

**CONDIȚIILE GENERALE DE AFACERI ale BT aplicabile PERSOANELOR FIZICE**  
**(cod CGA.3.5.7)**

**PARTEA I**

**I.1. PREAMBUL**

**1.1. PREZENTARE GENERALĂ**

În conformitate cu dispozițiile OUG nr. 99/2006 privind instituțiile de credit și adecvarea capitalului și cu obiectul său de activitate, Banca Transilvania pune la dispoziția clienților săi produse și servicii bancare, în conformitate cu Autorizația nr. III/ 339/28.01.1994 emisă de BNR. Produsele și serviciile puse la dispoziția clienților sunt cele prevăzute în Partea a II-a a prezentului document, în propunerea de ofertă neangajantă a Băncii inclusiv în pliante de prezentare, în propunerea de oferte personalizate, fișe de produs, panouri publicitare sau reclamele din mass media.

Banca Transilvania se identifică cu următoarele elemente: adresa sediu social 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](mailto: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.

**1.2. PREVEDERI INTRODUCTIVE**

**1.2.1.** Condițiile Generale de Afaceri (denumite în continuare "CGA") reglementează relația dintre BANCA TRANSILVANIA S.A. (denumită aici "Banca") și clienții săi, persoane fizice române și străine (numiți aici individual "Client"), se vor aplica oricărui tip de contract încheiat între Client și Bancă, și se completează cu 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. În cazul neconcordanței dintre un contract specific de produs/ serviciu agreeat de Banca cu Clientul și prezentele CGA, vor prevala clauzele contractului specific, modificarea oricărui clauze ale contractului de produs/ serviciu urmand a se face conform prevederilor legale.

**1.2.2.** Clienții pot cere și primi de la Bancă servicii de asistentă și consultantă privind serviciile bancare oferite, fără ca prin aceasta să își piardă dreptul de decizie și dispoziție. Punerea acestor servicii la dispoziția Clienților, chiar și contra cost, nu atrage răspunderea Băncii cu privire la deciziile Clienților.

**1.3. APLICABILITATEA CONDIȚIILOR GENERALE DE AFACERI**

**1.3.1.** CGA formează cadrul legal general în relația Bancă-Client titular de cont, se aplică începând cu data stabilirii relației de afaceri și sunt valabile până la data încetării acesteia. Modificarea sau încetarea unuia din produsele sau serviciile bancare utilizate de către Client nu afectează valabilitatea celorlalte produse sau servicii sau a prezentelor CGA.

**1.3.2.** Stabilirea și derularea relației de afaceri între Bancă și Clientul titular de cont presupune prelucrarea datelor cu caracter personal ale acestuia, precum și ale altor categorii de persoane fizice care acționează în numele său ori în legătură cu relația de afaceri stabilită între acesta și bancă. Banca prelucrează aceste date în conformitate cu prevederile **Notei de informare generale privind prelucrarea și protecția datelor cu caracter personal aparținând Clientilor BT**, disponibilă pe website-ul [www.bancatransilvania.ro](http://www.bancatransilvania.ro) și la cerere în orice unitate a băncii.

**1.3.3.** CGA 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 CGA, vor prevala clauzele negociate din contractele sau documentele specifice.

**1.3.4.** CGA și formularele standardizate sunt puse la dispoziția Clientului la sediile Băncii, prin intermediul unor canale electronice securizate sau pe site-ul oficial al Băncii.

**1.3.5.** Informațiile privind produsele și serviciile oferite clienților vor fi afișate la sediile Băncii, în locuri vizibile sau aduse la cunoștința acestora prin orice mijloace de informare conforme cu dispozițiile legale.

**1.3.6.** În orice moment în timpul relației de afaceri, Clientul are dreptul să primească, la cerere, pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil versiunea în vigoare a CGA, precum și Lista de taxe și comisioanele în vigoare, ce constituie anexă la prezentele CGA.

**1.3.7.** Banca își rezervă dreptul de a modifica aceste CGA, 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.

## **I.2. DEFINIȚII**

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

- a. „Banca”:** Banca Transilvania SA și oricare dintre unitățile sale teritoriale (sucursale, agentii, puncte de lucru, reprezentanțe);
- b. „Client”:** persoana fizică, rezidentă sau nerezidentă, titulară a cel puțin unui cont curent deschis la Bancă (denumit și “ **client titular de cont**”), reprezentanții legali sau convenționali ai titularilor de cont, persoanele împuternicite care au drepturi de operare pe cont și/sau drepturi de a ridica sau depune înscrisuri în numele și pe seama titularilor de cont, orice alți beneficiari persoane fizice ai unui produs/serviciu al Băncii, succesorii legali sau convenționali ai celor menționați mai sus;
- c. „Relație de afaceri”:** relația contractuală stabilită între Bancă și o persoană fizică, în legătură cu serviciile prestate de bancă conform obiectului său de activitate, și care presupune cel puțin deschiderea unui cont pe numele persoanei fizice;

- d. **„Cont curent”** - cont deschis de bancă unei persoane fizice pentru păstrarea mijloacelor bănești ale acesteia și efectuarea unor operațiuni curente - depuneri și retrageri numerar, diverse plăți și încasări;
- e. **„Cont de plăți”**: contul curent de disponibil;
- f. **“Contract specific/Contract de garanție/ Convenție”**: orice contract, formular, cerere sau alt tip de document standard cu caracter contractual încheiat în formă scrisă între Bancă și Client, având ca obiect un serviciu sau produs bancar;
- g. **„Dispozitiv electronic (SignaturePad)”** reprezintă terminalul electronic destinat captării Specimenului de Semnatura și/sau exprimării consimțământului prin intermediul semnăturii electronice biometrice;
- h. **„Grupul Financiar BT”** – Banca împreună cu entități controlate de aceasta, precum – BT Microfinanțare IFN S.A., BT Asset Management S.A.I. S.A., BT Leasing Transilvania IFN S.A., BT Direct IFN S.A., BT Capital Partners S.S.I.F. S.A., Fundația Clubul Întreprinzătorului Roman, Fundația Clujul are Suflet și alte entități care se pot alătura acestui grup în viitor;
- i. **„Ordin de plată”**: instrucțiunea transmisă Băncii (în calitate de prestator al serviciului de plată) de a executa o operațiune de plată;
- j. **„Opțiune de comisionare SHA”** = presupune suportarea de către Clientul plătitor a comisionului Băncii plătitorului și a eventualelor comisioane ale băncilor corespondente aferente, iar de către Clientul beneficiar a comisionului băncii beneficiarului și a eventualelor comisioane ale băncilor corespondente aferente;
- k. **„Opțiune de comisionare OUR”** = modalitate de comisionare a executării operațiunilor de plată în valută, conform căreia Clientul plătitor suportă toate comisioanele aferente executării;
- l. **“Opțiune de comisionare BEN”** = modalitate de comisionare a executării operațiunilor de plată în valută, conform căreia Clientul beneficiar al plății suportă toate comisioanele aferente;
- m. **„Repair charges”** = comision suplimentar posibil să fie reținut de banca beneficiara pentru plățile valutare procesate de către aceasta, care din diferite motive (de exemplu neconcordanța între nume și cont beneficiar, cont beneficiar și valută trimisă) au necesitat modificări;
- n. **„Serviciile de bază”** reprezintă serviciile de plăți asociate unui cont de plăți în LEI, în conformitate cu prevederile Legii 258/ 2017: (1) servicii de deschidere, administrare și închidere a contului de plăți; (2) servicii care permit depunerea de fonduri în contul de plăți; (3) servicii care permit retrageri de numerar de pe teritoriul Uniunii Europene (UE) din contul de plăți, în timpul sau în afara programului de lucru al instituției de credit, de la ghiseul băncii sau de la bancomate; (3) servicii de plăți pe teritoriul UE prin debitare directă, plata prin cardul de debit în LEI Visa Electron/Visa Classic care accesează contul de plăți în LEI (inclusiv pe Internet) și operațiuni de tipul ordinelor de plată programate, încasărilor și plăților intrabancare și interbancare din contul de plăți în LEI. În

conformitate cu prevederile legale, serviciile de baza disponibile clientilor persoane fizice printr-un cont de plati in LEI deschis la Banca Transilvania sunt acele servicii pe care Banca le ofera clientilor. Banca detine bancomate si unitati proprii pe teritoriul Romaniei;

- o. „Specimen de semnătură”:** reprezintă semnătura olografă a Clientului înscrisă pe documentul utilizat în relația cu Banca la inițierea relației de afaceri cu Banca și păstrat în evidențele acesteia și/ sau semnătura Clientului captată prin Dispozitiv electronic (SignaturePad), pusă la dispoziția Bancii cu titlu de specimen de semnătură;
- p. „Zi lucrătoare”** = zi în care Banca desfășoară activitate ce îi permite executarea operațiunilor de plată; în relația cu Banca sunt considerate a fi nelucrătoare zilele de sâmbătă (cu excepția unităților deschise în această zi), duminică, sărbătorile legale la nivel național, orice alte zile considerate nelucrătoare de Băncile corespondente/ Sistemele de decontare externe în cazul operațiunilor de plată ce se derulează prin intermediul acestora, precum și zilele pe care Banca le declară nelucrătoare, în aceasta situație Clientii urmând a fi informați în timp util prin afișarea mesajelor corespunzătoare în incinta unităților băncii și pe pagina de Internet a acesteia.

### **I.3. DESCHIDEREA CONTURILOR, OPERAREA PE CONTURI ȘI ÎNCETAREA RELĂTIEI DE AFACERI**

#### **3.1 ASPECTE GENERALE**

**3.1.1.** Banca va putea, fără însă a fi obligată la aceasta, să deschidă pe numele Clientilor conturi de plati în LEI, ca urmare a cererii acestora și în conformitate cu procedurile interne emise de Bancă în acest scop, precum și suplimentar în alte valute, la cererea clientului sau conform art.

3.2.2 mai jos menționat.

**3.1.2.** Banca are obligația de a verifica identitatea clientului și a beneficiarului real înainte de stabilirea relației de afaceri sau de efectuarea unor tranzacții. Atunci când nu sunt furnizate de către Client toate informațiile solicitate de către Bancă, aceasta va putea refuza intrarea în relație de afaceri cu acesta și implicit deschiderea contului de plati.

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

**3.1.4.** Banca va alocă fiecărui cont un cod unic de identificare (număr cont și/sau cod IBAN). Banca poate modifica numărul de cont/codul IBAN dacă gestionarea aplicațiilor informatice ale Băncii/prevederile legale impun acest lucru, informând Clientul în condițiile prezentelor CGA.

**3.1.5.** Conturile pot fi accesate prin intermediul oricărei unități teritoriale sau prin canale electronice securizate ale Băncii.

**3.1.6.** Pentru solicitări de deschidere de cont înaintate Băncii în zilele nelucrătoare, data deschiderii Contului va fi considerată prima zi lucrătoare bancară ulterioară solicitării.

**3.1.7.** Banca este abilitată să efectueze orice verificări, să solicite și să obțină orice informații despre Client, precum și despre oricare alte persoane care efectuează operațiuni în Conturi și/sau au mandat pentru efectuarea anumitor operațiuni, de la orice autoritate competentă, registru public, arhivă, bază de date electronică sau organism abilitat, deținător de astfel de informații.

În situația în care, verificarea acestor baze de date presupune costuri suplimentare pentru Client, aceste verificări nu se vor putea realiza fără acceptul expres al Clientului. Odată cu primirea acceptului din partea Clientului, toate costurile aferente consultării acestor baze de date, precum și orice speze, comisioane și taxe aferente, inclusiv poștale, sunt și rămân în sarcina Clientului, Banca având mandat de debitare automată a oricărui cont al Clientului pentru recuperarea acestora. Dacă Clientul refuză să permită Băncii consultarea acestor baze de date, Banca va putea să refuze prestarea serviciului pentru care erau necesare verificările suplimentare.

### **3.2 DESCHIDEREA CONTURILOR**

**3.2.1.** În vederea deschiderii contului curent de plăți în conformitate cu dispozițiile art. 3.1.1, Clientul 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.

**3.2.2.** În cazul în care Clientul încasează o sumă de bani aferentă unei valute pentru care clientul nu deține cont la momentul încasării, Banca este mandatată să deschidă un cont în valuta respectivă. Deschiderea unui cont curent în altă valută decât lei ca urmare a încasării unei sume de bani aferentă respectivei valute se va realiza automat și nu va fi comisionată. Încasarea sumei în valută în acest cont va fi însă comisionată conform Listei de taxe și comisioane în vigoare.

În această situație, persoanele nominalizate ca împuterniciți pe contul curent în lei în baza documentației de deschidere de cont, semnată de Client și prezentată Băncii, vor avea aceleași drepturi de operare și pe celelalte conturi, aferente altor valute, deschise de către Bancă.

**3.2.3.** Banca va putea să nu inițieze relația de afaceri ori să nu efectueze o operațiune ordonată de către client în cazul în care:

- a. verifică identitatea clientului și pe baza documentelor furnizate nu-l poate identifica;
- b. nu poate identifica (dacă este cazul) beneficiarul real;
- c. nu obține informații actualizate despre scopul și natura relației de afaceri;
- d. clientul nu prezintă băncii documentația solicitată de către aceasta în conformitate cu cerințele legale și ale reglementărilor interne;
- e. 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.
- f. Banca deține informații despre potențialul client ca fiind implicat în activități / operațiuni cu caracter fraudulos sau fraude bancare, în relația cu ale instituții financiar-bancare sau semnalat ca având preocupări în mediul infracțional de către diverse instituții publice / private, ceea ce prin simpla asociere cu numele Băncii ar crea o imagine negativă a acesteia.

**3.2.4.** În condițiile în care clientul devine beneficiarul unui credit, cu excepția liniilor de credit acordate în cont curent și a limitelor de credit accesate prin carduri de credit, Banca deschide în mod automat, cu ocazia tragerii din credit, un cont distinct în care se pune la dispoziția Clientului creditul, cont care va fi comisionat distinct față de celelalte conturi curente, conform celor prevăzute prin contractul specific produsului de credit contractat.

### **3.3 ÎMPUTERNICIRI ȘI LIMITE DE COMPETENȚE**

**3.3.1.** Clientul poate numi unul sau mai mulți Împuterniciți, care au dreptul de a efectua operațiuni în cont și are obligația de a le face cunoscute dispozițiile prezentelor CGA. Pentru a fi acceptați de Bancă, Împuterniciții trebuie să fie identificați în aceleași condiții în care este identificat Clientul.

**3.3.2.** Împuterniciții Clientului pot efectua orice operațiuni permise de către Banca titularului de cont, în limitele prezentelor CGA și ale mandatului primit de la titularul de cont.

**3.3.3.** Împuternicitul va putea transmite la rândul său dreptul de reprezentare numai în cazul în care titularul contului i-a acordat în mod expres acest drept. În mod similar, împuternicitul va putea închide contul numai în cazul în care titularul contului i-a acordat în mod expres acest drept.

**3.3.4.** Clientul își asumă întreaga responsabilitate în ceea ce privește efectuarea de operațiuni de către Împuternicit, Banca verificând identitatea Împuternicitului, limitele mandatului acestuia și specimenul său de semnătură.

**3.3.5.** (a) Mandatul autentic este valabil pe durata de valabilitate pentru care a fost emis sau până la revocarea sa expresă de către Client.

(b) Fiecare împuternicire, autorizare sau instrucțiune de natura mandatului dată de Client Împuterniciților săi pe formularele standard ale Băncii se consideră a fi dată pe întreaga perioadă de timp a raporturilor contractuale dintre Bancă și Client sau până la revocarea expresă a mandatului. Prevederile art. 2015 Cod Civil referitoare la limitarea duratei mandatului nu sunt aplicabile pentru nicio astfel de împuternicire, autorizare sau instrucțiune completată pe formularele tipizate ale bancii care se mențin până la revocarea lor expresă de către Client.

**3.3.6.** Orice mandat încetează de drept la decesul titularului contului.

**3.3.7.** În cazul în care apare o dispută referitoare la persoanele împuternicite să efectueze operațiuni pe contul Clientului, Banca are dreptul de a suspenda operațiunile pe contul Clientului până la primirea din partea acestuia a unei instrucțiuni clare asupra modului de soluționare a disputei apărute între persoanele împuternicite.

**3.3.8.** În toate solicitările/contractele adresate/încheiate cu Banca, Clientul fără capacitate de exercițiu/cu capacitate de exercițiu restrânsă va fi reprezentat/asistat de către reprezentantul său legal, conform legii.

**3.3.9.** În orice moment, Împuternicitul poate solicita Băncii renunțarea la această calitate fără aprobarea sau avizul Clientului. În aceste situații, împuternicitul va transmite Băncii solicitarea sa în scris.

### **3.4 MODIFICAREA DATELOR DE IDENTIFICARE**

**3.4.1.** Clientul/ Împuternicitul are obligația să informeze imediat Banca, pe costul său, prezentând documentele justificative, despre orice modificări apărute în situația sa sau a împuterniciților care pot fi relevante în relațiile sale cu Banca, astfel încât la data efectuării operațiunilor pe cont, modificările să fie înregistrate în baza de date a Băncii.



Modificările pot fi referitoare, dar fără a se limita la schimbarea numelui, adresei de corespondență, adresei de domiciliu/reședință, telefon fix/mobil, adresei de e-mail, modificarea capacității legale, modificarea sau anularea mandatului acordat persoanelor împuternicite pe cont, modificari în statutul de persoana expusa politic.

**3.4.2.** Banca nu răspunde în niciun fel de eventualele prejudicii suferite de Client sau de terți ca urmare a comunicării cu întârziere a modificărilor survenite sau a necomunicării lor.

**3.4.3.** În situația expirării actului de identitate, Banca își rezervă dreptul de a suspenda orice tranzacții/servicii inițiate de Client la ghișeul băncii sau prin canale alternative până la prezentarea unor documente de identitate valide emise în conformitate cu dispozițiile legale.

### **3.5 OPERAȚIUNI BANCARE PRIN CONTUL CURENT**

#### **3.5.1. Transmiterea instrucțiunilor de către Client**

**3.5.1.1.** Clientul are dreptul să dispună de sumele din cont pe bază de instrucțiuni de plată scrise/autorizate, semnate conform documentației de deschidere cont și/sau a altor documente similare acceptate de comun acord, existente în posesia Băncii și în limitele specificate în acestea.

**3.5.1.2.** În cazul în care sunt date de către Client mai multe instrucțiuni de plată autorizate, a căror sumă totală depășește soldul disponibil al contului Clientului, Banca va îndeplini aceste instrucțiuni în ordinea primirii lor și în limita soldului disponibil.

**3.5.1.3.** Clientul suportă pierderile legate de orice operațiuni de plată rezultând din utilizarea unui instrument de plată pierdut/furat sau ca urmare a nepăstrării în siguranță a elementelor de securitate personalizate precum și pierderile rezultate din folosirea fără drept a unui instrument de plată până în momentul notificării către Bancă a pierderii, furtului, folosirii fără drept sau neautorizate a instrumentului său de plată, în limitele prevazute în prezentele CGA.

**3.5.1.4.** Clientul va putea solicita interogarea situației conturilor proprii direct de la ghișee sau prin canale alternative precum, dar fără a se limita la: Voice Teller (prin telefon), Fax Teller (prin fax), robot „Livia de la BT”, BT 24 - Internet Banking, BT Pay, dar și transmiterea de instrucțiuni de transfer de sume în lei și / sau valută din conturile proprii, direct de la ghișee sau prin canale alternative: BT 24 - Internet Banking, BT Pay.

**3.5.1.5.** Acolo unde acest lucru se impune, în baza legislației în vigoare precum și a uzanțelor și practicilor internaționale în materie bancară sau prin reglementările interne ale Băncii, originalul instrucțiunilor trimise prin canalele alternative va fi depus ulterior la bancă sau expediat acesteia prin poștă, de îndată, cu mențiunea “pentru confirmare”.

În situația în care Clientul nu depune originalul și în cazul în care pentru procesarea unui ordin de plată este nevoie ca acesta să fie completat în original, se consideră că Clientul autorizează Banca, prin prezenta, să completeze un formular în original, în numele său și după modelul primit prin canalele alternative.

Pentru scopul procesării respectivei tranzacții, atât formularul de ordin de plată primit prin canalele alternative cât și cel rescris de Bancă, constituie unul și același document.

**3.5.1.6.** Clientul acceptă ca Banca să proceseze operațiunile ordonate de Client prin canalele alternative, pe baza și la momentul primirii acestora, confirmarea sau, după caz, originalul instrucțiunilor primite ulterior servind doar scopurilor interne ale Băncii și scopurilor de raportare către Banca Națională a României. Părțile înțeleg și sunt de acord că momentul formării

contractului în cazul oricărei operațiuni executate de Bancă în temeiul unor astfel de instrucțiuni, îl constituie momentul primirii de către Bancă a respectivelor instrucțiuni și nu momentul primirii confirmării/originalului instrucțiunilor de la Client.

**3.5.1.7.** Dacă Banca, la primirea confirmării, constată existența unor discrepanțe, de orice natură, între instrucțiunile inițial transmise prin canalele alternative și confirmarea trimisă de Client, instrucțiunile inițiale vor prevala și confirmarea va fi modificată în consecință. O copie a confirmării astfel modificate va fi trimisă Clientului spre informare și va putea fi folosită ca probă, de către Bancă, în caz de litigiu.

**3.5.1.8.** În cazul în care nu există discrepanțe între instrucțiunile inițial transmise de Client prin intermediul canalelor alternative și confirmare, Banca poate folosi, în cazul unui litigiu, pe oricare dintre ele ca mijloc de probă a operațiunii la care ele se referă.

**3.5.1.9.** Banca nu va răspunde pentru eventualele consecințe păgubitoare pentru Client apărute din executarea corectă de către Bancă a instrucțiunilor primite pe canalele alternative.

**3.5.1.10.** Convorbirile telefonice între Client și Bancă (conversații de suport/asistență clienți sau transmitere de instrucțiuni, acolo unde este cazul) pot fi înregistrate, cu acordul Clientului, iar părțile pot folosi astfel de înregistrări telefonice ca probe în orice litigiu dintre acestea.

**3.5.1.11.** Clientul are responsabilitatea de a furniza Băncii toate documentele solicitate de către aceasta precum și toate autorizațiile necesare, în conformitate cu reglementările Băncii Naționale a României sau a oricăror alte organisme de supraveghere/autorități speciale naționale și/sau internaționale.

În cazul în care Banca nu poate aplica prevederile legale legate de identificarea clientului și verificarea identității acestuia, obținerea de informații despre scopul și natura relației de afaceri, inclusiv prin prisma tranzacțiilor derulate, aceasta are dreptul să nu execute operațiunea respectivă.

În situația în care clientul nu respectă aceste obligații, nu este angajată răspunderea Băncii.

**3.5.1.12.** Clientul va răspunde față de Bancă pentru orice pierdere suferită de aceasta, ca urmare a neaducerii la cunoștința Băncii a vreunei restricții sau limitări privind Clientul/ Contul.

### **3.5.2 Condiții privind executarea instrucțiunilor de către Bancă**

**3.5.2.1.** Clientul are dreptul să dispună de sumele din cont inclusiv prin ridicarea lor în numerar de la ghișeele unităților Băncii; pentru ridicările de numerar în sume mai mari de 60.000 RON/ echivalent alte valute, Banca își rezervă dreptul de a onora solicitarea într-un termen de până la 7 zile lucratoare de la momentul solicitării, cu posibilitatea plății unor comisioane suplimentare de retragere de numerar, dacă este cazul, conform *Deciziei de taxe și comisioane a Băncii*.

**3.5.2.2.** Banca va executa un ordin de plată dispus de Client dacă:

- ordinul de plată a fost dat pe formularul standard/tipărit sau aprobat de Bancă (inclusiv format electronic), este lizibil, corect și completat corespunzător cu toate informațiile prevăzute de formularul standard și semnat de Client/Împuternicit în deplină concordanță cu speciemenle de semnături aflate la Bancă (în cazul ordinelor de plată emise pe suport hârtie). Ordinul de plată este considerat ca fiind corect executat în ceea ce privește beneficiarul plății, dacă este executat în conformitate cu codul IBAN furnizat de către client. În cazul în care codul IBAN furnizat de către client este incorect, Banca nu răspunde pentru neexecutarea sau executarea defectuoasă a operațiunii de plată



- soldul contului permite atât respectiva plată, cât și plata comisioanelor datorate Băncii pentru serviciile prestate;
- tranzacția este conformă cu legile și reglementările legale aplicabile;
- efectuarea tranzacției nu este împiedicată de existența unui ordin de poprire sau altă dispoziție de indisponibilizare a contului emisă de o autoritate competentă sau de către Bancă;
- nu există pentru Bancă motive ce tin de sursa, conținutul, semnătura, consimțământul transmiterii Ordinului de plata care pot crea suspiciuni privind autenticitatea Ordinului de plata.

**3.5.2.3.** Instrucțiunile de plată date Băncii vor fi executate pe contul și riscul Clientului, care va suporta consecințele rezultate din neînțelegeri sau erori, cu excepția cazurilor în care Banca este ținută răspunzătoare, conform legii. În cazul transferurilor valutare interbancare, Banca își rezervă dreptul de a efectua transferurile ordonate de Client prin băncile sale de corespondent agreeate și/sau casă/sisteme de compensare în funcție de politica Băncii.

**3.5.2.4.** Banca își rezervă dreptul să nu inițieze efectuarea de transferuri pentru tranzacțiile legate de servicii încadrate în categoria jocurilor de noroc fără îndeplinirea condițiilor prevăzute de lege, de tranzacții legate de achiziția de produse și/sau servicii pornografice (inclusiv videochat sau alte servicii similare), achiziția de arme/muniții fără îndeplinirea condițiilor prevăzute de lege, tranzacții cu monede virtuale, în cazul identificării unor potențiale riscuri sau al neîndeplinirii unor cerințe impuse de instituțiile de credit implicate în circuitele bancare de decontare.

**3.5.2.5.** 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 acestuia, efectuând plata în contul indicat în instrucțiunea de plată.

**3.5.2.6.** În temeiul prezentelor CGA, precum și al oricărui contract special încheiat cu Banca, se consideră autorizată operațiunea de plată pentru care Clientul și-a exprimat consimțământul astfel:

- prin semnătură olografă pe exemplarul eliberat de Bancă clientului pentru transferuri sume prin ordine de plată pe suport hârtie și ridicări de numerar;
- prin mandatul dat Băncii odată cu semnarea contractului specific de către client, în cazul operațiunilor de debitare directă;
- prin efectuarea de acțiuni specifice care au ca finalitate transmiterea către bancă a tranzacțiilor de tipul plăților programate și/ sau recurente, respectiv în cazul transmiterii tranzacțiilor prin intermediul canalelor electronice.

**3.5.2.7.** După ce operațiunea de plată autorizată de către client a fost executată de către Bancă, iar suma este debitată din contul Clientului, Banca va pune la dispoziția acestuia de îndată o referință care să îi permită clientului identificarea fiecărei operațiuni de plată, beneficiarul plății (dacă este cazul), valoarea și moneda în care s-a realizat operațiunea de plată, costul operațiunii de plată, precum și cursul de schimb utilizat (dacă este cazul) și data valutei debitării contului.

