

**CONDIȚIILE GENERALE DE AFACERI ale BT aplicabile PERSOANELOR FIZICE**  
**(3.5.12)**

**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 Calea Dorobanților, nr. 30-36, cod poștal 400117, localitatea Cluj-Napoca, Județul Cluj, România, website: [www.bancatransilvania.ro](http://www.bancatransilvania.ro) („site-ul BT”), 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 asistență 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 Clienților BT**, disponibilă

pe website-ul [www.bancatransilvania.ro](http://www.bancatransilvania.ro) în cadrul Politicii de confidentialitate BT, precum și la cerere în orice unitate a băncii.

**1.3.3.** CGA conține 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 sau pe site-ul BT.

**1.3.5.** Informațiile privind produsele și serviciile oferite clienților vor fi afișate la sediile unităților teritoriale ale 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 derulării 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 cel puțin 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.

Termenul minim de 2 luni nu se aplica modificărilor CGA efectuate urmare a preverilor legale imperative.

În cazul în care Clientul nu accepta modificările mai sus menționate în intervalul specificat, acesta are dreptul de a denunța contractul și de a închide contul și produsele/ serviciile conexe acestuia (relația de afaceri), în condițiile indicate în prezentele Condiții Generale de Afaceri, fără ca banca să perceapă taxe suplimentare pentru închiderea contului.

## **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. **„Canal de inițiere operațiuni”** = modalitate prin care Clientul poate iniția operațiuni prin instrumente specifice și utilizabile pe fiecare canal în parte:
  - **Unitățile teritoriale ale băncii** prin care Clienții pot iniția operațiuni în programul de lucru al acestora, prin ghisee, terminale POS, automate de plăți, automate bancare

multifunctionale, precum și alte terminale neasistate instalate în incinta unitatii și neaccesibile în afara orelor de program ale unitatii.

- **Internet banking** (BT24, BT24 Facturi, BT24 Student, Neo BT);
- **Aplicatii de plata;**
- **ATM BT;**
- **Automate de plati (BT Express);**
- **Automate bancare multifunctionale (BT Express Plus).**

- e. „**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;
- f. „**Cont de plăți**”: contul curent de disponibil;
- g. „**Consimțământ**” = (i) acordul contractual al persoanei fizice, prin care aceasta agreează termenii și condițiile specifice care se aplică produselor/ serviciilor solicitate și puse la dispoziția sa de către Banca; (ii) acordul persoanei fizice pentru efectuarea unor operațiuni specifice.

Consimțământul se poate exprima:

- (1) sub forma unei semnături olografe pe documentele care reflectă comunicarea dintre parti/ cerere/ contractul privind produsele și serviciile solicitate;
- (2) prin semnatura electronica calificata = semnatura electronica conferita utilizand o solutie tehnica si procedurata specifica, care este creata de un dispozitiv de creare a semnatuurilor electronice calificat și care se bazează pe un certificat calificat pentru semnatuurile electronice. Semnatura electronica calificata are efectul juridic echivalent al unei semnături olografe și este o semnatura avansata posibil de demonstrat/ certa deoarece:
  - a) face trimitere exclusiv la semnatar;
  - b) permite identificarea semnatarului;
  - c) este creata utilizand date de creare a semnatuurilor electronice pe care semnatarul le poate utiliza, cu un nivel ridicat de incredere, exclusiv sub controlul sau; și
  - d) este legata de datele utilizate la semnare astfel incat orice modificare ulterioara a datelor poate fi detectata.Îndeplinirea acestor cerinte la semnarea unui document exprima actul de vointa al semnatarului.
- (3) prin semnatura olografă aplicată pe dispozitivele electronice speciale puse la dispoziția sa de către bancă, prin utilizarea în acest sens a unui instrument de scris dedicat;
- (4) prin comunicarea către Banca a unui cod SMS OTP transmis de Banca la numărul de mobil de contact comunicat în prealabil de către client Bancii, respectiv înregistrat ca atare în evidențele sale.
- (5) verbal, în cadrul unui apel telefonic înregistrat, prin utilizarea numărului de telefon declarat în evidențele băncii;

Banca își rezervă dreptul de a alege produsele/serviciile/operatiunile cu privire la care acceptă exprimarea consimțământului prin modalitățile indicate la pct. (2), (3), (4) și (5) de mai sus.

- (6) pentru transmitere de solicitari și/ sau executare de operatiuni prin aplicatii internet/ mobile banking: accesand aplicatia utilizand datele confidentiale de acces în aplicatii de internet/

mobile banking și apăsând butoanele specifice de confirmare de transmitere către banca a unei tranzacții/ solicitări specifice;

- (7) pentru executarea unei operațiuni prin intermediul cardului: semnarea chitanțelor eliberate de POS-uri numai după verificarea datelor înscrise pe acestea și/ sau introducerea codului de activare/ PIN-ului la terminalele electronice de plată, utilizarea metodei de securizare a dispozitivului pentru autorizarea platilor contactless și online, retragere de numerar de la bancomat și a transferurilor prin aplicația BT Pay sau alte aplicații de plată, furnizarea codului CVV/CVC2, introducerea codului de securitate 3D Secure transmis prin SMS, introducerea parolei statice stabilite de utilizator pentru comerț electronic 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, de cititorul de card specializat (cu sau fără introducerea codului PIN).
- h. „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;
- i. „Dispozitiv electronic (SignaturePad/ tableta de semnare)”** reprezintă terminalul electronic destinat captării Specimenului de Semnatura și/sau exprimării consimțământului prin intermediul semnăturii electronice calificate;
- j. „Grupul Financiar BT”** – Banca împreună cu entități controlate de aceasta, precum ar fi, fără însă a se limita la – 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., Idea Bank S.A., BT Pensii S.A.F.P.F. S.A., Victoriabank S.A., Fundația Clubul Intreprinzătorului Roman, Fundația Clujul are Suflet și alte entități care se pot alătura acestui grup în viitor;
- k. „Neocont”** = canal online disponibil prin pagina web a Băncii pentru persoane fizice în scopul de inițiere de la distanță a unei relații de afaceri și de accesare a unor produse/ servicii puse la dispoziție de către Banca prin acest canal. Neocont poate să fie utilizat și de către clienții existenți ai Băncii pentru a solicita de la distanță acele produse și servicii care sunt puse la dispoziție de către Banca pentru aceștia prin acest canal. Banca își rezervă dreptul de a decide care dintre aplicațiile înregistrate prin Neocont le va prelua online, respectiv care dintre acestea nu se preiau în această manieră fiind necesare măsuri adiționale de identificare/ date adiționale, astfel încât Banca să asigure respectarea prevederilor legale în vigoare privind cunoașterea anumitor categorii de clienți. Neocont este funcțional conform programului de lucru comunicat solicitanților prin pagina prin care poate să fie accesat.
- l. „Operațiune”** = instrucțiune transmisă Băncii de către Client care are ca efect creditarea sau debitarea contului indicat de client în instrucțiunea transmisă. Banca pune la dispoziția clienților săi diverse instrumente prin care să inițieze operațiuni, instrumentele fiind specifice canalului pe care clientul optează să îl utilizeze.
- m. „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;
- n. „Opțiune de comisionare OUR”** = modalitate de comisionare a executării operațiunilor de plată în valută efectuate către un beneficiar cu cont în afara arealului care intră sub incidența prevederilor Legii nr. 209/2019 privind serviciile de plată, conform căreia Clientul plătitor suportă toate comisioanele aferente executării;

