

CONDITII DE ACCESARE & UTILIZARE A
Contului de plati in LEI cu servicii de baza, destinat persoanelor
fizice vulnerabile financiar
Data: 26.01.2018

1. PREAMBUL

- 1.1. **Condițiile de accesare și utilizare a Contului de plati in LEI cu servicii de baza, destinat persoanelor fizice vulnerabile financiar** (denumite în continuare “CAU”) reglementează relația dintre BANCA TRANSILVANIA S.A. (denumită aici “Banca”) și clienții săi, persoane fizice române și străine (numiți aici individual “Client”), se aplica conturilor de plati cu servicii de baza deschise pentru acestea în condițiile existenței unei vulnerabilități din punct de vedere financiar, și se completează cu prevederile **CONDIȚIILOR GENERALE DE AFACERI ale BT aplicabile PERSOANELOR FIZICE**, formularele și convențiile specifice fiecărui tip de produs sau serviciu (acolo unde este cazul), actele normative în vigoare, inclusiv legislația specifică domeniului protecției consumatorului și reglementările Băncii Naționale a României.
- 1.2. CAU formează cadrul legal general în relația Bancă-Client titular de cont de plati cu servicii de baza destinat persoanelor fizice vulnerabile din punct de vedere financiar, intră în vigoare de la data acceptării documentului de către Client, și rămân în vigoare până la data închiderii contului de plati cu servicii de baza destinat persoanelor fizice vulnerabile financiar, sau până la data dispariției vulnerabilității financiare care atrage după sine suspendarea serviciilor/ beneficiilor acordate în baza acestora, respectiv înlocuirea (daca e cazul) cu servicii similare acordate de Banca în condiții standard. Modificarea sau încetarea unuia dintre produsele sau serviciile bancare utilizate de către Client în cadrul serviciilor de baza pentru persoane fizice vulnerabile din punct de vedere financiar, nu afectează valabilitatea celorlalte produse sau servicii sau a prezentelor CAU.
- 1.3. CAU conțin clauze standard utilizate în mod general și repetat fără a fi necesară negocierea sau renegocierea individuală a acestora cu clienții. În caz de conflict între clauzele negociate din orice contract sau document semnat între Client și Bancă și clauzele standard cuprinse în prezentele CAU, vor prevala clauzele negociate din contractele sau documentele specifice.
- 1.4. CAU și formularele standardizate sunt puse la dispoziția Clientului la sediile Băncii, prin intermediul unor canale electronice securizate sau pe site-ul oficial al Băncii.
- 1.5. Informațiile privind serviciile oferite clienților vulnerabili din punct de vedere financiar sunt disponibile la sediile Băncii, fiind aduse la cunoștința acestora prin orice mijloace de informare conforme cu dispozițiile legale.
- 1.6. În orice moment, titularul unui cont de plati cu servicii de baza destinat persoanelor fizice vulnerabile financiar, are dreptul să primească, la cerere, pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil versiunea în vigoare a CAU, precum și **Documentul de informare cu privire la comisioane**, aferent contului. Documentul de informare cu privire la comisioane constituie anexă la prezentele CAU.
- 1.7. Banca își rezervă dreptul de a modifica aceste CAU, în tot sau în parte, oricând va considera oportun, asemenea modificare urmând a produce efecte între Bancă și

Client în termen de 2 luni de la data la care informarea în acest sens se consideră primită de către Client, în conformitate cu prevederile secțiunii "Notificări", cu excepția situației în care Clientul a notificat în scris Banca cu privire la neacceptarea modificărilor, în intervalul anterior menționat. Modificările sunt comunicate Clientului conform secțiunii "Notificări" sau prin mijloacele de comunicare specifice fiecărui serviciu/produs bancar conform Contractului specific.

