păstra acea sumă pentru Bancă și nu va avea dreptul să retragă, să transfere sau să dispună în orice mod, în totalitate sau în parte, de respectiva sumă. În cazul în care Clientul încalcă obligația astfel asumată, acesta se obligă să ramburseze de îndată Băncii suma respectivă și să despăgubească Banca pentru orice pierdere suferită ca urmare a acestui fapt, împreună cu orice dobândă penalizatoare calculată de către Bancă conform Listei de Tarife și Comisioane.

3.4.15. În cazul în care Banca este responsabilă pentru o operațiune de încasare neexecutată sau executată în mod defectuos în termenul stabilit, atunci aceasta va pune la dispoziția Clientului suma care face obiectul operațiunii de încasare, inclusiv eventualele dobânzi datorate, prin creditarea contului acestuia.

3.4.16. Înregistrarea încasării oricărei sume de bani în lei în favoarea Clientului se efectuează în contul acestuia în ziua primirii încasării.

3.4.17. Înregistrarea încasării oricărei sume de bani în valută în favoarea Clientului se efectuează în contul acestuia cu data valutei menționată în mesajul de încasare care nu va fi ulterioară zilei lucrătoare bancare în care contravaloarea încasării este creditată în contul de corespondent al Băncii. Data valutei cu care se debitează contul Clientului, în cazul efectuării de plăți, nu va fi anterioară datei la care contul clientului este debitat.

3.4.18. Clientul dispune de sumele aflate în contul său și efectuează plăți în numerar sau prin transfer bancar, în condițiile legii.

3.4.19. Clientul are obligația să anunțe Banca cu cel puțin 2 zile lucrătoare înainte de a solicita ridicarea în numerar a sumelor mai mari de 10.000 EUR/USD/ echivalent RON.

3.4.20. Clientul trebuie să consulte periodic Banca în legătură cu sumele pentru care trebuie să acorde preaviz.

3.4.21. Clientul are obligația verificării la ghișeele Băncii a sumelor retrase în numerar. Banca nu are nicio răspundere cu privire la orice reclamație ulterioară pentru eventualele diferențe.

3.4.22. Banca poate accepta operațiuni de plată instructate de Client dacă sunt îndeplinite următoarele:

- ordinele de plată prezentate Băncii sunt completate corespunzător și în concordanță cu instrucțiunile Băncii și semnate de Client sau de persoanele împuternicite;
- clientul a menționat numărul de cont/codul IBAN al ordonatorului și al beneficiarului plății în vederea executării corecte a ordinelor de plată;

– Banca este în posesia tuturor informațiilor referitoare la transfer, fără a se limita la: numărul de cont/codul IBAN, beneficiarul transferului și a oricăror altor informații ce sunt necesare Băncii pentru efectuarea transferului, aceasta nefiind obligată să verifice validitatea/ corectitudinea acestor informații. În cazul plăților către Trezoreria Statului, ordinul de plată va conține, în plus, obligatoriu, cod de identificare fiscală a beneficiarului; – nu există motive rezonabile pentru Bancă de a se îndoii de autenticitatea ordinului de plată în ceea ce privește proveniența, conținutul sau semnăturile;

– soldul disponibil al contului permite, atât respectiva operațiune, cât și plata oricăror comisioane (menționate în Tarife și comisioane) datorate Băncii pentru serviciile prestate;

– tranzacția este în conformitate cu reglementările legale în vigoare;

– efectuarea tranzacției nu este împiedicată de existența unui ordin de poprire sau de altă dispoziție de indisponibilizare a contului dispusă de autoritatea judecătorească competentă sau de un organ al statului sau de orice organ competent potrivit legii;

– Clientul nu a încălcat angajamentele față de Bancă, iar ordinul de transfer nu cauzează Băncii vreun prejudiciu.

3.4.23. Banca nu are în niciun caz obligația de a verifica numele titularului contului indicat ca beneficiar de către Client în ordinul de plată, și nici numărul contului/codul

IBAN al acestuia, efectuând plata în contul/codul IBAN indicat de Client în instrucțiunea de plată. Banca nu răspunde pentru neexecutarea sau executarea defectuoasă a unei Operațiuni de plată în cazul în care codul unic de identificare furnizat de Client este incorect.

3.4.24. La solicitarea Clientului, Banca va depune toate eforturile rezonabile pentru a recupera fondurile implicate în operațiunea de plată. Pentru această operațiune de recuperare, Banca poate percepe un comision menționat în Tarife și Comisioane.

3.4.25. Clientul nu poate revoca un ordin de plată după ce acesta a fost acceptat de către Bancă. Prin excepție, în cazul în care Clientul și Banca convin că executarea unui ordin de plată să înceapă într-o anumită zi, momentul primirii ordinului de plată se consideră ziua convenită. În acest caz, Clientul poate revoca respectiva instrucțiune de plată până cel târziu la sfârșitul zilei lucrătoare care precede ziua convenită. Clientul poate dispune efectuarea de către Bancă de operațiuni bancare în conturile deschise Clientului, după exprimarea consimțământului acestuia realizat prin semnarea ordinului de plată pe suport hârtie sau prin alte mijloace convenite între Bancă și Client reglementate prin contractele specifice modalității de ordonare a operațiunii, în limita disponibilului din cont și cu respectarea regulilor și uzanțelor bancare interne și internaționale.

3.4.26. La solicitarea Clientului, ulterior primirii de către Bancă a instrucțiunilor de plată și acceptării Ordinului de plată, aceasta va depune diligențele necesare pentru anularea ordinului de plată.

3.4.27. Banca își rezervă dreptul de a efectua transferurile ordonate de Client prin băncile sale corespondente și/sau case/sisteme de compensație, în funcție de politica Băncii și reglementările în vigoare.

3.4.28. Calculul comisioanelor și al altor costuri aferente care cad în sarcina Clientului și sunt datorate Băncii:

a) pentru ordinele de transfer valutar primite de Bancă, potrivit tarifului de Comisioane în vigoare;

b) pentru ordinele de transfer valutar emise de Banca:

b1) cu clauza "BEN"* aplicabile doar plăților NON PSD-toate comisioanele, inclusiv cele ale bancii ordonatorului și cele ale băncilor corespondente*** sunt suportate de beneficiar. Se suportă de către beneficiar din suma ordonată;

b2) cu clauza "SHA"- comisioanele Băncii sunt suportate de către ordonator, comisioanele bancii beneficiarului sunt suportate de beneficiar, iar comisioanele băncilor corespondente*** sunt suportate de ordonator

b3) cu clauza "OUR"**- toate comisioanele, inclusiv cele ale bancii beneficiarului și cele ale băncilor corespondente sunt suportate de către ordonator***

* se aplica doar transferurilor valutare efectuate în alte țări decât țările membre ale Uniunii Europene sau pentru platile în alte valute decât cele oficiale ale statelor membre UE.

** se aplica doar transferurilor valutare efectuate în alte țări decât țările membre ale Uniunii Europene sau pentru platile în alte valute decât cele oficiale ale statelor membre UE.

3.4.29. După procesarea ordinului de plată, Banca pune la dispoziția Clientului, în extrasul de cont și documentele anexate acestuia cel puțin următoarele informații:

- referința care permite identificarea respectivei operațiuni și dacă este cazul informații privind beneficiarul;

- valoarea operațiunii în moneda utilizată în instrucțiunea în baza căreia s-a efectuat plata;

- cursul de schimb utilizat (dacă este cazul), valabil la data efectuării tranzacției;

- data debitării contului;

- comisioanele aferente plății, dacă este cazul. În aceste situații comisionul aferent va fi evidențiat separat.

3.4.30. În cazul plăților/încasărilor în valută către/de la nerezidenți, mai mari sau egale cu 50.000 EUR (sau echivalent în alte valute), este obligatorie completarea

Dispoziției de Plată Externă (Ordin de Plata în valută) în format fizic, în maxim 10 zile lucrătoare, indiferent de canalul plății, iar toate câmpurile sunt obligatorii de completat; Suplimentar, Banca poate solicita Clientului documente justificative privind operațiunea. Clientul este răspunzător de corectitudinea informațiilor declarate Băncii.

În cazul ordinelor de plată primite prin alte modalități de ordonare a operațiunilor, termenul maxim de executare și ora limită de efectuare a operațiunii sunt menționate în contractele specifice.

3.4.31. În cazul în care Banca refuză executarea unui ordin de plată pe suport hârtie, refuzul și dacă este posibil motivele refuzului, precum și procedura de remediere a erorilor care au condus la acest refuz, vor fi puse la dispoziția Clientului la unitățile teritoriale în cel mai scurt timp.

3.4.32. Banca va fi responsabilă în fața Clientului pentru executarea corectă în termenul stabilit a operațiunii de plată inițiate de către acesta. În cazul în care Banca poate dovedi executarea corectă a operațiunii de plată în termenul stabilit, banca beneficiarului este responsabilă pentru neexecutarea/ executarea incorectă a operațiunii.