**3.5.2.8.** Banca poate să folosească sisteme de comunicații, de decontare sau de plăți sau serviciile unei terțe părți pentru executarea operațiunilor de plată ordonate, fără ca acestea să conducă la taxe și comisioane suplimentare pentru Client, cu excepția celor comunicate de Bancă și agreeate de către Client anterior efectuării tranzacției, sau în cazul în care taxele și comisioanele nu pot să fie anticipate de către Banca din punct de vedere al existenței și/sau al quantumului acestora.

**3.5.2.9.** Transferurile intra-bancare cu ordin de plată se efectuează **în aceeași zi**, în limita disponibilului din cont, cu condiția prezentării de către Client a ordinelor de plată la ghișeu în timpul programului de lucru afișat de unitățile Băncii sau transmise pe canalele electronice conform condițiilor de funcționare specifice. Transferurile inter-bancare naționale, cu ordin de plată, se efectuează în limita disponibilului din cont, cel mai târziu până la sfârșitul următoarei zile lucrătoare, Banca luând toate măsurile necesare în vederea respectării termenului menționat. Termenele de recepție și procesare a operațiunilor de plată pot să fie consultate de către clienți pe pagina dedicată de pe site-ul băncii.

**3.5.2.10.** Banca stabilește o oră-limită comunicată clienților prin afișare la sediile sale și pe site-ul Băncii, după care orice ordin de plată se consideră primit în următoarea zi lucrătoare. Ziua de sâmbătă este considerată zi lucrătoare bancară pentru plățile interbancare și zi lucrătoare bancară pentru plățile intrabancare.

**3.5.2.11.** Momentul primirii ordinului de plată reprezintă momentul în care ordinul de plată, transmis direct de către Client, este primit de către Bancă. În cazul în care momentul primirii nu este o zi lucrătoare bancară, ordinul de plată se consideră primit în următoarea zi lucrătoare.

**3.5.2.12.** În cazul în care Clientul de comun acord cu Banca convine ca executarea ordinului de plată să înceapă într-o anumită zi sau la sfârșitul unei anumite perioade ori în ziua în care Clientul a asigurat disponibil în contul său, momentul primirii este considerat ziua convenită. În cazul în care ziua convenită nu este o zi lucrătoare bancară, ordinul de plată se consideră primit în următoarea zi lucrătoare.

**3.5.2.13.** Banca va putea accepta și alte forme de depunere a documentelor, inclusiv prin intermediul canalelor alternative, modul de lucru în aceste cazuri supunându-se regulilor de funcționare specifice acestor canale, care vor fi aduse din timp la cunoștința clienților și/sau prevăzute în contractul pentru produsele specifice încheiat cu Clientul.

**3.5.2.14.** După limitele de timp specificate la articolele anterioare, ordinele de plată pot fi revocate numai dacă Banca și clientul convin astfel și cu acordul beneficiarului plății, dacă acest acord este necesar. Pentru acest serviciu, Banca poate percepe un comision de revocare, conform Listei de taxe și comisioane. Orice astfel de anulare/modificare trebuie solicitată în scris de către Client și trebuie să indice clar care este instrucțiunea care se cere a fi anulată sau modificată precum și motivul solicitării.

**3.5.2.15.** Banca nu poate garanta revocarea cu succes a unui ordin de plată în cazul în care:  
a) instrucțiunea de plată a fost deja transmisă către banca beneficiarului în cazul operațiunilor de plată interbancare.  
b) suma tranzacției a fost deja creditată în Contul beneficiarului plății în cazul operațiunilor de plată intrabancare; în acest caz revocarea se va putea realiza numai cu acordul beneficiarului plății.

**3.5.2.16.** Orice cost ocazional sau prejudiciu suferit de Bancă, ce decurge din revocarea sau modificarea unui ordin de plată, va fi suportat de Client, acesta mandatând Banca să debiteze automat oricare Cont al acestuia, fără îndeplinirea altor formalități prealabile. În prealabil Banca va informa Clientul asupra costurilor suplimentare pe care le presupune efectuarea operațiunii de revocare/modificare a ordinului de plată, prin Brosura de taxe și comisioane privind operațiunile derulate prin conturi, anexa la prezentul document.

**3.5.2.17.** Clientul nu poate revoca un ordin de plată după ce acesta a fost primit de către Bancă,

decât în cazul menționat la art. **3.5.2.12** și cel tarziu până la sfârșitul zilei lucrătoare care preceda ziua convenită.

**3.5.2.18.** Banca are dreptul să nu execute un ordin de plată, dacă dispozițiile acestuia sunt considerate frauduloase sau cu potențial fraudulos, fără a putea fi ținută răspunzătoare pentru prejudiciile produse Clientului din această cauză. Refuzul și, dacă este posibil, motivele refuzului, precum și procedura de remediere a oricăror erori de fapt care au condus la refuz sunt notificate clientului, dacă acest lucru nu este interzis prin alte prevederi legislative relevante.

**3.5.2.19.** Plățile externe care intră sub incidența Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 113/2009 privind serviciile de plată dispuse de Clienți se execută în maxim 1 zi lucrătoare de la momentul primirii ordinului de plată de către Bancă.

**3.5.2.20.** Data plății efectuate din cont de către Client va fi data la care contul este debitat de către Bancă. Banca va pune la dispoziția clientului sumele primite în contul acestuia, cu data valutei la care Banca a primit fondurile. Pentru încasările care intră sub incidența OUG 113/2009, Banca va pune la dispoziția clientului sumele primite în conformitate cu codul IBAN beneficiar, conținut în instrucțiunea de încasare.

**3.5.2.21.** Pentru plățile valutare care intră sub incidența Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 113/2009, Banca va executa ordinele de plată externe în valută cu comision OUR (comisioanele tuturor băncilor implicate în circuitul de decontare al plății sunt în sarcina ordonatorului) sau SHA (comisioanele BT și ale băncii corespondente a BT, sunt în sarcina ordonatorului, iar comisioanele băncii beneficiare și a corespondentului băncii beneficiare cad în sarcina beneficiarului). Procesarea ordinelor de plată aflate pe circuit sau a instrucțiunilor transmise electronic care conțin opțiunea de comisionare BEN (comisioanele tuturor băncilor implicate în circuitul de decontare al plății sunt în sarcina beneficiarului) se va efectua prin transformarea acestuia de către Bancă în SHA.

**3.5.2.22.** În cazul în care un cont al Clientului este creditat din eroare cu o sumă, Clientul este obligat să notifice imediat Banca, neavând dreptul să retragă, transfere, dispună sau să utilizeze în orice alt fel acea sumă, în totalitate sau în parte.

Dacă, încălcând această obligație, Clientul retrage, transferă, dispune sau utilizează în orice fel suma creditată incorect sau o parte din aceasta, Clientul se obligă să ramburseze de îndată Băncii suma respectivă și să despăgubească Banca pentru orice pierdere suferită ca urmare a acestui fapt. În acest context, Banca poate proceda la debitarea Contului cu suma incorect creditată ce va excede soldul creditor al acestuia, operațiune ce are valoare juridică de acceptare anticipată de către Client.

**3.5.2.23.**

(a) În situația în care eroarea aparține Băncii sau prestatorului de servicii de plată al plătitorului, Banca are dreptul, fără a fi necesară înștiințarea sau obținerea unei autorizări prealabile de la Client, să corecteze eroarea (indiferent de sursa sumelor creditate din eroare) prin debitarea contului cu suma respectivă. Corecția astfel efectuată va fi reflectată în extrasul de cont.

(b) În situația în care eroarea aparține plătitorului, Banca va efectua corecția după obținerea unei autorizări prealabile de la beneficiar, cu condiția ca sumele sau conturile să nu fie indisponibilizate în condițiile legii. Corecția astfel efectuată va fi reflectată în extrasul de cont.

Banca are dreptul de a bloca sumele creditate eronat (sau echivalentul acestora în valuta existentă în conturi, la cursul BNR valabil la data blocării) până la lamurirea situației acestora.

**3.5.2.24.** Banca nu va fi considerată răspunzătoare pentru pierderi sau prejudicii de orice natură suportate direct sau indirect de către Client ca urmare a executării de către Bancă a unei instrucțiuni care ulterior se dovedește a fi transmisă de către o persoană fără calitate/drept, dacă Banca dovedește că a manifestat diligență, dar lipsa de calitate/drept/identitate a persoanei care a transmis instrucțiunea nu putea fi stabilită.

**3.5.2.25.** Clientul autorizează Banca să compenseze orice sumă datorată Băncii cu orice sumă disponibilă din orice cont curent și/sau de depozit indiferent de valoarea și valuta în care sunt disponibile și/sau indiferent de scadența depozitului, mai puțin sumele exceptate conform prevederilor legale, în măsura în care Banca poate determina originea acestor sume. În ceea ce privește sumele încasate cu titlu de alocații/indemnizații/alte sume ce nu pot fi urmărite prin măsuri legale de indisponibilizare asiguratorii/executorii, inclusiv prin poprire, dispuse pe conturile Clientului, Banca are dreptul de a deschide un subcont distinct și de a încasa sumele în acest cont, astfel încât să se asigure exceptarea acestor sume de la poprire sau compensare cu sume datorate Băncii. Decizia deschiderii contului și/sau de încasare a sumelor în contul aferent conform celor menționate mai sus aparține exclusiv Băncii. În cazul în care compensarea sumelor datorate va necesita schimbarea unei anumite valute în alta, o astfel de schimbare se va efectua la cursul de schimb aplicat de Banca în ziua și la momentul efectuării operațiunii, în acest scop Banca fiind mandatată pentru orice operațiune de schimb valutar care va fi necesară. În cazul în care din operațiune s-ar genera descoperit de cont neautorizat, clientul are obligația să acopere deficitul, inclusiv dobânda penalizatoare aferentă. În toate aceste situații clientul va fi înștiințat de către Bancă, după efectuarea compensării, prin Extrasul de cont.

**3.5.2.26.** Instrumentele de debit se decontează conform circuitelor și termenelor prevăzute în normele și regulamentele Băncii Naționale a României și reglementărilor interne ale Băncii, în limita disponibilului din cont, luând în considerare momentul prezentării instrumentului de către Client la ghișeu. Clientul va fi informat, despre toate aceste termene, pe site-ul Băncii și prin orice alte mijloace considerate potrivite de către Bancă.

**3.5.2.27.** Banca se supune regulilor stabilite prin legislația în vigoare privind regimul sancțiunilor internaționale de blocare a fondurilor. În acest sens, Banca își rezerva dreptul de a nu procesa tranzacții dinspre/ către entități aflate pe listele de sancțiuni internaționale. În cazul în care pe circuitele de decontare pot exista și alte potențiale riscuri de blocare de fonduri, sesizate de către Banca clientului, tranzacția se poate efectua numai prin asumarea riscului de către Client.

### **3.5.3 Operațiuni cu instrumente monetare negociabile**

**3.5.3.1.** La cererea Clientului, în baza reglementărilor interne, Banca poate executa operațiuni cu efecte de comerț (cambii și bilete la ordin) și anume: încasări, plăți, avalizări și girări. Pentru ca Banca să fie desemnată în calitate de beneficiar al efectelor de comerț, Clientul trebuie să obțină acordul prealabil al Băncii. Pentru operațiunile cu instrumente monetare negociabile se aplică, în completarea prevederilor din conținutul CGA, reglementările speciale ale Băncii Naționale a României.

**3.5.3.2.** În cazul efectelor de comerț al căror posesor legitim este Clientul, Banca creditează contul Clientului cu contravaloarea efectului de comerț numai la încasarea efectivă a acestuia.

**3.5.3.3.** Clientul poate face trageri din contul său curent prin instrumente de debit emise de Bancă, eliberarea acestora urmând a se face în conformitate cu prevederile legale referitoare la instrumentele de debit.

**3.5.3.4.** Constituie un delict imputabil Clientului cazurile de emitere de cecuri fără acoperire cu disponibil sau completarea cu date false. În cazul acestor abateri, conform normelor legale, Banca are obligația să informeze Centrala Incidentelor de Plăți din cadrul BNR și să sesizeze autoritățile competente.

**3.5.3.5.** Banca primește cecuri bancare și personale emise de alte bănci în vederea remiterii spre încasare în țară sau străinătate, pentru a fi achitate de băncile trase, urmând să crediteze contul în lei sau valută al Clientului la primirea efectivă a sumelor.

**3.5.3.6.** Spezele și comisioanele percepute de băncile autohtone și/sau băncile corespondente din străinătate pentru încasarea cecurilor și returnarea celor neonorate de băncile trase sunt în sarcina Clientului.

**3.5.3.7.** În vederea remiterii spre încasare, și, după caz, a acceptării și decontării instrumentelor de debit (cecuri, bilete la ordin, cambii) de către Bancă, Clientul trebuie să se asigure de completarea corectă și completă a instrumentului de debit prezentat, cu mențiunile obligatorii conform legilor specifice aplicabile.

**3.5.3.8.** Clientul are obligația de a preda Băncii formularele instrumentelor de plată/de debit (cec, cambie, bilet la ordin) necompletate sau incorect completate pentru care Clientul solicită anularea.

**3.5.3.9.** De asemenea, în cazul înregistrării unui incident de plată major cu cecuri, Clientul are obligația de a restitui Băncii, de îndată, toate formularele de cec ridicate de la Bancă, aflate în posesia sa și/sau a mandatarilor săi.

**3.5.3.10.** În toate cazurile de încetare a relațiilor de cont cu Banca, titularul de cont se obligă să restituie Băncii toate formularele de cec, bilet la ordin și cambie. Banca nu va elibera formulare de cec barat clienților aflați în interdicție bancară. Banca își rezervă dreptul de a elibera un număr limitat de formulare de instrumente de debit, în funcție de vechimea și istoricul clientului în relația cu Banca.

**3.5.3.11.** Clientul este obligat să respecte cerințele de securitate privind operațiunile de plată.

**3.5.3.12.** Clientul are obligația să solicite anularea titlului printr-o cerere adresată președintelui judecătorei de la locul de plată a cecului, în cazul pierderii, furtului sau distrugerii titlului. Ordonanța trebuie să fie comunicată Băncii și publicată în Monitorul Oficial al României. Plata titlului către deținător înainte de recepționarea ordonanței liberează pe tras de obligația de plată.

## **3.6 INDISPONIBILIZAREA CONTURILOR**

**3.6.1.** Banca are dreptul de a reține și de a plăti către terți, din soldurile creditoare ale conturilor Clientului rezultate după eventuala compensare cu obligațiile de plată ale Clientului față de Bancă, conform art. 2185 Cod Civil (indiferent de tipul acestora), sume datorate terților, fără consimțământul și fără înștiințarea prealabilă a acestuia, în cazurile expres prevăzute de lege, în baza unei hotărâri judecătorești definitive sau a oricărui alt titlu executoriu stabilit ca atare prin



lege. În cazul în care aceste sume vor necesita schimbarea unei valute în alta, Banca va efectua schimbul valutar.

**3.6.2.** Banca are dreptul, fără acordul și înștiințarea prealabilă a Clientului, de a desființa înainte de termen depozitele constituite de Client și de a debita sumele datorate, dacă acesta are datorii restante față de Banca sau au fost instituite măsuri legale de indisponibilizare asiguratorii/executorii, inclusiv prin poprire, pe conturile Clientului. Pentru sumele rămase în urma achitării obligațiilor de plată ale Clientului, Banca este mandatată să reconstituie depozitul pe aceeași perioadă și de același tip ca și cel desființat sau de tipul cel mai apropiat din punct de vedere al termenului și/sau al cuantumului dobânzii acordate, dacă Banca nu mai are în ofertă la data desființării depozitului tipul de depozit contractat inițial de Client.

**3.6.3.** Depozitele exceptate de la prevederile art. 3.6.2. sunt următoarele: Conturile de tip *ESCROW*, Conturile de *cash colateral*, Conturile cu *garanție de buna execuție*, Conturile în care sunt constituite *garanțiile de gestiune*, Conturile cu dedicație specială (cecuri certificate, ordine de plată cu scadență, acreditive, cash colateral pentru alte destinații, emise anterior instituirii popririi), alte conturi de depozit cu afecțatune specială sau care nu pot face obiectul executării silite.

### **3.7 EXTRASE DE CONT**

**3.7.1.** Banca va informa clientul despre sumele aflate în cont și tranzacțiile efectuate pe parcursul unei perioade, sub forma unui extras de cont. Extrasul de cont constituie o dovadă concludentă și corectă în cadrul unor proceduri judiciare sau de altă natură între părți asupra operațiunilor înscrise în cuprinsul său, în măsura în care nici Clientul și nici Banca nu au semnalat vreo eroare a acestuia în conformitate cu prevederile articolelor succesive.

Orice eroare în conținutul extrasului de cont va fi notificată Băncii de îndată ce clientul a luat la cunoștință despre conținutul extrasului de cont. Clientul trebuie să verifice conținutul extrasului la primirea acestuia.

Dacă, în maximum 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data emiterii extrasului, conținutul acestuia nu este contestat, atunci acesta va fi considerat acceptat de către Client.

În cazul în care Banca se autosesizează cu privire la existența unei erori în unul din documentele predate Clientului, Banca o va rectifica și va notifica Clientul despre acest lucru.

Banca corectează o operațiune de plată executată incorect sau neautorizată, numai dacă Clientul semnalează acesteia eroarea, fără întârziere nejustificată, în termen de maxim 13 luni de la data debitării contului.

Clientul va informa Banca imediat ce a luat la cunoștință de existența sumelor necuvenite din cont.

Clientul nu are dreptul să retragă, să transfere sau să se folosească în vreun fel de aceste sume. Dacă Clientul utilizează, total sau parțial, suma necuvenită, acesta se obligă să restituie îndata Băncii suma respectivă, inclusiv dobânda aferentă cuvenită Băncii și să despăgubească Banca în legătură cu eventualele daune solicitate de către un tert în legătura cu utilizarea sumelor necuvenite din cont.



**3.7.2.** Banca pune gratuit la dispoziția clientului, o dată pe lună, extrasele lunare de cont pe suport hârtie (sau în altă formă agreată de comun acord). În extrasul de cont vor fi evidențiate explicit toate operațiunile efectuate de client precum și dobânzile, comisioanele, taxele, spezele, reținute de Bancă.

**3.7.3.** Pentru solicitarea eliberării extraselor de cont în mai multe tranșe în cursul unei luni, Banca poate solicita un comision de eliberare extras de cont. Acest comision poate fi găsit și consultat pe site-ul Băncii și în unitățile Băncii.

**3.7.4.** Părțile convin că Banca are dreptul de a include în extrasele de cont orice comunicare/solicitare a Băncii către Client, cu respectarea prevederilor legale în vigoare și a dispozițiilor contractuale.

**3.7.5.** La cererea Clientului și pe cheltuiala lui, Banca poate elibera duplicate de pe extrasele de cont.

### **3.8 DOBÂNZI, COMISIOANE, SPEZE, COSTURI**

**3.8.1.** Nivelul taxelor și comisioanelor practicate de Bancă pentru serviciile prestate sunt stabilite de conducerea Băncii și sunt cuprinse în Lista de taxe și comisioane și spezele bancare - ce reprezintă anexă a prezentelor CGA, acestea fiind puse la dispoziția Clientului la toate sediile Băncii și pe site-ul Băncii.

**3.8.2.** Banca își rezervă dreptul de a schimba nivelul dobânzilor/comisioanelor/taxelor/spezelor pentru serviciile prestate, în funcție de politica proprie, condițiile existente pe piață și de modificarea elementelor de cost ale acestora, urmând a comunica clienților aceste modificări în termenii și condițiile prevăzute de legislația în vigoare și prezentele CGA.

**3.8.3.** Clientul recunoaște dreptul Băncii de a modifica/completa dobânzile/comisioanele/taxele pentru serviciile prestate în condițiile precizate la articolele anterioare.

**3.8.4.** Banca va percepe comisioane diferite față de cele din listă pentru servicii specifice în cazul în care printr-o convenție individuală încheiată cu clientul s-a agreat aplicarea altor comisioane decât cele standard. Comisioanele specifice, agreate cu clienții, intră în vigoare și se aplică numai după acceptarea expresă - în scris - a acestora.

**3.8.5.** Pentru operațiunile de transfer efectuate din/în conturile de lei și/sau valută, la ordinul Clientului sau pentru acesta, Clientul este de acord să plătească Băncii comisioanele, taxele și spezele aferente acestor servicii bancare prestate, inclusiv comisioanele de transfer percepute de terțe părți implicate în circuitul de decontare a fondurilor. Prin urmare, Banca percepe automat din contul curent al clientului comisioanele/taxele/spezele pentru operațiunile efectuate – dacă nu s-a prevăzut altfel în contracte/convenții specifice încheiate cu Clientul.

**3.8.6.** Pentru platile valutare procesate de banca Beneficiarului plății, dar care din diferite motive (de ex. neconcordanța între numele și contul Beneficiarului, contul Beneficiarului și valuta trimisă) au necesitat modificări, este posibil ca aceasta să rețină un comision suplimentar (repair charges). Pentru plățile valutare care necesită modificări (amendamente) sau care sunt returnate de către banca intermediară/beneficiară este posibil ca băncile implicate să solicite/rețină un comision suplimentar. În aceste cazuri, comisionul perceput de banca/băncile intermediare și/sau banca beneficiară se comunică clienților BT și se rețin ulterior efectuării plății, pe măsură ce sunt primite de la băncile implicate. În cazul returnării de către banca

corespondentă/beneficiară a sumelor aferente plăților eronate care nu au putut fi procesate, aceste sume se încasează în contul clientului, diminuate cu comisioanele percepute de către băncile corespondente implicate.

**3.8.7.** De asemenea, orice cheltuială aferentă operațiunilor specifice efectuate de Bancă la cererea Clientului, inclusiv investigațiile în vederea soluționării unor eventuale plăți eronate, incorecte sau neautorizate, precum și toate costurile legate de constituirea, administrarea, modificarea, monitorizarea, radierea, executarea garanțiilor furnizate de Client sunt suportate de acesta. Clientul autorizează Banca în vederea efectuării oricăror demersuri necesare pentru soluționarea plăților eronate, incorecte sau neautorizate, în măsura în care aceste demersuri sunt posibile, din punct de vedere legal și operațional.

**3.8.8.** Clientul suportă și cheltuielile extraordinare, în special taxele de timbru judiciar și alte taxe legale, cheltuieli de comunicare a documentelor pe cale poștală, telefonică, telegrafică, alte impozite și costuri pe care Banca trebuie să le suporte în cazul în care devine parte în cadrul unor proceduri judiciare și extrajudiciare, în contradictoriu cu Clientul și/sau cu terți, inclusiv cu terții garanți ai Clientului care și-au asumat obligații de garantare față de Bancă, dacă aceste cheltuieli de judecată sunt acordate prin hotărâre judecătorească definitivă.

### **3.9 ÎNCETAREA RELAȚIEI DE AFACERI**

**3.9.1.** Raportul juridic dintre Client și Bancă (inclusiv închiderea contului) poate înceta în unul din următoarele moduri:

**a)** Prin acordul dintre Bancă și Client, cu efect imediat;

**b)** Din inițiativa Băncii în **situația în care:**

**b.1.** Clientul nu depune documentele solicitate, în termenul indicat de Bancă, cu ocazia revizuirii contului sau în orice alte situații stabilite de Bancă și comunicate Clientului;

**b.2.** Clientul a cauzat prejudicii Băncii, a furnizat informații false Băncii, s-a dovedit a fi implicat în fraude, operațiuni de spălare a banilor sau de finanțare a terorismului sau este implicat în scandaluri publice, iar asocierea acestuia cu Banca ar dauna imaginii ei;

**b.3.** Clientul manifestă un comportament inadecvat/deficitar/violent în raport cu angajații Băncii, nu respectă regulile unei conduite civilizate și, în aceste condiții, asocierea/continuarea relației de afaceri cu acesta ar dauna imaginii Băncii;

**b.4.** Continuarea relației de afaceri cu clientul nu mai corespunde politicii Bancii cu privire la acceptarea clienților din punctul de vedere al tipologiei de clienți și al tranzacțiilor derulate de acestia.

**b.5.** Clientul nu a efectuat nicio operațiune în cont pe o perioadă de timp mai mare de 6 luni consecutive, sau, Clientul prezintă un descoperit de cont neautorizat rezultat din neachitarea timp de 6 luni consecutiv a dobânzilor, taxelor și comisioanelor aferente.

**b.6.** Banca decide în conformitate cu politica proprie, încetarea relației de afaceri cu Clientul, fără a fi obligată să motiveze decizia de denunțare unilaterală. Banca nu va putea uza de acest drept de denunțare unilaterală în cazurile prevăzute la lit. c a prezentului articol.

În situațiile prezentate la punctul b.5 și b.6 denunțarea va intra în vigoare în termen de 2 luni de la data la care clientul va primi notificarea Băncii. În situațiile prezentate la punctele b.1, b.2, b.3 și b.4, Banca își rezervă dreptul de a închide conturile clientului anterior datei la care denunțarea ar intra în vigoare, respectiv anterior împlinirii termenului de 2 luni de la data la care clientul a primit notificarea Băncii.

În situațiile prevăzute la punctul b.2, temporar, Banca poate lua decizia blocării unor sume pe conturile Clientului. Pe durata blocării Contului vor fi permise următoarele înregistrări, dar fără a se limita la acestea: se va calcula și va înregistra dobânda creditoare sau, după caz debitoare; se va percepe comisionul de administrare a Contului; se vor putea efectua încasări în Cont.

**c)** La cererea Clientului sau a Împuterniciților acestuia în baza unui mandat autentic, în situația notificării Băncii în scris în acest sens, cu 30 de zile calendaristice înainte, dacă nu există clauze legale sau contractuale restrictive cu privire la închiderea contului, cu condiția rambursării tuturor sumelor datorate Băncii. Această operațiune este gratuită și nu implică costuri suplimentare pentru clienți.

Contul curent va putea fi închis doar dacă la data cererii de închidere nu există în derulare produse și/ sau servicii oferite de Bancă care necesită menținerea în continuare a contului curent deschis. De asemenea, Clientul declară că la data depunerii cererii de închidere cont nu există emise cecuri/bilete la ordin/cambii semnate personal sau de Împuterniciți conform reglementărilor în vigoare și nici nu există astfel de titluri deja emise care urmează să fie puse în circuit bancar de beneficiarii acestora, cunoscând că legea penală sancționează falsul în declarații.

**d)** În caz de deces al Clientului, la data la care Banca a luat la cunoștință, în baza unor documente care atestă producerea acestui eveniment.

În această situație, Banca va permite realizarea de operațiuni cu sumele Clientului decedat numai moștenitorilor desemnați în temeiul unui certificat de moștenitor emis de un Notar Public sau în baza unei hotărâri judecătorești executorii, în condițiile legii române, completate, după caz, cu un act de partaj care stabilește cotele fiecărui moștenitor. Aceste documente trebuie să prevadă includerea în masa succesorală a sumelor din conturile deschise pe numele Clientului decedat la Bancă.