- o. “Opțiune de comisionare BEN”** = modalitate de comisionare a executării operațiunilor de plată în valută efectuate către un beneficiar cu cont în afara arealului care intră sub incidența prevederilor Legii nr. 209/2019 privind serviciile de plată, conform căreia Clientul beneficiar al plății suportă toate comisioanele aferente;
- p. „Ordin de plată”**: instrucțiunea transmisă Băncii (în calitate de prestator al serviciului de plată) de a executa o operațiune de plată;
- q. „Repair charges”** = comision suplimentar posibil să fie reținut de banca beneficiara pentru platile valutare procesate de către aceasta, care din diferite motive (de exemplu neconcordanța între nume și cont beneficiar, cont beneficiar și valuta trimisă) au necesitat modificări;
- r. „Serviciile de baza”** 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 programată, încasărilor și platilor intrabancare și interbancare din contul de plăți în LEI. În conformitate cu prevederile legale, serviciile de bază disponibile clienților persoane fizice printr-un cont de plăți în LEI deschis la Banca Transilvania sunt acele servicii pe care Banca le oferă clienților. Banca detine bancomate și unități proprii pe teritoriul României;
- s. „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/ tableta de semnare), pusă la dispoziția Băncii cu titlu de specimen de semnătură;
- t. „Serviciul de Informare cu privire la Conturi”** = serviciu prin care clienții BT titulari de cont pot vizualiza soldul și istoricul tranzacțiilor din conturile de plăți deschise la BT, fără a fi nevoie să acceseze serviciul de Internet/ Mobile Banking al BT. Pentru a se asigura că un client dorește să autorizeze accesul Prestatorului de Servicii de Informare cu privire la Conturi, Banca îi va solicita introducerea datelor de conectare în Internet/ Mobile Banking al BT (ID logare, parola, SMS-OTP sau parola token). Prin acordarea acestei autorizări, Prestatorul de Servicii de Informare cu privire la conturi va putea accesa informațiile privind conturile clientului și istoricul tranzacțiilor, timp de 90 de zile, de maximum 4 ori pe zi, fără să fie nevoie de reautorizarea acestui acces.
- u. „Serviciul de Inițiere Plati”** = serviciu prin care clienții BT titulari de cont pot ordona o plată direct din aplicația unui Prestator de Servicii de Inițiere plăți, fără să fie nevoie să acceseze serviciul de Internet/Mobile Banking al BT. Pentru a se asigura că un client dorește să autorizeze plata prin intermediul Internet/Mobile Banking-ul BT, Banca îi va solicita introducerea datelor de conectare în Internet/ Mobile Banking al BT (ID logare, parola, SMS-OTP sau parola token).
- v. „Serviciul de confirmare a disponibilității soldurilor (CIS)”** = serviciu prin care, pentru clienții BT titulari de cont, în momentul în care aceștia doresc să inițieze o tranzacție prin intermediul unui card fizic sau virtual emis de către un Prestator de Servicii de Plată prin Intermediul unui Card, Banca verifică dacă dețin fondurile necesare pentru a efectua tranzacția. Pentru a se asigura că respectivul client permite Tertului Prestator de Servicii de Plată să solicite confirmarea disponibilității soldurilor, Banca va solicita clientului introducerea datelor de conectare în Internet/ Mobile Banking al BT (ID logare, parola, SMS-OTP sau parola token).



- w. **„Prestatorul de Servicii de informare cu privire la conturi” (AISP)** = prestator de servicii de plata care presteaza servicii de informare cu privire la conturi intr-o platforma externa Bancii.
- x. **„Prestator de Servicii de initiere plati” (PISP)** = prestator de servicii de plata care presteaza servicii de initiere plati printr-o platforma externa Bancii.
- y. **„Prestator de Servicii de Plata prin Intermediul unui Card”** = prestator de servicii de plata care presteaza servicii de initiere plati prin intermediul unui card care nu este emis de catre Banca.
- z. **„Zi lucratoare bancara”**- orice zi a saptamanii (de luni pana vineri), cu exceptia celor nebanclare, in care Banca desfasoara activitate prin unitatile sale teritoriale si permite executarea operatiunilor, in intervalul de lucru cu publicul al unitatilor bancii. Termenul de finalizare a ordinelor de plata este cel stabilit prin Ghidul de plati BT, disponibil pe site-ul BT.
- aa. **„Zi lucratoare nebanclara”** = orice zi a saptamanii, cu exceptia celor nebanclare, in care Banca desfasoara activitate prin unitatile sale teritoriale. Operatiunile initiate in afara orarului de lucru ale unitatii bancare si in zilele de sambata pana duminica sunt reflectate astfel:
- Fondurile creditate/ retrase din conturile BT afecteaza imediat disponibilitatile contului pe care s-au initiat (de exemplu: o depunere prin automat bancar multifunctional BT intr-un cont BT determina o modificare imediata a disponibilitatilor din contul respectiv, indiferent de ziua si ora operatiunii);
  - operatiunile se vor evidentia in cont cu data urmatoarei zile lucratoare bancare, indiferent de canalul prin care au fost initiate: automat de plati, automat bancar multifunctional, internet/ mobile banking sau alte canale de plata puse la dispozitia clientilor de catre Banca, acceptate si utilizate de catre acestia.
- bb. **„Zi nebanclara”** = zi nelucratoare in relatia cu Banca, precum sambata si duminica, sarbatorile legale la nivel national, orice alte zile considerate nelucratoare de Bancile corespondente/ Sistemele de decontare nationale si externe in cazul operatiunilor de plata ce se deruleaza prin intermediul acestora, precum si zilele pe care Banca le declara nelucratoare. In cazul in care Banca intentioneaza sa declare o zi ca fiind nelucratoare, va informa in timp util clientii, prin afisarea mesajelor corespunzatoare in incinta unitatilor sale și pe pagina sa de Internet. Operatiunile initiate de clientul Bancii in cursul zilelor nebanclare se onoreaza conform prevederilor punctului anterior.

### **I.3. STABILIREA SI DERULAREA RELATIEI DE AFACERI, DESCHIDERA SI OPERAREA PE CONTURI, ÎNCETAREA RELATIEI 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 în LEI, ca urmare a cererii acestora și în conformitate cu procedurile interne elaborate 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 identifica și de a verifica identitatea clientului și a beneficiarului real înainte de stabilirea relației de afaceri sau de efectuarea unor tranzacții, precum și obligația de a aplica toate celelalte măsuri de cunoaștere a clientelei impuse de lege, pe întreaga durată a relației de afaceri și, după caz, inclusiv ulterior încetării acesteia. Atunci când nu sunt furnizate de către Client toate informațiile solicitate de către Bancă, aceasta va refuza intrarea în relație de afaceri cu clientul, și implicit deschiderea contului.

**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 aloca fiecărui cont un cod unic de identificare (cod IBAN), precum și un cod client (CIF BT). Banca poate modifica codul IBAN și/sau codul client 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 alte canale puse la dispoziție de către banca.

**3.1.6.** Pentru solicitări de stabilire a relației de afaceri/deschidere de cont înaintate Băncii în afara orelor de program ale unitatilor teritoriale/disponibilitatii canalului online dedicat (Neocont), data stabilirii relației de afaceri/deschiderii Contului va fi considerată prima zi lucrătoare bancară ulterioară solicitării, dacă aceasta a fost aprobată.

**3.1.7.** Pentru aplicarea măsurilor de cunoaștere a clienței în scopul prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului, Banca este abilitată să efectueze în limitele și condițiile legislației aplicabile, 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 permise de lege, deținătoare 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.

Banca poate să compare datele deținute în sistemele proprii (puse la dispoziție de clienți), cu datele existente în baze de date publice. Dacă în urma comparării acestora se identifică diferențe, Banca poate proceda la actualizarea datelor în sistemele sale, fără notificarea prealabilă a Clientului. De asemenea, Banca va putea proceda la actualizarea datelor Clientului și în cazul în care constată că declarațiile/formularele semnate de Client conțin erori materiale, precum și în cazul în care informațiile furnizate de Client în cuprinsul acestor declarații/formulare contravin celor cuprinse în documentele puse la dispoziția Băncii.

## **3.2 STABILIREA SI DERULAREA RELATIEI DE AFACERI**

**3.2.1.** Stabilirea relației de afaceri presupune cel puțin deschiderea unui cont la banca pe numele clientului. În vederea deschiderii contului în conformitate cu dispozițiile art. 3.1.1, Clientul este obligat să furnizeze Băncii toate informațiile și documentația necesare, conform legislației în vigoare precum și a reglementărilor interne ale băncii.