3.4.33. În cazul în care Banca este responsabilă pentru o operațiune de plată neexecutată/ incorect executată, atunci aceasta rambursează fără întârziere Clientului suma ce face obiectul operațiunii și eventualele dobânzi datorate, restabilind astfel contul de plăți debitat la starea în care s-ar fi aflat dacă operațiunea de plată nu ar fi avut loc.

3.4.34. Banca corectează o operațiune de plată numai în cazul în care Clientul semnalează în scris, fără întârziere nejustificată (dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării) faptul că a constat o operațiune de plată neautorizată sau executată incorect și se demonstrează că operațiunea de plată a fost înregistrată în mod defectuos.

3.4.35. Stornările aferente operațiunilor înregistrate eronat de Bancă, precum și a celor efectuate cu mențiunea „sub rezervă” (în cazul cecurilor în valută) se vor procesa fără acordul Clientului. Banca este în același timp îndreptățită să ceară și să recupereze, fără acordul Clientului asemenea sume.

3.5. Instrumente de debit

3.5.1. Clientul recunoaște dreptul Băncii de a nu da curs instrucțiunilor Clientului de a opri plata unui bilet la ordin, cambie, cec, sau orice alt instrument planificat în cazul în care cel din urmă a fost introdus la termen (conform reglementărilor legale) în circuitul de decontare.

3.5.2. Banca poate elibera Clientului instrumente de debit (cecuri, bilete la ordin, cambii) fără a putea fi, însă, obligată la aceasta.

3.5.3. Eliberarea instrumentelor de debit se va face numai în baza deciziei unilaterale a Băncii, la solicitarea Clientului, contravaloarea acestora fiind reținută din contul Clientului.

3.5.4. În vederea remiterii spre încasare și după caz, a acceptării și decontării instrumentelor de plată de debit (cecuri, bilete la ordin, cambii), clientul trebuie să se asigure de completarea corectă și completă a instrumentului prezentat cu mențiunile obligatorii, conform legilor specifice în vigoare.

3.5.5. În cazul în care Clientul emite instrumente de debit, care ajung la plată în Bancă, care pot crea suspiciuni, producând sau putând produce riscuri la plată, inclusiv acele instrumente care pot afecta finalitatea decontării, acesta poate intra sub incidența sancțiunilor legale prevăzute de actele normative în vigoare. În acest sens, Banca este îndreptățită să raporteze declararea incidentului la CIP și instituirea măsurilor interdicției de a mai emite cecuri conform prevederilor în vigoare, caz în care clientul este obligat să restituie Băncii toate formularele de cecuri.

3.5.6. Clientul nu are dreptul să emită instrumente de debit fără acoperire de sume, fapta constituind fraudă, Banca rezervându-și dreptul de a lua măsurile legale.

3.5.7. În cazul în care Banca primește la plată instrumente de debit și nu deține informații certe privind emitentul, fapt care ar putea conduce la concluzia că sunt false, va aplica măsurile legale în vigoare.

3.5.8. De asemenea, clientul are obligația de a restitui băncii, în maxim 15 zile de la înregistrarea unui incident de plată major cu cecuri, toate formularele de cec ridicate, în caz contrar Banca va proceda la anularea automată a respectivelor formulare nerecuperate în baza de date proprie a Băncii.

3.5.9. În toate cazurile de încetare a relațiilor de cont cu Banca, Clientul titular de cont are obligația de a restitui Băncii toate formularele de cec, bilete la ordin, cambii. Pentru protejarea intereselor sale, conform prevederilor legale în vigoare, Clientul se obligă să informeze în scris neîntârziat Banca privind orice instrument de debit pierdut, furat, distrus sau anulat, pentru ca Banca să declare imediat aceste informații la Centrala Incidentelor de Plăți.

3.5.10. Banca, prin prezenta, aduce la cunoștință Clientului faptul că, în cazul cecurilor bancare internaționale în valută, suma va fi creditată în contul Clientului la data încasării, dar Banca o va face disponibilă după 21 de zile calendaristice.

3.6. Executarea ordinelor de vânzare/ cumpărare valute străine

3.6.1. Banca execută ordinele de cumpărare și vânzare de valute străine în conformitate cu legile și reglementările aplicabile.

3.6.2. În relațiile cu Clientii, Banca va putea utiliza propriile sale rate de schimb valabile la data și ora tranzacției. Aceste rate vor fi afișate la sediile Băncii. Pentru sumele pe care Banca le consideră semnificative la momentul efectuării tranzacției, cursul de schimb va putea fi negociat cu Trezoreria Băncii, de la caz, la caz.

3.6.3. Banca își rezervă dreptul de a nu da curs solicitării de anulare a unui schimb valutar dacă tranzacția a fost executată în baza unei negocieri agreeată cu Clientul printr-o convorbire telefonică înregistrată a Băncii sau pe baza unei instrucțiuni scrise a Clientului.

3.6.4. Banca își rezervă dreptul ca în cazul în care consideră oportun să accepte în mod excepțional ordinele de schimb valutar/plată primite de la Client, care nu au forma standard prevăzută de Bancă, iar Clientul autorizează Banca să completeze formularul adecvat pe baza ordinului Clientului și să semneze în numele său în vederea executării ordinelor respective ale Clientului.

3.6.5. Banca nu va procesa operațiunile instructate de către Client dacă disponibilul din contul clientului nu este acoperitor sau instrucțiunile clientului nu sunt complete și corecte.

3.7. Operațiuni efectuate fără acordul Clientului

3.7.1. Banca poate efectua, fără acordul Clientului și fără înștiințarea prealabilă a acestuia, la cererea organelor în drept, plata sumelor ce se cuvin bugetului statului, a celor cu destinație stabilită prin: legi, decrete, hotărâri guvernamentale sau alte reglementări legale, precum și a celor stabilite prin hotărâri judecătorești sau arbitrale devenite executorii sau a oricărui alt titlu executoriu. Banca poate suspenda, la cererea instituțiilor abilitate, efectuarea unor operațiuni și poate storna orice sume pentru stabilirea realității contului.

3.7.2. Banca are dreptul să încaseze comisioanele și spezele bancare datorate de către Client față de Bancă, inclusiv toate cheltuielile convenite provenite din relațiile sale cu Clientul, ca de exemplu taxele și comisioanele pentru asigurare, telefon, fax, curier, taxe de expediere prin poștă, și/sau orice alte cheltuieli provenite din relațiile Clientului cu Banca, fără consimțământul prealabil al Clientului.

3.7.3. În cazul în care un cec remis la încasare a fost decontat de Bancă sau de bănci corespondente acesteia,

înainte de încasare, iar, ulterior, se constată că cecul nu a fost onorat, Clientul va restitui Băncii suma respectivă, Banca fiind autorizată să o recupereze fără acordul prealabil al acestuia. Nerestituirea sumei cuvenite are caracter de fraudă.

3.7.4. Banca este autorizată să execute tranzacții de schimb valutar fără permisiunea Clientului, în următoarele situații:

– pe baza unei hotărâri judecătorești definitive și executorii sau pe baza unui alt titlu, în conformitate cu prevederile legii;

– pentru acoperirea unor dobânzi, speze, comisioane sau alte debite înregistrate de Client față de Bancă.

3.8. Ordinea de recuperare a debitelor

3.8.1. Orice sume încasate în temeiul contractelor încheiate de Bancă cu Clientul vor fi utilizate, dacă Banca nu decide altfel în contractele specifice, pentru acoperirea datorii Clientului față de Bancă în următoarea ordine: (i) Cheltuieli de judecată și de executare, (ii) Comisioane, taxe și alte cheltuieli datorate Băncii, (iii) dobânzi penalizatoare, (iv) Dobânzi restante, (v) Credite/Împrumuturi restante, (vi) Dobânzi curente și (vii) Credite /Împrumuturi curente.

3.9. Compensare

3.9.1. Clientul consimte prin prezenta că Banca poate să compenseze în orice moment, orice sumă datorată Băncii cu sumele disponibile în orice cont curent și/ sau de depozit al Clientului deschis la Bancă, indiferent de valuta în care o astfel de datorie sau sumele din conturile Clientului sunt denumite. În cazul în care compensarea sumelor datorate va necesita schimbarea unei anumite valute în alta, o astfel de schimbare se va efectua de către Bancă la cursul de schimb al Băncii valabil la acea dată și oră. Compensarea convenită aici operează pe baza acordului părților dat prin acceptarea acestor Condiții Generale, precum și pe baza Codului Civil care prevede expres acest lucru, și în condițiile descrise prin prezentele Condiții Generale.

3.9.2. Banca are dreptul, iar Clientul renunță la orice drept pe care l-ar putea avea în acest sens, să compenseze orice pretenție, creanță pe care o are față de Client, cu orice contra-pretenție, creanță a Clientului față de Bancă, indiferent de moneda în care este exprimată o astfel de pretenție, sau creanță. Dacă Clientul are debite față de Bancă, din orice motiv, Banca este autorizată irevocabil și necondiționat să stingă aceste datorii prin debitarea oricărui alt cont deschis de Client la Bancă, fără a fi necesară permisiunea prealabilă a Clientului. În acest caz, dacă se debitează un cont al Clientului denumit într-o altă valută decât valuta datoriei către Bancă, Banca va efectua schimbul valutar utilizând cursul de schimb al Băncii valabil la data/momentul efectuării conversiei.