2. DEFINITII

În scopul prezentelor CAU, termenii și expresiile de mai jos au următoarele semnificații:

- 2.1. **ANPC:** Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor. În vederea soluționării unor eventuale reclamații, Clientul se poate adresa și Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului, cu sediul în București, sector 1, Bulevardul Aviatorilor, nr. 72, telefon 0372131951, e-mail: office@anpc.ro, website www.anpc.gov.ro. De asemenea pentru soluționarea unor neînțelegeri sau a unui litigiu cu banca, clientul poate apela la mecanisme extrajudiciare de soluționare amiabilă a disputelor conform Legii 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator prin încheierea unui contract de mediere cu sprijinul unui mediator autorizat sau conform OG 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor. Informațiile referitoare la procedura de mediere precum și lista mediatorilor autorizați poate fi consultată pe pagina de internet: www.cmediere.ro.
- 2.2. **Banca:** Banca Transilvania SA și oricare dintre unitățile sale teritoriale. Banca Transilvania este autorizată de către BNR prin Autorizația nr. III/ 339/28.01.1994 emisă în conformitate cu dispozițiile OUG nr. 99/2006 privind instituțiile de credit și adecvarea capitalului. Banca Transilvania se identifică cu următoarele elemente: adresa Str. George Barițiu Nr. 8, cod poștal 400027, localitatea Cluj-Napoca, Județul Cluj, România Tel: 0801 01 0128 (BT) - apelabil din rețeaua Romtelecom, 0264 30 8028 (BT) - apelabil din orice rețea, inclusiv internațional, *8028 (BT) - apelabil din rețelele Vodafone și Orange, adresa de e-mail: contact@bancatransilvania.ro, este înscrisă la Oficiul Registrului Comerțului Cluj sub numărul J12/4155/1993, deține codul unic de înregistrare nr. RO5022670 și funcționează în baza Autorizației seria B nr. 000010 emisă de BNR la data de 1 iulie 1994. Banca Transilvania este membră a Fondului de Garantare a Depozitelor Bancare.
- 2.3. **Card:** instrument de plată electronică sub forma unui suport standardizat, securizat și individualizat care permite Clientului accesul prin intermediul său la contul de plăți, respectiv utilizarea disponibilităților existente în contul de plăți deschis pe numele sau, în vederea efectuării de tranzacții în conformitate cu **Condițiile Generale de Utilizare a Cardurilor de debit și credit destinate persoanelor fizice**, parte integrantă a **CONDIȚIILOR GENERALE DE AFACERI ale BT aplicabile PERSOANELOR FIZICE**. Banca emite cardul la solicitarea Clientului. Cardul emis la solicitarea consumatorului vulnerabil financiar ca parte a serviciilor de baza este cardul de debit în lei VISA ELECTRON. În conținutul prezentelor CAU, acesta se va numi "card".
- 2.4. **Client:** persoana fizică vulnerabilă din punct de vedere financiar conform Legii 258/2017, rezidentă sau nerezidentă, titular al unui cont de plăți cu servicii de baza, deschis la Bancă.