Banca nu răspunde de eventualele pagube înregistrate ca urmare a acțiunii persoanelor autorizate de Client să opereze pe conturile deschise la Bancă în perioada de timp scursă până la informarea corespunzătoare a Băncii privind decesul/incapacitatea Clientului dovedită cu acte emise în condițiile legii.

**3.9.2.** Urmare a încetării relației contractuale, în oricare dintre situațiile de mai sus, Banca va închide toate conturile Clientului, va înceta creditarea cu dobândă a acestora, urmând ca suma care constituie la acea dată soldul creditor al Conturilor să fie transferată și păstrată într-un cont special nepurtător de dobândă până la o posibilă transferare a sumelor conform instrucțiunilor Clientului sau la solicitarea moștenitorilor, în conformitate cu înscrisurile prevăzute la art. 3.9.1 lit.d, intervenite în termenul de prescripție.

În cazul în care soldul contului este în valută, Banca poate efectua conversia sumei în lei la cursul de schimb valutar aplicat de bancă în ziua și la momentul efectuării operațiunii de închidere a contului curent. Banca nu va fi răspunzătoare în nici o situație pentru eventuale prejudicii pe care le-ar suferi Clientul ca urmare a închiderii conturilor sale, conform celor mai sus precizate.

**3.9.3.** În toate cazurile de încetare a relației de afaceri/inchidere a unui cont, termenul de prescripție în care Clientul/moștenitorii acestuia vor putea solicita restituirea sumelor care au reprezentat soldul creditor al respectivului cont la data închiderii acestuia, este de 5 ani și începe să curgă de la data închiderii contului Clientului. În cazul în care închiderea contului s-a făcut la inițiativa Băncii, termenul de prescripție se calculează de la data la care Clientul a fost notificat în acest sens.

#### **I.4. LIMITAREA EFECTELOR IMPREVIZIUNII**

**4.** Clientul înțelege și acceptă posibilitatea ca, în cazul survenirii unor schimbări excepționale a împrejurărilor care au stat la baza încheierii prezentelor Condiții Generale de Afaceri, independente de voința Băncii, executarea obligațiilor sale să devină mai oneroasă din cauza creșterii costurilor executării acestora. Prezenta clauză nu va fi interpretată ca o clauză de asumare a riscului, în sensul art. 1271 alin (3) paragraful (c) Cod Civil dacă Clientul solicită, într-un termen rezonabil și cu bună-credință, negocierea adaptării rezonabile și echitabile a contractului iar Banca refuză să dea curs acestei solicitări, într-un termen rezonabil și cu bună credință, prin adaptarea rezonabilă și echitabilă a Contractului.

#### **I.5. LIMITAREA RĂSPUNDERII BĂNCII**

**5.1.** 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 acesteia în relația cu Banca.

**5.2.** Dacă Banca, la cererea Clientului, transmite sume de bani sau titluri de valoare/efecte de comerț ale acestuia către un anumit Beneficiar, utilizând în acest scop terțe părți ca intermediari, transmiterea se face pe riscul Clientului cu exonerarea Băncii de orice răspundere în acest sens, dacă Banca dovedește ca și-a îndeplinit corect atribuțiile de intermediar asumate. Orice pierdere rezultată în urma folosirii în acest scop de către Bancă a serviciilor poștale, telefonice, de telex, fax, e-mail, SWIFT, Transfond sau a altor mijloace de comunicare sau transport, va fi suportată de către Client cu exonerarea Băncii de orice răspundere în acest sens.

**5.3.** Banca nu va fi considerată răspunzătoare pentru pierderi sau prejudicii de orice natură suportate direct sau indirect de către Client ca urmare a neîndeplinirii obligației Băncii de a pune la dispoziție fonduri, determinată de deficiențe/întârzieri în instrucțiunile date de Client.

**5.4.** Banca nu își asumă nicio responsabilitate în ceea ce privește consecințele întârzierilor și/sau pierderilor de documente sau a altei corespondențe adresate băncii sau transmise de către Bancă, inclusiv extrase de cont și nici în ceea ce privește deteriorarea sau alte erori ce se pot produce în timpul transportului/transmisiei unor astfel de documente sau corespondențe.

#### **I.6. CUNOAȘTEREA CLIENTELEI, PREVENIREA SPĂLĂRII BANILOR SI COMBATAREA FINANȚĂRII TERORISMULUI**

**6.** Ca instituție financiară, Banca se supune prevederilor Legii nr. 129/2019 pentru prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative și ale Regulamentului nr. 9/2008 privind cunoașterea clientelei în scopul prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului.

Clientul se considera informat că tranzacțiile efectuate prin conturi intră sub incidența prevederilor actelor normative menționate, iar orice operațiuni efectuate prin conturi care pot ridica suspiciuni, vor fi efectuate pe riscul sau/și sub deplina responsabilitate a Clientului, în astfel

de situații Banca fiind obligată să ia toate măsurile impuse de legislația aplicabilă fără a putea fi obligată, în nicio situație, la acordarea de despăgubiri dacă prin măsurile impuse de aplicarea actelor normative menționate s-ar aduce prejudicii de orice fel Clientului/altor persoane.

## **I.7. DISPOZITII FINALE**

### **7.1 CESIUNEA**

**7.1.1.** Clientul nu poate cesiona drepturile și obligațiile sale în baza convențiilor specifice sau a CGA în general, în absența acordului prealabil scris al Băncii.

**7.1.2.** Banca, la libera sa alegere și oricând pe durata existenței CGA, poate cesiona unui terț ales la libera sa discreție, oricare dintre drepturile sale iar Clientul, prin semnarea prezentului document și a convențiilor specifice, consimțite în mod necondiționat cu privire la orice astfel de cesiune. Cesiunea va deveni efectivă și opozabilă Clientului de la data primirii notificării din partea Bancii cu respectarea prevederilor legale în acest sens.

Banca va notifica în scris Clientul cu privire la realizarea unei asemenea cesiuni cu cel puțin 60 de zile înainte ca aceasta să devină efectivă.

**7.1.3.** Clientul înțelege și este de acord ca, în cazul unei cesiuni realizată de către Bancă în conformitate cu prevederile din prezenta secțiune, Banca va fi eliberată de obligațiile corelative drepturilor astfel cesionate sau, după caz, de oricare și toate obligațiile acesteia, de la momentul la care cesiunea devine efectivă.

**7.1.4.** În toate cazurile cesiunea nu va cauza niciun cost suplimentar în sarcina Clientului. Clientul va avea dreptul să fie despăgubit de Bancă și de cesionar pentru orice cheltuieli suplimentare cauzate de cesiune.

**7.1.5.** Clientul va putea să opună cesionarului toate mijloacele de apărare pe care le-ar fi putut invoca împotriva cedentului. Astfel, Clientul va putea să opună plata făcută cedentului înainte ca cesiunea să îi fi devenit opozabilă, indiferent dacă are sau nu cunoștință de existența altor cesiuni, precum și orice altă cauză de stingere a obligațiilor survenită înainte de acel moment.

**7.1.6.** În cazul în care intervine o fuziune/ divizare a instituției de credit, se vor respecta prevederile specifice legislației în vigoare.

### **7.2 FORȚA MAJORĂ ȘI CAZUL FORTUIT**

**7.2.1.** Forța majoră este orice eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil și inevitabil. Forța majoră include, dar fără a se limita la acestea: naționalizare, expropriere, restricții valutare și de lichiditate ale autorităților statului, măsuri ale unor organisme cu puteri de reglementare, inclusiv, dar nu limitativ, orice agenție, organism guvernamental, Banca Națională a României, conflicte de muncă în rândurile entităților 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 datorate unor factori externi, conflicte internaționale, acțiuni violente sau armate, acte de terorism, insurecție, revoluție, embargouri, precum și evenimente naturale imprevizibile cu efecte negative majore.

**7.2.2.** Forța majoră trebuie declarată de autoritatea competentă și suspendă obligațiile Băncii și ale Clientului pe întreaga durată a existenței cauzei de forță majoră.

**7.2.3.** Cazul fortuit este un eveniment care nu putea fi prevăzut sau împiedicat de cel care ar fi fost chemat să răspundă dacă evenimentul nu s-ar fi produs.

**7.2.4.** Cu privire la orice obligație de plată rezultând în seama sa, din sau în legătură cu CGA, Clientul nu va fi exonerat de răspunderea contractuală pentru caz fortuit.

**7.2.5.** Banca și Clientul nu sunt răspunzători pentru nicio pierdere produsă urmare a cazurilor de forță majoră.

### **7.3 NERENUNȚAREA TACITĂ**

**7.3.1.** Omisiunea, în tot sau în parte, a Băncii, precum și orice întârziere din partea Băncii de a exercita orice drepturi născute în baza unui contract încheiat cu Clientul sau de a beneficia de orice remedii în temeiul unui asemenea contract, nu va împiedica Banca să își exercite acest drept și nu va putea fi considerată ca reprezentând o renunțare la drepturile acesteia și în niciun caz nu se va prezuma acordul Băncii tacit la rescadențarea datoriei sau la renunțarea la datorie, cu excepția cazurilor în care se încheie în acest sens un act scris.

**7.3.2.** Renunțarea de către Bancă la îndeplinirea oricărei condiții prevăzută în contractele încheiate cu Clientii nu va fi considerată ca reprezentând renunțarea din partea Băncii la cerința ca acea condiție să fie îndeplinită ulterior.

### **7.4 TRADUCERI AUTORIZATE**

**7.4.1.** Banca nu este obligată să accepte nici un document emis în altă limbă decât cea română, cu excepția cazului în care este altfel stipulat în Convenția încheiată cu Clientul. Banca va solicita Clientului să-i furnizeze o traducere autorizată în limba română a unui astfel de document, legalizată de un notar public.

**7.4.2.** Documentele emise de o autoritate străină prezentate Băncii, cum ar fi acte de identitate sau autorizații, vor fi examinate cu diligență de către Bancă, fără ca Banca să își asume vreo responsabilitate în ceea ce privește autenticitatea acestora.

### **7.5 CONFIDENȚIALITATEA**

**7.5.1.** Banca va păstra confidențialitatea informațiilor privind conturile Clientului și operațiunilor dispuse de acesta și nu le va divulga fără consimțământul Clientului cu excepția cazurilor exprese, menționate în legislația în vigoare aplicabilă.

**7.5.2.** Banca va fi autorizată de Client, în scris, să solicite/să furnizeze de la/către Centrala Incidentelor de Plăți, Centrala Riscului de Credit, Biroul de Credit sau instituții similare, informații referitoare la gradul său de risc, bonitate sau alte informații necesare Băncii pentru a decide acordarea unor produse sau prestarea unor servicii specifice, informații care sunt necesare pentru desfășurarea normală a relațiilor de afaceri dintre Bancă și Client.



## 7.6 SUGESTII ȘI RECLAMAȚII

Apreciem feedback-ul primit și îl primim în mod constructiv pentru că ne ajută să fim mai buni. Angajamentul nostru este de a oferi clienților suportul necesar într-un mod prietenos și orientat spre soluția pe care o identificăm.

Canale de comunicare:

1. Formularul de contact de pe site-ul nostru (<https://www.bancatransilvania.ro/contact/>);
2. Mesageria securizată din Internet Banking BT24, NEO BT;
3. Apel – Serviciul Contact Center: 0264594337, 0800802273, 0264 308028, \*8028 (din rețelele Vodafone, Telekom și Orange);
4. Social Media: [Facebook](#);
5. Personal, la orice [sucursală/agenție BT](#);
6. În scris, prin adresă depusă la orice sucursală/agenție BT sau trimisă la Sediul nostru (Cluj-Napoca, Cluj, str. G. Barițiu nr.8, 400027).

Clientul va primi o confirmare și numărul de înregistrare a sesizării, la care Banca va formula un răspuns în termen de maximum 30 de zile.

Totodată, clienții au dreptul de a recurge la mecanisme extrajudiciare de soluționare amiabilă a disputelor, precum cele oferite de Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar (CSALB). În plus, se pot adresa instituțiilor și autorităților competente în gestionarea reclamațiilor consumatorilor, respectiv Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului (ANPC) sau Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP).

## 7.7 AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE ȘI AUTORITATEA PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Autoritatea de supraveghere a activității bancare este Banca Națională a României, cu sediul în București, Sector 3, Strada Lipscani, nr. 25, cod 030031; Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor are sediul în București, Bd. Aviatorilor nr. 72, sector 1.

## 7.8 GARANTAREA FONDURILOR

Sumele de bani ale Clientului deținute în conturile bancare deschise la Bancă sunt garantate în limitele stabilite de **Fondul de Garantare a Depozitelor Bancare** și în condițiile stabilite de reglementările legale în vigoare în domeniul garantării depozitelor. Banca afișează pe site și la toate sediile sale informațiile referitoare la garantarea depozitelor de către Fondul de Garantare a Depozitelor în Sistemul Bancar și lista depozitelor negarantate.

## **I. LISTA DEPOZITELOR EXCLUSE DE LA GARANTARE**

### **conform prevederilor Legii 311/2015 privind schemele de garantare a depozitelor și Fondul de Garantare a Depozitelor Bancare**

1. Depozite ale unei instituții de credit făcute în nume și cont propriu, cu respectarea prevederilor art. 64 alin. (2);
2. Instrumente care se încadrează în definiția fondurilor proprii, astfel cum acestea sunt definite la art. 4 alin. (1) pct. 118 din Regulamentul (UE) nr. 575/2013;
3. Depozitele rezultate din tranzacții în legătură cu care au fost pronunțate hotărâri judecătorești definitive de condamnare pentru infracțiunea de spălare a banilor, potrivit legislației în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor. Încadrarea depozitelor în această categorie se realizează de schema de garantare a depozitelor, pe baza informațiilor primite de la autoritățile competente, de la instituția de credit ale cărei depozite au devenit indisponibile ori de la lichidatorul desemnat de instanță, după caz;
4. Depozite ale instituțiilor financiare, astfel cum sunt acestea definite la art. 4 alin. (1) pct. 26 din Regulamentul (UE) nr. 575/2013;
5. Depozite ale firmelor de investiții, astfel cum acestea sunt definite la art. 4 alin. (1) pct. 2 din Regulamentul (UE) nr. 575/2013;
6. Depozitele pentru care identitatea titularului nu a fost verificată până la momentul când acestea devin indisponibile, potrivit legislației în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor;
7. Depozite ale asigurătorilor și reasigurătorilor, astfel cum sunt aceștia definiți la art. 2 lit. A pct. 5 și 39 din Legea nr. 32/2000 privind activitatea de asigurare și supravegherea asigurărilor, cu modificările și completările ulterioare;
8. Depozite ale organismelor de plasament colectiv, astfel cum sunt acestea definite de legislația pieței de capital;
9. Depozite ale fondurilor de pensii;
10. Depozite ale autorităților publice centrale, locale și regionale;
11. Valori mobiliare de natura datoriei emise de instituția de credit, precum și obligații care izvorăsc din acceptări proprii și bilete la ordin.

**FORMULARUL PENTRU INFORMAȚII OFERITE DEPONENȚILOR**

conform prevederilor Legii 311/2015 privind schemele de garantare a depozitelor și Fondul de garantare a depozitelor bancare

<b>Informații de bază referitoare la protecția depozitului</b>	
Depozitele constituite la Banca Transilvania S.A. sunt protejate de către:	<b>Fondul de Garantare a Depozitelor Bancare</b> FGDB este schema de garantare a depozitelor statutară oficial recunoscută în România.
Plafonul de acoperire:	Echivalentul în lei al sumei de <b>100.000 EUR</b> per deponent per banca. Sunt acoperite peste 100.000 EUR, pentru 12 luni, depozitele care rezultă din: a) tranzacții imobiliare referitoare la bunuri imobile cu destinație locativă; b) evenimentul pensionării, disponibilizării, din situația de invaliditate sau deces al deponentului; c) încasarea unor indemnizații de asigurare sau a unor compensații pentru daune rezultate din infracțiuni sau pentru condamnări pe nedrept; În aceste cazuri, plafonul de garantare este stabilit și reconsiderat periodic de BNR și publicat pe site-ul său oficial. <b>Încadrarea sumelor în cele trei categorii menționate mai sus, se face pe baza documentelor justificative prezentate de către client Băncii.</b> Valoarea minimă de la care se plătesc compensații pentru depozitele aferent cărora nu a avut loc nicio tranzacție în ultimele 24 de luni este stabilită de <b>Fondul de Garantare a Depozitelor Bancare</b> și se publică pe <b>www.fgdb.ro</b> .
Dacă aveți mai multe depozite plasate la aceeași instituție de credit:	Toate depozitele plasate la aceeași instituție de credit sunt "agregate" și cuantumul total este supus plafonului de acoperire stabilit la echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR <sup>2</sup> . <b>Exemplu:</b> dacă un deponent deține un cont de economii în valoare de 90.000 EUR și un cont curent în care are 20.000 EUR, acesta va primi doar echivalentul în lei al sumei de <b>100.000 EUR</b> .
Dacă aveți un cont comun cu altă persoană (alte persoane):	Se aplică plafonul de acoperire stabilit la echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR separat, pentru fiecare titular al contului. În cazul depozitelor plasate într-un cont al cărui beneficiari sunt două sau mai multe persoane în calitatea lor de membri ai unei asociații lucrative, asocieri sau grupuri de aceeași natură, fără personalitate juridică, sunt însumate și tratate ca și când ar fi fost plasate de un singur deponent, pentru calcul limitei de 100.000 EUR.
Perioada de punere la dispoziție a compensațiilor convenite în caz de indisponibilizare a depozitelor plasate la instituția de credit:	<b>7 zile lucrătoare de la data la care depozitele au devenit indisponibile.</b> <b>Dreptul deponenților garantați de a primi sumele reprezentând compensații convenite se prescrie în termen</b>

	<b>de 5 ani de la data la care FGDB pune compensațiile la dispoziția deponenților.</b>
Moneda de plată a compensației:	<b>RON</b>
Date de contact Bancă:	<b>Banca Transilvania SA</b> <b>Telefon: 0040 264 407 150</b> <b>Fax: 0040 264 301 128</b> <b>E-mail: <a href="mailto:contact@bancatransilvania.ro">contact@bancatransilvania.ro</a></b> <b>Site: <a href="http://www.bancatransilvania.ro">www.bancatransilvania.ro</a></b>
Date contact FGDB	<b>Adresa: Str. Negru Vodă, Nr. 3, Corp A3, Et. 2, Sector 3, Municipiul București, cod: 030774</b> <b>Telefon: 021 326 6020/Fax: 0314 232 800/E-mail: <a href="mailto:comunicare@fgdb.ro">comunicare@fgdb.ro</a>/ Site: <a href="http://www.fgdb.ro">www.fgdb.ro</a></b>
Informații suplimentare:	<b>Plata compensațiilor se face de către FGDB, prin intermediul băncilor mandatate, în cazul în care Banca nu este în masura să-și îndeplinească obligațiile de plată conform contractelor legale aplicabile.</b> <b>Compensația = Suma depozitelor garantate + dobânda cuvenită – rate, comisioane, alte datorii către Bancă, exigibile la data indisponibilizării depozitelor.</b> <b>Sunt excluse de la garantare depozitele:</b> a) rezultate din tranzacții în legătură cu care au fost pronunțate hotărâri judecătorești definitive de condamnare pentru infracțiunea de spălare a banilor, potrivit legislației în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor; b) pentru care identitatea titularului nu a fost verificată până la momentul când acestea devin indisponibile, potrivit legislației în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor.  <u>Clientul va informa Banca în cazul în care este condamnat printr-o hotărâre judecătorească definitivă pentru infracțiunea de spălare a banilor, potrivit legislației în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor.</u>

## 7.9 NOTIFICĂRI

**7.9.1.** Banca afișează la sediile sale și poate comunica prin intermediul website-ului sau canalelor electronice următoarele: CGA, Lista de taxe și comisioane, dobânzile practicate și spezele bancare, limita minimă a disponibilului din cont sub care Banca poate decide întreruperea relației de afaceri sau orice alte informații relevante în derularea tranzacțiilor.

**7.9.2.** Clientul acceptă că informarea acestuia prin extrasul de cont sau prin afișare la sediile Băncii, reprezintă o comunicare suficientă cu privire la modificările Condițiilor Generale de Afaceri ale Băncii. În extrasul de cont sau în documentul afișat la sediile Băncii se va insera data de la care modificările își vor produce efect. În urma acestor modificări, Clientul se obligă să se prezinte la sediul Băncii pentru a solicita CGA în noul format sau să notifice în scris Banca, în termenele și modalitățile comunicate prin extrasul de cont și/sau prin afișare la sedii, despre propunerile de modificare a conținutului CGA. În cazul în care acesta nu se prezintă la sediul Băncii, se prezintă dar nu solicită CGA sau nu transmite băncii în scris o notificare cu privire la

propunerile de modificare, se consideră că a acceptat întocmai noile prevederi și ca acestea i se aplică de la data prevăzută în informare.

**7.9.3.** În cazul în care Banca face dovada transmiterii către Client a scrisorilor/ documentelor/ extraselor de cont în timp util, aceasta nu își asumă nicio responsabilitate în ceea ce privește efectele și consecințele decurgând din nerecepționarea, recepționarea cu întârziere, deteriorarea, pierderea de către Client a documentelor mai sus menționate sau neconsultarea acestora.

**7.9.4.** Clientul are obligația să informeze Banca, pe costul său, în scris sau prin prezentare la unitățile Băncii, prezentând documente justificative, despre orice modificări apărute în situația sa (referitoare, dar fără a se limita la date de identificare) și care sunt relevante în relația cu Banca, în cel mult 15 (cincisprezece) zile de la apariția acestora. Modificările considerate conform legii ca fiind publice trebuie de asemenea notificate Băncii în același mod. Banca nu răspunde în niciun fel de eventualele prejudicii suferite de Client sau de terți ca urmare a comunicării cu întârziere a modificărilor survenite sau a necomunicării lor.

**7.9.5.** Orice solicitare, notificare, aprobare, comunicare decurgând din prezentele CGA, se va face în scris într-una dintre modalitățile agreate cu Clientul, această notificare fiind considerată primită conform art. 7.9.8.

**7.9.6.** Orice modificare intervenită (incluzând, dar fără a se limita la introducerea/ majorarea/ reducerea unor dobânzi, penalități, comisioane, speze, taxe ori alte costuri noi) în relația Bancă – Client aferente unor operațiuni în privința cărora Clientul are libertate de alegere, cu excepția celor prevăzute în contractele aferente produselor și/sau serviciilor bancare și/sau a celor prevăzute în contractele de credit se consideră adusă la cunoștința Clientului doar în situația în care Banca poate face dovada recepționării informării transmise acestuia în termenul legal sau prin afișare la sediile Băncii sau pe pagina de internet a Băncii, după caz. În situația în care clauzele contractelor specifice încheiate cu Clientul nu stipulează prevederi contrare prezentelor CGA, Banca va avea în vedere perceperea acestora, astfel cum sunt prevăzute în Lista de taxe și comisioane a Băncii, în vigoare la data efectuării operațiunii de plată, sau în conformitate cu prevederile din contractele/ acordurile/ convențiile încheiate, în conformitate cu legislația în vigoare.

**7.9.7.** Orice modificare a adresei de corespondență, adresei de e-mail sau numărului de telefon mobil ale Clientilor va fi comunicată Băncii, această modificare urmând să producă efecte de la data operării modificărilor în baza de date a Băncii. În cazul necomunicării acestor modificări, Banca poate uza de dreptul său de a actualiza aceste date din alte surse sigure, publice sau private.

**7.9.8.** Notificarile vor fi transmise Clientilor prin scrisoare recomandată simplă și vor fi considerate primite de către aceștia în termen de 5 (cinci) zile lucratoare de la data menționată pe ștampila oficiului postal de expediere de pe borderoul de transmitere. Notificările 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.

**7.9.9.** Orice comunicare scrisă a Băncii este considerată ca valabil expediată prin circuitul post-mail-SMS, dacă a fost expediată la ultima adresă/ număr de telefon/adresă de e-mail comunicate Băncii de către Client.

**7.9.10.** Orice comunicare/notificare remisă Băncii de Client va fi efectivă doar din momentul primirii acesteia de către Bancă, la data de pe ștampila de intrare în Bancă. În cazul în care Clientul

alege sa transmita Bancii o comunicare/ notificare prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, aceasta se considera primita la data semnării confirmării de primire.

## **7.10 LEGISLAȚIA APLICABILĂ ȘI JURISDICȚIA**

**7.10.1.** Aceste CGA 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 judecată competente potrivit Codului de Procedura Civila sau de către organisme de soluționare alternativă a litigiilor.

**7.10.2.** 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](mailto:office@anpc.ro), website [www.anpc.gov.ro](http://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 precum Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar (CSALB) - entitate juridică autonomă înființată în baza Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, sau la mediere, 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 soluționare alternativă a neînțelegerilor și litigiilor de către CSALB pot fi consultate de pagina de internet: [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro), iar detalii privind activitatea de mediere precum și lista mediatorilor autorizați poate fi consultată pe pagina de internet: [www.cmediere.ro](http://www.cmediere.ro).

**7.10.3.** Ca excepție de la regulă, disputa dintre Bancă și Client care are ca obiect atât un contract specific, cât și CGA va fi soluționată potrivit clauzei de jurisdicție din respectivul contract specific.

## **7.11 INTERPRETARE**

**7.11.1.** Acceptarea de către Client a prezentului document semnifică însușirea și acceptarea de către acesta a întregului conținut, Clientul confirmând că Banca i-a pus la dispoziție toate documentele și informațiile necesare înțelegerii prevederilor CGA. Astfel, Clientul este de acord să își asume riscul de eroare cu privire la înțelegerea oricărei prevederi din prezentele CGA, astfel încât nu este posibilă anularea prevederilor contractuale pe motiv de eroare.

**7.11.2.** Prin semnarea formularului aferent deschiderii relației de afaceri, Clientul declară și garantează Bancii că a citit cu atenție și s-a familiarizat cu toate clauzele cuprinse în prezentele CGA pe care le-a înțeles și agreeat și acceptă în mod expres, inclusiv clauzele privind limitarea răspunderii, dreptul de a denunța unilateral contractul, de a suspenda executarea obligațiilor sau care prevăd în detrimentul clientului decăderea din drepturi ori din beneficiul termenului, limitarea dreptului de a opune excepții, restrângerea libertății de a contracta cu alte persoane, reînnoirea tacită a contractului, legea aplicabilă, clauzele compromisorii sau prin care se derogă de la normele privitoare la competența instanțelor judecătorești.

**7.11.3.** În cazul în care orice prevedere din CGA și/sau din oricare dintre Contractele specifice încheiate între Bancă și Client, este sau devine la un moment dat nulă, invalidă sau neexecutabilă conform legii aplicabile, legalitatea, validitatea și aplicabilitatea unei asemenea prevederi în limita admisa de lege, precum și a celorlalte prevederi ale CGA, nu vor fi afectate sau prejudiciate de



aceasta. Părțile vor depune eforturile necesare pentru a realiza acele acte și/sau modificări care ar conduce la același rezultat legal și/sau economic care s-a avut în vedere la data încheierii CGA.