**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 mandată 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 refuze stabilirea relației de afaceri cu clientul, continuarea acesteia, să refuze efectuarea unui operațiuni ordonate de către client, respectiv să blocheze utilizarea unor produse sau servicii, 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 informațiile necesare, inclusiv actualizate, necesare pentru aplicarea măsurilor de cunoaștere a clientelei în scopul prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului;
- d. Banca, în calitate de prestator de servicii de plată nu detine informații complete cu privire la platitor și beneficiarul plății în conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) 2015/847 privind informațiile care însoțesc transferurile de fonduri;
- e. clientul nu prezintă băncii informațiile și documentația solicitate de către aceasta în conformitate cu cerințele legale și ale reglementărilor interne, inclusiv cele necesare pentru determinarea scopului și a naturii relației de afaceri;
- f. clientul furnizează informații false, insuficiente, eronate sau incomplete, care generează suspiciuni cu privire la realitatea celor declarate sau a documentelor furnizate sau care pot prezenta risc de imagine pentru Bancă, refuză să furnizeze informații total sau parțial în forma solicitată de Bancă, în conformitate cu reglementările sale interne;
- g. clientul refuză să își actualizeze informațiile la solicitarea băncii;
- h. clientul refuză să prezinte documente justificative pentru operațiunile ordonate;
- i. Banca deține informații despre potențialul client ca fiind implicat în activități/ operațiuni cu caracter fraudulos sau fraude bancare, în relația cu alte 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 drepturile acordate și dispozițiile prezentelor CGA. Pentru a fi acceptați de Bancă, Împuterniciții trebuie să fie sau să fi fost 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 încheia relația de afaceri, contul sau oricare dintre produsele/serviciile conexe acestuia 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, până la revocarea expresă a mandatului sau până la



renunțarea de către Împuternicit la drepturile care i-au fost acordate, oricare dintre aceste evenimente ar avea loc mai întâi. 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 sau, după caz, a împuternicitului. Decesul este opozabil băncii doar dacă a fost adus la cunoștința acesteia prin prezentarea certificatului de deces.

**3.3.7.** În cazul în care apare o dispută referitoare la persoanele desemnate ca Împuterniciti 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 DECLARATE BĂNCII**

**3.4.1.** Clientul/ Împuternicitul are obligația să informeze imediat Banca, pe costul său, prezentând – după caz- documentele justificative, despre orice modificări apărute în situația sa sau a împuterniciților care pot fi relevante în relațiile sale cu Banca.

Modificările pot fi referitoare, dar fără a se limita la datele de identificare, 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, modificări în statutul de persoană expusă public. Modificările considerate conform legii ca fiind publice trebuie de asemenea notificate Băncii în același mod. Orice modificare va produce efecte de la data operării acesteia în baza de date a Băncii.

**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.** Banca își rezervă dreptul de a înceta folosirea în relația de comunicare cu clientul a datelor de contact declarate de acesta (ex. numere de telefon, adrese de e-mail, adrese de corespondență) despre care a fost înștiințată că sunt folosite în fapt de alte persoane. Clientul își asumă întreaga răspundere pentru cazul în care Banca este în imposibilitate de a comunica cu acesta în asemenea cazuri.

**3.4.4.** În situația expirării actului de identitate sau dacă clientul/imputernicitul nu și-a actualizat în evidențele bancii alte informații necesare aplicării măsurilor de cunoaștere a clientelei, Banca își rezervă dreptul de a suspenda orice tranzacții/servicii inițiate de Client/imputernicit la ghișeau bancii sau prin canale alternative până la prezentarea unor documente de identitate valide emise în conformitate cu dispozițiile legale, respectiv până la furnizarea informațiilor necesare.

### **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 se obligă să păstreze în siguranță instrumentele de plată (precum și dispozitivele pe care sunt instalate aplicații de plată) și elementele de securitate personalizate (cum ar fi, dar fără a se limita la parole, coduri PIN, nume de utilizator, coduri recepționate prin SMS, metoda de deblocare a dispozitivului utilizat în vederea efectuării/autorizării operațiunilor de plată etc.), să nu le transmită ori să le dezvăluie și să ia toate măsurile care se impun pentru a împiedica utilizarea acestora de către alte persoane. În cazul încălcării obligațiilor menționate anterior, clientul va suporta în integralitate consecințele financiare ale oricăror operațiuni de plată efectuate în urma unor astfel de încălcări, considerându-se că acesta a acționat cu neglijență gravă, Banca fiind exonerată de orice răspundere.

**3.5.1.4.** Clientul suportă pierderile legate de orice operațiuni de plată rezultând din:

(i) utilizarea fără drept a unui instrument de plată pierdut/furat; sau

(ii) utilizarea fără drept a unui instrument de plată ca urmare a nepăstrării în siguranță a elementelor de securitate personalizate sau a comunicării acestora către alte persoane (cum ar fi, dar fără a se limita la comunicarea elementelor de securitate personalizate cu ocazia unor atacuri de tip „phishing”); sau

(iii) utilizarea instrumentului de plată de către client/alte persoane ca urmare a acordării de către client a accesului/controlului asupra dispozitivului său (cum ar fi, dar fără a se limita la, utilizarea unor programe informatice/aplicații care permit accesul/controlul la distanță asupra dispozitivului, până la momentul notificării Bancii cu privire la pierderea, furtul sau utilizarea fără drept a instrumentului său de plată și solicitarea blocării acestuia, în limitele prevăzute în cuprinsul prezentelor CGA.

Fără a aduce atingere oricăror alte prevederi ale prezentelor CGA și fără a exclude posibilitatea reținerii neglijenței grave inclusiv în situația reglementată la pct. (i) din prezentul articol, clientul va suporta în integralitate consecințele financiare ale operațiunilor de plată efectuate în condițiile prevăzute la pct. (ii) și (iii) de mai sus, ca urmare a nerespectării din neglijență gravă a obligațiilor sale contractuale privind păstrarea în siguranță a instrumentului de plată și a elementelor de securitate personalizate.

**3.5.1.5.** Clientul va putea solicita interogarea situației conturilor proprii direct de la ghișee sau prin canale alternative precum, dar fără a se limita la: robot „Livia de la BT”, BT 24 și Neo - 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.

**3.5.1.6.** 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.

**3.5.1.7.** 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.

**3.5.1.8.** Dacă Banca, la primirea confirmării, constată existența unor discrepante, 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.

**3.5.1.9.** 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.

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

**3.5.1.11.** 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.

**3.5.1.12.** 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, obținerea de documente justificative pentru tranzacțiile din conturi, aceasta are dreptul să nu execute operațiunea respectivă.

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

**3.5.1.13.** 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 neprogramate sau programate în sume mai mari de 60.000 lei/ echivalent alte valute, Banca își rezervă dreptul de a onora solicitarea într-un termen de până la 7 zile lucrătoare de la momentul solicitării, cu prezentarea de documente justificative, și 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 sau - exclusiv pentru cazul în care beneficiarul plății este client al Băncii - în conformitate cu codul IBAN corespunzător altor elemente de identificare ale beneficiarului plății care au fost indicate de plătitor, precum nume, prenume, cod numeric personal, serie și număr act de identitate, data nașterii, număr de telefon. În cazul în care codul IBAN este furnizat de către client și 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 țin de sursa, conținutul, semnătura, consimțământul transmiterii Ordinului de plată care pot crea suspiciuni privind autenticitatea Ordinului de plată.

**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 în care Banca este responsabilă pentru neexecutarea sau executarea incorectă a instrucțiunii de plată inițiate direct de platitor, aceasta va rambursa platitorului suma care face obiectul operațiunii de plată neexecutate sau executate incorect și, dacă este cazul, va restabili contul debitat la starea în care s-ar fi aflat dacă operațiunea de plată incorectă nu ar fi avut loc. În acest caz, la cererea platitorului, Banca va depune eforturi imediate pentru a identifica și urmări operațiunea de plată și îl va notifica pe platitor cu privire la rezultate. În cazul transferurilor valutare interbancare, Banca își rezervă dreptul de a efectua transferurile ordonate de Client prin băncile sale de corespondent aprobate și/sau casă/sisteme de compensare în funcție de politica Băncii.