3.10. Extrase de cont

3.10.1. Operațiunile efectuate în conturile Clientului vor fi reflectate în extrasele de cont constituind o dovadă valabilă în cadrul oricăror proceduri judiciare sau de altă natură dintre Bancă și Client. Banca eliberează un extras de cont gratuit, o dată pe lună.

3.10.2. Extrasele de cont vor fi puse la dispoziția Clientilor la ghișeele Băncii, cel puțin lunar, indiferent dacă s-au efectuat operațiuni în conturi sau nu. Extrasele de cont fac parte integrantă din contractele încheiate între Bancă și Client. Extrasele de cont vor fi păstrate la sediul Băncii, la dispoziția Clientului și pe riscul acestuia. Persoana care ridică extrasele de cont va semna de primire, semnătura sa valorând dovada ridicării extraselor de cont.

3.10.3. Clientul are obligația să verifice în extrasele de cont și anexele la acestea corectitudinea tuturor înregistrărilor efectuate de Bancă în conturile curente.

3.10.4. Dacă Clientul nu contestă în termen de 13 luni de la ridicarea acestuia, conținutul respectivului extras de cont (respectiv înregistrările conținute în acesta) va fi considerat ca acceptat de către Client și, în absența oricăror

obiecțiuni, extrasul de cont va fi definitiv și opozabil Clientului (cu excepția situațiilor în care există erori aritmetice evidente).

3.10. 5. Titularul de cont este de acord că, în cazul în care efectuează operațiuni bancare prin internet, Banca să îl informeze cu privire la schema de garantare a depozitelor la care Banca participă și categoriile de depozite negarantate, pe cale electronică.

3.10.6. Clientul își exprima acordul că, în cazul în care beneficiază de serviciul de tip „Internet banking” să i se comunice extrasele de cont lunar, gratuit, **doar în format electronic**, exclusiv prin intermediul aplicației respective. Un exemplar poate fi eliberat Clientului, gratuit, la cererea sa, în Unitățile Teritoriale ale Băncii.

3.11. Dobânzi aferente conturilor

3.11.1. La disponibilitățile din contul curent, pentru sume peste nivelul minim stabilit, Banca va calcula și înregistra în contul Clientului dobânda la vedere calculată la soldul creditor al contului, pentru numărul efectiv de zile din lună (cuprins între 1 și 31), raportat la un an calendaristic de 365 de zile, la nivelul din Lista de tarife și comisioane, după următoarea formulă:

$$\text{Sold cont curent} \times \text{Rata anuală a dobânzii} \\ 365 \times 100$$

3.11.2. Pentru soldul debitor al contului curent provenit din descoperit de cont neautorizat, Banca percepe o dobândă penalizatoare, calculată zilnic la soldul sumelor datorate, pentru numărul efectiv de zile din lună, raportat la un an calendaristic de 365 de zile, la nivelul din Lista de tarife și comisioane.

3.11.3. Ratele dobânzii și nivelul minim al disponibilităților pentru care Banca calculează și înregistrează dobândă sunt stabilite de către Bancă și sunt afișate la loc vizibil la unitățile teritoriale ale Băncii sau pe pagina de web a Băncii.

3.11.4. Dobânda se plătește lunar în contul curent (prin cumularea dobânzilor calculate zilnic), în prima zi calendaristică a lunii următoare lunii de calcul. În cazul închiderii contului curent, dobânda se plătește la data închiderii contului.

3.11.5. Modificarea ratei dobânzii aferente conturilor

a). Rata dobânzii și nivelul dobânzilor penalizatoare pot fi modificate periodic de către Bancă, în funcție de evoluția pieței financiar-bancare, și devin aplicabile pentru clienții persoane fizice în termen de 2 luni de la afișarea la sediile unităților teritoriale ale Băncii sau pe pagina de web a Băncii. În această perioadă, Clientul persoană fizică are posibilitatea de a notifica Banca cu privire la neacceptarea respectivelor modificări. În acest caz, Clientul persoană fizică are dreptul să denunțe unilateral prezentele Condiții generale cu Banca înainte de data propusă pentru aplicarea modificărilor. În caz contrar, se consideră că Clientul a acceptat modificările propuse.

b). Modificările ratelor dobânzii pot fi aplicate imediat în cazul în care aceste modificări sunt mai avantajoase pentru Client.

Pentru celelalte produse și servicii oferite de Bancă costurile percepute sunt cele menționate, potrivit contractelor specifice.

3.12. Clauze generale referitoare la depozit

3.12.1. Clientul poate solicita Băncii constituirea de depozite la termen din disponibilul aflat în contul sau curent în conformitate cu oferta Băncii și contractele Specifice produsului.

3.12.2. Depozitul la termen se constituie în baza unui contract specific încheiat între Client și Bancă în care se stabilesc: tipul de depozit, perioada pentru care se constituie depozitul, dobânda convenită, modalitatea de plată a dobânzii, procedura prin care deponentul poate apela la disponibilitățile sale înainte de expirarea termenului.

3.12.3. Acceptarea de către Bancă a constituirii unui depozit implică obligația acesteia de a restitui, la solicitarea

Clientului, fondurile în orice moment, cu o notificare prealabilă a Băncii pentru sume ce depășesc limita stabilită. Retragerea oricăror sume din depozit înainte de scadența depozitului duce la pierderea dobânzii pentru depozitul respectiv. În astfel de cazuri Banca plătește dobânda de cont curent pentru sumele constituite inițial ca depozite, excepție făcând anumite tipuri de depozit menționate în contractul de depozit.

3.12.4. În cazul în care depozitul expiră într-o zi nelucrătoare, scadența acestuia se consideră a fi prima zi bancară lucrătoare ulterioară zilei scadenței.

3.12.5. Banca este participantă la Fondul de Garantare a Depozitelor din Sistemul Bancar din România iar deponentii săi beneficiază de garantare depozitelor conform și în limitele prevăzute de lege. Informarea clienților se va realiza prin afișare la sediile unităților Bancii. În cazul în care depozitele sunt garantate, Clientul și Banca agreează ca datoriile pe care clientul le are față de Banca vor fi luate în considerare la calcularea compensației cuvenite conform dispozițiilor legale aplicabile.

3.13. Tarife și comisioane

3.13.1. Tarifele și comisioanele percepute Clientului aferente conturilor vor fi cele standard precizate în Lista de tarife și comisioane ale Băncii cu excepția situației în care Banca și Clientul au agreeat alte tarife/comisioane în mod separat, în scris. Tarifele și Comisioanele standard ale Băncii aferente conturilor vor fi afișate la sediile Băncii și/sau vor fi publicate pe pagina de web a Băncii.

3.13.2. Banca își rezervă dreptul de a revizui în orice moment tarifele și comisioanele aferente conturilor modificarea fiind comunicată Clientului prin afișarea la sediile Băncii cu cel puțin 2 (două) luni înainte de data propusă pentru aplicarea acestora și/sau prin publicarea pe pagina de web a Băncii. Banca va considera noile Tarife și Comisioane aferente conturilor ca fiind acceptate de către Clientul persoană fizică dacă acesta nu notifică în scris Banca, înainte de data propusă pentru intrarea lor în vigoare, cu privire la neacceptarea modificărilor.

3.13.3. Pentru produsele și serviciile bancare oferite, Banca percepe Clientilor săi taxe, comisioane, speze și după caz, percepe sau acordă dobânzi la valorile standard cuprinse în Listele de tarife și comisioane ale Băncii, cu excepția situațiilor în care în Contractele specifice se prevăd alte niveluri ale acestora. Listele de tarife și comisioane ale Băncii pot fi consultate de Client la oricare dintre unitățile teritoriale ale Băncii, sau accesând pagina de web a Băncii.

3.13.4. Banca va informa Clientul asupra condițiilor standard de taxe, comisioane, speze și dobânzi ale Băncii în vigoare la momentul solicitării unei oferte privind produsele/serviciile bancare, după caz, la momentul încheierii unui Contract specific.

3.14. Overdraft-ul neautorizat

3.14.1. Banca este autorizată în mod irevocabil să accepte tranzacțiile ordonate de Client pentru contul său curent numai în limita soldului creditor al contului și în măsura în care acesta acoperă integral plățile, precum și comisioanele și spezele aferente. Banca este totodată autorizată să accepte orice sume primite pentru acest cont dacă sunt îndeplinite condițiile impuse de reglementările legale în vigoare și se respectă întocmai regulile, practicile și uzanțele interne și internaționale în materia tranzacției respective. Clientul este obligat ca, în cazul identificării unei creditări care nu-i aparține, să anunțe imediat Banca.

3.14.2. Banca va putea decide, la discreția sa totală, efectuarea unei plăți cerute de către Client sau recuperarea de comisioane, speze, dobânzi, credite scadente, credite restante etc., care depășesc limita soldului creditor al contului, chiar dacă nu există un credit overdraft deja încheiat cu Clientul.

3.14.3. Simpla instructare a Băncii de a procesa plăți care exced soldul creditor al contului său, are valoare juridică de acceptare anticipată a Clientului a unui credit overdraft,

dacă Banca va hotărî acordarea acestuia.