## **7.12 ALTE CLAUZE**

**7.12.1.** Dacă o lege interzice Clientului să își îndeplinească oricare din obligațiile sale asumate față de Bancă (sau orice parte a respectivei obligații) în valuta în care este stabilită, sau nu permite ca orice fonduri în acea valută să fie remise Băncii, Clientul își va îndeplini obligația (sau respectiva parte a acesteia) efectuând plata către Bancă (la alegerea Băncii și în maniera indicată de către Bancă) în cea altă valută pe care o va indica Banca.

**7.12.2.** Clientul va plăti o sumă suficientă în cea altă valută astfel încât să permită Băncii să achiziționeze o sumă egală cu obligația de plată a Clientului (sau respectiva parte a acesteia) în valuta în care aceasta este stabilită, calculată după indici de referință publici. În acest scop, Banca va avea dreptul să debiteze oricare din conturile Clientului, la discreția sa, cu sumele datorate de acesta, fără a notifica în prealabil Clientul, 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.

**7.12.3.** Dacă o deducere sau reținere trebuie făcută, conform legii, dintr-o plată a Clientului către Bancă, Clientul va plăti o sumă mai mare, 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 nici o deducere sau reținere.

## **PARTEA A II-A** **PRODUSE ȘI SERVICII BANCARE DEDICATE PERSOANELOR FIZICE**

### **II.1. DEPOZITE ȘI CONTURI DE DISPONIBIL**

1. La solicitarea Clientului, Banca poate constitui depozite, în lei sau în valută. Astfel de depozite vor fi guvernate de termenii și condițiile conținute în contractul specific încheiat între Bancă și Client și de regulile generale stabilite prin prezentele CGA, în măsura în care acestea sunt aplicabile.

2. Dobânzile practicate de Bancă pot fi fixe sau variabile, tipul lor fiind prevăzut distinct în contractele specifice fiecărui tip de depozit.

3. Dobânzile acordate de Bancă la depozite se înregistrează în contul Clientului, după caz, în ziua expirării depozitului, la data constituirii depozitului ori la orice alt termen convenit între Bancă și Client.

4. Dobânda la fondurile pe care Clientul le deține la Banca Transilvania se calculează raportându-se la anul calendaristic considerat de 360 zile.

Formula de calcul a dobânzii este:

$$D = \frac{\text{Valoarea nominală} \times \text{Numărul efectiv de zile din perioada} \times \text{Rata dobânzii}}{360 \times 100}$$

5. În cazul depozitelor cu rata dobânzii variabilă, rata dobânzii va putea fi modificată de Bancă pe parcursul duratei de viață a depozitului, în funcție de anumiți parametri (costurile Bancii, evoluția ratelor de dobândă pe piața financiar-bancară etc.). Clientul acceptă ca o notificare conținând aceste modificări, afișată la fiecare unitate teritorială a Băncii sau o scrisoare în acest sens trimisă lui, constituie o înștiințare suficientă a respectivei modificări. În cazul în care între Client și Bancă există o înțelegere separată, stipulată într-un contract, convenție etc., se vor respecta termenii și condițiile stipulate în documentul respectiv.

6. Disponibilul din contul curent al Clientului va fi bonificat lunar de Bancă, cu dobânzi stabilite în conformitate cu politica proprie băncii în domeniu, dobânzile fiind aduse la cunoștința Clientului conform prevederilor de la articolul anterior. Excepție de la această procedură sunt înțelegerile stabilite între Client și Bancă prin contracte/convenții specifice.

7. Pentru contul de depozit, Banca este obligată să asigure în mod gratuit informarea Clientului cu privire la operațiunile efectuate în conturile sale, sens în care va emite o dată pe lună un extras de cont.

8. În baza extrasului de cont clientul are dreptul de a contesta în termenul prevăzut de legislația în vigoare operațiunile reflectate în extras în cazul în care constată erori de înregistrare sau de calcul, omisiuni sau înregistrări dublate, operațiuni de plată neautorizate sau executate incorect care pot da naștere unor contestații.

## **II.2. CONDITII DE ACCESARE & UTILIZARE a Contului de plati in LEI cu servicii de baza, destinat persoanelor fizice vulnerabile financiar**

### **1. DEFINITII**

**Client persoana fizica vulnerabila financiar:** persoana fizica vulnerabila din punct de vedere financiar conform Legii 258/2017, rezidentă sau nerezidentă, titular al unui cont de plati în LEI cu servicii de baza, deschis la Bancă. Persoana fizica vulnerabila financiar este persoana fizica al carei venit lunar nu depășește echivalentul a 60% din castigul salarial mediu brut pe economie, previzionat în ultima prognoza macroeconomica, de toamna, sau a carui venituri nu depășesc acest prag 6 luni consecutive.

**Cont de plati cu servicii de baza destinat persoanelor fizice vulnerabile financiar:** cont curent de disponibil în LEI deschis la Banca.

**Dovada vulnerabilitatii financiare:** actul solicitat de catre Banca si din care reiese venitul lunar brut al persoanei care solicita incadrarea ca si persoana fizica vulnerabila financiar sau dupa caz, inexistenta acestuia. Lista documentelor, in functie de situatia clientului (Lista actelor doveditoare) poate sa fie consultata oricand, la orice unitate a Bancii. In prezentul document, dovada vulnerabilitatii financiare se va numi "dovada".

**Minorul vulnerabil financiar:** este persoana fizica cu varsta mai mica de 18 ani impliniti si ai carui parinti/ tutore sunt/ este vulnerabil(i) financiar în 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.

**Serviciile de baza pentru persoane fizice vulnerabile financiar** sunt serviciile de baza descrise in Partea I. > I.2. Definitii.

**Servicii de internet/ mobile banking:** sunt serviciile de Internet Banking BT24 si Mobile Banking BT24 (standard, Facturi si Student), respectiv Neo BT (internet si/ sau mobile banking), solicitate de Client si puse la dispozitia acestuia in baza cererilor/ contractelor specifice incheiate cu Banca. Acestea permit efectuarea de transferuri, plati, consultare si acces la informatii – dupa caz. În conținutul prezentei sectiuni, acestea se vor numi “servicii IB” sau “IB”.

## **2. DISPOZITII GENERALE**

**2.1.** Prezentele **Condițiile de accesare si utilizare a Contului de plati in LEI cu servicii de baza, destinat persoanelor fizice vulnerabile financiar** (denumite în continuare “CAU”) reglementează relația dintre 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 in conditiile existentei unei vulnerabilitatii din punct de vedere financiar, si se completeaza cu prevederile prezentelor **CONDITII 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 si reglementările Băncii Naționale a României.

**2.2.** CAU reglementeaza 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 prezentului document de către Client, și rămân în vigoare până la data inchiderii contului de plati cu servicii de baza destinat persoanelor fizice vulnerabile financiar, sau pana la data disparitiei vulnerabilitatii financiare care atrage dupa sine suspendarea serviciilor/ beneficiilor acordate in baza acesteia, respectiv inlocuirea (daca e cazul) cu servicii similare acordate de Banca in conditii standard. Modificarea sau încetarea unuia dintre produsele sau serviciile bancare utilizate de către Client in cadrul serviciilor de baza pentru persoane fizice vulnerabile din punct de vedere financiar, nu afectează valabilitatea celorlalte produse sau servicii sau a prezentelor CAU.

**2.3.** 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.

**2.4.** 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.

**2.5.** 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.

**2.6.** 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.

**2.7.** 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 Cap. 4 "Notificări" sau prin mijloacele de comunicare specifice fiecărui serviciu/produs bancar conform Contractului specific.

### **3. DESCHIDEREA SI UTILIZAREA CONTULUI DE PLATI CU SERVICII DE BAZA DESTINAT PERSOANELOR FIZICE VULNERABILE FINANCIAR**

**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 2.876 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 2.876 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 (sase) 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 (zece) 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 (sase) luni.

**3.10.** Periodic, Banca verifica mentinerea conditiei de vulnerabilitate financiara. In acest sens, la 6 (sase) 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 (doua) 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 (sase) luni, de la data prezentarii noii dovezi. Dupa trecerea acestui nou interval, procedura de reconfirmare se va repeta la fiecare 6 (sase) 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/VISA CLASSIC. 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 (zece) 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 (2.876 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 2.876 lei/ cont de plati/ luna.
- Clientul vulnerabil financiar poate derula operatiuni si peste pragul de vulnerabilitate financiara (2.876 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 Clienților 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 judecată competente potrivit Codului de Procedura Civilă sau de către organisme de soluționare alternativă a litigiilor.

## **II.3. CONDIȚII GENERALE DE UTILIZARE A CARDURILOR DE DEBIT & CREDIT DESTINATE PERSOANELOR FIZICE**

### **1. DEFINIȚII**

**Aplicația BT Pay** - BT Pay este o aplicație informatică securizată, sub forma unui portofel digital, accesibilă prin intermediul telefonului mobil cu conexiune la Internet, unde utilizatorii, posesori de carduri emise de Banca Transilvania, pot realiza următoarele, fără a se limita la:

- adauga carduri emise pe numele lor de către Banca Transilvania, cu care ulterior pot efectua plăți și ridicări de numerar contactless (NFC),
- transfera de bani către alți utilizatori de BT PAY și între cardurile proprii,
- vizualiza și accesa oferte legate de cardurile adăugate în BT PAY, dar și oferte ale Băncii Transilvania,
- vizualiza detaliile cardurilor adăugate și tranzacțiile efectuate cu aceste carduri, inclusiv soldul acestora,
- vizualiza sumele lunare de plată, precum și soldul de puncte STAR, în cazul cardurilor de credit

Plățile contactless (NFC) sunt disponibile în aplicație doar pentru utilizatorii de telefoane mobile cu sisteme de operare Android.

Aplicația poate fi utilizată pe sistemele de operare iOS și Android și este necesar să fie instalată din magazinele dedicate (Google Play Store –pentru Android, respectiv App Store pentru iOS).

Informațiile cu privire la utilizarea și funcționarea aplicației BT Pay sunt cuprinse în Termenii și condițiile de utilizare a aplicației, disponibile în aplicația BT Pay.

**Aplicatie de plata contactless:** reprezinta o aplicatie informatica, securizata, sub forma unui portofel digital, accesibila prin intermediul unui dispozitiv cu conexiune la Internet, si in care utilizatorii posesori de carduri emise de Banca Transilvania, pot sa isi inroleze cardurile in scopul efectuării de plati la comerciantii care accepta plata cu cardul in regim contactless. Aplicatia de plata contactless oferita de Banca Transilvania clientilor sai, se numeste BT Pay. De asemenea, Banca Transilvania, in colaborare cu partenerii care ofera aplicatii de plata contactless, permite inrolarea cardurilor Banca Transilvania in aceste aplicatii pentru efectuarea de plati contactless, clientilor detinatori de carduri Banca Transilvania si in acelasi timp utilizatori ai dispozitivelor/ aplicatiilor de plata contactless ale partenerilor.

**ATM:** automat bancar care furnizează servicii de ridicare numerar pentru deținătorii/utilizatorii de carduri, emise sau acceptate de către bancă, precum și alte servicii conexe (plata utilităților, obținerea de informații privind situația conturilor etc.)

**Banca:** BANCA TRANSILVANIA S.A., emitentă a cardului, cu adresa sediului social Str. George Barițiu, nr. 8, cod 400027, Cluj – Napoca, jud. Cluj și adresa de E-mail: [contact@bancatransilvania.ro](mailto:contact@bancatransilvania.ro), având numărul de înregistrare la Registrul Bancar R.B. - P.J.R. - 12 - 019 - 18.02.1999. Autoritatea de supraveghere a emitentului este Banca Națională a României, cu sediul central în București, Strada Lipskani nr. 25, sector 3, cod 030031, iar autoritatea a căreia pot să i se adreseze consumatorii este Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, cu sediul central în București, Bd. Aviatorilor nr.72, sector 1.

**Card de credit:** instrument de plată electronică sub forma unui suport standardizat, securizat și individualizat care permite deținătorului/utilizatorului de card accesul prin intermediul său, respectiv utilizarea disponibilităților existente în contul de card de credit, deschis pe numele deținătorului de card, în vederea efectuării de tranzacții în conformitate cu prezentul document. Banca emite cardul de credit la solicitarea deținătorului pe numele acestuia și/ sau a utilizatorului autorizat în acest sens de către deținător. Cardul de credit este un card hibrid. Cardul de credit poate avea asociat un instrument alternativ de plată electronică (tip sticker contactless), emis sub sigla VISA ELECTRON/VISA CLASSIC/ MASTERCARD. Cardul de credit este un card pentru cumpărături care permite efectuarea de tranzacții așa cum acestea sunt definite în cele ce urmează, cu utilizare internațională, destinat persoanelor fizice. Cardul de credit este atasat la un cont de card de credit în LEI în care este pusă la dispoziția clientului o limită de credit accesibilă prin acesta. Limita de credit reprezintă un împrumut acordat de Bancă, aflat la dispoziția clientului. Limita de credit accesibilă prin cardul de credit este aprobată de Bancă și acceptată expres de Client odată cu semnarea Contractului specific pentru acest produs, unde se vor menționa și condițiile specifice de utilizare a limitei de credit pe card precum și costurile aferente.

**Card de debit:** instrument de plată electronică sub forma unui suport standardizat, securizat și individualizat care permite deținătorului/utilizatorului accesul prin intermediul său, respectiv utilizarea disponibilităților existente în contul curent deschis pe numele deținătorului de card/ „Contul Curent Mărit în EURO” (în cazul cardurilor Mastercard Direct atașate la acesta), în vederea efectuării de tranzacții în conformitate cu prezentele Condiții Generale de Utilizare a Cardurilor de debit și credit destinate persoanelor fizice. Banca emite cardul la solicitarea deținătorului pe numele acestuia și/ sau a utilizatorului autorizat în acest sens de către deținător. Cardul de debit este un card hibrid. Cardul de debit poate avea asociat un instrument alternativ de plată electronică (tip sticker contactless, brățară de plată sau ceas de plată), emis sub sigla VISA ELECTRON/VISA CLASSIC/ MASTERCARD. În conținutul prezentelor Condiții Generale de Utilizare a Cardurilor de debit și credit destinate persoanelor fizice, instrumentul de plată electronică/ instrumentele de plată alternative se vor numi “card”.

**Card embosat:** card pe fața căruia datele de identificare ale Clientului (nume și prenume), precum și numărul cardului, data emiterii/data expirării și caracterele speciale de identificare (VISA/ Mastercard) dacă este cazul, sunt scoase în relief.

**Card hibrid (dual card):** card care conține atât banda magnetică, cât și microprocesor (cip).

**Card Suplimentar:** card emis de bancă pe contul Clientului, la cererea acestuia sau a mandatarului împuternicit în acest sens, pe numele unei terțe persoane desemnate de către Client (soț/soție, copil major, părinți, enumerarea nefiind exhaustivă), denumită utilizator de card.

**Client deținător de card de credit:** Clientul care este titularul unui cont curent și a unui cont de card de credit deschis la bancă, care deține un card de credit destinat persoanelor fizice, emis de bancă pe numele său, la solicitarea sa, în baza unei cereri și a unei analize de risc în baza căreia îi este aprobată o limită de credit.

**Client deținător de card de debit:** Clientul care este titularul unui cont curent deschis la bancă, și care deține un card de debit destinat persoanelor fizice, emis de bancă pe numele său, la solicitarea sa, în baza unei cereri.

**Cod de activare:** cod personal de identificare format din 4 cifre, atribuit de banca cardului emis pe numele deținătorului/ utilizatorului, cu caracter strict confidențial și care este transmis de banca deținătorului/ utilizatorului de card prin SMS. Schimbarea codului de activare în cod PIN se face de către deținătorul/ utilizatorul cardului la orice terminal ATM emis de Banca Transilvania.

**Codul CVV/ CVC:** cod format din 3 cifre, înscris pe banda de semnătura de pe verso-ul cardului, care poate fi utilizat pentru înrolarea cardurilor în aplicațiile de plată contactless, efectuarea de tranzacții pe Internet, respectiv tranzacții de tipul mail order/ telephone order.

**Comerciant/ Banca acceptant(ă):** persoana juridică care afișează emblema oficială a organizației internaționale sub sigla căreia a fost emis cardul (Visa Electron/ VISA/ Mastercard în cazul cardurilor pentru persoane fizice emise de Banca Transilvania) care acceptă carduri pentru plata contravalorii bunurilor sau serviciilor achiziționate și/ sau care poate furniza numerar prin utilizarea cardului.

**Cont de card de credit:** cont distinct deschis de bancă în numele Clientului deținător de card de credit, care este titularul acestui cont. În contul de card se înregistrează toate tranzacțiile efectuate cu cardurile de credit emise de bancă pe numele Clientului deținător și/ sau a utilizatorilor de carduri suplimentare.

**Data extrasului de cont de card de credit:** reprezintă data emiterii extrasului de către bancă.

**Dobândă pentru intrarea pe sold debitor:** se aplică în cazul intrării pe sold debitor, indiferent de motiv (din diferențe de curs între data autorizării și data decontării tranzacției, din comisioane aferente tranzacțiilor efectuate cu cardurile, din tranzacții offline la realizarea cărora nu se verifică existența disponibilităților în cont, soldul contului putând deveni negativ la decontarea acestora, alte debite). Valoarea acestei dobânzi este prevăzută astfel:

- în cazul cardurilor de debit atașate unui cont curent, se aplică dobânda de intrare pe sold debitor valabilă pentru contul curent la care este atașat cardul de debit. Valoarea acesteia este prevăzută în Lista de taxe și comisioane în vigoare.
- în cazul cardurilor de credit, valoarea acesteia este prevăzută în *Lista de taxe și comisioane aferentă cardului de credit destinat persoanelor fizice*.

**Extras de cont:** lista de tranzacții care reflectă operațiunile înregistrate într-un cont într-o anumită perioadă de timp. Extrasul de cont conține informații despre: referința tranzacției care permite identificarea individuală a fiecărei operațiuni în parte, valoarea operațiunii în moneda contului pentru care s-a generat extrasul, comisioanele/ taxele aferente operațiunilor derulate de client și înregistrate în contul respectiv/ alte taxe și comisioane aferente contului/ cardului/ serviciilor oferite

de catre Banca, cursul de schimb valutar utilizat, data înregistrării tranzacției în cont (data în care sumele de bani aferente tranzacției sunt retrase din cont), precum și explicațiile aferente fiecărei operațiuni în parte.

- În cazul cardurilor de debit destinate persoanelor fizice, atașate conturilor curente ale persoanei fizice/ „Contul Curent Mărit în EURO” (în cazul cardurilor Mastercard Direct atașate la acesta), extrasul de cont corespunde extrasului centralizator de cont curent disponibil în unitățile bancii, pe suport de hârtie, gratuit (pentru luna anterioară celei în care s-a generat). În cazul în care Clientul deținător de card este și utilizator al aplicației de Internet Banking oferite de bancă, poate accesa prin intermediul aplicației extrasele de cont curent lunare (gratuit, fără costuri suplimentare pentru serviciul de vizualizare extrase de cont curent).
- În cazul cardurilor de credit destinate persoanelor fizice, extrasele de cont de card, lunare, vor fi transmise clientului deținător de card în modalitatea agreată de acesta cu banca:
  - o Gratuit, la sediul băncii (pentru luna anterioară celei în care s-a generat);
  - o Precum și/ sau prin:
    - mijloace de comunicare electronică (E-mail sau prin intermediul aplicațiilor de Internet Banking în cazul clienților deținători de carduri de credit care sunt și utilizatori ai acestor produse oferite de către bancă, etc.);
    - sau, prin poștă (pe suport de hârtie), contra cost, la domiciliul acestuia.

**Dispozitiv:** telefon mobil/ ceas inteligent („*smart watch*”)/ bratară etc. pe care este instalată o aplicație de plată contactless.

**Imprinter:** aparat mecanic pentru procesarea manuală a tranzacțiilor offline, tranzacții posibil de efectuat doar cu cardurile embosate. Folosind Imprinterul, detaliile de identificare ale deținătorului/ utilizator de card sunt imprimate de pe fața cardului de plastic (embosat), pe chitanță.

**Limită de credit:** suma de bani aprobată de Bancă în urma analizei specifice efectuate, fiind disponibilă în contul de card de credit și accesibilă prin cardul de credit. Acordarea, funcționarea, respectiv costurile asociate acestuia sunt prevăzute în contractul specific încheiat de către Client și Banca („*Contract de Credit Card*”).

**PIN:** cod personal de identificare format din 4 cifre, atribuit inițial de banca cardului emis pe numele Clientului deținător de card/ utilizatorului și care poate fi modificat ulterior de acesta, având caracter strict confidențial și care permite identificarea Clientului deținător/ utilizatorului de card la efectuarea de tranzacții. În funcție de setările terminalului la care se face plata și a setărilor cardului, PIN-ul poate fi solicitat sau nu în momentul efectuării tranzacției, semnătura luându-i locul în validarea acesteia.

**PIN aplicații de plată contactless:** plățile și transferurile efectuate prin intermediul aplicațiilor de plată contactless vor fi confirmate, după caz, prin metoda de securizare a dispozitivului, aleasă de utilizator (parolă, cod pin dispozitiv, amprentă sau o altă metodă de securizare oferită de dispozitiv).

**Plafon:** limita de tranzacționare stabilită de bancă pentru numărul și valoarea tranzacțiilor posibil de efectuat cu cardul într-un anumit interval de timp, **diferențiată pe tipuri de tranzacții** posibil de efectuat cu cardul. Banca stabilește de asemenea și o limită agregată de tranzacționare pe card, care reprezintă numărul/ valoarea maximă a **tuturor tranzacțiilor posibil de efectuat** cu cardul într-un anumit interval de timp. Clientul deținător de card are posibilitatea de a solicita setarea pe cardul propriu și pe cele emise pe numele utilizatorilor, a unor plafoane/ limite de

tranzacționare valorice zilnice pentru retrageri de numerar, tranzacții la POS, tranzacții pe Internet, care însă nu pot depăși limitele maxime stabilite de bancă.

**POS:** terminal electronic care prin mijloace electronice permite preluarea, prelucrarea, stocarea și transmiterea de informații privind plata cu cardul, în vederea autorizării și procesării tranzacției realizate cu cardul.

**Sistem 3D Secure:** tehnologie promovată de organizațiile internaționale de carduri Visa și Mastercard, pentru a minimiza riscul de fraude din comerțul on-line, posesorii de carduri având posibilitatea efectuării cumparaturilor pe Internet în siguranță. În cazul Visa, protocolul se numește "Verified by Visa", iar în cazul Mastercard se numește "Mastercard SecureCode". Fiecare în parte este recunoscutibil prin sigla dedicată afișată pe paginile web ale comercianților care au aderat la utilizarea tehnologiei. La efectuarea unei tranzacții pe o pagină web a unui comerciant ce a implementat sistemul 3D Secure se va solicita introducerea unei parole pe care deținătorul/ utilizatorul cardului o primește prin SMS, la numărul de telefon furnizat Băncii.

**Tehnologie contactless** - tehnologie care permite efectuarea plăților în mod rapid, prin simpla apropiere a cardului sau a dispozitivului (în cazul în care se utilizează o aplicație de plată contactless) de un terminal prevăzut cu tehnologia contactless (care are pe el imprimat același semn ca și pe card), cu sau fără introducerea codului PIN în funcție de valoarea tranzacției.

**Token de plată** – număr de card alternativ asociat fiecărui card înrolat în aplicațiile de plată contactless. Tokenul de plată poate fi utilizat doar de către aplicația de plată în care a fost înregistrat.

**Tranzacție:** operațiune efectuată cu cardul pentru:

- plata de bunuri/ servicii la terminalele POS de la comercianții care au afișate însemnele organizației internaționale sub sigla căreia a fost emis cardul; nu se consideră achiziții de bunuri sau servicii tranzacțiile cu cardul/ tokenul de plată care rezultă în încărcarea cu bani a unui cont, card, aplicație, transfer de bani prin și dintr-o aplicație, tranzacții pe internet cu scop de transfer de bani;
- plata contactless de bunuri și servicii la terminalele POS de la comercianții care au însemnele organizației internaționale sub sigla căreia a fost emis cardul/ tokenul de plată și însemnele specifice unei plăți contactless;
- efectuarea de tranzacții pe Internet sau de tipul mail order/ telephone order (daca este posibilă utilizarea cardului/ tokenului de plată în acest mediu);
- retragerea de numerar, însemnând:
  - o ridicare de numerar de la ATM-urile și POS-urile instalate la ghișeele băncilor care afișează însemnele organizației internaționale sub sigla căreia a fost emis cardul/ tokenul de plată;
  - o ridicare de numerar de la ATM-urile BT din contul cardului însă fără utilizarea suportului fizic al acestuia, cu perceperea comisionului de ridicare de numerar de la ATM BT conform *Listei de taxe și comisioane a cardului*, în baza unui cod unic generat prin intermediul canalelor electronice securizate puse la dispoziția clientului de către bancă (de exemplu: aplicația de internet/ mobile banking);
  - o tranzacții cu cardul/ tokenul de plată care rezultă în încărcarea cu bani a unui cont, card, aplicație, transfer de bani prin și dintr-o aplicație, tranzacții pe internet cu scop de transfer de bani. În cazul cardurilor de credit, comisionul aplicat pentru aceste tranzacții este cel de retragere de numerar de la ATM/POS BT, a cărui valoare este menționată în Lista de taxe și comisioane aferentă cardului de credit, parte din contractul de produs.
- alte operațiuni disponibile la terminalele instalate de bancă (plata utilității, consultarea soldului contului etc.);



- alte operațiuni posibil de efectuat cu cardul/ tokenul de plata la terminalele care au afișate însemnele organizației internaționale sub sigla căreia a fost emis cardul/ tokenul de plata.
- Transferuri de bani prin intermediul aplicației BT Pay, care permite utilizatorilor persoane fizice să inițieze trimiteri de bani, solicitări de bani către/de la contacte din agenda telefonului (care sunt utilizatori BT Pay) și transferuri între cardurile proprii adăugate în aplicație. Transferurile se vor efectua în aceeași monedă în care este denominat cardul (RON, EUR), astfel nu se pot efectua transferuri care implică conversie valutară.

**Utilizator de card:** o persoana fizica recunoscută și acceptată de către Clientul deținător de card pentru a poseda și utiliza un card suplimentar emis de bancă și atașat contului curent al Clientului Deținător (în cazul cardurilor de debit)/ contului de card de credit al Clientului Deținător (în cazul cardurilor de credit). Cardul suplimentar va fi emis pe numele persoanei recunoscute și mandatate de către deținător, în baza unei cereri de emitere card autorizată prin semnătură de către Clientul deținător sau de mandatarul împuternicit în acest sens. **Utilizatorul de card** va putea efectua cu cardul aceleași tranzacții pe care le poate efectua Clientul Deținător, în limita plafoanelor stabilite de către Clientul deținător și Bancă. Clientul Deținător poate solicita oricând Băncii anularea cardului suplimentar emis pe numele utilizatorului. Clientul deținător este răspunzător pentru tranzacțiile efectuate prin intermediul tuturor cardurilor suplimentare emise la solicitarea sa pe numele utilizatorilor. Banca va înregistra tranzacțiile efectuate cu cardurile suplimentare emise pe numele utilizatorilor astfel:

- în cazul cardurilor de debit: în contul curent al deținătorului/ "Contul Curent Mărit în EURO" al deținătorului (în cazul cardurilor Mastercard Direct atașate la acesta);
- în cazul cardurilor de credit: în contul de card al Clientului Deținător.