- 2.5. **Consumator vulnerabil financiar:** persoana fizica cu un venit lunar brut mai mic de 2.500 lei/ luna, sau, in conformitate cu Legea 258/ 2017 acea persoana fizica a carei venit lunar nu depaseste echivalentul a 60% din castigul salarial mediu brut pe economie, previzionat in ultima prognoza macroeconomica, de toamna, sau a carui venituri nu depasesc acest prag 6 luni consecutive.
- 2.6. **Cont de plati:** contul curent de disponibil
- 2.7. **Cont de plati cu servicii de baza destinat persoanelor fizice vulnerabile financiar:** cont curent de disponibil in LEI deschis la Banca.
- 2.8. **Dovada vulnerabilitatii financiare:** actul solicitat de catre Banca si din care reiese venitul lunar brut al solicitantului sau dupa caz, inexistentia acestuia. Lista documentelor, in functie de situatia clientului (**Lista actelor doveditoare**) poate sa fie consultata oricand, la orice unitate a Bancii. In prezentele CAU, dovada vulnerabilitatii financiare se va numi "dovada".
- 2.9. **Minorul vulnerabil financiar:** este persoana fizica cu varsta mai mica de 18 ani impliniti si ai carui parinti/ tutore sunt/ este vulnerabil(i) financiar in baza dovezii prezentate bancii odata cu comunicarea acordului de deschidere a contului de plati pe numele minorului. Minorii ai caror parinti/ tutore nu indeplinesc conditia de vulnerabilitate financiara nu vor dispune de conturi de plati cu servicii de baza destinate persoanelor vulnerabile financiar.
- 2.10. **Ordin de plata:** instructiunea transmisă Băncii (în calitate de prestator al serviciului de plată) de a executa o operațiune de plată.
- 2.11. **Servicii de baza:**
- Servicii de operare a contului: deschidere, administrare si inchidere;
 - Depunere de numerar la ghiseul Bancii sau prin aparatele multifunctionale ale Bancii utilizand cardul emis de Banca;
 - Retragere de numerar de la ghiseul Bancii sau de la bancomate utilizand cardul emis de Banca;
 - Plati: (i) plati prin intermediul serviciului de debitare directa; (ii) plata prin card, inclusiv online; (iii) transfer de credit (incasari si plati intrabancare si interbancare), ordine de plata programate.
- 2.12. **Servicii de internet/ mobile banking:** sunt serviciile de Internet Banking BT24 si Mobile Banking BT24 (standard, Facturi si Student), solicitate de Client si puse la dispozitia acestuia in baza contractelor specifice incheiate cu Banca. Acestea permit efectuarea de transferuri, plati, consultare si acces la informatii – dupa caz. În conținutul prezentelor CAU, acestea se vor numi "servicii IB" sau "IB".

3. DESCHIDEREA SI UTILIZAREA CONTULUI DE PLATI

- 3.1. În vederea deschiderii contului de plati cu servicii de baza pentru persoane fizice vulnerabile financiar, Clientul (dupa caz, parintii/ tutorele Clientului minor) este obligat să completeze documentația de deschidere de cont și să prezinte Băncii toate documentele solicitate, conform legislației în vigoare precum și a reglementărilor interne: formularul de deschidere de cont, declaratia de vulnerabilitate financiara, actul in baza caruia se stabileste vulnerabilitatea financiara.
- 3.2. Banca va putea să nu deschida un cont de plati cu servicii de baza destinat Clientilor vulnerabili financiar in cazul în care:

- Clientul detine deja un cont bancar deschis la Banca sau la o alta institutie;
 - Clientul nu declara ori refuza si/ sau nu furnizeaza dovada vulnerabilitatii financiare;
 - Conditia vulnerabilitatii financiare nu se verifica prin dovada furnizata;
 - Clientul furnizează informații false, insuficiente, eronate sau incomplete, generează suspiciuni cu privire la realitatea celor declarate sau a documentelor furnizate, poate prezenta risc de imagine pentru Bancă, refuză să furnizeze informații total sau parțial în forma solicitată de Bancă, în conformitate cu reglementările sale interne.
- 3.3. Pentru a beneficia de un cont de plati cu servicii de baza pentru persoane fizice vulnerabile financiar, conditia vulnerabilitatii financiare trebuie sa existe la data solicitarii.
- Un Client vulnerabil financiar la data solicitarii (adica are un venit lunar brut mai mic de 2.500 lei/ luna), va beneficia de contul de plati cu servicii de baza pentru persoanele vulnerabile financiar, chiar daca in perioada anterioara (6 luni precedente solicitarii), aceasta conditie nu s-a verificat.
 - Un Client care nu este vulnerabil financiar la data solicitarii (adica dispune de un venit lunar brut mai mare sau egal de 2.500 lei/ luna), nu va beneficia de contul de plati cu servicii de baza pentru persoanele vulnerabile financiar, chiar daca in perioada anterioara (6 luni precedente solicitarii) aceasta conditie s-a verificat.
- 3.4. Dovada veniturilor se va furniza dupa cum urmeaza:
- In cazul persoanelor cu venituri permanente, recurente, se va lua in calcul dovada acestor venituri.
 - In cazul persoanelor cu venituri ocazionale sau care nu au un caracter de permanenta, se va lua in calcul media veniturilor din cele 6 luni precedente depunerii cererii.
 - In cazul persoanelor care dispun atat de venituri permanente cat si ocazionale, se va analiza situatia solicitantului la data depunerii cererii.
- 3.5. Banca deschide contul de plati in maxim 10 zile lucratoare de la preluarea cererii. Data preluarii cererii este considerata data depunerii documentatiei complete solicitate: cererea de deschidere de cont, declaratia de vulnerabilitate financiara, dovada.
- 3.6. Banca poate refuza motivat deschiderea contului. În caz de refuz, după luarea deciziei, Banca:
- informeaza Clientul în legătură cu refuzul și motivul specific al acestuia, în scris și gratuit, cu excepția cazului în care această informare contravine obiectivelor de securitate națională și de ordine publică;
 - informeaza Clientul cu privire la procedura de depunere a unei plângeri, precum si cu privire la dreptul de a contacta autoritatea competentă și/ sau organismul de soluționare alternativă a litigiilor desemnat, indicând inclusiv datele de contact relevante.
- 3.7. Un Client vulnerabil financiar poate detine un singur cont de plati cu facilitatile asociate conditiei sale.
- 3.8. Un Client vulnerabil financiar nu va detine atat un cont de plati cu facilitatile asociate conditiei sale, cat si un cont de plati in LEI in conditii tarifare standard. Cu toate