3.14.4. Sumele astfel avansate de Bancă vor fi considerate datorate de Client începând cu data avansării lor și vor fi purtătoare de dobândă calculată la o rată anuală stabilită de Bancă pentru astfel de situații. Clientul se obligă să alimenteze de îndată respectivul Cont cu toate sumele astfel datorate, fiind de acord ca orice creditare a contului respectiv se consideră efectuată în scopul rambursării cu prioritate a acestor sume și că respectivele sume nu mai pot fi reutilizate de Client.

3.14.5. Dobânda lunară datorată de către Client se va calcula după următoarea formulă:

$$\text{Dobânda Datorată} = \frac{\text{Credit utilizat} \times \text{Rata dobândă} \times \text{Număr zile efective de calcul dobândă aferentă ratei lunare}}{\text{numărul de zile calendaristice ale unui an (365 sau 366, după caz)}}$$

3.14.6. Nivelul dobânzii aplicabile în cazul overdraftului neautorizat este cel publicat de către Bancă.

3.14.7. Pentru scopurile constituirii unui „titlu executoriu”, Banca și Clientul sunt de acord că prezentele Condiții Generale Bancare, Cererea de deschidere de cont și extrasul de cont corespunzător au valoarea unui contract de overdraft (credit) între Bancă și Client.

3.15. Alte aspecte:

3.15.1. Prin încheierea Contractului de cont curent, **Clientul** se angajează că în cazul producerii unor prejudicii **Băncii**, prin nerespectarea prevederilor legale în vigoare, să plătească în mod necondiționat și irevocabil, la simpla cerere a **Băncii**, sumele datorate, în caz contrar **Banca** fiind îndreptățită să treacă la valorificarea oricăror creanțe, bunuri mobile și imobile din patrimoniul **Clientului**, în virtutea dreptului de garanție comună conform art. 2324 din Codul Civil.

3.15.2. **Banca** își rezervă dreptul de a alege singură utilizarea canalului bancar pe care îl va urma în executarea ordinelor **Clientului**.

3.16. Data plății

3.16.1. Data efectivă a oricărei plăți efectuate din cont de către Client va fi data la care contul este debitat de către Bancă.

3.16.2. Transferul oricărei sume de bani în contul Clientului se consideră efectiv la data creditării contului Clientului. Banca nu are obligația să crediteze un cont înainte de a fi primit plata finală corespunzătoare, cu excepția cazurilor în care s-a agreat altfel cu Clientul.

3.17. Creditarea eronată

3.17.1. În cazul în care un cont al Clientului este creditat cu orice sumă în mod eronat, Clientul va păstra acea sumă în numele Băncii și nu va avea dreptul să retragă, dispună sau să utilizeze în orice alt fel acea sumă. Clientul va notifica Banca imediat ce a luat cunoștință de orice creditare incorectă, iar Banca va avea dreptul să debiteze contul respectiv cu orice sumă creditată incorect. Dacă, încălcând obligația asumată prin această clauză, Clientul retrage, dispune sau utilizează în orice fel suma creditată incorect, Clientul se obligă să ramburseze de îndată Băncii suma respectivă.

3.17.2. Utilizarea de către **Client** a oricăror sume necuvenite, creditate din eroare de către **Bancă** în conturile sale curente precum și refuzul acestuia de a returna aceste sume atrage răspunderea civilă și/sau penală a **Clientului**, care va fi ținut răspunzător, atât pentru nereturnarea sumelor necuvenite, cât și de plata sumelor respective și acoperirea integrală a prejudiciului cauzat **Băncii** sau altor clienți.

3.17.3. Dacă eroarea de creditare este sesizată de Bancă, aceasta are dreptul, fără a fi necesară înștiințarea sau obținerea unei autorizări prealabile de la Client, să corecteze eroarea prin debitarea contului Clientului cu

suma respectivă. Banca va înștiința Clientul de corecția astfel efectuată prin extrasul de cont.

3.18. Conturile dormante (inactive)

3.18.1. Contul cu privire la care Clientul nu a efectuat nicio operațiune de debitare sau creditare o perioadă de timp de 6 luni, va fi calificat cont fără mișcare (cont „inactiv”/”dormant”). Banca va putea decide oricând închiderea contului, după constatarea inactivității pe o perioadă mai mare de 6 (șase) luni, la data verificării, cu obligația să notifice Clientul prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire trimisă la ultimul domiciliu sau sediu adus la cunoștința Băncii în condițiile prezentate în prezentul contract. Sumele existente vor fi transferate într-un cont colector din care clientul le va putea retrage la cerere..

Un cont inactiv redevine activ prin efectuarea de operațiuni de încasări și/sau plăți prin acel cont.

3.19. Facilitățile de Credit

3.19.1. Orice facilitate de credit, incluzând fără limitare, împrumuturi, garanții, avalizări de efecte de comerț etc., va putea fi acordată, ținând cont de normele proprii de creditare ale Băncii, în baza unui contract/cerere tip (în cazul împrumuturilor).

3.19.2. Raportul juridic derivat din facilitățile de credite va fi guvernat de termenii și condițiile cuprinse în contracte/cereri și de prezentele Condiții Generale Bancare.

3.19.3. În cazul în care Clientul nu își îndeplinește obligațiile la scadență, Banca este îndreptățită să își valorifice drepturile sale și să execute garanțiile de orice tip primite, oricând și oriunde consideră oportun și fără ca o altă procedură suplimentară, de orice tip, să fie necesar a fi îndeplinită de Bancă împotriva Clientului.

3.20. Serviciul Internet Banking Asistat (IBA)

3.20.1. Serviciul IBA reprezintă un serviciu oferit clienților Băncii care au deschis un cont curent la Bancă, disponibil la Punctele de Prezență, prin echipamente informatice furnizate de către Bancă, ce comunică prin Rețeaua securizată a Băncii.

3.20.2. Prin acest serviciu Utilizatorii autorizați vor avea acces la fondurile aflate în contul Clientului și vor efectua plăți către un beneficiar sau alt gen de operațiuni de transfer de fonduri, fiind necesară autentificare prin:

- Metoda Principală de Autentificare: CNP, nume utilizator, semnătură biometrică
- Metoda Secundară de Autentificare: CNP, nume utilizator, Parolă Unică

Unde:

a) Metoda principală de autentificare - procedura implicită utilizată de Bancă pentru procesul de autentificare strictă a Utilizatorului Autorizat pentru derularea operațiunilor prin Serviciul IBA.

b) Metoda secundară de autentificare - procedură opțională, pusă la dispoziție de Bancă doar în cazuri excepționale, în conformitate cu prevederile acestor Termeni și Condiții, pentru procesul de autentificare strictă a Utilizatorului Autorizat pentru derularea operațiunilor prin Serviciul IBA.

Pe lângă operațiunile de transfer de fonduri Utilizatorul autorizat are posibilitatea să transmită electronic instrucțiunile de plată din contul propriu/clientului și să transcrie mesajul dorit pe ordinul de plată care va fi generat automat de sistem, Utilizatorul autorizat poate efectua și operațiuni de schimb valutar, poate constitui depozite și poate obține informații privind soldul conturilor și al operațiunilor efectuate.

3.20.3. Banca atrage atenția Clientului asupra faptului că deși Serviciul IBA este tratat drept un serviciu de tip internet-banking, totuși, luând în considerare modul de acces controlat prin Rețeaua securizată și, respectiv, prin echipamente informatice autorizate deținute de Bancă,

acest Serviciu are caracteristici specifice cu un control sporit privind apariția unor acțiuni frauduloase online, de tip "phishing" sau privind riscuri datorate conectării la rețeaua Internet (ex. Pericolul virusilor, hackerilor etc.).

IV. PREVEDERI GENERALE

4.1. Diligența / Utilizarea agenților sau a terților corespondenți

4.1.1. În executarea instrucțiunilor Clientului, Banca va acționa cu bună credință și va depune diligența rezonabilă, determinată conform standardelor și practicilor bancare.

4.1.2. Banca va fi în drept să folosească sisteme de comunicații, de clearing sau de plăți sau serviciile unei terțe părți pentru executarea ordinelor Clientului.

4.1.3. Banca va putea să refuze executarea instrucțiunilor primite de la Client, dacă le consideră, la libera sa apreciere, frauduloase sau cu potențial fraudulos, fără a putea fi ținută răspunzătoare pentru prejudiciile produse Clientului din această cauză

4.1.4. Banca nu va fi responsabilă față de Client pentru nicio întârziere sau deficiență a unei terțe părți (incluzând, fără limitare, bănci intermediare, agenți, notari publici, executori judecătorești etc.) în îndeplinirea atribuțiilor acestora în relația cu Banca.

4.2. Riscul transmițitorilor

4.2.1. Dacă Banca, la cererea Clientului, transmite sume de bani sau titluri de valoare/efecte de comerț ale acestuia către un anumit destinatar, utilizând în acest scop terțe părți ca intermediari, transmiterea se face pe riscul Clientului. Orice pierdere rezultată în urma folosirii în acest scop de către Bancă a serviciilor poștale, de curierat rapid, telefonice, de telex, fax, e-mail, SWIFT sau a altor mijloace de comunicare sau transport, va fi suportată exclusiv de către Client.