## 2. DISPOZITII GENERALE

### Carduri de debit destinate persoanelor fizice:

**2.1.** Cardurile în lei atasate conturilor în lei, VISA ELECTRON/VISA CLASSIC, Mastercard Mondo, Mastercard Gold Debit, Mastercard Banca Transilvania OmniPass, VISA ELECTRON EURO<26, sunt instrumentele de plată fără numerar, fiind carduri hibride (dual card) care conțin atât banda magnetică, cât și microprocesor (cip) și tehnologie contactless incorporată (cu excepția VISA ELECTRON EURO<26), care pot fi folosite pentru tranzacții efectuate pe teritoriul României pentru operațiuni în lei, și pe teritoriul altor state pentru operațiuni în valută. Cardul cu cont în EUR Mastercard Direct este instrumentul de plată fără numerar, fiind un card hibrid (dual card) tehnologie contactless incorporată, care poate fi folosit pentru efectuarea de tranzacții pe teritoriul României pentru operațiuni în lei și pe teritoriul altor state pentru tranzacții în valută.

**2.2.** Nivelele comisioanelor percepute de bancă pentru operațiunile cu carduri de debit sunt prezentate în Anexa la „Cererea de emitere a cardului de debit”. Clientul este informat și primește, la cerere, un exemplar al Anexei, în momentul solicitării cardului sau oricând pe durata valabilității cardului. La înmânarea cardului, Clientul va primi Anexa valabilă la data eliberării acestuia.

**2.3.** Clientii care solicită un card VISA ELECTRON EURO<26 devin membrii EURO<26 România, asociație cu activitate recunoscută în domeniul social și comunitar, membră a organizației europene EYCA, prin solicitarea de emitere a cardului. În această calitate, Clientul deținător al cardului beneficiază de toate avantajele, reducerile și facilitățile oferite de EURO<26 membrilor săi, pe perioada de valabilitate a cardului.



**2.4.** Banca Transilvania va achita pentru Clienții deținători ai cardurilor VISA ELECTRON EURO<26, pe toată durata de valabilitate a cardului, sumele reprezentând cotizația de membru a EURO<26 Romania.

### **Carduri de credit destinate persoanelor fizice:**

**2.5.** Banca Transilvania S.A. emite următoarele carduri de credit atasate unui cont în lei:

- sub logo Mastercard: Star Forte, Mastercard Forte pentru Medici, Mastercard World Elite;
- sub logo VISA: Star Gold, Star , Visa Infinite, Visa Gold BT - ROTARY, Visa Centrofarm BT, BT Flying Blue Classic, BT Flying Blue Premium.

Cardurile de credit sunt instrumente de plată fără numerar, cu acceptare pe teritoriul României pentru operațiuni în lei și pe teritoriul altor state pentru operațiuni în valută. Cardurile de credit sunt carduri hibride (dual card) – care contin atat banda magnetica, cat si microprocesor (cip) si, cu excepția Visa Centrofarm BT, conțin tehnologie contactless încorporată. Cardurile de credit emise de Bancă având tehnologie contactless încorporată sunt: Star Forte, Star Gold, Star Platinum, Visa Infinite BT Flying Blue Classic, BT Flying Blue Premium, Mastercard Forte pentru Medici, precum și orice carduri de credit de acest gen aflate în portofoliul Băncii.

**2.6.** Nivelele comisioanelor percepute de bancă pentru operațiunile cu carduri de credit sunt prezentate Clientului la momentul solicitării cardului de credit sub forma *Listei de taxe și comisioane aferentă cardului de credit destinat persoanelor fizice* și oricând pe perioada de valabilitate a cardului, la cerere.

**2.7.** Solicitanții de card BT Flying Blue Classic si BT Flying Blue Premium trebuie să fie membri ai Programului Flying Blue, înrolându-se în programul Flying Blue anterior solicitării cardului. La momentul solicitării unui card Flying Blue, clienții trebuie să comunice băncii numărul Flying Blue valid.

**2.8.** Solicitantul unui card Visa Gold BT – ROTARY trebuie să fie membru Rotary/Rotaract sau soț/soție al unui membru Rotary/Rotaract sau persoane recomandate în scris de guvernatorul Asociației Rotary International District 2241.

## **3. CONDIȚIILE GENERALE DE UTILIZARE**

**3.1. Clientul deținător/ utilizatorul cardurilor de debit / credit pentru persoane fizice are obligația respectării următoarelor condiții de utilizare stabilite de bancă:**

**3.1.1.** Cardul este nominal, trebuie semnat de către Clientul deținător/utilizatorul de card înscris pe fața cardului la ridicarea cardului, **nu este transmisibil și se poate utiliza numai de persoana pe numele căreia a fost emis.** Cardul este și rămâne proprietatea băncii pe tot parcursul valabilității sale și se returnează Băncii la solicitarea acesteia. Clientul deținător de card, titular al contului curent/ de card, se obligă să informeze toți utilizatorii de carduri atașate contului său, la momentul emiterii cardurilor, cu privire la prezentele **Condiții generale de utilizare a cardurilor de debit & de credit destinate persoanelor fizice.** În prezentele **Condiții generale de utilizare a cardurilor de debit & de credit destinate persoanelor fizice,** orice referire la Clientul deținător se aplică întocmai și pentru Utilizator.

**3.1.2.** Cardurile de debit și de credit pentru persoane fizice pot fi utilizate începând de la data eliberării și sunt valabile numai până în ultima zi a lunii înscrise pe fața cardului (*LL/AA – luna/an*).

**3.1.3.** Cardul de debit/ credit pentru persoane fizice se acceptă pe teritoriul României numai pentru:

- obținerea de numerar de la ATM-urile care afișează sigla VISA ELECTRON / VISA / Mastercard;
- obținerea de numerar în lei, de la POS-urile unităților bancare care afișează sigla VISA ELECTRON / VISA / Mastercard;
- cumpărarea în lei, de bunuri și servicii, de la comercianți - persoane juridice române, autorizate, în acest sens, care afișează sigla VISA ELECTRON / VISA / Mastercard, respectiv însemnele "Contactless" în cazul operațiunilor efectuate în acest regim;
- plata facturilor de la ATM-urile Bancii Transilvania pentru beneficiarii înscrși pe ecranele bancomatelor.

Efectuarea transferurilor prin intermediul aplicației BT Pay. Transferurile pot fi efectuate între două carduri ale utilizatorului, înregistrate în aplicație sau din cardul utilizatorului către cardul Banca Transilvania al altui utilizator BT Pay.

**3.1.4.** Cardurile de debit și de credit destinate persoanelor fizice se acceptă și pe teritoriul altor state numai pentru:

- obținerea de numerar în moneda națională a fiecărei țări, de la ATM-urile și POS-urile bancare care afișează sigla VISA ELECTRON / VISA / Mastercard;
- cumpărarea de bunuri și servicii, în moneda națională a fiecărei țări, de la comercianții acceptanți, care afișează VISA ELECTRON / VISA / Mastercard, respectiv însemnele "Contactless" în cazul operațiunilor efectuate în acest regim.

**3.1.5.** Cardurile de debit și de credit destinate persoanelor fizice pot să fie utilizate și pentru tranzacții pe Internet, pe paginile web ale comercianților din România și din străinătate, care afișează sigla VISA ELECTRON/ VISA / Mastercard.**3.1.6.** Cardurile de debit și de credit pot fi utilizate pentru plăți și transferuri, inițiate prin aplicațiile de plată contactless.

În scopul efectuării de tranzacții prin card, din aplicațiile de plată contactless, este necesară îndeplinirea cumulativă a următoarelor condiții:

- 1) înregistrarea clientului ca utilizator al unei aplicații de plată contactless.
- 2) înrolarea cardurilor în aplicație, în cazul în care clientul dorește să le utilizeze pentru plata la comercianți și transfer.

Pentru înrolarea fiecărui card în aplicațiile de plată contactless, utilizatorului aplicației de plată contactless i se pot solicita date de identificare a cardului, precum, dar fără a se limita la codul CVV al cardului, nume prenume titular, data expirării cardului. În scopul finalizării înrolării cardului, utilizatorul va primi un cod prin SMS pe numărul de telefon declarat de acesta la momentul deschiderii relației de afaceri cu Banca Transilvania sau al actualizării datelor în sistemul băncii. Odată înrolat, cardul va putea fi utilizat la toata gama de operațiuni disponibile în aplicația BT Pay și alte aplicații de plată contactless, de exemplu: plăți contactless, efectuarea transferurilor de pe card și în card, vizualizarea istoricului de tranzacții efectuate cu cardul/al soldului cardurilor/sumelor lunare de plată (în cazul cardurilor de credit)/ aplicarea pentru oferte de cumpărături și oferte de servicii și produse ale Băncii Transilvania, etc.

### **3.2. La efectuarea unei operațiuni de eliberare de numerar sau cumpărare de bunuri și servicii prin utilizarea cardului, Clientul deținător/ utilizatorul de card trebuie să procedeze după cum urmează:**

**3.2.1.** Să semneze chitanțele eliberate de POS-uri numai după verificarea datelor înscrise pe acestea, **în special a sumei retrase de pe card.** Semnătura Clientului Deținător/ utilizatorului de card pe chitanțe și/ sau introducerea codului de activare/ PIN-ului la terminalele electronice de plată, utilizarea metodei de securizare a dispozitivului pentru confirmarea platilor și transferurilor prin aplicația BT Pay sau alte aplicații de plată contactless, furnizarea codului CVV/CVC2, introducerea parolei pentru comerț electronic securizat transmisă prin SMS (în cazul în care clientul și-a înrolat în prealabil cardul în sistemul 3D Secure), sau a oricăror alte date de identificare ale cardului (număr card, data expirării, numele cum apare pe card), apropierea cardului contactless/dispozitivului pe care este instalată aplicația BT Pay sau altă aplicație de plată contactless, de cititorul de card specializat (cu sau fără introducerea codului PIN) reprezintă și se consideră consimțământul pentru executarea unei operațiuni prin intermediul cardului, respectiv acordul irevocabil și acceptul tranzacției în cauză, deținătorul cardului asumându-și integral responsabilitatea asupra acțiunilor enumerate mai sus. Înainte de inițierea unei operațiuni de plată cu cardul, Clientul deținător/ utilizatorul de card are posibilitatea de a solicita și de a obține informații suplimentare referitoare la operațiunea de plată și la termenele de execuție ale acesteia.

**3.2.2.** Să solicite, de la vânzător, un exemplar al chitanței de vânzare, respectiv să solicite ATM-ului chitanța de retragere de numerar, care atestă efectuarea operațiunii. Exemplarul chitanței va fi păstrat de Clientul deținător/ utilizatorul de card în scopul verificării extrasului de cont lunar, precum și pentru soluționarea unor eventuale reclamații legate de neînregistrarea corectă în extras a unor operațiuni efectuate cu cardul.

**3.3. Clientul deținător/ utilizatorul de card are obligația de a păstra în condiții bune cardul,** de a preîntâmpina deteriorarea acestuia și de a lua toate măsurile ce se impun pentru a împiedica utilizarea sa sau a datelor înscrise pe el, precum și a elementelor de securitate aferente (PIN, CVV, parola 3Dsecure, parola unică de înregistrare a cardului în aplicațiile de plată contactless, etc), de către persoane neautorizate să utilizeze acest card. În toate cazurile când constată pierderea, furtul cardului/telefonului/ dispozitivului care are instalată o aplicație de plată contactless sau utilizarea cardului în tranzacții neautorizate, Clientul deținător/ utilizatorul cardului va proceda după cum urmează:

**3.3.1.** Va comunica acest fapt telefonic în cel mai scurt timp, fără întârziere nejustificată, Serviciului Call Center Carduri al Bancii Transilvania la numărul de telefon 0800 80 2273 (0800 80CARD) - apel gratuit din orice rețea de telefonie din România sau 0264 594 337 - număr taxabil, care poate fi apelat inclusiv din străinătate. Acesta va efectua blocarea temporară sau definitivă a cardului în sistemul de autorizare conform procedurilor Băncii în acest sens. Este recomandabilă salvarea acestor numere în memoria telefonului sau notarea lor pentru a fi utilizate în cazuri de urgență. Blocarea temporară sau definitivă a cardului se poate realiza și prin serviciul de internet/ mobile banking BT24/ Neo BT disponibil non-stop, în cazul în care clientul deține acest serviciu sau prin prezentarea de urgență la orice unitate a Băncii și solicitarea blocării cardului deținut. Blocarea cardului devine efectivă după ce Banca a operat măsurile corespunzătoare de blocare, iar Deținătorului/Utilizatorului cardului i s-a confirmat blocarea conform solicitării acestuia.

**3.3.2.** Clientul deținător de card se va prezenta în cel mai scurt timp la cea mai apropiată unitate a Băncii pentru completarea unui formular tip de reemitere a cardului/ codului PIN aferent. Pentru reemiterea cardurilor pierdute/furate și emise pe numele utilizatorului de card, cererea de reemitere

a cardului va fi semnată atât de către Clientul deținător de card titular de cont, cât și de utilizatorul de card.

**3.3.3.** În cazul în care Clientul deținător/ utilizator de carduri, după reclamarea pierderii/ furtului cardului, a recuperat cardul reclamat, are obligația sa îl returneze în cel mai scurt timp la orice unitate a băncii. Reprezentanții Băncii vor încheia un proces verbal de predare-primire a cardului, un exemplar al acestuia urmând să fie înmănat Clientului deținător/utilizatorului de card.

**3.3.4.** În cazul constatării efectuării de tranzacții neautorizate cu cardul deținut în urma furtului/ pierderii cardului/telefonului/ dispozitivului pe care este instalată aplicația de plată contactless sau utilizării frauduloase a datelor sale, pe langa obligațiile de sesizare a Băncii, deținătorul cardului este obligat să sesizeze organele de urmărire penală în cel mai scurt timp de la constatarea evenimentului și să furnizeze Băncii, la solicitarea acesteia, dovada depunerii plângerii.

**3.3.5.** În cazul în care nu se respectă obligațiile prevăzute expres în articolele 3.3.1 și 3.3.4, se consideră că deținătorul cardului a acționat cu rea voință și/sau neglijență gravă și suportă integral pierderile financiare conform reglementărilor în vigoare.

**3.4. În cazul tranzacțiilor efectuate la terminalele Băncii,** aprobarea tranzacției, respectiv retragerea banilor sau alimentarea contului la care este atașat cardul cu valoarea operațiunilor realizate, se face în timp real. Înregistrarea în contul clientului a operațiunii se face astfel:

- cu data exactă, în cazul operațiunilor realizate de luni până sâmbătă în intervalul 09 – 19;
- cu data primei zile lucrătoare bancare următoare, în cazul în care operațiunile sunt realizate în afara intervalului de mai sus ținând cont și de momentul închiderii de zi din sistemul Băncii.

**3.5. Aprobarea unei tranzacții efectuate la terminalul unei alte bănci** acceptante determină blocarea imediată de către Bancă a sumei aferente în contul la care este atașat cardul pentru prevenirea utilizării aceleiași sume în efectuarea altor operațiuni pe contul atașat. Tranzacțiile blocate (în curs de decontare) sunt evidențiate în extrasul de cont la rubrica „Tranzacții în așteptare”. O sumă blocată în urma aprobării tranzacției nu poate fi sub nicio formă oprită de la decontare pentru că aceasta reprezintă garanția dată băncii acceptatoare ca își va încasa banii pentru suma eliberată de către bancomatul său sau pentru serviciile/bunurile vândute de comerciantul său la data efectuării tranzacției. Inițiativa decontării unei sume o are comerciantul/Banca acceptatoare a tranzacției care solicită la încasare suma, trimițând tranzacția realizată într-un fișier către Visa/Mastercard, care procedează automat la reconcilierea sumelor între băncile participante la tranzacție (banca emitentă a cardului și banca acceptatoare a plății cu cardul). Suma astfel reconciliată este debitată automat din contul de card cu care s-a efectuat plata în urma primirii de către Bancă de la Visa/Mastercard a fișierelor cu tranzacțiile efectuate de posesorii de carduri emise de aceasta.

**3.6.** În limitele de sume aprobate de organizațiile de plata pentru anumite tipuri de comercianți, există posibilitatea efectuării de tranzacții off-line, fără rezervarea sumei la plată prin blocarea ei. În cazul înregistrării de astfel de operațiuni de plată, contravaloarea tranzacției este trimisă direct în decontare de către banca acceptatoare (cea la a cărei terminal s-a realizat plata), emitentul debitând contul cardului cu valoarea lor. Operațiunile de plată contactless off-line nu sunt evidențiate în rubrica „Tranzacții în așteptare”, putând duce la înregistrarea de debite neautorizate pe contul cardului în cazul în care la data decontării nu sunt disponibilități suficiente în contul cardului. În această situație, tranzacția se va debita din cont, utilizându-se orice sumă disponibilă în cont la data decontării, iar diferența dintre contravaloarea tranzacției și suma acoperită de disponibilul din cont fiind înregistrată ca și debit neautorizat pe contul cardului.

**3.7. Debitarea efectivă a contului** la care este atașat cardul cu valoarea operațiunii realizate la terminalul altei bănci se operează ulterior, în momentul primirii fișierului de decontare cu tranzacția respectivă de la Visa/ Mastercard. Înregistrarea în contul clientului a operațiunii se face cu data la care Banca a primit tranzacția în decontare.

**3.8. Debitarea contului la care este atașat cardul, cu contravaloarea tranzacțiilor efectuate în alte monede** se realizează în momentul primirii fișierului de decontare, prin conversia sumelor din valuta de decontare specifică tipului de card utilizat, în moneda contului de card.

**3.9. Introducerea eronată de trei ori a codului de activare/a codului PIN** determină blocarea cardului, cardul fiind reținut de terminalele care au această capacitate.

**3.10.** Contul de card poate fi alimentat fie prin depuneri de numerar la orice unitate a Băncii / la terminale cu funcție de depunere, fie prin transfer bancar. Dacă Clientul deținător/ Utilizatorul efectuează o plată către Bancă, aceasta va fi luată în considerare de la data primirii sumei în contul de card. În cazul în care Clientul deținător are cont curent de disponibil deschis la Banca Transilvania, poate solicita alimentarea contului de card prin direct debit.

**3.11.** Banca poate stabili limite valorice și/sau ca număr de tranzacții de utilizare pentru operațiunile efectuate cu Cardul, limite ce sunt comunicate Clientului deținător / Utilizatorului la emiterea cardului. Deținătorul poate solicita Băncii (utilizând formularele specifice la unitățile Băncii sau prin opțiunile din aplicația de internet banking) modificarea limitelor de utilizare, atât pentru Cardul emis pe numele său cât și pentru Utilizator. Aceasta solicitare va fi analizată de Bancă, iar decizia va fi comunicată Deținătorului/Utilizatorului în termen de o zi lucrătoare.

**3.12.** Din motive de securitate, pentru prevenirea utilizării frauduloase a Cardului, Banca poate monitoriza operațiunile cu carduri efectuate de Deținător/Utilizator și le poate restricționa pe anumite criterii (anumite țări, valute, comercianți, domenii de activitate, comportamente, etc.). Deținătorul/Utilizatorul are posibilitatea de a solicita informații în unitățile Băncii sau Call Center despre existența unor restricții care ar putea împiedica utilizarea cardului sau, în anumite condiții, poate solicita pe proprie răspundere ridicarea acestor restricții pe o anumită perioadă.

## **4. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE BĂNCII**

**4.1. Banca emitentă a cardurilor de debit și credit pentru persoane fizice, are următoarele drepturi:**

**4.1.1.** Să solicite de la Clientul deținător/ utilizatorul de card, exemplarul chitanței de cumpărare de bunuri, servicii sau eliberare de numerar sau exemplarul chitanței de stornare sau orice alt document, informație sau acțiune care ar putea ajuta la soluționarea unor operațiuni eronate înregistrate în extrasul de cont și reclamate de Clientul deținător/ utilizator.

**4.1.2.** Pentru tranzacțiile înregistrate ca fiind efectuate cu carduri, banca nu va da curs refuzurilor de plată dacă acestea nu sunt inițiate de către Clientul deținător, respectiv utilizatorul cardului, în termenul de contestare de maxim 60 (șaizeci) de zile de la luarea la cunostință a tranzacției, dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării contului. Refuzurile la plată ulterioare perioadei de 60 de zile vor putea fi luate în considerare spre analiză de către Bancă doar în cazul întârzierii justificate și doar dacă se încadrează în termenul legal de 13 luni de la data înregistrării tranzacției în cont.



**4.1.3.** Dacă ulterior notificării transmise de Bancă, Clientul nu se prezintă pentru ridicarea Cardului, Banca are dreptul să procedeze la distrugerea, respectiv închiderea cardurilor neridicate în termen de 60 (șaizeci) de zile calendaristice de la data (re)emiterii fără o altă notificare prealabilă a clientului deținător de card care a solicitat emiterea cardului, respectiv a utilizatorului.

**4.1.4.** Banca are dreptul să procedeze la inactivarea codurilor de activare carduri în termen de 60 (șaizeci) de zile de la data (re)emiterii lor, fara notificare prealabila a Clientului detinator de card, respectiv utilizator care a solicitat (re)emiterea codului de activare.

**4.1.5.** Pentru cardurile capturate la ATM-urile Bancii, Banca își rezervă dreptul de a le distruge în termen de 10 (zece) zile lucratoare dacă acestea nu sunt ridicate de către titularul cardului.

**4.1.6.** Pe parcursul derulării contractului, Banca poate modifica prevederile și/sau clauzele contractuale privind cardurile, inclusiv ca urmare a apariției unor noi reglementări legale în materie, în termenele și condițiile prevăzute la punctul 4.2.5.

**4.1.7.** În cazul în care se identifică operațiuni de creditare a contului Clientului prin intermediul cardului care nu pot fi justificate de operațiunile efectuate cu acesta, Banca poate bloca sumele aferente pentru investigații privind natura și proveniența fondurilor primite până la clarificarea situației.

#### **4.2. Banca Transilvania emitentă a cardurilor de debit și de credit pentru persoane fizice are următoarele obligații:**

**4.2.1.** Să blocheze cardul în cazurile în care a fost declarat prin metodele enumerate la art 3.3.1 de către Clientul deținător/ utilizatorul de card ca furat sau pierdut, sau în urma înregistrării de tranzacții neautorizate cu acesta.

**4.2.2.** Să ofere informații complete privind modul de utilizare a cardurilor, în regim non-stop, la un număr de telefon dedicat, la solicitarea Clientului deținător/utilizatorului de card.

**4.2.3.** Să asigure servicii de autorizare non-stop a operațiunilor cu carduri, realizate de Clientul deținător, respectiv utilizator dacă nu există instrucțiuni prelabile din partea Clientului deținător titular de cont cu privire la restricții impuse utilizatorului de card în vederea utilizării cardului și/sau a fondurilor disponibile în contul titularului de cont deținător de card.

**4.2.4. a.** Va pune la dispoziția deținătorului de card, extrase de cont lunare în care vor fi reflectate toate operațiunile efectuate. Extrasele de cont vor fi puse la dispoziția Clientului deținător și/sau utilizator de card conform celor agreeate cu banca. În cazul cardurilor emise pe numele utilizatorilor, extrasul de cont va fi pus exclusiv la dispoziția Clientului deținător de card titular de cont, excepție făcând cazul în care acesta acordă utilizatorului de card drepturile corespunzătoare solicitării de extrase de cont pentru contul sau curent.

**b.** Modalitatea de transmitere a extraselor lunare pentru cardurile de credit este cea agreeată de către Clientul deținător cu banca – conform Cap. I Definiții – Extras de cont, din prezentele **Condiții generale de utilizare a cardurilor de debit & credit destinate persoanelor fizice**. În cazul în care, din motive neimputabile și independente de voința Băncii, deținătorul nu primește la timp extrasul lunar de cont de card, acesta este obligat să se informeze la Bancă despre sumele datorate în termen conform prevederilor contractuale stabilite.



**4.2.5.** Să facă cunoscut Clienților deținători/ utilizatorilor de carduri, prin notificare, prin afișarea la sediile băncii și/ sau publicate pe pagina web a băncii, toate modificările intervenite cu privire la nivelul comisioanelor, taxelor sau a condițiilor de emiteră și utilizare a cardurilor.

- (a) În cazul în care survin modificări privind prevederile și/ sau clauzele contractuale, banca va notifica detinatorul de card, urmând ca deținătorul să răspundă în termen de două luni cu privire la acceptarea sau refuzul noilor condiții. Dacă Clientul deținător nu transmite către bancă opțiunea sa în scris, în termen de două luni, se consideră că acesta acceptă în mod tacit modificările survenite.
- (b) În cazul modificărilor de taxe și comisioane, Banca va notifica Clientul deținător de card pe suport de hârtie și doar eventual prin mijloace alternative de comunicare electronică (e-mail, fax, SMS etc.) în termenele și condițiile prevăzute de dispozițiile legale în vigoare. Notificarea clientului în privința schimbărilor aplicate de Bancă la nivelul costurilor cardului ca instrument de plată se va face cu cel puțin două luni înainte de aplicarea acestora. În cazul în care Clientul deținător nu acceptă modificările propuse, acesta trebuie să comunice acest lucru Băncii până în ziua lucrătoare anterioară intrării acestora în vigoare, împreună cu eventualele debite acumulate din utilizarea cardului, taxe și comisioane aferente acestuia, în termen de 15 (cincisprezece) zile de la data comunicării neacceptării condițiilor Băncii.

**4.2.6.** Să înlocuiască, la cererea Clienților deținători de card, contra cost, cardurile reclamate ca pierdute, furate, compromise, demagnetizate, deteriorate (inclusiv deteriorate din cauza calității scăzute a plasticului), cu suportarea de către Clientul deținător a comisioanelor aferente prevăzute în Anexa de taxe și comisioane care este pusă la dispoziția Clientului împreună cu Cererea de emiteră a cardului.

**4.2.7.** Departamentul responsabil cu soluționarea problemelor privind tranzacțiile realizate cu cardurile, respectiv finalizarea refuzurilor la plată (a contestațiilor) este Direcția Operațiuni Carduri și Serviciul Dispute și Monitorizare Tranzacții Carduri. Termenele de soluționare sunt după cum urmează:

→ *pentru tranzacțiile efectuate la terminalele Băncii astfel:*

- Banca va comunica Deținătorului/Utilizatorului cardului răspunsul cu privire la soluționarea refuzului la plată în termen de cel mult 30 (treizeci) zile lucrătoare de la data înregistrării refuzului la plată, pentru tranzacțiile efectuate la bancomatele proprii ale Băncii, POS-urile instalate la ghișeele BT și la comercianți, precum și la terminalele virtuale ( E-commerce) aparținând Băncii.

- În cazul în care refuzul la plată este nejustificat/neîntemeiat acesta va fi soluționat nefavorabil și se va percepe comisionul aferent conform *Listei de tarife și comisioane* în vigoare.