**3.5.2.4.** Banca își rezervă dreptul să nu accepte 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, tranzacții prin intermediul platformelor online (ex. pariuri, jocuri piramidale, etc.), în cazul identificării unor potențiale riscuri (lipsa de transparență privind beneficiarii reali/ partenerii implicați, obiectul / natura tranzacțiilor) sau al nedeplinirii 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 realiza verificări cu privire la corectitudinea numelui beneficiarului plății indicat de către Client în ordinul de plată și nici a numărului 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 prin 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 aprobate 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 cuantumului 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. Excepțiile cu privire la respectarea acestor termene pot apărea în situația în care Banca solicită expres documente justificative clientului în legătură cu transferurile ordonate, iar clientul nu prezintă aceste documente.

**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 nebancaară pentru plățile interbancare și zi lucrătoare bancaară 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 bancaară, 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 bancaară, 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 există 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/incetare 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 Legii nr. 209/2019 privind serviciile de plată și pentru modificarea unor acte normative 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 Legii nr. 209/2019 privind serviciile de plată și pentru modificarea unor acte normative, 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 Legii nr. 209/2019 privind serviciile de plată și pentru modificarea unor acte normative, Banca va executa ordinele de plată externe în valută cu comision 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).

**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.
- (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.

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 asigurătorii/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. În cazul tranzacțiilor ce ar putea avea legătura cu entități/tări aflate pe listele de sancțiuni internaționale, clientul are obligația de a prezenta la solicitarea Bancii documente justificative de natură să clarifice scopul și natura acestor tranzacții.

### **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 emisie de cekuri 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 cekuri 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 cekurilor 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 (cekuri, 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 cekuri, 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 Bancii 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 asigurătorii/ executorii, inclusiv prin poprire, pe conturile Clientului. Pentru sumele rămase în urma achitării obligațiilor de plată ale Clientului, Banca este mandată 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 afecțare 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 această eroare, fără întârziere nejustificată, în termen de maxim 13 luni de la data debitării contului.

În cazul unei operațiuni neautorizate pentru care Clientul nu și-a dat consimțământul, și în condițiile în care acesta și-a îndeplinit obligațiile contractuale și legale, pentru care Clientul a notificat banca fără întârziere nejustificată, dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării contului, banca rambursează plătitorului suma aferentă operațiunii de plată neautorizate respective. În aceste situații, banca va readuce contul de plăți debitat în situația în care s-ar fi aflat dacă operațiunea de plată neautorizată nu s-ar fi efectuat. Rambursarea va fi efectuată imediat sau cel târziu la sfârșitul următoarelor zile lucrătoare, după ce Banca a constatat sau

a fost notificata cu privire la operațiune, cu excepția cazului în care are motive rezonabile să suspecteze că plătitorul a acționat/acționează în mod fraudulos.

Clientul va informa Banca imediat ce a luat la cunoștința 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 Bancii 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 legată de derularea relației de afaceri, 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/retină 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 către un beneficiar cu cont în afara arealului care intra sub incidența prevederilor Legii nr. 209/2019 privind serviciile de plată, 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.** În cazul plăților menționate la art. 3.8.7. 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 în termen de maxim 30 zile lucratoare;

**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 dăuna 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;

**b.7.** Clientul refuza să actualizeze, la solicitarea Bancii, informațiile comunicate la deschiderea contului sau acestea nu sunt corelate cu profilul tranzacțional al clientului.

În situațiile prezentate la punctele b.5, b.6 și b.7 denunțarea nu își va produce efecte anterior împlinirii unui termen de cel puțin 2 luni, calculat de la data la care banca a transmis clientului o notificare în acest sens. În situațiile prezentate la punctele b.1, b.2, b.3 și b.4, Banca își rezervă dreptul de a închide relația de afaceri cu clientul, inclusiv conturile și produsele/serviciile conexe, anterior împlinirii termenului de 2 luni de la data transmiterii notificării de către Banca.



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 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.

Încetarea relației de afaceri presupune închiderea tuturor conturilor deschise la banca, precum și a produselor/serviciilor conexe acestora. Închiderea doar a unui cont/produs/serviciu nu echivalează cu o încetare a relației de afaceri. 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 încetare a relației de afaceri 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 de afaceri, în oricare dintre situațiile de mai sus, Banca va închide toate conturile Clientului, precum și produsele/serviciile conexe acestora, și va înceta creditarea cu dobândă a conturilor, 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, după caz, la solicitarea moștenitorilor, în conformitate cu prevederile art. 3.9.1 lit.d, emise în termenul de prescripție.

În situația în care încetarea relației de afaceri are loc din inițiativa Băncii și Clientul deține la data generării notificării sold creditor, Banca va înștiința Clientul despre încetarea relației, printr-o scrisoare recomandată cu confirmare de primire trimisă la ultimul domiciliu sau la adresa de corespondență adusa la cunoștința Băncii de către Client, cu ocazia inițierii relației de afaceri sau a actualizării datelor.

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 nicio situație pentru eventuale prejudicii pe care le-ar suferi Clientul ca urmare a închiderii conturilor și produselor/serviciilor sale la banca, conform celor mai sus precizate.

**3.9.3.** În cazurile de încetare a relației de afaceri/închidere a unui cont la inițiativa băncii, 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 la care titularului i-au fost închise conturile, respectiv transferat soldul creditor în contul colector al băncii. Pentru restul situațiilor de încetare a relației de afaceri, termenul de prescripție începe să curgă de la data închiderii contului.

#### **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 dovedeste ca si-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, ale Regulamentului BNR nr. 2/2019 privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului și ale Ordonanței de Urgență nr. 202/2008 privind punerea în aplicare a sancțiunilor internaționale.

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, consimte 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 cunoștința 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.** În cazul în care este permis de legislația în vigoare, Banca este autorizată 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. Solicitarea/furnizarea de informații se face cel puțin cu informarea prealabilă a clientului. În cazul în care este necesară obținerea acordului clientului, solicitarea/furnizarea informațiilor se va realiza numai după primirea acestei autorizări.

### **7.6 SUGESTII ȘI RECLAMAȚII**

Apreciem feedbackul primit și îl privim 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, Calea Dorobanților, nr. 30-36, cod poștal 400117, jud. Cluj).

Clientul va primi o confirmare și numărul de înregistrare a sesizării, la care Banca va formula un răspuns în termen 30 de zile, cu excepția situațiilor în care legislația specifică prevede alte termene.

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), Bancii Naționale a României 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 DEPONENTILOR

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 calitate 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 deponentilor garantați de a primi sumele reprezentând compensații convenite se prescrie în termen de 5 ani de la data la care FGDB pune compensațiile la dispoziția deponentilor.</b>
Moneda de plată a compensației:	<b>lei</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 convenită – 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 site-ului BT sau canalelor electronice următoarele: CGA, Lista de taxe și comisioane, Politica de confidentialitate BT, Nota de informare generală privind prelucrarea și protecția datelor cu caracter personal aparținând Clienților BT, 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.** Orice solicitare, notificare, aprobare, comunicare decurgând din prezentele CGA, se va face în scris într-una dintre modalitățile agreeate cu Clientul, această notificare fiind considerată primită conform art. 7.9.6.

**7.9.5.** 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.

**7.9.6.** 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.

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

**7.9.8.** 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 să transmită Băncii o comunicare/ notificare prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, aceasta se consideră primită la data semnării confirmării de primire.

**7.9.9.** Comunicarea între părți pe perioada derulării relației contractuale se va face în limba română.

## **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 Civilă 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), precum și Bancii Naționale a României, cu sediul în București, str. Lipșcani nr. 25. 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 Băncii că a citit cu atenție și s-a familiarizat cu toate clauzele cuprinse în prezentele CGA pe care le-a înțeles și agreează 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, clauze 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 admisă 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 acea altă valută pe care o va indica Banca.