acestea, la solicitarea sa, Banca ii poate pune la dispozitie conturi de plati in alte valute (diferite de LEI), in conditii tarifare standard.

- 3.9. Clientul beneficiaza de contul de plati cu servicii de baza destinate persoanelor fizice vulnerabile financiar, pentru o perioada de 6 luni.
- 3.10. Periodic, Banca verifica mentinerea conditiei de vulnerabilitate financiara. In acest sens, la 6 luni de la deschiderea contului/ acordarea facilitatilor destinate Clientilor vulnerabili financiar, va notifica clientii cu privire la verificarea vulnerabilitatii financiare, indicand si actiunile de urmat de catre Client, respectiv masurile luate de Banca.
- In termen de 2 luni de la data notificarii scrise, Clientul trebuie sa prezinte o noua dovada a vulnerabilitatii financiare.
 - In cazul prezentarii dovezii in cursul celor doua luni ulterioare notificarii, facilitatile aferente serviciilor de baza destinate Clientilor vulnerabili financiar sunt prelungite pentru un nou interval de 6 luni, de la data prezentarii noii dovezi. Dupa trecerea acestui nou interval, procedura de reconfirmare se va repeta la fiecare 6 luni de prelungire a facilitatilor.
 - In cazul neprezentarii dovezii in cursul celor doua luni ulterioare notificarii, incepand cu a treia luna, Banca va suspenda conditiile de facilitate acordate persoanelor vulnerabile financiar. Astfel ca, in cazul in care Clientul va utiliza serviciile de baza, ulterior celor doua luni, Banca va aplica taxele si comisioanele standard percepute pentru acestea si prevazute in **Brosura de taxe si comisioane**. Clientul are posibilitatea de a solicita inchiderea contului de plati, fara costuri asociate, cu respectarea prevederilor **CONDIȚIILOR GENERALE DE AFACERI ale BT aplicabile PERSOANELOR FIZICE**.
 - In cazul in care Clientul prezinta in decursul celor doua luni documente prin care nu se reconfirma vulnerabilitatea financiara, Banca va suspenda conditiile de facilitate acordate persoanelor vulnerabile financiar. Astfel ca, in cazul in care Clientul va utiliza serviciile de baza in continuare, Banca va aplica taxele si comisioanele standard percepute pentru acestea si prevazute in **Brosura de taxe si comisioane**. Clientul are posibilitatea de a solicita inchiderea contului de plati, fara costuri asociate, cu respectarea prevederilor **CONDIȚIILOR GENERALE DE AFACERI ale BT aplicabile PERSOANELOR FIZICE**.