→ *pentru tranzacțiile efectuate la terminalele altor bănci acceptatoare astfel:*

- Banca va comunica Deținătorului/Utilizatorului cardului răspunsul cu privire la soluționarea refuzului la plată în termen de maxim 120 zile de la data înregistrării refuzului la plată. În cazul în care răspunsul nu reprezintă rezoluția finală a cazului, termenul de soluționare se prelungește cu maxim 100 zile conform normelor și regulamentelor naționale și internaționale în vigoare, care reglementează disputele legate de tranzacții cu carduri, cu informarea clientului despre noua stare a refuzului și termenul maxim aferent de soluționare.

În cazul în care fondurile nu au putut fi recuperate, Banca furnizează clientului, în baza unei cereri scrise, toate informațiile de care dispune și care sunt relevante pentru plătitor, pentru a permite acestuia să inițieze o acțiune în justiție în vederea recuperării fondurilor.

- Banca va soluționa refuzurile la plată conform regulamentelor internaționale Visa/Mastercard de disputare a tranzacțiilor cu carduri și conform reglementărilor legale în vigoare. În acest scop, Banca poate solicita diverse informații și documente de la posesorul cardului și poate solicita acțiuni a fi întreprinse de acesta menite a ajuta la soluționarea refuzului la plată.
- În cazul în care refuzul la plată este nejustificat/neîntemeiat acesta va fi soluționat nefavorabil și se va percepe comisionul aferent conform *Listei de tarife și comisioane* în vigoare,
- În cazul unei operațiuni neautorizate, pentru care Deținătorul/Utilizatorul nu și-a dat consimțământul așa cum este definit la art.3.2.1, și în condițiile în care acesta și-a îndeplinit obligațiile prevăzute la art. 3.3.1 și 3.3.4, Banca este obligată să ramburseze imediat suma aferentă tranzacției neautorizate pentru care Utilizatorul/Deținătorul a inițiat refuz la plată în termenele și condițiile prevăzute la art 5.2.17.

**4.2.8.** Banca nu este răspunzătoare de neautorizarea unei operațiuni sau de neacceptarea unui card la plată ca urmare a neîndeplinirii de către Clientul deținător/ utilizatorul de card a unei obligații ce-i revine în conformitate cu prezentele CGA, respectiv în situațiile care au apărut din motive independente de voința băncii (de exemplu și fără a se limita la următoarele: introducerea eronată a codului de activare card, a PIN-ului, a metodei de securizare a telefonului/ dispozitivului, în cazul utilizării unei aplicații de plată contactless, utilizarea unui card expirat, demagnetizarea sau deteriorarea cardului, utilizarea cardului pentru tranzacții ce depășesc limitele zilnice stabilite cu Banca, refuzul unui comerciant de a accepta cardul).

**4.2.9.** Banca este răspunzătoare față de Clientul deținător/ utilizatorul cardului în oricare dintre următoarele situații:

- neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a tranzacțiilor Clientului deținător/ utilizatorului, în cazul în care executarea necorespunzătoare este atribuită unei disfuncționalități a instrumentului, a dispozitivului, a terminalului sau a oricărui alt echipament al Băncii, cu condiția ca disfuncționalitatea să nu se datoreze culpei Clientul Deținător/Utilizatorului
- Banca răspunde numai în caz de culpa gravă sau de încălcare cu intenție a obligațiilor sale pentru valoarea tranzacțiilor inițiate după momentul anunțării Băncii de către Deținător/Utilizator a pierderii, furtului, distrugerii, blocării, compromiterii, funcționării defectuoase a instrumentului de plată electronică ori a posibilității existenței unei copii a acestuia sau cunoașterii codului PIN/ /parolei de către persoane neautorizate;
- pentru valoarea tranzacțiilor neautorizate de utilizator, derulate prin utilizarea unui card contrafăcut sau prin utilizarea frauduloasă a numărului de card fără folosirea codului (parolei) de Securitate (în condițiile prevăzute în art 4.2.7), precum și pentru orice eroare sau neregulă atribuită emitentului în gestionarea contului Deținătorului.

**4.2.10.** Valoarea despăgubirilor pentru care este responsabilă Banca, se va limita la contravaloarea tranzacției neexecutate sau executate necorespunzător, respectiv neautorizate de către Clientul deținător/ utilizatorul cardului, precum și la taxele, comisioanele și dobânzile aferente (în cazul în care deținătorul beneficiază și de un credit pe card acordat în contul la care este atașat cardul, în baza unui Contract de credit pe card/ Contract de linie de credit pe cont curent) percepute de Bancă până în momentul despăgubirii în toate cazurile cu respectarea prevederilor legale.

**4.2.11.** Banca este obligată să crediteze contul Deținătorului cu valoarea despăgubirilor, în termen de o zi bancară de la momentul recunoașterii dreptului deținătorului la acestea sau de la stabilirea acestui drept de către o instanță de judecată ori de arbitraj.

**4.2.12.** Banca nu va fi răspunzătoare pentru prejudiciile indirecte suferite de Client care pot include, fără însă a se limita la pierderi de profit, ale afacerii, ale oportunității de afaceri, pierderi

ale fondului de comerț, pierderi de câștiguri anticipate, pierderi în domeniul reputațional și/sau de imagine ale Clientului.

**4.2.13.** Banca nu este răspunzătoare pentru tranzacțiile nesecurizate pe internet pentru care comercianții aleg să nu solicite codul de securitate sau să accepte tranzacția chiar în cazul în care Deținătorul/Utilizatorul cardului a ales să renunțe la tranzacție înainte să introducă codul de securitate solicitat.

## **5. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CLIENTULUI DEȚINĂTOR/ UTILIZATORULUI DE CARD**

### **5.1. Clientul deținător/ utilizatorul de card are următoarele drepturi:**

**5.1.1.** Să efectueze operațiuni cu carduri pe teritoriul României sau în străinătate, în limita plafonului stabilit de bancă pentru fiecare card, respectiv în cazul utilizatorilor de carduri și cu respectarea eventualelor plafoane de tranzacționare stabilite de către Clientul deținător titular de cont pentru cardul emis pe numele utilizatorului.

**5.1.2.** Să primească extrasul de cont lunar pentru verificarea operațiunilor efectuate, conform prevederilor punctului 4.2.4.

**5.1.3.** Să primească consultanță gratuită din partea Băncii pentru însușirea modului de utilizare a cardurilor.

**5.1.4.** Să beneficieze de servicii de autorizare non-stop a operațiunilor cu carduri eliberate de bancă. În cazul utilizatorului de card se vor respecta eventualele instrucțiuni prealabile ale Clientului deținător titular de cont, cu privire la restricțiile impuse utilizatorului de card, în vederea utilizării cardului și/ sau a fondurilor disponibile în contul Clientului deținător titular de cont.

**5.1.5.** Să beneficieze de înlocuirea cardului/codului de activare/codului PIN contra unei taxe de reemitere, în cazul pierderii/ furtului acestora, în cazul expirării termenului de valabilitate al codului de activare/ vechiului card sau alte cazuri care necesită acest lucru.

**5.1.6.** Clientul deținător de card VISA ELECTRON EURO<26 are dreptul să beneficieze de reduceri la produsele și serviciile achiziționate cu cardul în rețeaua EURO<26, acolo unde sunt afișate însemnele EURO<26.

### **5.2. Clientul deținător/ utilizatorul de card are următoarele obligații:**

**5.2.1.** Să utilizeze cu buna credință cardul în conformitate cu prevederile contractuale și cele legale, fara a aduce prejudicii de orice natura.

**5.2.2.** Să utilizeze cardul pe teritoriul altor țări numai pentru operațiuni valutare curente și nu de natura operațiunilor valutare de capital.

**5.2.3** Să anunțe Banca despre orice refuz nejustificat de acceptare a cardului de către comercianți sau de către unități bancare.

**5.2.4. a. Clientul** deținător de card este de acord cu debitarea din contul său a contravalorii operațiunilor efectuate cu cardurile eliberate la solicitarea sau pe numele său și/ sau a utilizatorului de card, contravaloare care reprezintă:

- **valoarea tranzacțiilor** de cumpărare sau eliberare de numerar, plată utilități, transferuri din card prin aplicația BT Pay – enumerarea nefiind exhaustivă, inclusiv valoarea tranzacțiilor efectuate pe internet;

- **taxe și comisioane** datorate Băncii care decurg din utilizarea cardului;  
- tranzacții ce decurg din utilizarea frauduloasă a cardului până în momentul înștiințării Băncii de pierderea, furtul cardului sau utilizarea sa în mod neautorizat, conform prevederilor Art. 5.2.16.

**b.** Debitele rezultate în urma tranzacțiilor cu carduri (ca de exemplu dar fara a se limita la diferente de curs valutar, tranzacții offline, comisioane) devin automat obligații de plată în favoarea Băncii și trebuie rambursate conform prevederilor prezentelor **Condiții generale de utilizare a cardurilor de debit & de credit destinate persoanelor fizice.**

**c.** În cazul înregistrării de debite (adică sume neacoperite de disponibilul din contul la care este atașat cardul, rezultând într-o majorare neautorizată a obligațiilor de plată ale Deținătorului față de Bancă), Banca va percepe o dobândă pentru intrarea pe sold debitor, aplicată la sumele reprezentând depășiri ale soldului disponibil.

**5.2.5.** În cazul tranzacțiilor efectuate în alta valută decât valuta în care este denominat cardul, Clientul deținător va suporta din sumele disponibile în contul său curent/ de card în lei (pentru cardurile de credit și următoarele carduri de debit: VISA ELECTRON/VISA CLASSIC, VISA ELECTRON Euro<26, Mastercard Mondo Mastercard Gold Debit și Mastercard Banca Transilvania OmniPass), respectiv contul curent în EUR (pentru cardul Mastercard Direct), contravaloarea operațiunilor efectuate și a taxelor generate de acestea. În acest caz, suma reținută din contul Clientului deținător se va obține prin efectuarea următoarelor conversii valutare automate:

- conversia sumei tranzacționată din valuta în care s-a efectuat operațiunea, în valuta de cont (RON/ EUR), trecând prin valuta de decontare a băncii cu VISA (USD) pentru cardurile VISA, respectiv valuta de decontare cu Mastercard (USD/EUR – în funcție de regiunea în care are loc tranzacția) pentru cardurile Mastercard. Schimbul valutar dintre suma tranzacției din valuta în care s-a efectuat operațiunea și valuta de decontare a băncii cu VISA și Mastercard va fi efectuat în mod automat la cursul de schimb al Organizației Internaționale sub sigla căreia s-a emis cardul (VISA/ Mastercard);

- în cazul cardurilor Mastercard, banca va efectua o conversie valutară din valuta de decontare (USD/ EUR) în valuta de cont la cursul spot de vânzare, respectiv de cumpărare practicat de bancă în ziua în care sosește tranzacția în decontare. Valuta de cont pentru cardurile Mastercard este:

- LEI pentru:
  - Cardurile de debit: Mastercard Mondo, Mastercard Gold Debit, Mastercard Banca Transilvania OmniPass;
  - Cardurile de credit: Star Forte, Mastercard Forte pentru Medici;
- EUR pentru cardul de debit Mastercard Direct.

- în cazul cardurilor VISA, tranzacția este trimisă către bancă de către VISA, în valuta de cont (RON), banca debitând respectiva valoare din contul clientului. Valuta de cont pentru cardurile VISA este:

- LEI pentru:
  - Carduri de debit: VISA ELECTRON/VISA CLASSIC, VISA ELECTRON Euro<26;
  - Carduri de credit: Star Gold, Star Platinum, Visa Infinite, Visa Gold BT – ROTARY, Visa Centrofarm BT, BT Flying Blue Classic, BT Flying Blue Premium.

- în cazul tranzacțiilor efectuate la terminalele Băncii, conversia valutară a sumei din valuta tranzacției în valuta aferentă contului de card se efectuează la cursul de schimb spot al băncii din momentul efectuării tranzacției respective.

Cursurile de schimb practicate de Organizațiile Internaționale sub sigla cărora s-a emis cardul (VISA/Mastercard) pot fi vizualizate pe paginile web ale acestora, în secțiunea dedicată.

**5.2.6.** Clientul deținător de card este de acord ca banca să participe pe piața valutară în numele și contul său pentru cumpărarea sumelor în valută, necesare decontării tranzacțiilor în altă valută decât valuta de cont a cardului care au fost efectuate cu cardul emis pe numele Clientului deținător/ utilizatorului.

**5.2.7. a.** Clientul deținător va suporta din disponibilitățile în lei existente în contul său curent/ de card, comisionul stabilit de Bancă pentru refuzurile la plată pe care le inițiază atât el cât și utilizatorul de card și care în urma verificărilor, sunt soluționate nefavorabil.

**b.** Deținătorul va despăgubi banca pentru orice daune, pierderi sau cheltuieli în cazul în care se constată că acestea au rezultat din încălcarea prevederilor stipulate în prezentele **Condiții generale de utilizare a cardurilor de debit & de credit destinate persoanelor fizice**, sau în urma stabilirii responsabilității financiare a Deținătorului pentru refuzurile la plată (contestațiile) inițiate.

**5.2.8. a.** Să accepte necondiționat debitarea automată a contului său (la care este atașat cardul) cu contravaloarea tranzacțiilor efectuate cu cardul său sau cu cel al utilizatorului de card, cu posibilitatea contestării lor ulterioare dintr-un motiv întemeiat și justificat, prin întocmirea unui refuz la plată, în urma cărui sumele de bani retrase din Cont să fie returnate imediat de către Bancă în cazul în care contestația se soluționează cu un răspuns favorabil.

**b.** Se angajează irevocabil și necondiționat să plătească taxele și comisioanele aferente cardului/ cardurilor deținut(e) de el și utilizatorul/ utilizatorii de carduri.

**5.2.9.** Să ia toate măsurile pentru asigurarea siguranței cardului în sensul protejării acestuia împotriva pierderii sau deteriorării, a furtului cardului fizic sau a datelor acestuia, precum și a telefonului/ dispozitivului, în cazul în care utilizează o aplicație de plată contactless, în care și-a înrolat cardurile proprii.

Să ia toate măsurile pentru asigurarea siguranței telefonului a cărui număr asociat este declarat în sistemul băncii (atât la deschiderea relației de afaceri cu Banca, cât și la declararea numărului de telefon pentru tranzacțiile online 3D Secure), întrucât numărul de telefon reprezintă atât o cheie de identificare la înregistrarea utilizatorului într-o aplicație de plată contactless, cât și o metodă securizată de comunicare a Băncii cu utilizatorul pentru furnizarea unor parole prin SMS, pentru validarea diferitelor tipuri de operațiuni, de exemplu și fără a se limita la: înrolarea cardurilor în aplicațiile de plată contactless, validarea solicitării stickerului de plată prin aplicația BT Pay, parola 3D Secure pentru tranzacții online, codul de activare al cardului.

**5.2.10.** Să nu dea cardul sau codul de activare/ codul PIN/ parola 3D Secure/parola unică de înrolare a cardului în aplicația BT Pay/metoda de securizare a dispozitivului pe care este instalată aplicația de plată contactless altor persoane, respectiv să nu le divulge altor persoane și să nu păstreze codul de activare/ codul PIN în același loc cu cardul. Banca nu va solicita niciodată datele



cardului sau de identificare (cont, pin, sau parola). Orice astfel de inițiativă nu va fi urmata de Client și va fi considerată tentativă de fraudă și trebuie raportată în cel mai scurt timp la Bancă.

**5.2.11.** Să depună toate eforturile pentru a asigura securitatea dispozitivului de pe care se inițiază tranzacțiile pe internet/tranzacțiile de plata prin aplicațiile de plată contactless, condiții care includ, după caz și fără a se limita la: -utilizarea unui program antivirus, anti-spyware, anti-malware cu semnăturile actualizate și care să scaneze calculatorul în mod regulat; instalarea și activarea unui firewall; actualizarea sistemului din punct de vedere al securității, actualizarea sistemului de operare al dispozitivului conform recomandărilor producătorului, utilizarea doar a versiunii oficiale a sistemului de operare furnizat de producător, nealterarea protecțiilor de securitate a sistemelor de operare recomandate de producător, instalarea aplicațiilor BT, precum și a celorlalte aplicații utilizate pe dispozitivul în cauză, se va efectua doar din magazinele dedicate Google Play Store și App Store. Clientul se angajează să coopereze cu Banca în cazul producerii unor atacuri informatice, în vederea identificării sursei atacului.

**5.2.12. Să înștiințeze banca în momentul primirii plicului conținând codul PIN dacă acesta nu e sigilat.**

**5.2.13.** Să nu păstreze datele de identificare ale cardului într-o formă ce poate fi ușor recunoscută și accesată de persoane neautorizate.

**5.2.14.** Să anunțe banca în cazul în care a introdus de trei ori consecutiv codul de activare/ codul PIN eronat sau nu mai deține codul de activare/ nu își amintește codul PIN, pentru deblocarea cardului sau alocarea unuia nou, contra cost.

**5.2.15.** Să restituie băncii cardurile al căror termen de valabilitate a expirat, în vederea distrugerii acestora.

**5.2.16.** Să anunțe Banca de îndată, fără întârziere nejustificată, la telefon 0 800 80CARD (0 800 80 2273) apel gratuit din orice rețea de telefonie din România sau 0264 594 337 - număr taxabil, care poate fi apelat inclusiv din străinătate, prin intermediul internet banking sau prin prezentarea la o unitate a Băncii, despre următoarele evenimente:

- pierderea, furtul, deteriorarea, blocarea cardului;
- pierderea, furtul telefonului mobil sau a dispozitivului pe care este instalată aplicația de plată contactless;
- înregistrarea în contul curent/ de card a unor tranzacții neautorizate de Clientul deținător al cardului;
- apariția unei erori în gestionarea contului la care este atașat cardul, de către emitent;
- observarea unor elemente care creează suspiciuni cu privire la posibilitatea copierii cardului, codului PIN sau cunoașterea informațiilor aferente cardului de către persoane neautorizate;
- constatarea apariției unor disfuncționalități în utilizarea cardului.

Până la momentul declarării pierderii/ furtului cardului, Clientul deținător/ utilizatorul acestuia este răspunzător pentru toate operațiunile realizate prin intermediul cardului, urmând să suporte toate pierderile aferente până la limita echivalentului în lei a sumei de 150 EUR (unasutacincizeciuro) la cursul BNR pentru ziua efectuării operațiunilor considerate frauduloase.

Răspunderea Clientului deținător de card privind acoperirea pierderilor este integrală în cazul în care acesta sau utilizatorul de card a acționat în mod fraudulos, cu rea credință sau nu a respectat intenționat sau din neglijență gravă una sau mai multe obligații care le revin în temeiul prezentelor CGA.



Evaluarea răspunderii Clientului deținător de card se face ținând cont, în special, de natura elementelor de securitate personalizate ale instrumentului de plată/dispozitivului pe care este instalată aplicația de plată contactless și de situațiile în care acesta a fost pierdut, furat sau folosit fără drept.

**5.2.17.** Să inițieze un refuz la plată prin prezentarea la o unitate a Băncii și completarea formularului specific sau prin apel în Call Center pentru o tranzacție executată incorect sau neautorizată, în termenul de contestare de maxim 60 (șaizeci) de zile de la luarea la cunoștință a tranzacției, dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării contului. Refuzurile la plată, ulterioare perioadei de 60 de zile, vor putea fi luate în considerare spre analiză de către Bancă doar în cazul întârzierii justificate și doar dacă se încadrează în termenul legal de 13 luni de la data înregistrării tranzacției în cont. Luarea la cunoștință a tranzacției se consideră a fi efectuată în cazul primirii unui extras de cont, vizualizării operațiunilor din cont prin intermediul internet banking, primirii unui SMS de informare dacă Clientul a optat pentru acest serviciu.

**5.2.18.** Deținătorul/Utilizatorul cardului are obligația de a comunica Băncii toate informațiile solicitate de către Bancă, de a furniza toate documentele solicitate și de a întreprinde toate acțiunile necesare pentru a putea fi soluționat refuzul la plată. În cazul neîndeplinirii acestor obligații în mod complet și în termenul solicitat, Banca se poate afla în imposibilitatea de a soluționa refuzul la plată.

## **6. SUSPENDAREA SAU RETRAGEREA CARDULUI**

**6.1. În cazul tranzacțiilor frauduloase** efectuate în mod intenționat, cu rea voință, de Clientul deținător/ utilizatorul cardului, pentru obținerea de foloase necuvenite sau pentru înșelarea băncii sau a acceptatorului plății, precum și **în cazul neîndeplinirii obligațiilor de plată față de bancă**, banca are dreptul să ia următoarele măsuri, **fără o notificare prealabilă a Clientului deținător/ utilizatorul de card:**

- să refuze autorizarea tranzacțiilor realizate cu cardul implicat în efectuarea tranzacției/tranzacțiilor frauduloase, precum și a celor realizate cu alte carduri emise pe contul acestuia;
- să blocheze cardul implicat în efectuarea tranzacției/tranzacțiilor frauduloase, precum și a celorlalte carduri emise pe contul acestuia;
- să refuze emiterea unui nou card sau înlocuirea cardului, dacă Clientul deținător nu consimte să răspundă financiar pentru tranzacțiile efectuate cu cardul până la acel moment.

Prin blocarea cardului se înțelege acțiunea inițiată de Bancă prin care stopează utilizarea unui card fără a avea drept consecință închiderea contului la care e atașat respectivul card.

Banca își rezervă dreptul de a raporta Clientul deținător/ utilizatorul de card care se dovedește că a acționat în aceste scopuri către instituțiile și autoritățile abilitate, de a nu mai emite alt card la cererea acestuia și de a retrage orice alte carduri pe care Banca i le-a emis acestuia sau utilizatorilor.

**6.2. În cazul apariției unei suspiciuni de utilizare a unui card fără știința sau fără acordul Clientului deținător/ utilizatorului de card**, ca măsură de protejare a acestuia și evitare sau de limitare a pierderilor suferite de acesta, banca are dreptul să ia următoarele măsuri fără o notificare prealabilă a Clientului deținător / utilizatorului:

- să refuze autorizarea tranzacțiilor cu cardul;
- să anuleze sau să suspende utilizarea cardului;
- să înlocuiască actualul card potențial compromis cu unul nou emis, cu alt număr de card și alte date de identificare.

Banca va notifica Clientul deținător/ utilizatorul de card (prin orice mijloace disponibile: telefon, fax, email, scrisoare) ulterior întreprinderii măsurilor specifice.

**6.3.** Banca are dreptul să ia următoarele măsuri fără o notificare prealabilă a Clientului deținător/ utilizatorului:

- să procedeze la distrugerea, respectiv închiderea cardurilor neridicate în termen de 60 (șaizeci) de zile de la data (re)emiterii lor;
- să procedeze la distrugerea cardurilor capturate în ATM-urile băncii și neridicate în termen de 10 (zece) zile lucratoare de către titularul cardului.

**6.4.** Banca își rezervă dreptul de a limita/suspenda utilizarea cardului și de a indisponibiliza sumele aflate în conturile Clientului deținător în anumite situații precum dar fără a se limita la: popririi, sechestre, .

**6.5. Fiecare parte are dreptul de a solicita unilateral închiderea cardului și a contractului de produs aferent**, pe baza unei notificări scrise prezentată celeilalte părți. Închiderea cardului/ încetarea contractului de card operează după trecerea a 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii acesteia în cazul în care denunțarea se realizează din inițiativa Clientului deținător de card și două luni în situația în care denunțarea se realizează din inițiativa Bancii. În cazul cardului de credit, Clientul nu poate solicita închiderea cardului decât dacă în prealabil a achitat toate obligațiile de plată față de bancă, care decurg din Contractul de card de credit. În toate cazurile, încetarea valabilității contractului devine efectivă doar după achitarea tuturor obligațiilor de plată ale Clientului deținător față de bancă, respectiv după returnarea cardului.

**6.6. Banca are dreptul de a închide un card de debit/de credit, de drept, fără nicio altă formalitate în următoarele situații:**

- incorectitudinea datelor personale declarate de către Clientul deținător/ utilizatorul de card;
- Clientul deținător/ utilizatorul de card omite să notifice orice modificări ale datelor lor personale;
- Clientul deținător/utilizatorul de card derulează tranzacții a căror valoare excede disponibilitățile din contul la care este atașat cardul, în condițiile în care, în urma notificării Clientului deținător utilizând datele de contact declarate Băncii, acesta nu acoperă debitul creat în termenele prevăzute în prezentele **Condiții generale de utilizare a cardurilor de debit & de credit destinate persoanelor fizice**, respectiv în notificarea transmisă de banca;
- Clientul deținător/utilizatorul de card încalcă prezentele **Condiții generale de utilizare a cardurilor de debit & de credit destinate persoanelor fizice**.

De asemenea, odată cu închiderea cardului/ cardurilor, contractul de produs aferent se consideră reziliat.

**6.7. Închiderea unui produs al Băncii de tipul cardului de debit / de credit** nu absolvă Clientul deținător/ utilizatorul de card de obligațiile asumate de acesta pe întreaga perioadă a valabilității cardului de debit / a cardului de credit, respectiv a contractelor de produs aferente.

**6.8.** În cazul renunțării la cardul de credit, soldul creditor al contului de card de credit (adică disponibilitățile proprii ale clientului existente în contul de card), va fi pus la dispoziția clientului în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data notificării/ renunțării.

## 7. DURATĂ ȘI MODIFICĂRI

### 7.1. a. Carduri de debit:

Cardul de debit are o valabilitate de 3 (trei) ani de la data emiterii. Acesta se prelungește de regulă automat, pe noi perioade egale cu durata inițială a contractului, dacă sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții:

- nu s-a înregistrat din partea Clientului deținător de card o solicitare expresă scrisă de renunțare, cu cel puțin 30 (treizeci) de zile calendaristice înaintea expirării acestuia;
- dacă în urma analizei băncii, aceasta constată că în ultimele 6 (șase) luni calendaristice anterioare s-au înregistrat tranzacții cu cardurile;
- în urma analizei efectuate de bancă, aceasta nu a denunțat unilateral contractul deoarece a constatat respectarea de către Clientul deținător, respectiv utilizatorul de card, a obligațiilor asumate prin prezentele CGA.

Banca va reemite cardul, cu suportarea de către Clientul deținător de card titular de cont a tuturor taxelor și comisioanelor ce decurg din această operațiune.

În cazuri punctuale justificate, Banca își rezervă dreptul de a emite carduri cu o perioadă de valabilitate mai scurtă decât cea prevăzută mai sus sau de a nu reemite automat un card la scadența acestuia.

### b. Carduri de credit:

Cardul de credit are o valabilitate de 3 (trei) ani de la data emiterii. La expirarea termenului, Banca își rezervă dreptul de a efectua o analiză a îndeplinirii de către Client a obligațiilor asumate prin contractul de card. În cazul îndeplinirii acestor condiții, cardul va fi reemis automat dacă nu s-a înregistrat din partea Clientului deținător de card de credit o solicitare expresă scrisă de renunțare, cu cel puțin 30 (treizeci) de zile calendaristice înaintea expirării acestuia.

În cazul în care Banca decide prelungirea automată a cardului/ contractului pe o nouă perioadă egală cu perioada inițială, cardul de credit se reemite cu suportarea de către Clientul deținător a tuturor taxelor și comisioanelor ce decurg din această operațiune.