**7.12.2.** Clientul va plăti o sumă suficientă în acea 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 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 depaseste echivalentul a 60% din castigul salarial mediu brut pe economie, previzionat in ultima prognoza macroeconomica, de toamna, sau a carui venituri nu depasesc acest prag 6 luni consecutive. Venitul lunar astfel determinat se va numi in cele ce urmeaza „venit vulnerabil” si este comunicat prin publicarea pe pagina de internet a bancii a valorii determinata in fiecare an dupa publicarea prognozei macroeconomice de toamna. Noua valoare determinata de banca se va aplica incepand cu data de 1 a lunii calendaristice urmatoare lunii in care se publica prognoza macroeconomica de toamna.

**Cont de plati cu servicii de baza destinat persoanelor fizice vulnerabile financiar:** cont curent de disponibil in 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 in baza dovezii prezentate bancii odata cu comunicarea acordului de deschidere a contului de plati pe numele minorului. Minorii ai caror parinti/ tutore nu indeplinesc conditia de vulnerabilitate financiara nu vor dispune de conturi de plati cu servicii de baza destinate persoanelor vulnerabile financiar.

**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 secțiuni, 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 CONDIȚII 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 reglementează 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 solicitării (adică are un venit lunar brut mai mic decât venitul vulnerabil lunar), va beneficia de contul de plăți cu servicii de baza pentru persoanele vulnerabile financiar, chiar dacă în perioada anterioară (6 luni precedente solicitării), această condiție nu s-a verificat.
  - Un Client care nu este vulnerabil financiar la data solicitării (adică are un venit lunar brut mai mic decât venitul vulnerabil lunar), nu va beneficia de contul de plăți cu servicii de baza pentru persoanele vulnerabile financiar, chiar dacă în perioada anterioară (6 luni precedente solicitării) această condiție s-a verificat.
- 3.4.** Dovada veniturilor se va furniza după cum urmează:
- În cazul persoanelor cu venituri permanente, recurente, se va lua în calcul dovada acestor venituri.
  - În cazul persoanelor cu venituri ocazionale sau care nu au un caracter de permanentă, se va lua în calcul media veniturilor din cele 6 (șase) luni precedente depunerii cererii.
  - În cazul persoanelor care dispun atât de venituri permanente cât și ocazionale, se va analiza situația solicitantului la data depunerii cererii.
- 3.5.** Banca deschide contul de plăți în maxim 10 (zece) zile lucrătoare de la preluarea cererii. Data preluării cererii este considerată data depunerii documentației complete solicitate: cererea de deschidere de cont, declarația de vulnerabilitate financiară, dovada.
- 3.6.** Banca poate refuza motivat deschiderea contului. În caz de refuz, după luarea deciziei, Banca:
- Informează 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;
  - Informează Clientul cu privire la procedura de depunere a unei plângeri, precum și 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 deține un singur cont de plăți cu facilitățile asociate condiției sale.
- 3.8.** Un Client vulnerabil financiar nu va deține atât un cont de plăți cu facilitățile asociate condiției sale, cât și un cont de plăți în LEI în condiții tarifare standard. Cu toate acestea, la solicitarea sa, Banca îi poate pune la dispoziție conturi de plăți în alte valute (diferite de LEI), în condiții tarifare standard.
- 3.9.** Clientul beneficiază de contul de plăți cu servicii de baza destinate persoanelor fizice vulnerabile financiar, pentru o perioadă de 6 (șase) luni.
- 3.10.** Periodic, Banca verifică menținerea condiției de vulnerabilitate financiară. În acest sens, la 6 (șase) luni de la deschiderea contului/ acordarea facilităților destinate Clientilor vulnerabili financiar, va notifica clientii cu privire la verificarea vulnerabilității financiare, indicând și acțiunile de urmat de către Client, respectiv măsurile luate de Banca.
- În termen de 2 (două) luni de la data notificării scrise, Clientul trebuie să prezinte o nouă dovadă a vulnerabilității financiare.
  - În cazul prezentării dovezii în cursul celor două luni ulterioare notificării, facilitățile aferente serviciilor de baza destinate Clientilor vulnerabili financiar sunt prelungite pentru un nou interval de 6 (șase) luni, de la data prezentării noii dovezi. După trecerea acestui nou interval, procedura de reconfirmare se va repeta la fiecare 6 (șase) luni de prelungire a facilităților.
  - În cazul neprezentării dovezii în cursul celor două luni ulterioare notificării, începând cu a treia luna, Banca va suspenda condițiile de facilități acordate persoanelor vulnerabile financiar. Astfel ca, în cazul în care Clientul va utiliza serviciile de baza, ulterior celor două luni, Banca va aplica taxele și comisioanele standard percepute pentru acestea și prevăzute în

**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 site-ul 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 (peste valoarea venitului vulnerabil lunar), 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 lunar operatiuni financiare debitoare/ cont de plati, fara notificare, pana la suma maxima reprezentata de venitul vulnerabil lunar.
- Clientul vulnerabil financiar poate derula operatiuni lunare/ cont de plati si peste pragul de vulnerabilitate financiara (peste venitul vulnerabil lunar), 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-e-mail-SMS, dacă a fost expediată la ultima adresă/ număr de telefon/adresă de e-mail 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 Civila 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, posesorii 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 plati contactless la comercianti, transfera între cardurile proprii adaugate în aplicație, transfera în cardurile unor clienți diferiți, prin număr de telefon, transfera prin IBAN, transfera către conturi ale utilizatorilor serviciului Alias Pay, activarea serviciului Alias Pay, încasarea în carduri BT din carduri non BT, autoriza (aproba sau respinge, după caz) plățile online prin intermediul BT Pay, retrage numerar contactless, retrage numerar pe baza de cod, înrola cardurile în alte aplicații de plată cu care Banca colaborează, plata facturilor de utilități prin accesarea serviciului de Plati Facturi, vizualizarea detaliilor cardului, activarea și setarea serviciului Round Up, emiterea sau reemiterea unui card de debit, emiterea unui card Virtual, vizualiza istoricul de tranzacții efectuate cu cardul (inclusiv creditari de card), vizualiza cheltuielile efectuate cu cardul grupate pe categorii, vizualiza soldul contului la care este atasat cardul, în cazul cardurilor de credit: vizualizarea sumelor lunare de plată, vizualizarea tranzacțiilor efectuate în rate, rambursarea anticipată a sumelor neachitate provenite din ratele lunare, setarea plății automate a obligațiilor lunare (suma minimă și maximă de plată) din contul curent al titularului de card, alimentarea contului la care este atasat cardul de credit cu suma minimă sau maximă de plată din orice card BT înrolat în aplicația BT Pay, la actualizarea datelor personale în sistemul băncii, la aplicarea pentru card de credit precum și majorarea liniei de credit pentru produsul detinut, la aplicarea pentru linie de credit sub forma de descoperit de cont, la aplicarea pentru oferte de cumpărături, oferte de servicii și produse ale Băncii Transilvania, precum și oferte ale partenerilor, setarea limitelor de tranzacționare zilnice pe cardurile digitale și fizice, blocarea și deblocarea temporară sau blocarea definitivă a acestor carduri;
- adauga carduri emise de alte instituții financiare din România, sub sigla Visa, MasterCard, Maestro, înrolate în serviciul 3D secure și efectua transferuri din și în aceste carduri.

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

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

**Aplicație de plată:** aplicația BT Pay oferită de Banca Transilvania clienților săi, precum și alte aplicații ale unor parteneri cu care banca colaborează și care permit înrolarea cardurilor emise de Banca



Transilvania în aplicațiile partenerilor în vederea efectuării plăților contactless și online, retrageri de numerar contactless. Înrolarea cardurilor în aplicațiile terțe de plată poate fi efectuată din aplicația BT Pay sau, după caz, direct în aplicația terță.