4.3. Moneda plăților

4.3.1. Orice plată datorată de către Client Băncii va fi efectuată în moneda/monedele în care au fost acordate facilitățile respective. În cazul în care, din orice motiv, Banca va încasa astfel de plăți în altă monedă, Clientul va despăgubi Banca pentru toate pierderile acesteia apărute ca urmare a unor diferențe între suma datorată de Client în moneda respectivă și cea pe care Banca o încasează efectiv după efectuarea schimbului sumelor astfel încasate în altă monedă.

4.4. Suportarea costurilor

4.4.1. Toate costurile legate de constituirea, înregistrarea în registrele de publicitate, administrarea, modificarea, asigurarea împotriva riscurilor și executarea garanțiilor furnizate de Client Băncii vor fi suportate de către Client.

Toate costurile suportate de Bancă (incluzând, fără limitare, cheltuielile cu executorii judecătorești, avocații etc.) în cazul în care ar fi implicată într-un litigiu dintre Client și o terță parte, vor fi recuperate de la Client.

4.5. Remedii

4.5.1. Fiecare dintre drepturile/remediile/garanțiile acordate Băncii în baza prezentelor Condiții Generale Bancare și/sau contractelor specifice încheiate între Bancă și Client, vor putea fi exercitate/execute de Bancă în ordinea aleasă de Bancă, la discreția sa totală, cu respectarea condițiilor impuse de lege, și vor fi suplimentare tuturor celorlalte drepturi și remedii acordate Băncii în virtutea oricărui alt acord și a oricărei alte garanții sau legi.

V. RESTRICTII LEGALE

5.1. Dacă o lege interzice Clientului să își îndeplinească oricare din obligațiile sale față de Bancă (sau orice parte a respectivei obligații) în valuta în care este stabilită, sau împiedică ca orice fonduri în acea valută să fie remise Băncii, Clientul își va îndeplini obligația (sau respectiva parte a acesteia) efectuând plata către Bancă în acea altă valută, pe care o va indica Banca. Clientul va plăti o sumă satisfăcătoare în acea altă valută astfel încât să permită Băncii să achiziționeze o sumă egală cu obligația Clientului în valuta în care aceasta este stabilită, calculată la rata spot relevantă după cum va fi determinată de Bancă.

5.2. Banca va avea dreptul să debiteze oricare din conturile Clientului, la discreția sa, cu sumele datorate de acesta, fără o notificare prealabilă, iar Clientul autorizează în mod expres Banca, prin prezenta, să semneze ordinele de plată, instrucțiunile și alte documente ce pot fi necesare pentru ca operațiunea menționată mai sus să fie efectuată integral și corespunzător.

VI. DEDUCERI SAU REȚINERI LEGALE

6.1. Dacă o deducere sau reținere trebuie făcută, conform legii, dintr-o plată a Clientului către Bancă, Clientul va plăti o sumă suficientă, astfel încât în urma oricărei astfel de deduceri sau rețineri, Banca să primească și să beneficieze de o sumă netă egală cu suma pe care ar fi primit-o dacă nu ar fi fost făcută nicio deducere sau reținere.

VII. SCHIMBĂRI ÎN CIRCUMSTANȚE/MODIFICĂRI LEGISLATIVE

7.1. Clientul declară că își asumă și acceptă riscul schimbărilor excepționale (previzibile sau imprevizibile) ale împrejurărilor de natură economică sau politică, independente de voința părților, care pot apărea după încheierea contractului și pot avea ca rezultat creșterea costurilor executării obligațiilor lor și renunță anticipat și irevocabil la orice pretenții decurgând din asemenea schimbări.

VIII. DIVERSE CAZURI DE EXONERARE A RĂSPUNDERII

8.1. Banca nu va putea fi ținută responsabilă de orice daună cauzată de evenimente care ar putea întrerupe, dezorganiza sau tulbura, chiar parțial, serviciile Băncii, chiar dacă aceste evenimente nu sunt cazuri de forță majoră.

8.2. Banca va fi ținută răspunzătoare numai pentru culpa gravă stabilită definitiv și irevocabil de către instanțele de judecată.

8.3. Banca nu este răspunzătoare pentru eventualele pierderi, costuri, prejudicii suferite de către Client în timpul relației sale cu Banca, cu excepția celor datorate vinei dovedite a Băncii.

8.4. Banca nu va răspunde pentru:

- neefectuarea sau efectuarea eronată a operațiunilor atunci când dispozițiile Clientului/împuternicitului conțin erori sau omisiuni;

- neefectuarea operațiunilor atunci când aceste operațiuni contravin reglementărilor legale în vigoare la momentul efectuării operațiunii sau bunelor moravuri care ar putea da naștere oricărui fel de risc în sarcina Băncii, inclusiv risc reputațional;

- operațiunile efectuate în baza unor dispoziții ale autorităților de stat sau ale altor autorități îndreptățite, în condițiile legii;

- validitatea operațiunilor dispuse de Client/împuternicit, acesta din urmă purtând responsabilitatea deplină asupra veridicității și legalității operațiunilor.

8.5. Clientul va fi responsabil pentru:

- nerespectarea și neluarea în considerare a prevederilor prezentelor Condiții Generale Bancare;

- întârzierea și/sau neefectuarea plăților ca urmare a neasigurării de către Client în conturile sale a sumelor necesare efectuării lor;

- întârzieri ale plăților (inclusiv consecințele apărute ca urmare a acestor întârzieri) efectuate de către Bancă care apar ca urmare a unei întârzieri, erori sau transmisii incomplete a instrucțiunilor clientului/împuternicitului;

- erori ale operațiunilor efectuate de către Bancă ca urmare a unor erori, ordine sau instrucțiuni incomplete din partea Clientului/împuternicitului;

- calitatea, acuratețea și legalitatea datelor și a documentelor furnizate Băncii cu privire la împrumuturile/creditele deținute, în lei sau în valută, sau oricând o analiză este realizată pe baza acestor date în vederea acordării de către Bancă a unei facilități de creditare;

- nerespectarea obligațiilor asumate față de Bancă.

8.6. Banca va notifica Clientului, fără întârziere, orice eroare constatată în legătură cu operațiunile efectuate în conturile sale.

8.7. Banca nu va fi responsabilă pentru pierderea oricăror securi, bilete la ordin, ordine de plată sau a oricăror altor instrumente de plată, care nu s-a produs din vina Băncii.

8.8. Banca nu își asumă nicio responsabilitate în ceea ce privește consecințele întârzierilor și/sau pierderilor documentelor sau corespondenței și nici în ceea ce privește deteriorarea sau alte erori ce se pot produce în timpul transportului/ transmisiei documentelor sau corespondenței respective, cu excepția culpei grave a Băncii stabilită definitiv și irevocabil de către instanțele de judecată.

IX. FORȚĂ MAJORĂ

9.1. Banca nu va fi răspunzătoare față de Client pentru pierderile cauzate de forța majoră, incluzând, dar fără a se limita la acestea: naționalizare, expropriere, restricții valutare, măsuri ale unor instituții cu puteri de reglementare, conflicte de muncă în rândurile personalului Băncii sau al altor entități implicate în tranzacțiile efectuate de Bancă în numele Clientului și ale căror servicii sunt utilizate de Bancă, boicoturi, căderi de curent electric sau în rețeaua de comunicații ori echipamentul Băncii, conflicte internaționale, acțiuni violente sau armate, acte de terorism, insurecție, revoluție, precum și evenimente naturale imprevizibile cu efecte negative majore.

9.2. Forța majoră suspendă obligațiile părții afectate pe durata existenței acesteia. Se va considera a fi forța majoră orice eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil și evitabil, care face imposibilă executarea obligațiilor asumate de acestea.

X. CONFIDENȚIALITATE

10.1. Banca și Clientul vor depune toate diligențele necesare pentru menținerea confidențialității asupra informațiilor obținute unul despre celălalt atât pe parcursul derulării relației Bancă-Client cât și după încetarea acesteia, cu aplicarea prevederilor oricărei legi sau ordin al unei autorități competente care permit/solicită legal orice fel de dezvăluiri.

10.2. Clientul autorizează Banca să transfere și să comunice orice fel de informații referitoare la Client către și între sucursalele, agențiile, punctele de lucru ale Băncii, societăților afiliate Băncii și agenților și terților, pentru folosire în mod confidențial, în legătură cu prestarea oricărui serviciu Clientului, precum și în scopul prelucrării de date și efectuării de analize și în scopuri statistice.

10.3. Clientul va asigura totală confidențialitate asupra tuturor tranzacțiilor solicitate și/sau derulate prin Bancă. Nerespectarea acestei condiții, precum și incorectitudinea sau reaua-credință vor fi considerate drept cauze de culpă din partea Clientului, atrăgând răspunderea acestuia.

10.4. Banca va lua toate măsurile necesare pentru a asigura confidențialitatea și secretul bancar asupra tranzacțiilor încredințate de Clienți, în stricta concordanță cu practica internațională și reglementările legislației române.