În momentul expirării cardului(lor) de credit emis(e) pe numele utilizatorului(lor), acesta(ea) se reemit(e) automat pe noi perioade de valabilitate egală(e) cu perioada inițială, dacă la data respectivă cardul de credit a deținătorului este valid. Și în acest caz, Clientul deținător va suporta taxele și comisioanele aferente acestei operațiuni.

În cazul cardurilor de credit pentru care Banca nu a pus la dispoziția deținătorului o linie de credit în sistem revolving în contul de card, Banca își rezervă dreptul de a închide cardul, respectiv de a nu prelunge contractul de card, dacă în urma analizei, aceasta constată că în ultimele 6 (șase) luni calendaristice anterioare nu s-au înregistrat tranzacții prin card la ATM-uri și/ sau comercianții acceptatori.

**7.2. Banca poate modifica prezentele clauze oricând ca urmare a unor prevederi legale ulterioare imperative**, care sunt de natură să ducă la modificarea de drept a prezentelor **Condiții generale de utilizare a cardurilor de debit & de credit destinate persoanelor fizice**, cu notificarea scrisă a deținătorului de card, cu respectarea termenelor prevăzute la art. 4.2.5 din prezentele Condiții generale de utilizare.

**7.3.** Clientul deținător/ utilizatorul de card este de acord ca pe parcursul valabilității cardului este posibilă majorarea sumelor datorate de Client Băncii, în cazul materializării riscului valutar, în cazul creșterii costului provenind din comisioane și alte cheltuieli datorate terților (Visa, Mastercard, curierat etc.), care sunt prevăzute în contract/ anexa acestuia.

## 8. NOTIFICĂRI

**8.1. Clientul deținător de card se angajează sa notifice banca în cazul modificării** datelor declarate în cererea de emitere a cardului, în termen de 7 (sapte) zile de la data modificării acestora. Clientul deținător de card va notifica banca și cu privire la modificările datelor personale ale utilizatorului de card, cu acceptul și avizul acestuia din urmă, confirmat prin semnătura utilizatorului pe adresa înaintată Băncii.

**8.2. Clientul deținător de card va transmite în scris toate notificările** menționate mai sus la Centrala Bancii Transilvania, prin intermediul unei unități a Băncii.

## 9. CONFIDENȚIALITATE

**9.1. Banca va asigura confidențialitatea** datelor privind Clientul deținător/ utilizatorii de card și operațiunile efectuate de către aceștia, conform legislației în vigoare.

**9.2.** Banca are dreptul - în cazurile în care Clientul deținător are obligații neonorate în termen față de Bancă sau Clientul deținător/ utilizatorul a fost implicat în activități frauduloase privind operațiunile cu carduri - de a furniza informații privind datele de identificare ale Clientului, natura și cuantumul obligațiilor datorate Băncii de acesta și neonorate în termen, instituțiilor financiar-bancare și celor în drept (precum, dar fără a se limita la organe de cercetare penală, instanțe de judecată ) fără îndeplinirea vreunei formalități prealabile de înștiințare a deținătorului.

## 10. DISPOZIȚII GENERALE

**10.1.** Banca nu este răspunzătoare pentru neîndeplinirea vreunei obligații ce-i revine în conformitate cu prevederile **Condițiilor generale de utilizare a cardurilor de debit & de credit destinate persoanelor fizice**, dacă aceasta situație este rezultatul direct sau indirect al unor împrejurări independente de voința sau capacitatea Băncii.

**10.2. Clientul** deținător de card titular de cont/ utilizatorul de card are posibilitatea de a solicita oricând pe parcursul valabilității cardului de debit/ de credit, prezentele **Condiții generale de utilizare a cardurilor de debit & de credit destinate persoanelor fizice** (inclusiv în format electronic). Comunicarea între părți pe perioada valabilității cardului se va face în limba română.

**10.3. Prezentele Condiții generale de utilizare a cardurilor de debit & de credit destinate persoanelor fizice sunt guvernate de legislația română.** Orice litigiu intervenit în derularea relației de afaceri cu privire la cardul de debit / de credit care nu se rezolvă pe cale amiabilă vor fi soluționate de instituțiile române competente.

**10.4.** Orice utilizare abuzivă sau frauduloasă a cardului se sancționează conform prevederilor legale.

**10.5.** Prin semnarea cererii de emitere card de debit, respectiv a cererii de emitere card de credit, părțile garantează ca și-au însușit prevederile cererii și a Condițiilor de utilizare a cardurilor de debit & de credit pentru persoane fizice, care împreună formează contractul, precum și dispozițiile Condițiilor Generale De Afaceri Ale Băncii.

## **II.4. TERMENI ȘI CONDIȚII SERVICIUL SMS ALERT**

### **1. SMS ALERT**

SMS Alert este un serviciu oferit de Bancă prin care Clienții săi titulari ai unui card de credit/de debit vor fi informați în timp real despre tranzacțiile efectuate cu cardul abonat la acest serviciu, precum și despre tranzacțiile de creditare a contului la care este atașat cardul.

După abonare, Banca va transmite SMS-urile pentru următoarele tranzacții efectuate cu cardul:

- Tranzacții de plată cu cardul la POS, atât în țară cât și în străinătate
- Tranzacții de plată cu cardul pe Internet, atât în țară cât și în străinătate
- Tranzacții de retragere de numerar de la ATM, atât în țară cât și în străinătate
- Plata facturilor de la ATM
- Tranzacții de autorizare vocală (imprinter) efectuate din Call Center
- Blocare/deblocare card efectuată din Call Center
- Mesaj de informare cu privire la obligațiile de plată, pentru cardurile de credit pe care clientul detine activ serviciul SMS Alert

SMS-urile se transmit automat, pe numărul de telefon menționat în cererea de abonare, în momentul în care se efectuează tranzacțiile specificate anterior. Nu se trimit SMS-uri pentru tranzacțiile efectuate în modul de autorizare offline.

### **2. TAXE ȘI COMISIOANE LA SMS ALERT**

Taxele și comisioanele aplicate pentru utilizarea acestui serviciu sunt cele precizate în Anexa de taxe și comisioane la Cererea de abonare.

Contravaloarea abonamentului va fi încasată lunar, la data aniversării abonamentului, prin debitarea contului la care este atașat cardul Clientului.

Clientul va plăti Băncii abonamentul lunar, indiferent dacă a utilizat sau nu cardul pentru tranzacții în luna respectivă. Abonamentul este datorat începând cu luna încheierii prezentului contract, indiferent de numărul de zile în care serviciul a fost activ în cursul acestei luni. Abonamentul se percepe inclusiv în luna în care contractul încetează, indiferent de numărul de zile în care serviciul a fost activ în cursul acestei luni.

### **3. RĂSPUNDEREA PĂRȚILOR**

**3.1.** Clientul beneficiar al acestui serviciu mandatează Banca Transilvania să transmită SMS-uri pentru tranzacțiile efectuate fără a fi necesare instrucțiuni suplimentare.

**3.2.** Clientul are obligația de a notifica în scris Banca cu privire la orice modificare apărută în datele sale de identificare și restul datelor furnizate Băncii, de îndată ce respectivele modificări au avut loc.

**3.3.** Clientul își asumă responsabilitatea pentru corectitudinea datelor de identificare furnizate Băncii (nume și prenume, codul IBAN, numărul cardului, numărul de telefon mobil la care se vor transmite SMS-urile) și pentru existența fondurilor suficiente în cont pentru reținerea abonamentului lunar.

**3.4.** În cazul în care operațiunea de notificare care face obiectul prezentelor **Termene și condiții privind serviciul SMS ALERT**, nu poate fi executată din vina Clientului (din cauze

precum, dar fără a se limita la: date de identificare ale Clientului incorecte), acesta va datora abonamentul lunar pentru transmiterea SMS-urilor.

**3.5.** Banca nu își asumă nicio răspundere pentru erorile de transmitere care pot apărea, în afara cazului în care acestea se datorează exclusiv Băncii.

**3.6.** Banca nu își asumă nicio răspundere pentru corectitudinea datelor introduse de către Client la efectuarea plății facturilor la ATM.

**3.7.** Banca va fi responsabilă, în ceea ce privește transmiterea informațiilor, numai pentru neglijența gravă sau conduita intenționat necorespunzătoare cu privire la recepția, transmiterea sau executarea tranzacțiilor.

#### **4. MODIFICAREA CLAUZELOR CONȚINUTE ÎN TERMENII ȘI CONDIȚIILE PRIVIND SERVICIUL SMS ALERT**

**4.1.** Dacă Banca aduce modificări de clauze și/sau de taxe și comisioane pe parcursul derulării abonamentului, acestea vor fi notificate Beneficiarului cu două luni înainte de intrarea în vigoare a acestora. Clientul are dreptul de a denunța unilateral abonamentul în mod gratuit înainte de data propusă pentru intrarea în vigoare a modificărilor.

**4.2.** Neprimirea de către bancă a unui răspuns din partea Clientului, pâna la data propusă pentru intrarea în vigoare a modificărilor **Termenilor și condițiilor privind serviciul SMS ALERT**, va fi considerată acceptare tacită de către acesta.

**4.3.** Termenul de două luni nu se va aplica modificărilor de **Termeni și condiții privind serviciul SMS ALERT** impuse prin aplicarea unor noi prevederi legale, astfel de modificări aplicându-se în funcție de data intrării în vigoare a reglementărilor respective.

#### **5. TERMENUL DE VALABILITATE A SERVICIULUI SMS ALERT**

Abonamentul serviciului SMS Alert are valabilitate de un an, începând cu data semnării cererii de abonare, cu prelungire automată în cazul în care niciuna dintre părți nu-l denunță. Abonamentul se prelungește automat odată cu reemiterea cardului pentru care Clientul beneficiază de acest serviciu.

#### **6. ÎNCETAREA PRESTĂRII SERVICIULUI SMS ALERT**

**6.1.** Prestarea serviciului SMS ALERT încetează de drept la data închiderii cardului și/sau a contului de card la care acest serviciu este atașat, precum și în cazul încetării relației de afaceri cu Clientul, din cauze prevăzute de lege sau oricând, cu acordul părților.

**6.2.** Clientul poate denunța unilateral serviciul SMS Alert în orice moment după activarea acestuia, fără a se aplica un comision penalizator sau orice altă taxă, sub condiția îndeplinirii prealabile a obligației de achitare integrală a contravalorii acestuia pentru luna în curs. În acest scop, Clientul se va prezenta la Bancă și va completa formularul tip corespunzător pentru renunțarea la serviciu, formular furnizat gratuit de Bancă. Serviciul SMS Alert se sistează din momentul semnării cererii de renunțare.



**6.3.** Banca poate denunța unilateral serviciul cu condiția notificării Clientului în scris, cu două luni anterior datei încetării prestării serviciului.

**6.4.** Banca poate solicita rezilierea serviciului SMS Alert dacă Clientul nu își îndeplinește o obligație stabilită în sarcina sa, precum, dar fără a se limita la: neachitarea de către Client a abonamentului datorat pentru prestarea acestui serviciu, pentru o perioadă mai mare de 60 (saizeci) de zile calendaristice de la data scadenței.

**6.5.** Clientul poate solicita rezilierea serviciului SMS Alert dacă banca nu începe prestarea acestuia (fără să aibă un motiv justificat) sau nu reia prestarea serviciilor suspendate, în termenul stabilit pentru reînceperea acestora.

**6.6.** Notificarea de reziliere a serviciului pentru motivele menționate la art. 6.4 și 6.5, se va comunica celeilalte părți cu cel puțin 30 (treizeci) de zile anterior datei solicitate pentru încetare și își va produce efecte la expirarea acestui termen, fără intervenția instanței de judecată și fără vreă altă formalitate.

**6.7.** Banca își rezervă dreptul de a înceta prestarea serviciului SMS Alert, în cel mult 30 (treizeci) zile de la apariția unor circumstanțe care nu au putut fi prevăzute la data încheierii abonamentului și care conduc la necesitatea modificării clauzelor **Termenilor și condițiilor privind serviciul SMS ALERT** în așa măsură încât îndeplinirea acestora ar fi contrară interesului public.

**6.8** În toate cazurile prevăzute mai sus, Banca are dreptul de a pretinde plata corespunzătoare a abonamentului, proporțional cu perioada din luna scursă până la data încetării prestării serviciului.

## **7. COMUNICĂRI**

Toate notificările și corespondența între părți se vor transmite prin mijloacele prevăzute în prezentele Condiții Generale de Afaceri.

## **8. SOLUȚIONAREA CONFLICTELOR ȘI A LITIGIILOR**

**8.1.** Prezentele **Termene și condiții privind serviciul SMS ALERT** sunt guvernate de legea română, fiind în acord și completându-se de drept cu reglementările legale în vigoare privind activitatea bancară, regulile cu privire la mandat, orice norma legală ce reglementează disciplina financiar-valutară, precum și cu legislația pentru prevenirea și sancționarea spălării banilor și cu legislația privind protecția consumatorilor.

**8.2.** Orice litigiu între părți va fi soluționat pe cale amiabilă, iar dacă acest lucru nu este posibil, de către instanța competentă în materie din localitatea în care a fost încheiat abonamentul.

## **9. CONFIDENȚIALITATE**

Banca va lua toate măsurile necesare pentru a proteja confidențialitatea accesului la informațiile transmise prin acest serviciu. Banca nu va fi ținută răspunzătoare pentru nerespectarea confidențialității, decât dacă se stabilește că lipsa acesteia se datorează culpei sale exclusive.

## **II.5. BT24 FACTURI**

### **1. SERVICIUL BT24 FACTURI**

Serviciul BT24 Facturi permite efectuarea de plăți către furnizorii de utilități agreați de bancă și vizualizarea soldului disponibil al contului curent în lei selectat de către CLIENT prin intermediul internetului, ca urmare a atribuirii de către Bancă a accesului la aplicația BT24 Facturi, în funcție de opțiunea Clientului. Lista completă a furnizorilor de utilități se regăsește pe [www.bt24.ro](http://www.bt24.ro).

### **2. TERMENII ȘI CONDIȚIILE PRIVIND EFECTUAREA TRANZACȚIILOR BANCARE PRIN BT24 FACTURI**

Banca va transmite pe adresa de email declarată de către Client cu ocazia abonării la acest serviciu un mesaj conținând datele de conectare la aplicație. Termenii și condițiile privind efectuarea tranzacțiilor bancare prin BT24 Facturi vor fi aduse la cunoștința Clientului la prima accesare a aplicației BT24 Facturi, în format electronic. Clientul nu va putea accesa aplicația fără a parcurge termenii și condițiile de accesare a aplicației și fără a le citi și accepta.

### **3. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE BĂNCII**

**3.1.** Banca se obligă să execute tranzacțiile solicitate de Client, pe baza datelor transmise de acesta prin intermediul aplicației BT24 Facturi.

**3.2.** Banca are obligația să comunice Clientului, cât mai repede posibil, ori de câte ori operațiunea dispusă nu poate fi efectuată din cauza încălcării unei prevederi legale aplicabile sau urmare a altor situații ce pun Banca în imposibilitatea executării operațiunii.

**3.3.** Banca are dreptul să blocheze accesul Clientului la aplicația BT24 Facturi atunci când aceasta are suspiciuni întemeiate ca elementele de identificare/acces în aplicație ale Clientului sunt utilizate de persoane neautorizate și/sau într-un mod fraudulos (inclusiv în situația în care există suspiciuni de fraudă prin intermediul atacurilor de tip “phishing”) sau în situația în care Clientul nu accesează aplicația timp de 3 (trei) luni.

### **4. OBLIGAȚIILE CLIENTULUI**

**4.1.** Clientul se obligă la păstrarea confidențialității cu privire la elementele sale de identificare care i-au fost puse la dispoziție de Bancă, inclusiv în cazul recepționării mesajelor de tip “phishing”. Phishing-ul este o metoda de furt de date confidentiale (precum, dar fără a se limita la: date personale, financiare, de acces în sisteme și/sau aplicații).

**4.2.** Clientul își asumă întreaga responsabilitate pentru divulgarea datelor sale de identificare către alte persoane inclusiv ca urmare a unor tentative de tip “phishing”, acesta reprezentând un caz de neglijență gravă din partea utilizatorului.

**4.3.** Clientul se obligă să informeze Banca de îndată ce constată că o persoană neautorizată a luat cunoștință de elementele sale de identificare (inclusiv în cazul în care datele de acces au fost dezvăluite unor terțe părți, ca urmare a unor tentative de “phishing”).

**4.4.** Clientul are obligația de a asigura în contul său curent disponibilitățile necesare și suficiente pentru ca Banca să poată procesa operațiunile ordonate de client.

## 5. ÎNCETAREA PRESTĂRII SERVICIULUI BT24 FACTURI

**5.1.** Prestarea serviciului **BT24 FACTURI** încetează de drept la data încetării relației de afaceri cu Clientul, din cauze prevăzute de lege sau oricând, cu acordul părților.

**5.2.** Clientul poate denunța unilateral Serviciul BT24 FACTURI în orice moment după activarea acestuia și fără a se aplica un comision penalizator sau orice altă taxă. În acest scop, Clientul se va prezenta la Bancă și va completa formularul tip corespunzător pentru renunțarea la serviciu, formular furnizat gratuit de Bancă. Serviciul BT24 Facturi se sistează din momentul semnării cererii de renunțare.

**5.3.** Banca poate denunța unilateral serviciul BT24 FACTURI cu condiția notificării Clientului în scris, cu două luni anterior datei încetării prestării acestui serviciu.

**5.4.** Banca poate solicita rezilierea serviciului BT24 FACTURI dacă Clientul nu își îndeplinește o obligație stabilită în sarcina sa.

**5.5.** Clientul poate solicita rezilierea serviciului BT24 FACTURI dacă Banca nu începe prestarea acestuia (fără să aibă un motiv justificat) sau nu reia prestarea serviciilor suspendate, în termenul stabilit pentru reînceperea acestora.

**5.6.** Notificarea de reziliere a serviciului pentru motivele menționate la art. 5.4 și 5.5, se va comunica celeilalte părți cu cel puțin 30 (treizeci) de zile anterior datei solicitate pentru încetare și își va produce efecte la expirarea acestui termen, fără intervenția instanței de judecată și fără vreo altă formalitate.

**5.7.** Banca își rezervă dreptul de a înceta prestarea serviciului BT24 Facturi, în cel mult 30 (treizeci) zile de la apariția unor circumstanțe care nu au putut fi prevăzute la data încheierii abonamentului și care conduc la necesitatea modificării clauzelor **Termenilor și condițiilor privind serviciul BT24 FACTURI** în așa măsură încât îndeplinirea acestora ar fi contrară interesului public.

## 6. COMUNICĂRI

Toate notificările și corespondența între părți se vor transmite prin mijloacele prevăzute în prezentele Condiții Generale de Afaceri.

## 7. SOLUȚIONAREA CONFLICTELOR ȘI A LITIGIILOR

**7.1.** Prezentele **Termene și condiții privind serviciul BT24 FACTURI** sunt guvernate de legea română, fiind în acord și completându-se de drept cu reglementările legale în vigoare privind activitatea bancară, regulile cu privire la mandat, orice normă legală ce reglementează disciplina financiar-valutară, precum și cu legislația pentru prevenirea și sancționarea spălării banilor și cu legislația privind protecția consumatorilor.

**7.2.** Orice litigiu între părți va fi soluționat pe cale amiabilă, iar dacă acest lucru nu este posibil, de către instanța competentă în materie din localitatea în care a fost încheiat abonamentul.

## 8. CONFIDENȚIALITATE

Banca va lua toate măsurile necesare pentru a proteja confidențialitatea accesului la informațiile transmise prin acest serviciu. Banca nu va fi ținută răspunzătoare pentru nerespectarea confidențialității, decât dacă se stabilește că lipsa acesteia se datorează culpei sale exclusive.

\*\*\*

## **II.6. TERMENI SI CONDITII PENTRU UTILIZAREA SI EFECTUAREA DE TRANZACTII BANCARE PRIN SERVICIUL DE INTERNET BANKING NEO BT (NEO BT)**

### 1. DEFINITII

**Banca** - Banca Transilvania, ce asigura clientilor serviciile informatice denumite NEO BT - Internet Banking si Mobile banking.

**Aplicatii de internet banking online** – NEO BT (internet si/ sau mobile banking).

**NEO BT** - aplicatii de internet si mobile banking ce faciliteaza efectuarea unor operatiuni bancare prin intermediul internetului. Acestea pot sa fie accesate prin computer sau prin intermediul unui smartphone cu acces la internet in vederea obtinerii de informatii financiare privind conturile bancare ale clientului si efectuarea de operatiuni bancare, precum si posibilitatea activarii/ dezactivarii unor facilitati/ servicii disponibile in cadrul aplicatiei. Aplicatia NEO se instaleaza din magazinele online dedicate pentru Android si IOS. Pe langa functiile publice, clientii pot sa isi activeze si partea tranzactionala. Detalii despre NEO se regasesc pe [www.NEOBT.ro](http://www.NEOBT.ro).

**Client** - persoana fizica, avand cont deschis la Banca, ce solicita Bancii activarea serviciului NEO BT fie online sau direct prin unitatile Bancii.

**Utilizator(i)** – clientul sau persoana/persoanele mandatate de client sa efectueze in numele sau operatiuni bancare, sub conditia ca specimenele de semnături ale acestor persoane sa fi fost depuse la banca.

**Cererea de activare a serviciului NEO BT:** formularul prin care se solicita activarea serviciului, completat pe suport de hartie (la sediile bancii) sau electronic (in cazul clientilor care aplica online).

**Contract de NEO BT:** ansamblul format din cererea de activare NEO BT si *Conditile de utilizare si efectuare a tranzactiilor bancare prin NEO BT* incluse in *CGA-PF*.

**NEO BT Contact Center** - suport pentru acordarea de asistenta si informatii generale utilizatorilor NEO, prin intermediul telefonului, e-mail-ului sau a altor cai de comunicare.

**Mesageria securizata** - mod de comunicare intre utilizator si banca care, prin intermediul criptarii, asigura identificarea securizata atat a expeditorului cat si a destinatarului mesajului transmis.

**Mesaje de tip phishing:** mesaje care par a proveni din partea bancii sau a unei alte companii sau persoane care se bucura de un ridicat grad de incredere transmis cu scopul de a obtine de la

destinatar date confidentiale care sa permita accesul in aplicatii de tip internet banking sau utilizarea cardurilor acestuia.

**SMS OTP (one time password)** - metoda care consta in transmiterea automata prin mesaje SMS a unor parole temporare cu valabilitate limitata in timp, parole ce vor fi utilizate pentru accesul in aplicatie si autorizarea operatiunilor.

**Token** – dispozitiv fizic sau electronic care permite accesul in NEO si genereaza coduri unice aleatoare care vor fi folosite de utilizatori atat pentru conectarea la NEO cat si pentru autorizarea tranzactiilor efectuate prin intermediul acestei aplicatii. Acest dispozitiv, in forma fizica, este proprietatea bancii si poate fi blocat/ reactivat sau retras oricand in mod unilateral de catre banca in cazurile si conditiile prevazute de prezentul contract.

## **2. CONDITII PREALABILE**

**2.1.** In vederea utilizarii NEO, achizitia hardware-ului si software-ului necesare (computer si smartphone cu sistem de operare functional care sa includa si un browser de internet), a licentelor ce se impun si asigurarea conexiunii la internet, cad in sarcina exclusiva a clientului.

Versiunile minime necesare pentru acces la NEO BT sunt ultimele versiuni suportate de catre furnizorii browserelor si a sistemelor de operare utilizate.

Datorita multitudinii de combinatii posibile intre sistemele de operare si browser-e de internet, precum si datorita comportamentului diferit al acestora in functie de factori ce tin de modul de diferentiere a acestora, Banca nu garanteaza compatibilitatea totala pentru fiecare browser de internet in versiunile curente sau viitoare. Banca va cauta in mod permanent sa dezvolte alternative pentru a face posibila conectarea cu sisteme de operare si browser-e de internet curente si viitoare altele decat cele mentionate mai sus. Clientul/ utilizatorul va fi informat despre aceste actualizari prin oricare din canalele de comunicare pe care Banca le are la dispozitie.

**2.2.** Clientul are obligatia ca, pentru a utiliza NEO BT, sa aiba instalate pe echipamentele electronice pe care le utilizeaza cele mai recente versiuni licentiate ale programelor de operare/sistemelor de operare si programelor antivirus, precum si ale programelor informatice de protectie a echipamentelor electronice (programe antivirus, antispay, firewall etc.). Utilizatorul are totodata obligatia de a nu descarca pe echipamentele electronice folosite programe din surse neidentificate/ neoficiale sau programe/ aplicatii fara licenta, purtand intreaga responsabilitate in acest sens.

Banca nu are nicio responsabilitate cu privire la orice echipament hardware/ software utilizat de client/ utilizator, intrucat aceste echipamentele sunt in afara controlului Bancii.

Banca nu este responsabila pentru nefunctionarea corespunzatoare a lui NEO BT, datorata echipamentelor/ programelor informatice etc. folosite de utilizator.

Totodata, utilizatorul declara si intelege ca in transmiterea informatiilor prin retele informatice exista riscul unor atacuri phishing, prin care terte parti incearca sa obtina in mod ilegal informatii privind datele de autentificare ale utilizatorului si sa distruga/ modifice continutul ordinelor transmise online de catre utilizator. Prin utilizarea NEO BT, Clientul isi asuma riscurile atacurilor de tip phishing tintite asupra sa, precum si a utilizatorilor mandatati de catre acesta sa acceseze aplicatia.



Banca nu va fi responsabilă pentru nefuncționarea/ funcționarea necorespunzătoare a aplicației din motive care tin de funcționarea echipamentului electronic al utilizatorului prin care este accesat NEO BT.

**2.3.** Banca nu are nicio obligație legată de instalare, întreținere, reparație sau setare a echipamentelor prin intermediul cărora utilizatorul accesează NEO BT.

**2.4.** Banca nu are nicio răspundere în ceea ce privește eventualele erori ce pot apărea în utilizarea NEO BT și care se datorează unor defecțiuni, erori sau datorită nerespectării prevederilor legale ce reglementează utilizarea serviciilor, în general și a serviciilor de telecomunicații, în special.

**2.5.** Banca, în funcție de opțiunea clientului, va pune la dispoziția acestuia fie serviciul de Internet Banking, fie pachetul de servicii: Internet Banking și Mobile Banking. În cazul solicitării NEO BT prin platforma online de către persoane fizice care inițiază relația de afaceri cu Banca tot în mediul online, NEO pus la dispoziția acestora permite efectuarea de operațiuni de plată în limita a 5,000 lei/ zi. Eliminarea acestei limitări se va face ulterior prezentării clientului în orice unitate BT în scopul furnizării specimenului de semnătură fizică.

**2.6.** Condițiile de utilizare în siguranță a NEO BT se pot consulta pe pagina de internet [www.bancatransilvania.ro](http://www.bancatransilvania.ro).