**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 (plată utilităților, obținerea de informații privind situația conturilor etc.)

**Autentificare Strictă a Clientului:** autentificarea care se bazează pe utilizarea a doi sau mai mulți factori incluși în categoria cunostintelor deținute (ceva ce doar utilizatorul cunoaște, de exemplu cod PIN, parola), posesiei (ceva ce doar utilizatorul posedă, spre exemplu telefonul) și inerentei (ceva ce reprezintă utilizatorul, spre exemplu amprenta digitală, recunoașterea facială) care sunt independente, iar compromiterea unui element nu conduce la compromiterea fiabilității celorlalte elemente și care sunt concepute în așa fel încât să protejeze confidențialitatea datelor de autentificare.

**Autorizarea în cadrul aplicațiilor de plată:** plățile, retragerile de numerar, transferurile, setarea limitelor de tranzacționare pe carduri, blocarea și deblocarea cardurilor, precum și alte operațiuni efectuate prin intermediul aplicațiilor de plată vor fi autorizate de către utilizatorul/detinatorul de card, prin metoda de securizare a dispozitivului, aleasă de utilizator (parolă, cod pin dispozitiv, amprentă, recunoaștere facială sau o altă metodă de securizare oferită de dispozitiv).

**Banca:** BANCA TRANSILVANIA S.A., emitentă a cardului, cu adresa sediului social Calea Dorobanților, nr. 30-36, cod 400117, 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 Lipscani nr. 25, sector 3, cod 030031, iar autoritatea căreia pot să i se adreseze consumatorii este Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, cu sediul central în București, Bd. Aviatorilor nr. 72, sector 1.

**BT Express** – automat de plăți care furnizează servicii pentru deținătorii/utilizatorii de carduri emise de către banca, cum ar fi: plata facturi, plăți către diverse instituții/companii, depunere numerar (RON, EUR, USD) precum și alte servicii conexe (transfer între conturi proprii, constituire depozit, obținerea de informații privind situația conturilor, operațiuni de schimb valutar EUR- RON și USD- RON etc.). De asemenea, BT Express permite plăți în numerar către diverse instituții/companii (altele decât furnizorii de utilități) care agreează încasarea sumelor prin aceste terminale ale băncii.

**BT Express Plus** – automat bancar multifuncțional care permite deținătorilor/ utilizatorilor de carduri emise de către banca efectuarea a cel puțin următoarelor operațiuni:

- Depunere de numerar în lei, în contul curent sau de card destinat persoanelor fizice;
- Depunere de numerar în valută (EUR sau USD) în contul curent - persoane fizice;
- Depunere de numerar în orice cont curent, în lei sau valută (EUR sau USD) - persoane juridice;
- Schimb valutar din euro/dolari americani în lei;
- Retragere de numerar lei;
- Plata facturilor de utilități către furnizorii care agreează încasarea facturilor prin aceste terminale ale băncii;
- Plata sumelor datorate de către client unor instituții/ companii care agreează încasarea sumelor prin aceste terminale ale băncii;
- Obținerea de informații privind situația conturilor;
- Alte servicii conexe (încarcarea cartelelor telefonice, activarea cardului BT, personalizarea codului PIN etc.).

**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 și poate fi utilizat și prin intermediul aplicațiilor de plată în care este înrolat. 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 și poate fi utilizat și prin intermediul aplicațiilor de plată în care este înrolat. 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 digital:** instrument de plată electronică, alternativa digitală a cardului fizic așa cum este acesta definit în prezentul Capitol, care poate fi utilizat prin intermediul aplicațiilor de plată în care este înrolat în vederea efectuării întregii game de operațiuni disponibile, așa cum sunt acestea detaliate în Termenii și condițiile de utilizare și în ghidurile specifice.

**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.

**Card virtual:** instrument de plată electronică, de debit, emis virtual în aplicația de plată BT Pay, care este destinat exclusiv realizării de plăți online, plăți la POS și transferuri, în limita disponibilităților contului la care este atasat.

**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, efectuarea de tranzacții pe Internet, respectiv tranzacții de tipul mail order/ telephone order.

**Cod unic de securitate 3D Secure:** reprezintă parola dinamică utilizată de deținătorul/ utilizatorul de card pentru autorizarea de către utilizator/ deținător de card a tranzacțiilor de comerț electronic, parola primită prin SMS, la fiecare tranzacție efectuată care necesită autentificare, transmisă la numărul de telefon furnizat Băncii pentru autorizarea acestui tip de tranzacții (numărul de telefon pentru 3D Secure).

**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.

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

**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, din eventualele sume decontate ulterior momentului deblocării 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 către 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.

**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 acesteia sunt prevăzute în contractul specific încheiat de către Client și Banca (“*Contract de Credit Card*”).

**Parola statica:** parola definită de detinatorul / utilizatorul cardului, care se va utiliza de către acesta pentru autorizarea tranzacțiilor de comerț electronic, împreună cu un cod unic de securitate 3D Secure, transmis prin SMS la numărul de telefon furnizat băncii pentru autorizarea acestui tip de tranzacții (numărul de telefon pentru 3D Secure). Parola se stabilește de către detinator/utilizatorul cardului la efectuarea primei plăți pe internet, în pagina de autentificare a tranzacției sau pe canalele alternative oferite de către Banca și se actualizează periodic.

**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.

**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**. 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.

**Refuz la plată:** procedură de contestare de către Deținătorul/Utilizatorul instrumentului de plată a unei operațiuni (i) neautorizate de Deținător/Utilizator/ autorizate de Deținător/Utilizator, dar executate incorect de către Bancă; (ii) autorizate de Deținător/Utilizator și executate corect de către Bancă, pentru motive independente de o eventuală culpă a Băncii.

**Sistem 3D Secure:** tehnologie promovată de organizațiile internaționale de carduri Visa și Mastercard, pentru a minimiza riscul de fraude din comerțul online, posesorii de carduri având posibilitatea efectuării cumpărăturilor 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. Autorizarea tranzacției de cumpărături online, efectuată pe o pagină web a unui comerciant ce a implementat sistemul 3D Secure se poate face:

- (i) prin introducerea unui cod de securitate 3Dsecure pe care deținătorul/ utilizatorul cardului îl primește prin SMS, la numărul de telefon furnizat Băncii și a parolei statice pe care detinatorul/utilizatorul cardului și-a stabilit-o pentru efectuarea acestor tranzacții;
- (ii) prin intermediul aplicației BT Pay, în cazul în care cardul este înrolat în aplicația de plată și este activată opțiunea de autorizare a tranzacțiilor online pentru acel card. Autorizarea se face folosind metoda de securizare a telefonului.

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

**Token de plată** – număr de card alternativ asociat fiecărui card înrolat în aplicațiile de plată, din motive de securitate. 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 plata care rezultă în încarcarea 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 plata și însemnele specifice unei plăți contactless;
- efectuarea de tranzacții pe Internet pe diverse site-uri sau prin înrolarea cardurilor în cadrul unor aplicații
- efectuarea de tranzacții de tipul mail order/telephone order (dacă este posibilă utilizarea cardului/tokenului de plata în acest mediu), prin intermediul cărora detinatorul/utilizatorul cardului furnizează informații despre datele sale de card prin diverse canale (telefon, e-mail, fax, aplicații/platfome de rezervare) care vor fi utilizate ulterior de către comerciant pentru a genera tranzacții în temeiul termenilor și condițiilor agreeate de către posesorul cardului la momentul solicitării de prestare de servicii (rezervare hotel, închiriere vehicul etc);
- 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 plata;
  - 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*, prin apropierea cardului sau dispozitivului pe care este instalată aplicația de plata în care este înrolat cardul sau în baza unui cod unic generat prin intermediul aplicației de plata sau canalelor electronice securizate puse la dispoziția clientului de către banca (de exemplu: aplicația de internet/ mobile banking);
  - o tranzacții cu cardul/ tokenul de plata care rezultă în încarcarea 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;
  - o ridicare de numerar efectuată din contul atasat cardului prin intermediul unui tert instrument de plata, respectiv a unei aplicații mobile, în care cardul emis de BT are un rol intermediar, chiar și atunci când nu se folosește suportul fizic al cardului emis de BT.
- depunere de numerar (RON, USD sau EUR) în contul la care este atasat cardul, operațiune efectuată la terminalele BT Express sau BT Express Plus;
- alte operațiuni disponibile la terminalele instalate de bancă (plata utilității, consultarea soldului contului etc.);
- tranzacții offline permise de regulamentele internaționale Visa/ Mastercard la anumite tipuri de comercianți, realizate fără verificarea prealabilă a stării cardului și a disponibilităților existente în cont,
- 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:** opțiune care permite utilizatorilor persoane fizice să inițieze transferuri de bani, solicitări de bani către/de la contacte din agenda telefonului (care sunt utilizatori BT Pay), precum 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. Totodată, utilizatorii aplicației vor putea iniția transferuri de bani prin intermediul cardului atasat contului curent în lei și către alte conturi prin indicarea codului IBAN al beneficiarului, precum și transferuri către utilizatorii serviciului Alias Pay.