10.5. Banca poate folosi informațiile și documentele primite de la acesta în cursul relației de afaceri, care altfel ar face obiectul secretului bancar pentru scopuri statistice, de evaluare, de marketing, transmițându-le celorlalte companii ale Grupului sau către orice alte persoane juridice care la data utilizării acestor informații vor face parte din Grup.

10.6. Informațiile bancare includ declarații și comentarii generale privind situația financiară a Clientului, bonitatea și solvabilitatea acestuia.

10.7. Banca poate solicita de la terțe persoane orice informații pe care le consideră necesare în legătură cu Clientul, inclusiv pentru actualizarea datelor conform cerințelor legale. Pentru verificarea unor informații furnizate de Client, Banca poate solicita confirmarea acestora de către terțe persoane.

10.8. Banca se obligă să păstreze secretul operațiunilor bancare pe care le efectuează în contul Clientului; în acest sens va da informații terților numai cu acordul expres al Clientului sau la solicitarea organelor în drept, în cadrul unei proceduri judiciare sau în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

10.9. Informații de natura secretului bancar pot fi furnizate de către Bancă, în următoarele situații:

– la solicitarea titularului de cont sau a moștenitorilor acestuia, inclusiv a reprezentanților legali și/sau statutar, ori cu acordul expres al acestora;

– în cazurile în care Banca justifică un interes legitim;

– la solicitarea scrisă a altor autorități sau instituții ori din oficiu, dacă prin lege specială aceste autorități sau instituții sunt îndrituite, în scopul îndeplinirii atribuțiilor lor specifice, să solicite și/sau să primească astfel de informații și sunt identificate clar informațiile care pot fi furnizate de către instituțiile de credit în acest scop;

– la solicitarea scrisă a soțului titularului de cont, atunci când face dovada că a introdus în instanță o cerere de împărțire a bunurilor comune, sau la solicitarea instanței;

– la solicitarea instanței, în scopul soluționării diferitelor cauze deduse judecătii;

– la solicitarea executorului bancar, în scopul realizării executării silite, pentru existența conturilor debitorilor urmăriți;

– la solicitarea notarului, în cadrul procedurii succesorale notariale.

XI. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

11.1. Clientul este de acord cu prelucrarea datelor sale personale, direct sau prin intermediul terților contractanți, în scopul îndeplinirii de către Bancă a obligațiilor legale și a realizării intereselor legitime ale acesteia, precum și în vederea inițierii și/sau derulării oricăror raporturi juridice între Bancă și Client.

11.2. Clientul își poate exercita toate drepturile prevăzute de Legea nr. 677/2001, respectiv dreptul la informare, dreptul de acces la date, dreptul de intervenție asupra datelor (rectificarea, actualizarea, blocarea, ștergerea sau transformarea în date anonime a datelor a căror prelucrare nu este conformă legii, în special a datelor incomplete sau inexacte), dreptul de opoziție (dreptul de a se opune prelucrării datelor personale de către Bancă cu excepția cazurilor în care există dispoziții legale contrare, dreptul de a refuza prelucrarea datelor cu caracter personal în scop de marketing), dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale și dreptul de a se adresa justiției. În acest sens, Clientul poate transmite către Sediul Central al Băncii o cerere/sesizare în formă scrisă, datată și semnată.

11.3. Prin prezentele Condiții Generale Bancare, Clientul își dă acordul în mod expres pentru furnizarea în cadrul relațiilor cu terții implicați în procese organizatorice și decizionale ale Băncii, a oricăror informații și date, referitoare la Client sau la conturile sale, necesare acestor procese și care nu vor afecta în niciun fel Clientul sau afacerile sale. Prin terți implicați se înțeleg, dar nu se limitează, consultanții de specialitate agreați de Bancă, finanțatorii, societăți din grupul din care face parte Banca, furnizori de servicii etc.

11.4. Terții colaboratori sunt ținuti, la rândul lor, de obligația de păstrare a confidențialității informațiilor astfel obținute.

11.5. Banca are dreptul de a transfera datele personale ale Clientului în scopul prelucrării către partenerii contractuali ai operatorului, autorități publice locale/centrale, furnizorii de servicii și bunuri, companii din același grup din care face parte și Banca, angajatorul Clientului, societăți bancare, birouri sau agenții de servicii de organizare a bazelor de date (de tipul Biroul de Credit, Centrala Riscurilor de Credit, SWIFT, ANAF etc.), operatori de Arhiva Electronica de Garanții Reale Mobiliare, notari publici, birouri ale executorilor judecătorești, cabinetele de avocatură, acționari ai Băncii, afiliate ale Băncii (societăți

de asigurări, leasing, brokeraj etc.), terți contractanți (de tipul societăților de asigurare, societăților de intermediere financiară etc.), agenții de colectare a debitelor/recuperare a creanțelor, autorități competente pentru îndeplinirea obligațiilor legale.

11.6. Banca este autorizată de către Client să prelucreze și să stocheze informațiile referitoare la produsele/serviciile de care acesta a beneficiat, modul în care și-a îndeplinit obligațiile pe parcursul relațiilor comerciale cu Banca, într-o bază de date și să le utilizeze în scopuri de marketing, statistici, stabilirea de politici și programe de prevenire și combatere a spălării banilor și a finanțării terorismului etc. și să transmită aceste informații tuturor instituțiilor/birourilor de credit/autorităților/ societăților de asigurări și a altor entități abilitate să dispună de acestea.

11.7. Dezvăluirea către terți a datelor cu caracter personal este efectuată cu respectarea drepturilor conferite prin Legea nr. 677, din 21.11.2001, privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestora, și orice alte acte normative care reglementează aspecte cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal.

11.8. Datele cu caracter personal furnizate de Client sau existente în registrele publice referitoare la acționarii, administratorii companiilor la care Clientul deține părți sociale sau funcții, despre beneficiarii reali ai sumelor din conturi, sau membrii familiei (rude, soț/soție, copii, partener de viață) sunt colectate, prelucrate și stocate de Bancă strict pentru îndeplinirea obligațiilor sale legale (cunoaștere clientelă, prevenire spălare bani, fraude, conflicte de interese, cerințe de identificare a persoanelor aflate în relații speciale cu banca etc.) și contractuale.

11.9. Clientul autorizează în mod expres Banca să rețină copii de pe cartea de identitate sau de pe alte documente de identificare, să prelucreze, stocheze, transmită și consulte informațiile referitoare la:

- datele cu caracter personal pentru identificarea Clientului;
- date necesare pentru identificarea informațiilor legate de activitatea frauduloasă;
- informațiile referitoare la inadvertențele constatate în documentele/declarațiile furnizate de la orice autorități, persoane fizice sau juridice sau transmise oricărui autorități, persoane fizice sau juridice;
- informațiile pentru întocmirea unor evidențe statistice;
- transmiterea datelor către Biroul de Credit sau oricărei instituții cu caracter similar, transmiterea către Centrala Riscurilor de Credit, Ministerul Finanțelor Publice, Oficiul Național de Prevenire și Combatere a Spălării Banilor, S.W.I.F.T, ANAF;
- transmiterea informațiilor oricărui alte persoane cu care Banca va încheia convenții pentru îndeplinirea obligațiilor sale legale.

11.10. Datele pot fi trimise în România și în state din Uniunea Europeană și din afara Uniunii Europene, inclusiv Statele Unite ale Americii în vederea derulării oricărui raporturi juridice între Bancă și Client, în scopul îndeplinirii obligațiilor legale, al realizării intereselor legitime ale Băncii și promovarea oricărui produse și servicii ale Băncii și ale terților contractanți.

11.11. Categoriile de date prelucrate sunt următoarele: numele și prenumele clientului și ale membrilor de familie (dacă este cazul), sexul, data și locul nașterii, cetățenia, datele din actele de stare civilă, semnătura, numărul dosarului de pensie, telefon, fax, adresa (domiciliu/reședința), e-mail, profesie, loc de muncă, formare profesională-diplome-studii, situație familială, situație economică și financiară, date privind bunurile deținute, date bancare, imagine, voce, cod numeric personal, seria și numărul actului de identitate/pașaportului, produse/servicii de care clientul a beneficiat, modul în care clientul și-a îndeplinit obligațiile pe parcursul relației cu Banca, poziția publică deținută, detalii de plată, beneficiarii

reali ai sumelor din contul clienților, beneficiarii tranzacțiilor, Detalii privind calitatea de acționar, asociat, director sau membru în organele de conducere la societăți, societățile la care se deține această calitate și cota de deținere, calitatea de persoană expusă politic, ocupație, precum și alte categorii de date menționate în aceste Condiții Generale Bancare sau în alte documente încheiate între Bancă și Client, precum și alte categorii de date primite direct de la Client.

11.12. Datele cu caracter personal sunt prelucrate de Bancă pe perioada de acordare către clienți a serviciilor financiar-bancare, iar la încheierea operațiunilor de prelucrare dacă persoana vizată nu și-a dat în mod expres și neechivoc consimțământul pentru o altă destinație sau pentru o prelucrare ulterioară, conform Legii nr. 677/2001, datele cu caracter personal vor fi transformate în date anonime și stocate exclusiv în scopuri statistice, distruse, transferate unui alt operator cu condiția ca operatorul inițial să garanteze faptul că prelucrările ulterioare au scopuri similare celor în care s-a făcut prelucrarea inițială.