4. COSTURI

- 4.1. Taxele si comisioanele percepute pentru contul de plati cu servicii de baza destinat Clientilor vulnerabili financiar, sunt prevazute in **Documentul de informare cu privire la comisioane**, disponibil prin orice unitate a Bancii si pe siteul acesteia. Acesta reprezinta o anexa a prezentelor CAU.
- 4.2. Clientul are posibilitatea de a face un numar nelimitat de operatiuni prin contul de plati, prin orice canal disponibil Clientului si pus la dispozitia sa de catre Banca la solicitarea acestuia si in baza unor contracte specifice:
- Ghiseul Bancii;
 - Servicii IB;
 - Carduri atasate contului de plati;
 - Bancomate si terminale multifunctionale ale Bancii.

- 4.3. Facilitatile privind serviciile de baza pentru Clienti vulnerabili financiar disponibile prin card sunt valabile pentru cardul VISA ELECTRON. In cazul in care solicita, Clientul poate opta si pentru alte carduri atasate contului de plati. Acestea se acorda in conditii tarifare standard.
- 4.4. Clientul beneficiaza de primele 10 operatiuni de plata in mod gratuit, astfel cum acestea sunt identificate in **Documentul de informare cu privire la comisioane**. Banca permite efectuarea de operatiuni si peste aceasta limita cu mentiunea ca pentru serviciile de baza care depasesc limita celor 10 operatiuni lunare gratuite, Banca va aplica comisioanele standard prevazute in *Brosura de taxe si comisioane*.
- 4.5. In scopul protejarii mutuale a partilor, operatiunile de debitare a contului peste pragul de vulnerabilitate financiara (2.500 lei/ luna), derulate prin contul de plati cu servicii de baza destinat Clientilor vulnerabili financiar, se notifica Bancii cu minim 1 zi lucratoare inainte de efectuare.
- Clientul vulnerabil financiar poate derula operatiuni financiare debitoare, fara notificare, de maxim 2.500 lei/ cont de plati/ luna.
 - Clientul vulnerabil financiar poate derula operatiuni si peste pragul de vulnerabilitate financiara (2.500 lei/ cont de plati/ luna), prin notificarea Bancii si prezentarea actelor justificative solicitate de Banca in scopul clarificarii utilizarii fondurilor. In cazul neprezentarii actelor solicitate/ furnizarii unor justificari suficiente, Banca poate refuza onorarea operatiunilor, respectiv poate proceda dupa caz la reverificarea conditiei de vulnerabilitate financiara, respectiv solicitarea dovezii la zi.

5. NOTIFICARI

- 5.1. Notificarile vor fi transmise Clientilor prin scrisoare recomandată simpla si vor fi considerate primite de catre acestia in termen de 5 (cinci) zile lucratoare de la data mentionata pe ștampila oficiului postal de expediere de pe borderoul de transmitere. Comunicarile transmise Clientilor prin SMS vor fi considerate primite de către aceștia la data trimiterii SMS-ului. Notificările transmise Clientilor prin e-mail vor fi considerate primite de către aceștia la data trimiterii scrisorii electronice către client.
- 5.2. Orice comunicare scrisă a Bancii este considerată ca valabil expediată prin circuitul posta-email-SMS, dacă a fost expediată la ultima adresă/ număr de telefon/adresă de email comunicate Băncii de către Client.

6. LEGISLAȚIA APLICABILĂ ȘI JURISDICȚIA

- 6.1. Aceste CAU au fost redactate în limba română și vor fi guvernate și interpretate în conformitate cu legea română. Orice neînțelegere, rezultând din interpretarea și/sau executarea acestora, se va rezolva, pe cât posibil, pe cale amiabilă, în caz contrar soluționându-se de instanțele de judecata competente potrivit Codului de Procedura Civila sau de către organisme de soluționare alternativă a litigiilor.