**Utilizator de card:** o persoană fizică recunoscută și acceptată de către Clientul deținător de card pentru a posedea și utiliza un card suplimentar emis de bancă și atasat 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 emisie 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, Mastercard World Elite, 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 încorporată (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 încorporată, care poate fi folosit pentru efectuarea de tranzacții pe teritoriul României pentru operațiuni în lei și pe teritoriul altor state pentru tranzacții în valută.

Cardul Visa Classic Virtual este un instrument de plată electronică, de debit, emis virtual în aplicația de plată BT Pay, atasat unui cont de lei sau euro care este destinat exclusiv realizării de plăți online, plăți la POS și transferuri, în limita disponibilităților contului la care este atasat.

**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.

### Carduri de credit destinate persoanelor fizice:

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

- sub logo Mastercard: Star Forte, Mastercard Forte pentru Medici,;
- sub logo VISA: Star Gold, Star Platinum, Visa Infinite, Visa Gold BT - ROTARY, 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 conțin atât banda magnetică, cât și microprocesor (cip) și conțin tehnologie contactless încorporată.

**2.4.** 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.

**2.5.** Solicitanții de card BT Flying Blue Classic și 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.

**2.6.** 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 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, BT Express, BT Express Plus, BT Pay;
- efectuarea transferurilor prin intermediul aplicației BT Pay. Transferurile pot fi efectuate între două carduri ale utilizatorului, înregistrate în aplicație, din cardul utilizatorului către alt utilizator BT Pay sau prin IBAN către un client al Bancii Transilvania sau a unei alte instituții financiare.

**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 și prin intermediul aplicațiilor de plată pentru plăți, retrageri de numerar, transferuri și autorizări ale plăților online. În scopul efectuării de tranzacții cu cardul prin intermediul aplicațiilor de plată, este necesară înrolarea prealabilă a cardurilor în aplicație.

Inrolarea cardului în forma digitală în aplicația BT Pay este permisă și atunci când cardul nu a fost încă livrat deținătorului/ utilizatorului sub formă fizică.

**3.1.7.** Pentru înrolarea fiecărui card în aplicațiile de plată, utilizatorului aplicației de plată i se pot solicita date de identificare a cardului precum, dar fără a se limita la: numărul cardului, 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.

**3.1.8.** Introducerea de către utilizator a datelor/codului menționate la art. 3.1.7. se considera consimțământul pentru înrolarea cardului în aplicația de plată. Odata înrolat, cardul va putea fi utilizat pentru efectuarea întregii game de operațiuni disponibile în aplicația în care a fost înrolat, potrivit termenilor și condițiilor de utilizare specifice acestuia.

**3.1.9.** Clientul Detinator/Utilizatorul cardului trebuie să își exprime consimțământul pentru executarea oricărei operațiuni prin intermediul cardului. Prin exprimarea consimțământului în modurile convenite cu banca, clientul detinator/utilizatorul cardului își asumă consecințele realizării tranzacției prin intermediul instrumentului de plată. Pentru o mai bună înțelegere a prezentei clauze, prin „Consimțământ” se înțelege oricare dintre următoarele: Semnătura Clientului Deținător/ utilizatorului de card pe chitanțe; introducerea codului de activare/PIN-ului la terminalele electronice de plată; utilizarea metodei de securizare a dispozitivului pentru autorizarea plăților contactless sau online, a retragerilor de numerar și a transferurilor prin aplicația BT Pay sau prin alte aplicații de plată; furnizarea codului CVV/CVC2, introducerea codului 3D Secure pentru comerț electronic securizat transmis prin SMS, introducerea parolei statice definite de detinator/utilizator utilizată pentru comerț electronic, 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 de cititorul de card specializat (cu sau fără introducerea codului PIN).

**3.1.10** Pentru cumpărarea de bunuri și servicii de mică valoare (sub 100 lei sau echivalent în valuta tranzacției) la un terminal POS contactless, consimțământul Clientului pentru autorizarea tranzacțiilor de plată se va efectua prin apropierea cardului de terminalul POS, fără a fi necesară utilizarea codului PIN. După fiecare cumul de tranzacții contactless consecutive fără autentificare, efectuate prin intermediul aceluiași card, a caror valoare depășește suma de 150 euro sau echivalent în valuta cardului, va fi obligatorie introducerea codului PIN/ autentificarea Clientului, chiar dacă tranzacția este de mică valoare.

Nu sunt incluse în limita de 150 euro tranzacțiile contactless efectuate la un terminal neasistat din Spațiul Economic European cu scopul de a plăti bilet de transport sau taxă de parcare, însă fără a ne limita la acestea, precum și cele efectuate la un terminal contactless din afara Spațiului Economic European.

**3.1.11.** Banca are dreptul să nu aplice autentificarea strictă a clienților în cazul unei tranzacții realizate pe internet care prezintă un nivel scăzut de risc. Nivelul de risc este determinat în funcție de profilul de tranzacționare al unui posesor de card care ține cont de mai mulți parametri precum suma, valuta, țara comerciantului, tranzacții repetate la același comerciant, către un beneficiar agreeat, efectuarea de tranzacții de pe același dispozitiv, cu același nume de posesor de card declarat, telefon, adresa de e-mail, adresa de livrare etc. De asemenea, Banca poate să nu aplice autentificarea strictă a clienților în cazul în care acest lucru nu este posibil din punct de vedere tehnic. În aceste cazuri, dispozițiile Cap. VI se aplică în mod corespunzător.

**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.** Înainte de inițierea unei operațiuni de plată cu cardul, Clientul deținător/utilizatorul de card are posibilitatea de a solicita și de a obține de la comerciant informații suplimentare referitoare la bunurile/serviciile achiziționate și, dacă este cazul, cu privire la termenele și condițiile de livrare. Banca nu este răspunzătoare pentru eventualele prejudicii suferite de client ca urmare a neconformității produselor și/sau serviciilor oferite de comerciant sau a practicilor acestuia. De asemenea, cu ocazia efectuării operațiunii de plată, Clientul detinator/utilizatorul trebuie să verifice corectitudinea elementelor tranzacției (suma tranzacției, valuta tranzacției, denumirea comerciantului) înainte de autorizarea tranzacției prin introducerea PIN-ului, codului de securitate 3Dsecure și a parolei statice sau autorizarea tranzacției din aplicația de plată în care este înrolat cardul. Clientul deținător/ utilizatorul de card înțelege și acceptă că moneda indicată în SMS-ul care conține codul de securitate sau în ecranul de autorizare a tranzacției din aplicația BTPay poate fi diferită de moneda în care este exprimat contul atasat cardului.