11.13. În vederea respectării legislației FATCA și CRS, în cazul în care datele cu caracter personal sau operațiunile efectuate se încadrează în criteriile de raportare stabilite de FATCA și/sau CRS, Clientul autorizează Banca să transmită aceste informații către ANAF.

XII. TRANSFERUL DREPTURILOR ȘI OBLIGAȚIILOR

12.1. Clientul consimte în mod expres și anticipat cu privire la cesionarea de către Bancă a prezentului Contract-cadru ori a creanțelor rezultând din prezentul Contract-cadru, către alte entități din grupul Băncii, către societăți specializate în recuperarea creanțelor ori către entități având același obiect de activitate cu Banca. Clientul, împreună cu codebitorii și garanții fideiujori sau ipotecari, vor fi notificați cu privire la cesiune, potrivit prevederilor legii.

XIII. NOTIFICĂRI

13.1. Orice solicitare, notificare, aprobare, comunicare decurgând din prezentele Condiții Generale Bancare și/sau în contractele specifice încheiate între Bancă și Client, se va face în scris, și va putea fi remisă personal, trimisă prin scrisoare recomandată la ultima adresă cunoscută a celeilalte părți, fiind considerată primită, în cazul remiterii personale - la predare, (însă dacă este predată Băncii în afara orelor de program normal, aceasta va fi considerată a fi primită în următoarea zi lucrătoare) și în cazul scrisorii recomandate - la data menționată pe confirmarea de primire aflată în posesia expeditorului.

13.2. Orice notificare sau comunicare va fi trimisă Băncii la unitatea teritorială corespunzătoare.

13.3. Clientul este de acord ca orice notificare sau solicitare din partea Băncii să fie transmisă, conform solicitării clientului din formularul de deschidere cont, prin:

- Scrisoare recomandată, la adresa de corespondență menționată în Băncii;
- Poștă electronică, la adresa de e-mail comunicată Băncii;
- SMS la numărul de telefon mobil declarat Băncii.

13.4. Schimbarea adresei/numărului uneia dintre părți va crea obligații celeilalte părți numai după primirea comunicării scrise în acest sens.

XIV. ÎNCETAREA RELAȚIEI BANCĂ – CLIENT

14.1. Raportul juridic dintre Bancă și Client va putea înceta într-unul dintre următoarele moduri:

- prin acordul dintre Bancă și Client, cu efect de la data agreeată de părți;
- prin reziliere;
- prin denunțare unilaterală de către Bancă sau de către Client, conform prevederilor privind denunțarea unilaterală;
- de îndată ce Banca a luat la cunoștință despre decesul Clientului, va putea sista accesul la sumele aflate în cont până la prezentarea certificatelor de moștenitor (și, după caz, a tuturor documentelor relevante solicitate de Bancă în vederea stabilirii drepturilor moștenitorilor asupra contului Clientului defunct) de către persoanele având

această calitate; contul va fi închis la data la care Banca transferă moștenitorilor/sucesorilor titularului de cont soldul contului Clientului al cărui deces a fost adus la cunoștința Băncii;

– prin alte modalități conform legislației în vigoare.

14.2. Închiderea relației Banca – Client cu acordul părților

Banca și Clientul vor putea să înceteze raportul juridic derivat din deschiderea contului, oricând, fără a fi necesară justificarea unei astfel de decizii.

14.3. Rezilierea

14.3.1. Închiderea relației dintre Bancă și Client, în condițiile în care Banca are informații sau suspiciuni cu privire la modul de utilizare de către Client a conturilor și a sumelor existente în acestea, precum și cu privire la desfășurarea de către Client a unor activități în afara legii, se poate realiza imediat de către Bancă. Banca își rezervă dreptul de a rezilia relația contractuală cu Clientul imediat, printr-o simplă declarație de reziliere trimisă Clientului, în cazul în care prevederile legale în vigoare vor permite sau obliga Banca să ia o astfel de măsură sau în cazul în care există suspiciuni întemeiate că acesta a furnizat Băncii date și/sau informații false sau că utilizează sau a utilizat serviciile/produsele Băncii pentru activități sau în scopuri care încalcă prevederile legale (de ex: pentru spălarea de bani, finanțarea actelor de terorism) sau în cazul în care a fost identificate referințe negative despre client/ beneficiar real/ administrator/ imputernicit sau orice persoane în legătură cu acestea, referitoare la spălarea banilor/ finanțare terorism/ activități frauduloase sau orice alte fapte de natură infracțională precum dare de mita, corupție, evaziune fiscală și care ar putea expune banca la risc.

Orice relație contractuală de cont care a încetat într-unul dintre modurile amintite în prezentul capitol va continua totuși să producă efecte până în momentul în care toate sumele datorate de Client Băncii au fost plătite și toate cecurile trase și neutilizate, precum și alte instrumente de plată au fost returnate Băncii dar numai în acest scop.

Banca poate decide, în anumite cazuri care permit acest lucru, să acorde clientului un termen de remediere ce va fi comunicat în scris Clientului, situație în care rezilierea intră în vigoare după acel termen, în cazul în care Clientul nu a remediat cazul de încălcare a obligației și că, până la remediere, Banca va bloca toate conturile și va suspenda toate serviciile și operațiunile la care Clientul este înrolat.

14.3.2. Se consideră cazuri de culpă și Banca poate proceda la închiderea conturilor Clientului fără o notificare prealabilă, în cazurile de mai jos, dar fără a se limita la acestea:

- în cazul în care Clientul a furnizat informații incorecte;
- în situația în care după deschiderea unui cont apar probleme legate de verificarea identității beneficiarului și/sau de proveniența fondurilor, care nu pot fi soluționate.
- dacă Clientul ajunge în una dintre situațiile de neîndeplinire a obligațiilor față de Bancă sau dacă a încălcat legislația în vigoare.
- dacă există suspiciuni ale Băncii că tranzacțiile efectuate/în curs/ordonate de Client au ca scop spălarea de bani și/sau finanțarea actelor de terorism.
- la lichidarea contului, Clientul trebuie să predea Băncii documentele primite de la aceasta (cecuri, alte documente de plată etc).

14.3.3. Banca are dreptul de a închide un cont curent în cazul în care nu se înregistrează tranzacții pe cont timp de 6 (șase) luni consecutive. La încheierea termenului de inactivitate de 6 (șase) luni, Banca notifică în scris Clientul persoană fizică cu privire la decizia de închidere a contului și cu privire la faptul că din momentul notificării începe să curgă termenul de preaviz de 2 (două) luni, la expirarea căruia contul se va închide de drept. Dacă în cursul perioadei de preaviz s-au efectuat operațiuni pe cont, Banca are dreptul de a decide închiderea contului sau

menținerea acestuia, cu respectarea reglementărilor legale în vigoare.

14.3.4. Această prevedere nu se aplică în următoarele situații:

- Clientul are un cont de Depozit, un Cont de economii sau un alt produs similar;
- Clientul are un card legat de acest cont;
- Clientul are o limită de creditare aprobată la un overdraft sau un credit/împrumut legat de acest cont;
- când asupra conturilor clientului este instituită o poprire.

14.4. Denunțarea unilaterală

A. Denunțarea unilaterală de către Client

14.4.1. Clientul poate denunța unilateral relația dintre Client și Bancă printr-o notificare adresată Băncii în scris cu 30 de zile înainte. Această prevedere nu se aplică în cazul în care Clientul înregistrează debite față de Bancă.

14.4.2. Clientul poate denunța unilateral contractele aferente produselor/serviciilor conform prevederilor menționate în cadrul acestora.

14.4.3. În eventualitatea denunțării unilaterale de către Client, Banca își rezervă dreptul de a amâna închiderea conturilor Clientului cu cel mult 45 de zile lucrătoare, pentru a se asigura că vor fi operate în conturile acestuia toate operațiunile de decontare a comisioanelor cu terți (ex: comisioane aferente unor operațiuni cu cardul, comisioane aferente unor plăți în valută instruite cu opțiunea de comisionare OUR etc.).

B. Denunțarea unilaterală de către Bancă

14.4.4. Banca poate denunța unilateral relația dintre Client și Bancă printr-o notificare adresată Clientului în scris cu cel puțin 2 (două) luni înainte de data încetării acestora.

14.4.5. Dacă inițiativa închiderii Contului aparține Băncii, suma, care va constitui la acea dată soldul creditor al Contului, va fi transferată conform instrucțiunilor Clientului.

14.4.6. În orice situație de încetare, Clientul are obligația ca la închiderea contului curent să asigure sumele necesare achitării tuturor comisioanelor și spezelor precum și toate sumele datorate Băncii. Banca nu poate fi ținută obligată să onoreze cecuri, alte titluri și/sau efecte de comerț după data închiderii contului. Odată cu închiderea contului, fără nicio formalitate prealabilă, Banca poate iniția procedurile pentru anularea carnetelor de cecuri/filelor de cec puse la dispoziția Clientului de către Bancă.