### **3. OBIECTUL CONTRACTULUI DE NEO BT**

**3.1.** Obiectul prezentului contract constă în accesul la NEO BT în scopul utilizării tuturor funcționalităților disponibile, atât de către clienți cât și de către utilizatorii desemnați de acesta. Tipologia operațiilor/ altor facilități disponibile prin NEO BT este prezentată în instrucțiunile de lucru ale aplicației.

### **4. ACCESAREA APLICATIEI NEO BT**

**4.1.** Funcționalitățile, instrucțiunile de lucru, condițiile de utilizare în siguranță a aplicației se pot consulta pe pagina [www.bancatransilvania.ro](http://www.bancatransilvania.ro) și pe pagina de internet dedicată NEO BT.

**4.2.** Accesul utilizatorului în NEO BT se realizează în funcție de metoda de autentificare aleasă de client, dintre metodele puse la dispoziție de către Banca la momentul încheierii contractului (SMS-OTP, token) identificat prin momentul acceptării acestor *Termeni și Condiții* (fie la semnarea cererii NEO BT în unitatea Bancii, fie la prima accesare a NEO BT).

**4.2.1.** În cazul autentificării prin SMS-OTP, utilizatorul introduce în pagina electronică de conectare în aplicație un identificator (ID de utilizator) atribuit de Banca, o parolă temporară care trebuie schimbată la prima utilizare, urmând ca un cod unic de conectare și autorizare a operațiilor să fie recepționat prin SMS.

**4.2.2.** În situația autentificării prin intermediul unui token, utilizatorul introduce în pagina electronică de conectare la aplicație un identificator (ID de utilizator) atribuit de Banca și codul unic generat de token. PIN-ul de token se selectează inițial de către client, urmând ca apoi codul unic de conectare la aplicație și autorizarea operațiunii să fie generat la cerere de către token.

**4.2.3.** In cazul in care clientul solicita autentificarea prin token, acestuia i se va furniza un dispozitiv token, care poate fi fizic sau electronic.

Clientului i se va retine contravaloarea token-ului fizic, astfel cum este aceasta prevazuta in lista de taxe si comisioane a Bancii in vigoare la data aducerii/luarii la cunostinta la/de catre Banca a intervenirii urmatoarelor situatii:

- a. - clientul preda Bancii token-ul nefunctional din culpa acestuia;
- b. - clientul nu preda Bancii token-ul;
- c. - clientul isi blocheaza definitiv token-ul - dispozitiv nefunctional datorita blocarii temporare a acestuia de 3 ori;
- d. - in cazul in care Banca va inactiva clientul deoarece nu acceseaza aplicatia pentru o perioada de 3 luni sau acumuleaza debite restante. In acest caz, clientul va fi notificat in scris sa se prezinte la banca pentru returnarea token-ului, iar daca in termen de 10 zile nu va raspunde notificarii Banca are dreptul sa perceapa contravaloarea acestuia. Clientul autorizeaza Banca sa ii debiteze contul cu suma aferenta fiecarui dispozitiv token in cazurile in care intervine una dintre situatiile expuse mai sus.

**4.2.4.** Utilizatorul are obligatia de a nu divulga altor persoane detaliile de autentificare in NEO BT si are intreaga responsabilitate de a pastra confidentialitatea acestor date in mod corespunzator, astfel incat aplicatia sa nu poata fi utilizata cu datele utilizatorului de catre terte persoane.

In cazul in care utilizatorul realizeaza sau suspecteaza ca datele sale de autentificare in NEO BT au ajuns la alte persoane sau ca sunt folosite fara drept, utilizatorul are obligatia de a anunta imediat Banca si sa solicite schimbarea datelor de autentificare si/ sau suspendarea temporara a accesului in aplicatie. Utilizatorul va informa Banca fara intarziere cu privire la momentul in care a realizat ca datele de autentificare au ajuns in posesia unui tert si daca a existat vreo utilizare neautorizata a aplicatiei.

**4.2.5.** Utilizatorul are obligatia de a se deconecta din aplicatie dupa finalizarea efectuării operatiunilor bancare/ utilizarii facilitatilor din NEO BT.

Clientul va fi responsabil pentru toate prejudiciile pe care le-ar suferi ca urmare a nerespectării obligatiilor mai sus mentionate.

**4.2.6.** Clientul declara ca nicio operatiune care se efectueaza prin conturile sale prin intermediul NEO BT nu va incalca prevederile legislatiei privind prevenirea si combaterea spalarii banilor si isi asuma intreaga responsabilitate privind legalitatea si legitimitatea operatiunilor efectuate. Totodata, clientul se obliga sa furnizeze Bancii toate documentele justificative solicitate de BT, de Banca Nationala a Romaniei sau de alta autoritate competenta. In cazul in care clientul refuza / nu prezinta informatiile / documentele justificative solicitate de Banca, Banca are dreptul de a suspenda prestarea serviciului pana la clarificarea situatiei.

## **5. COSTURI, TAXE SI COMISIOANE AFERENTE NEO BT**

**5.1.** Costurile pentru utilizarea aplicatiei NEO BT, precum si taxele si comisioanele percepute pentru operatiunile bancare efectuate de catre utilizator prin intermediul acestuia, alte facilitati disponibile prin NEO BT, vor fi comisionate conform Brosurii de taxe si comisioane privind operatiunile derulate prin conturi, anexa la *Conditile Generale de Afaceri ale bancii aplicabile Persoanelor Fizice*, , care sunt facute publice la toate sediile Bancii si prin afisare in cadrul aplicatiei NEO, la sectiunea *Termeni si conditii*.

Modificarea/actualizarea comisiunelor aferente platilor initiate prin aplicatia NEO BT se vor notifica clientului conform prezentului contract.

**5.2.** Banca este autorizată să debiteze conturile clientului pentru acoperirea taxelor și comisioanelor datorate Bancii. Abonamentul/ alte servicii se percep din contul de disponibil în lei (principal), iar taxele și comisioanele aferente operațiunilor se percep din contul din care s-a inițiat tranzacția. Taxele și comisioanele negociate individual sau cele conținute în ofertele individualizate vor prevala în caz de conflict cu taxele și comisioanele standard prevăzute în Brosura de taxe și comisioane privind operațiunile derulate prin conturi, anexa la *CGA-PF*.

## **6. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PARTILOR**

### **6.1. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE BANCII**

**6.1.1.** Banca este împuternicită de către client să execute în numele și contul acestuia instrucțiunile primite prin intermediul NEO BT de la utilizatori, pe răspunderea exclusivă a clientului.

**6.1.2.** Banca va putea refuza efectuarea operațiunilor ordonate de utilizatori prin intermediul NEO BT într-una dintre următoarele situații: dacă operațiunile sunt suspecte, contrare legii, nu pot fi justificate corespunzător sau în condițiile în care contul clientului este blocat în temeiul unei hotărâri judecătorești sau al altui titlu executoriu.

**6.1.3.** Partile sunt de acord că Banca are dreptul, fără nicio instiintare prealabilă, să dezactiveze accesul utilizatorului la NEO BT, dacă acesta nu a accesat NEO BT pentru o perioadă mai lungă de 3 luni și/sau acumulează debite restante. În acest caz, clientul va fi informat. În acest caz, prin derogare de la prevederile art. **10.5.**, contractul va înceta de drept, fără intervenția instanțelor judecătorești.

**6.1.4.** Banca are dreptul să restricționeze accesul utilizatorului în aplicația NEO, în cazul în care acesta nu își respectă obligația de a prezenta Bancii documentele justificative pentru toate situațiile în care documentele sunt solicitate prin reglementările legale aplicabile, în termen de 10 zile calendaristice de la efectuarea plăților, până la momentul în care documentele respective vor fi prezentate.

**6.1.5.** Banca are dreptul să blocheze accesul Clientului la NEO atunci când aceasta are suspiciuni întemeiate că elementele de identificare/acces în aplicație ale Clientului sunt utilizate de persoane neautorizate și/sau într-un mod fraudulos (inclusiv în situația în care există suspiciuni de fraudă prin intermediul atacurilor de tip “phishing”).

**6.1.6** Banca se obligă să execute tranzacțiile solicitate de utilizator, pe baza datelor transmise de acesta prin intermediul NEO BT.

**6.1.7.** Banca are obligația să comunice utilizatorului, cât mai repede posibil, ori de câte ori operațiunea dispusă nu poate fi efectuată ca urmare a încălcării unei norme legale aplicabile sau ca urmare a altor situații ce situează Banca în imposibilitatea executării operațiunii.

**6.1.8.** Banca are obligația să pună la dispoziția utilizatorului un *Manual de Utilizare al aplicației NEO BT* prin intermediul aplicației sau, la solicitarea expresă a clientului, pe suport hartie sau pe alt suport durabil, astfel cum este acesta definit conform legii.

## **6.2. DREPTURILE SI OBLIGATIILE CLIENTULUI / UTILIZATORULUI**

**6.2.1.** Utilizatorul poate ordona Bancii prin intermediul NEO BT efectuarea anumitor tipuri de operatiuni, asa cum acestea sunt sau vor fi disponibile.

**6.2.2.** Utilizatorul este informat ca Banca nu ii va solicita in niciun caz sa dezvaluie datele de autentificare in aplicatia NEO BT. Mai mult, in cazul in care utilizatorul primeste vreo solicitare de dezvaluire a datelor de autentificare in aplicatie (chiar daca aparent acea solicitare ar proveni de la Banca), utilizatorul este informat pe aceasta cale ca respectiva solicitare nu emana de la Banca si ca nu trebuie sa dezvaluie datele sale solicitantului, pentru a evita o potentiala actiune frauduloasa. In cazul in care utilizatorul a luat cunostinta de faptul ca datele sale de autentificare sunt in posesia fara drept a unui tert, acesta trebuie sa informeze de indata Banca.

**6.2.3.** Utilizatorul are obligatia sa se conecteze la NEO BT internet banking, direct de pe website-ul bancii [www.bancatransilvania.ro](http://www.bancatransilvania.ro) sau <https://neo.btrl.ro/>, evitand sa utilizeze link-uri afisate pe site-uri terțe.

**6.2.4.** Clientul poate cere Bancii sa anuleze o instructiune de plata eronat transmisa spre procesare in urmatoarele conditii:

- instructiunea de plata sa nu fi fost acceptata in sistemul de compensare electronica a Bancii;
- plata conform instructiunii nu este garantata in baza unei garantii ferme a Bancii;
- beneficiarul ordinului isi exprima consimtamantul expres privind returnarea fondurilor daca este cazul;
- erori tehnice ale aplicatiei NEO BT.

In primele trei cazuri, Banca va avea dreptul sa perceapa comisioane pentru anularea ordinului de plata, conform listei de taxe si comisioane ale bancii.

**6.2.5.** Utilizatorul poate solicita Bancii asistenta specializata, atata timp cat sunt vizate exclusiv probleme legate de inlaturarea sau corectarea unor eventuale erori ale aplicatiei.

**6.2.6.** Clientul are obligatia de a notifica in scris Banca cu privire la orice modificare aparuta, in datele sale/ ale utilizatorilor de identificare , imediat ce respectivele modificari au avut loc.

**6.2.7.** In situatiile in care legislatia prevede expres necesitatea prezentarii la Banca a documentelor originale in baza carora se opereaza tranzactiile, Banca va solicita clientului depunerea la ghiseul acesteia a documentelor justificative, in original sau in copie legalizata, dupa caz, pentru toate situatiile in care documentele sunt solicitate prin reglementarile legale aplicabile.

**6.2.8. (a)** Utilizatorului ii este interzisa efectuarea de operatiuni din NEO BT in cazul in care cunoaste sau trebuia sa cunoasca faptul ca nu este autorizat sa opereze pe respectivele conturi, chiar daca din punct de vedere tehnic ii este permisa accesarea aplicatiei. In acest caz, clientul permite bancii sa debiteze contul sau cu intreaga suma transferata neautorizat.

**(b)** Utilizatorul se obliga la pastrarea confidentialitatii cu privire la elementele sale de identificare care i-au fost acordate de Banca, inclusiv in cazul receptionarii mesajelor de tip "phishing". Utilizatorul isi asuma intreaga responsabilitate pentru divulgarea datelor sale de identificare catre alte persoane inclusiv ca urmare a unor tentative de tip "phishing", aceasta reprezentand un caz de neglijenta grava din partea utilizatorului.

**(c)** Utilizatorul trebuie sa informeze banca de indata ce constata ca o persoana neautorizata a luat cunostinta de elementele sale de identificare (inclusiv in cazul in care datele de acces au fost dezvaluite unor terte parti, ca urmare a unor tentative de "phishing").

**6.2.9.** Utilizatorul se obliga sa nu aduca modificari de niciun fel aplicatiei, sa nu foloseasca imagini, texte, ecrane sau pagini ale aplicatiei in alte scopuri decat cele prevazute in prezentul document. De asemenea, copierea, reproducerea, publicarea sau distribuirea de catre utilizator a unor elemente, ca cele mai sus mentionate, ale aplicatiei sunt strict interzise, fara acordul scris, in acest sens, al Bancii.

**6.2.10.** Clientul are obligatia de a asigura in contul sau curent disponibilitatile necesare si suficiente pentru ca Banca sa poata percepe taxele si comisiunile datorate, cat si pentru a putea efectua operatiunile bancare ordonate de acesta, prin intermediul aplicatiei.

**6.2.11.** Utilizatorul are obligatia sa mentina in buna stare de functionare dispozitivul token primit de la Banca si sa-l predea la incheierea contractului sau la solicitarea expresa a Bancii.

## **7. EXECUTAREA OPERATIUNILOR**

**7.1.** Consimtamantul privitor la executarea ordinelor de plata se considera exprimat in cazul in care, utilizandu-se datele confidentiale de acces, se apasa butoanele specifice de confirmare de transmitere catre banca a tranzactiei. Revocarea consimtamantului se poate realiza pana cel tarziu in momentul primirii ordinului spre procesare de catre banca.

**7.2.** Operatiunile prin NEO BT se vor executa de catre Banca in orarul prevazut in "*Ghidul/Orarul platilor*", care poate fi consultat pe [www.bancatransilvania.ro](http://www.bancatransilvania.ro).

## **8. RASPUNDERE**

### **8.1. RASPUNDEREA BANCII**

**8.1.1.** Banca nu va fi responsabila pentru tranzactiile solicitate de client prin reprezentantii sai nenotificati Bancii in conformitate cu prevederile prezentului contract.

**8.1.2.** In cazul producerii unor daune datorate folosirii necorespunzatoare a aplicatiei , raspunderea Bancii nu poate fi angajata.

**8.1.3.** Banca nu raspunde pentru pierderile de profit, daunele materiale sau morale suferite de client.

**8.1.4.** Banca nu este raspunzatoare in urmatoarele situatii:

- a) cand din neglijenta utilizatorului sau a unor banci corespondente, elementele de identificare si/sau dispozitivul token ajung la cunostinta altor persoane.
- b) prin intermediul retelei de comunicatii s-au transmis Bancii date eronate.
- c) sistemul informatic apartinand clientului a fost accesat de terte persoane neautorizate sau a fost piratat (patrunderea in sistem a altor persoane/"hackers").
- d) in cazul in care utilizatorul dezvaluie elementele de identificare / acces in aplicatia NEO BT ca urmare a unor atacuri de tip "phishing" sau virusi informatici pe echipamentele clientului.

**8.1.5.** Banca nu raspunde pentru acuratetea sau veridicitatea nici unei informatii, instructiuni sau mesaj provenind de la utilizator sau terte persoane.

## **8.2. RASPUNDEREA CLIENTULUI / UTILIZATORULUI**

**8.2.1.** Clientul este de acord sa preia si isi asuma, de la data incheierii contractului NEO BT, toate consecintele si riscurile efectuarii de tranzactii prin internet.

**8.2.2.** Clientul raspunde de consecintele utilizarii elementelor sale/ ale utilizatorilor de identificare si a dispozitivului token in cadrul aplicatiei NEO BT de catre o terta persoana, din culpa utilizatorului, si preia toate riscurile ce ar rezulta din aceasta.

**8.2.3.** Clientul este raspunzator pentru felul in care terte persoane utilizeaza aplicatia, in situatia in care acestea au fost imputernicite la cererea sa, suportand toate pierderile izvorate din aceasta.

**8.2.4.** Clientul este considerat responsabil pentru acuratetea si corectitudinea informatiilor, instructiunilor si a altor mesaje transmise Bancii prin intermediul NEO BT, atat de catre el cat si de catre utilizatori.

## **9. SUSPENDAREA DREPTURILOR DE ACCES LA NEO BT**

**9.1.** Suspendarea drepturilor de acces in aplicatie si blocarea efectiva a utilizatorului are loc in cazul in care utilizatorul a pierdut/uitat parola (notificand acest lucru Bancii) sau a introdus de trei ori, consecutiv, un ID/o parola gresit/a, sau a introdus de 5 ori consecutiv PIN-ul eronat in dispozitivul Token.

Totodata, Banca va putea suspenda drepturile de acces in aplicatie in cazul in care clientul nu procedeaza la actualizarea datelor clientului sau utilizatorilor desemnati in acest sens.

**9.2.** In toate cazurile clientul va avea posibilitatea sa solicite Bancii deblocarea cu respectarea prevederilor referitoare la comunicările dintre parti. Accesul clientului va fi blocat ori de cate ori Banca considera ca datele de acces au fost compromise, au fost initiate operatiuni contrare legii, nu s-au prezentat Bancii documente justificative solicitate prin reglementarile legale aplicabile sau alte documente, solicitate de banca sau ori de cate ori operatiunile sunt considerate suspecte.

## **10. INCETAREA CONTRACTULUI NEO BT**

**10.1.** Contractul inceteaza de drept la data incetarii relatiei de afaceri, din cauze autorizate de lege sau oricand, cu acordul partilor.

**10.2.** Clientul poate denunta unilateral contractul, cu conditia notificarii Bancii in scris, cu cel putin 30 de zile anterior datei solicitate pentru incetarea contractului. Clientul poate denunta unilateral contractul numai cu indeplinirea prealabila a obligatiei de achitare integrala a tuturor datoriilor sale fata de banca rezultate din prezentul contract, fara taxe suplimentare. In acest scop, clientul se va prezenta la banca si va completa formularul corespunzator furnizat de banca in acest sens.

**10.3.** Banca poate denunta unilateral contractul cu conditia notificarii clientului in scris, cu cel putin 60 de zile anterior datei solicitate pentru incetare.



**10.4.** Banca poate rezilia contractul de drept și fără punere în întârziere dacă clientul nu-și îndeplinește orice obligație care este în sarcina sa. Banca va informa clientul cu privire la rezilierea contractului în termen de 30 de zile de la momentul producerii acesteia.

**10.5.** Banca își rezervă dreptul de a înceta contractul, în cel mult 30 zile de la apariția unor circumstanțe care nu au putut fi prevăzute la data încheierii contractului și care conduc la modificarea clauzelor contractuale în așa măsură încât îndeplinirea contractului ar fi contrară interesului public.

**10.6.** În toate cazurile prevăzute mai sus, Banca are dreptul de a pretinde numai plata corespunzătoare pentru partea din contract îndeplinită până la data încetării contractului.

## **11. COMUNICARI**

**11.1.** Comunicările între părți cu privire la modificarea/actualizarea clauzelor prezentului contract, modificarea setarilor se vor realiza prin intermediul mesageriei securizate a aplicației. Alte comunicări între părți se pot efectua prin intermediul mesageriei securizate a aplicației sau prin poșta, telefon, fax, e-mail, SMS.

## **12. MODIFICAREA CONTRACTULUI NEO BT**

**12.1.** Banca are dreptul de a modifica unilateral prezentul contract, pe parcursul derulării acestuia. Modificările vor fi notificate clientului prin intermediul mesageriei securizate a aplicației cu cel puțin 2 luni înainte de data propusă pentru intrarea în vigoare a modificărilor. Clientul are dreptul de a denunța unilateral contractul, fără nici un cost suplimentar, cu condiția comunicării intenției sale înainte de intrarea în vigoare a modificărilor ce i-au fost notificate. Termenul de 2 luni nu se va aplica modificărilor contractuale impuse prin aplicarea unor noi prevederi legale, astfel de modificări aplicându-se în funcție de data intrării în vigoare a reglementărilor respective. Neprimirea de către banca a unui răspuns din partea clientului, până la data propusă pentru intrarea în vigoare a modificărilor contractului, va fi considerată acceptare tacită de către acesta a noilor condiții contractuale.

## **13. DISPOZITII FINALE**

**13.1.** Contractul NEO BT intră în vigoare la luarea la cunostință și exprimarea acordului clientului privind Termenii și condițiile NEO BT, la momentul accesării cu succes a aplicației.

În cazul modificării acestor Termeni și condiții NEO BT, noua versiune se consideră acceptată din momentul luării la cunostință a acesteia prin apăsarea butonului specific de confirmare la o nouă logare.

Contractul NEO BT se va încheia pe o durată nedeterminată, însă sub condiția existenței unei relații de afaceri cu Banca.

**13.2.** Contractul NEO BT se completează cu celelalte clauze din CGA-PF. În caz de discrepanță între prezentul contract NEO BT și CGA-PF, prevalează prezentele prevederi.

**II.7. INFORMATII PRIVIND ASIGURATORII PARTENERI AI BANCII  
TRANSILVANIA**

Potrivit legislatiei in vigoare cu privire la distributia de asigurari va informam ca Banca este inregistrata in Registrul intermediarilor la Autoritatea de Supraveghere Financiara sub Nr. RAJ 156327 si actioneaza in calitate de intermediar secundar in asigurari.

Verificarea inscrierii Bancii, ca agent de asigurare afiliat, in Registrul Intermediarilor in asigurari, se poate efectua pe pagina oficiala de internet a Autoritatii de Supraveghere Financiara, accesand urmatorul link: **<http://asfromania.ro/supraveghere/registre-electronice/registrul-intermediarilor>**.

Banca intermediaza asigurari pentru urmatoarele companii:

- a) **Groupama Asigurari S.A.**, cu sediul in Bucuresti, Str. Mihai Eminescu nr. 45, Sector 1, numar de ordine in Registrul Asiguratorilor si Reasiguratorilor si Intermediarilor in asigurari si/sau reasigurari RA-009/2003 – Clasele de Asigurari: A1. Asigurări de accidente, A3. Asigurări de mijloace de transport terestru (altele decât feroviare), A8. Asigurări de incendiu și alte calamități naturale, A9. Alte asigurări de bunuri, A10. Asigurări de răspundere civilă pentru autovehicule, A13. Asigurări de răspundere civilă, A18. Asigurări de asistență a persoanelor aflate în dificultate în cursul deplasărilor sau absențelor de la domiciliu ori de la locul de reședință permanentă, C1. Asigurări de viață, anuități și asigurări de viață suplimentare.
- b) **Metropolitan Life Asigurari METLIFE EUROPE INSURANCE D.A.C. 3498 DUBLIN**, cu sediul in Bucuresti, Str. Lascăr Catargiu, nr. 47-53, Sector 1, numar de ordine in Registrul Asiguratorilor si Reasiguratorilor si Intermediarilor in asigurari si/sau reasigurari RA 001/2003 - Clasele de Asigurari: A16. Asigurări de pierderi financiare.
- c) **Metropolitan Life Asigurari METLIFE EUROPE D.A.C. 3497 DUBLIN**, cu sediul in Bucuresti, Str. Lascăr Catargiu, nr. 47-53, Sector 1, numar de ordine in Registrul Asiguratorilor si Reasiguratorilor si Intermediarilor in asigurari si/sau reasigurari RA 001/2003 - Clasele de Asigurari: A1. Asigurări de accidente, A2. Asigurări de sănătate, C1. Asigurări de viață, anuități și asigurări de viață suplimentare, C3. Asigurări de viață si anuități legate de fonduri de investiții.
- d) **Generali Romania Asigurare Reasigurare S.A.**, cu sediul social in Bucuresti, Piata Charles de Gaulle, nr.15, Sector 1, numar de ordine in Registrul Asiguratorilor si Reasiguratorilor si Intermediarilor in asigurari si/sau reasigurari RA-002/2003 – Clasele de Asigurari: I. Asigurări de viață, anuități și asigurări de viață suplimentare, A8. Asigurări de incendiu și alte calamități naturale.
- e) **AEGON Towarzystwo Ubezpieczen na Zycie S.A.**, cu sediul social in Florești, str. Avram Iancu, nr. 506-508 – Clasele de Asigurari: C1. Asigurări de viață, anuități și asigurări de viață suplimentare, C3. Asigurări de viață si anuități legate de fonduri de investiții.
- f) **Eurolife ERB Asigurari de viata S.A.**, cu sediul social in Bucuresti, B-dul Dimitrie Pompeiu nr. 6A, cladirea Olympus, numar de ordine in Registrul Asiguratorilor si Reasiguratorilor si Intermediarilor in asigurari si/sau reasigurari RA-060/2003 – Clasele

de Asigurari: C1. Asigurări de viață, anuități și asigurări de viață suplimentare, C3. Asigurări de viață și anuități legate de fonduri de investiții.

- g) **Eurolife ERB Asigurari Generale S.A.**, cu sediul social in Bucuresti, B-dul Dimitrie Pompeiu nr. 6A, cladirea Olympus, numar de ordine in Registrul Asiguratorilor si Reasiguratorilor si Intermediarilor in asigurari si/sau reasigurari RA-061/2003 – Clasele de Asigurari: A1. Asigurări de accidente, A8. Asigurări de incendiu și alte calamități naturale.
- h) **ALLIANZ - TIRIAC ASIGURARI S.A.**, Bucuresti, Str. Caderea Bastiliei nr. 80-84, Sector 1, numar de ordine in Registrul Asiguratorilor si Reasiguratorilor si Intermediarilor in asigurari si/sau reasigurari RA-017/2003 – Clasele de Asigurari: I. Asigurări de viață, anuități și asigurări de viață suplimentare, II. Asigurări de căsătorie, asigurări de naștere, III. Asigurări de viață și anuități care sunt legate de fonduri de investiții, IV. Asigurări permanente de sănătate, A1. Asigurări de accidente, A2. Asigurări de sănătate, A3. Asigurări de mijloace de transport terestru (altele decât feroviare), A5. Asigurări de mijloace de transport aerian, A6. Asigurări de mijloace de transport maritim, lacustru și fluvial, A7. Asigurări de bunuri în tranzit A8. Asigurări de incendiu și alte calamități naturale, A9. Alte asigurări de bunuri, A10. Asigurări de răspundere civilă pentru autovehicule, A11. Asigurări de răspundere civilă pentru mijloace de transport aerian, A12. Asigurări de răspundere civilă pentru mijloacele de transport maritim, lacustru și fluvial, A13. Asigurări de răspundere civilă, A14. Asigurări de credite, A15. Asigurări de garanții, A16. Asigurări de pierderi financiare, A18. Asigurări de asistență a persoanelor aflate în dificultate în cursul deplasărilor sau absențelor de la domiciliu ori de la locul de reședință permanentă

Pentru activitatea de distributie de asigurari, Banca in calitate de agent afiliat - intermediar secundar, este remunerata de catre asigurator, potrivit Legii nr. 236/2018 si a Normei A.S.F nr. 19/2018 privind distributia de asigurari, in baza unei combinatii de comision inclus in prima de asigurare pentru desfasurarea activitatilor legate de incheierea contractului dumneavoastra de asigurare.

\* \* \*