14.4.7. Între momentul notificării încetării raportului juridic și cel al încetării efective, Clientul nu va efectua operațiuni, altele decât cele necesare în vederea transferului/retragerii sumelor aflate în conturile acestuia, cu excepția cazurilor în care Banca va consimți altfel.

14.4.8. Documentele depuse de Client pentru deschiderea contului, actualizarea informațiilor solicitate de către Bancă, derularea operațiunilor de către Bancă sau orice alte documente solicitate de Bancă, inclusiv, dar fără a se limita la documentele necesare procesului de analiză specific creditării, nu vor fi returnate Clientului la închiderea contului curent. În cazul în care, Clientul solicită Băncii închiderea conturilor curente și ulterior procesării acestei solicitări de către Bancă, Banca nu va mai executa niciun fel de operațiune de plată sau încasare, indiferent de instrumentul sau mijlocul prin care este inițiată.

XV. MODIFICĂRI ALE CONDIȚIILOR GENERALE BANCARE

15.1. Banca își rezervă dreptul să modifice, în tot sau în parte, aceste Condiții Generale și/sau contractele specifice produselor/serviciilor oferite de Bancă și/sau Tarifele și Comisioanele stabilite în orice document aplicabil unor produse sau servicii bancare specifice.

15.2. Orice modificare va fi propusă Clientului cu cel puțin 2 (două) luni înainte de data aplicării acesteia. În această perioadă, Clientul are posibilitatea de a notifica Banca, în scris, înainte de intrarea în vigoare a modificărilor, cu privire la neacceptarea respectivelor modificări. În acest caz, Clientul are dreptul să denunțe unilateral, gratuit, (în condițiile menționate în prezentele Condiții Generale

Bancare) contractele încheiate cu Banca înainte de data propusă pentru aplicarea modificărilor, cu excepția situațiilor în care înregistrează debite, Clientul având obligația de a le achita integral. În caz contrar, se consideră că Clientul persoană fizică a acceptat modificările propuse.

XVI.LEGEE APLICABILĂ

16.1. Prezentele Condiții Generale Bancare, precum și contractele specifice produselor/serviciilor Băncii vor fi guvernate și interpretate conform legii române.

16.2. În cazul în care orice prevedere din prezentele Condiții Generale Bancare, precum și din cadrul contractelor specifice produselor/serviciilor Băncii este, sau devine, la un moment, dat ilegală, invalidă, sau neexecutabilă, conform legii aplicabile, toate celelalte clauze rămân neafectate și valide. Banca își poate recupera aceste cheltuieli numai dacă are câștig de cauză în litigiu. În caz contrar, Clientul își poate recupera eventualele costuri reprezentând cheltuieli de judecată de la Bancă.

XVII.LITIGII. PLÂNGERI ȘI RECLAMAȚII

17.1. Banca își oferă serviciile Clientului însoțite de maximum de amabilitate profesională. Orice plângere a Clientului cu privire la calitatea serviciilor prestate este procesată de Bancă într-un termen rezonabil, Clientul urmând să fie informat despre măsura luată prin orice mijloc de informare agreat în prezentele Condiții Generale Bancare și/sau în contractele Specifice.

17.2. În cazul în care Clientul nu este mulțumit de măsurile luate de Bancă, se va încerca soluționarea situației pe cale amiabilă.

17.3. În situația în care nu este posibilă soluționarea pe cale amiabilă a situației astfel create, disputele se vor soluționa de către instanțele judecătorești competente conform legii..

17.4. Clientul consumator, poate urma și proceduri extrajudiciare de soluționare a disputelor, prin sesizarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor sau alte modalități extrajudiciare, conform legii.

17.5. De asemenea, puteți opta pentru procedura de soluționare alternativă a litigiilor (SAL), înaintând în acest scop reclamația Centrului de soluționare alternativă a litigiilor din sistemul bancar cu sediul în București, sector 1, str.Sevastopol nr.24, nr.telefon (021)9414, site web www.csalb.ro. SAL este o procedura facultativă de soluționare alternativă a litigiilor și, atât dumneavoastră cât și noi, banca, putem accepta sau nu soluționarea unor litigii în cadrul acestei proceduri. Detalii despre această procedură găsiți și pe site-ul băncii www.patriabank.ro.

XVIII. Dispoziții Finale

18.1. Clientul declară că a luat la cunoștință și este de acord că Banca poate înregistra și stoca convorbiri telefonice și comunicări electronice între Client și Bancă. Clientul declară faptul că a informat și a obținut consimțământul persoanelor împuternicite pentru înregistrarea convorbirilor telefonice și a mesajelor de comunicare electronică. De asemenea, Clientul își exprimă acordul în mod irevocabil și necondiționat că înregistrările respective constituie proba admisibilă și concludentă (inclusiv în instanță) privind conținutul convorbirilor/mesajelor înregistrate și vor putea fi folosite în orice proceduri judiciare, extrajudiciare, administrative sau de arbitraj. Clientul are dreptul să refuze înregistrarea respectivei convorbiri, la momentul inițierii sale, caz în care, comunicarea va putea fi reluată prin alt mijloc de comunicare aflat la dispoziția părților.

18.2 Banca va păstra în arhivele sale, pe o perioadă de 5 ani toate formularele cerere completate de client cu privire la produsele contractate.

18.3. Clientul se obligă să completeze și să prezinte, atât la intrarea în relație cu Banca, cât și la actualizarea datelor și informațiilor, formularele FATCA și informațiile CRS, conform dispozițiilor legale.

18.4. Clientul va prezenta anual, sau ori de câte ori este necesar, toate documentele în vederea actualizării datelor, conform cerințelor legale.

Aceste Condiții Generale Bancare au fost încheiate în două exemplare originale, unul pentru Banca și unul pentru Client.

PREZENTELE CONDITII GENERALE BANCARE SE APLICA LA DATA FUZIUNII DINTRE BANCA COMERCIALA CARPATICA SA SI PATRIA BANK SA.

**Contract Cadru – Condiții Generale Bancare
(pentru clienți persoane fizice)**

Pagină semnată în două exemplare originale, una pentru Bancă și una pentru Client.

Subsemnatul, _____ declar în mod irevocabil că azi, data prezentei, am încheiat și semnat Aceste Condiții Generale Bancare, care conțin de pagini în limba română.

Declar că am citit și sunt de acord cu conținutul Condițiilor Generale Bancare și că aceste clauze au făcut obiectul negocierii directe, forma și conținutul prezentului contract reprezentând rezultatul unei astfel de negocieri. Partile au negociat și convenit în mod expres toate clauzele din prezentul contract, astfel încât acestea să nu constituie clauze standard, astfel cum sunt definite la articolul 1.202 din Codul civil român, și nici clauze neuzuale, astfel cum sunt definite la articolul 1.203 din Codul civil român.

De asemenea, declar că am primit informațiile necesare pentru încheierea în deplină cunoștință de cauză a prezentului contract-cadru, în forma în care acesta a fost încheiat.

Declar, prin semnare, că am primit din partea Bancii 1 (un) exemplar original din Condițiile Generale Bancare, **editia ianuarie 2017, V1.R0.**

Date identificare client

Nume și prenume	CNP
-----------------	-----

Semnatura Client

Nume, prenume și semnătură	Data
----------------------------	------

Secțiunea Băncii

Reprezentant Banca / Oficiant Postal / Agent vanzari directe (nume, prenume si semnatura)	Data
---	------

Sucursala Bancii / Unitate Oficiant Postal sau Agent vanzari directe
--

**Contract Cadru – Condiții Generale Bancare
(pentru clienți persoane fizice)**

Pagină semnată în două exemplare originale, una pentru Bancă și una pentru Client.

Subsemnatul, _____ declar în mod irevocabil că azi, data prezentei, am încheiat și semnat Aceste Condiții Generale Bancare, care conțin..... de pagini în limba română.

Declar că am citit și sunt de acord cu conținutul Condițiilor Generale Bancare și că aceste clauze au făcut obiectul negocierii directe, forma și conținutul prezentului contract reprezentând rezultatul unei astfel de negocieri. Partile au negociat și convenit în mod expres toate clauzele din prezentul contract, astfel încât acestea să nu constituie clauze standard, astfel cum sunt definite la articolul 1.202 din Codul civil român, și nici clauze neuzuale, astfel cum sunt definite la articolul 1.203 din Codul civil român.

De asemenea, declar că am primit informațiile necesare pentru încheierea în deplină cunoștință de cauză a prezentului contract-cadru, în forma în care acesta a fost încheiat.

Exemplar pentru Banca:

Declar, prin semnare, ca am primit din partea Bancii 1 (un) exemplar original din Condițiile Generale Bancare, **editia ianuarie 2017, V1.R0.**

Date identificare client

Nume și prenume	CNP
-----------------	-----

Semnătură Client

Nume, prenume și semnătură	Data
----------------------------	------

Secțiunea Băncii

Reprezentant Banca / Oficiant Postal / Agent vanzari directe (nume, prenume si semnatura)	Data
---	------

Sucursala Bancii / Unitate Oficiant Postal sau Agent vanzari directe
--