**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 de siguranță cardul**, de a preîntâmpina deteriorarea acestuia, de a nu transmite, dezvălui 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/CVC, cod de securitate 3Dsecure, parola statica stabilita pentru platile online, codul primit prin SMS în vederea înregistrării cardului în aplicațiile de plată, metoda de securizare a telefonului etc), de către alte persoane. Astfel, Clientul se obligă:

(i) să ia toate măsurile pentru asigurarea siguranței cardului în sensul protejării acestuia împotriva pierderii, deteriorării, a furtului cardului fizic sau a accesului neautorizat la datele înscrise pe acesta;

(ii) să nu ofere altor persoane cardul fizic și să nu păstreze codul de activare/ codul PIN în același loc cu cardul;

(iii) să nu furnizeze datele de card (nume, numar card, data expirării, CVV/CVC)/codul de activare/ codul PIN/ codul de securitate 3D Secure/parola statică utilizată pentru plățile online/codul unic primit prin SMS pentru înrolarea cardului în aplicația BT Pay sau alte aplicații de plată/metoda de securizare a dispozitivului pe care este instalată aplicația de plată, respectiv să nu divulge aceste date altor persoane la solicitarea acestora verbală sau scrisă sau prin accesarea unor linkuri primite pe e-mail sau prin alte mijloace de comunicare (Banca nu va solicita niciodată date/informații aferente cardului, număr card, PIN, CVV/CVC sau parole și coduri de orice fel, în vederea actualizării datelor/accesului la cont/etc.);

(iv) să nu păstreze datele de identificare ale cardului într-o formă ce poate fi ușor recunoscută și accesată de persoane neautorizate;

(v) să nu permită utilizarea dispozitivului pe care este instalată/ sunt instalate aplicația/ aplicațiile de plată utilizată/utilizate pentru efectuarea plăților/transferurilor sau pentru autorizarea plăților online de către terți și/sau asistați de aceștia, după caz (inclusiv prin acordarea accesului/controlului asupra dispozitivului prin intermediul unor programe informatice/aplicații care permit accesul/controlul la distanță asupra dispozitivului) și să ia toate măsurile necesare pentru a împiedica o/un astfel de utilizare/acces.

În toate cazurile când constată pierderea, furtul cardului/telefonului/ dispozitivului pe care are instalata o aplicație de plată 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 Romania 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/aplicația de plată BTPay 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. Un card, odata declarat Bancii ca

pierdut/furat, nu va mai putea fi reactivat în cazul în care acesta reintra în posesia clientului detinator/utilizator de card, datorită riscului ca datele acestuia să fi fost compromise.

**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, precum și în cazul utilizării frauduloase a datelor sale (inclusiv ca urmare a acordării accesului/ controlului asupra dispozitivului prin intermediul unor programe informatice/ aplicații care permit accesul/ controlul la distanță asupra dispozitivului), pe lângă obligațiile de sesizare a Băncii, la solicitarea acesteia, deținătorul cardului este obligat să sesizeze organele de urmărire penală în cel mai scurt timp și să furnizeze Băncii, în termen de cel mult 15 zile de la momentul sesizării inițiale efectuate în condițiile art. 3.3.1. atât dovada înregistrării/transmiterii plângerii, cât și orice alte documente și/sau informații deținute de acesta cu privire la tranzacția contestată.

**3.3.5.** În cazul în care nu se respectă obligațiile prevăzute expres în articolele 3.3. și 3.3.1. și 3.3.4., se consideră că Detinatorul/Utilizatorul cardului a acționat cu rea voință și/sau neglijență gravă și suportă integral pierderile financiare conform reglementărilor în vigoare, Banca fiind exonerată de orice răspundere.

**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.

**3.4.1 Plata facturilor de utilități la ATM BT sau BT Express Plus** este posibilă prin utilizarea unui card emis de banca. La efectuarea unei operațiuni de plată utilități la ATM sau BT Express Plus, platitorul detinator/ utilizator de card emis de banca, parcurge următorii pași în meniul aparatului:

- introduce cardul cu care dorește să efectueze plata în aparat și parcurge pașii de autentificare;
- selectează din meniul aparatului opțiunea specifică de plată factură;
- selectează furnizorul dorit din lista de furnizori pentru care este posibilă o astfel de plată;
- introduce datele necesare efectuării plății specifice furnizorului selectat, asigurându-se de corectitudinea datelor introduse. Responsabilitatea introducerii datelor complete și corecte, necesare pentru a efectua plata către furnizorul selectat, este în întregime a platitorului.

Banca verifică disponibilul din contul clientului în momentul finalizării tranzacției de plată factură, iar tranzacția este autorizată doar în cazul în care există disponibil suficient în contul la care este atașat cardul cu care se efectuează plata.

Banca autorizează tranzacția, suma este blocată pe contul cardului, ea nefiind disponibilă clientului pentru altă utilizare.

La finalul fiecărei zile bancare, în vederea procesării plății și transferului contravalorii plății către furnizorii de utilizați, banca verifică respectarea de către client a instrucțiunilor cu privire la datele introduse, respectiv dacă platitorul a introdus datele complete solicitate de către furnizor și dacă sunt în formatul acceptat de furnizor. Conținutul și structura datelor solicitate de fiecare furnizor în parte este specifică acestuia și este comunicată de către fiecare furnizor de utilități în parte, clienților proprii, prin canalele specifice de comunicare stabilite cu aceștia. Banca nu este responsabilă de această comunicare între furnizorul de utilități și clienții proprii.

- În cazul în care datele introduse de client sunt complete și corespund formatului solicitat de către furnizor, suma este debitată din contul clientului (cu eliminarea sumei blocate pe același cont), respectiv virată către furnizor. Responsabilitatea procesării încasării facturii în evidentele furnizorului este în totalitate a acestuia, banca neavând niciun control și responsabilitate în acest sens. Actualizarea situației platitorului în evidentele furnizorului, respectiv comunicarea noii situații către client, se realizează conform procedurilor furnizorului, independent de voința și controlul băncii.
- În cazul în care datele introduse de client nu sunt complete și/ sau nu corespund formatului solicitat de către furnizor pentru a accepta încasarea facturii (de exemplu dar fără a se limita la neconcordanțe între furnizorul selectat și datele de facturare completate de către platitor), plata nu poate fi procesată.



Suma blocata pe contul clientului este eliberata, fiind returnata in contul clientului. Clientul este notificat in acest sens prin SMS pe numarul de telefon mobil comunicat de catre client ca si telefon de contact, cu ocazia inrolarii/ actualizarii datelor personale. In cazul in care platitorul nu a comunicat bancii un numar de telefon mobil, banca nu are posibilitatea transmiterii informarii.

Banca nu este raspunzatoare pentru neprocesarea platii in orice situatie in care clientul selecteaza alt furnizor decat cel catre care doreste sa efectueze plata facturii, in situatiile in care datele introduse de catre client nu sunt complete si/ sau nu corespund formatului specific solicitat de catre furnizorul selectat de catre client, precum si in cazul in care din motive independente de vointa bancii nu este posibila transmiterea SMS-ului (de exemplu nefunctionarea liniilor de comunicatie pentru transmiterea mesajelor text din motive independente de controlul bancii, nefunctionarea telefonului clientului, imposibilitatea telefonului clientului de a primi mesaje text, nelivrarea mesajelor ca urmare a schimbarii numarului de telefon mobil de contact care a nu a fost comunicata bancii cu ocazia actualizarii datelor).

**3.4.2** Platile catre terti la aparatele **BT Express** este posibila prin utilizarea unui card emis de banca sau cu numerar, in functie de beneficiarul platii. Platile catre furnizorii de utilitati se fac doar prin card bancar.

Pasii parcursi de platitor pentru a efectua operatiunea de plata catre terti la BT Express sunt:

- platitorul scaneaza codul de bare de pe factura emisa de furnizorul de utilitati/compania catre care doreste sa efectueze plata;
- in baza codului de bare citit de aparat, acesta identifica in mod automat si afiseaza pe ecran furnizorul beneficiar al platii;
- platitorul verifica daca furnizorul identificat (afisat pe ecranul aparatului) este cel catre care se doreste efectuarea platii. Trecerea la pasul urmator pentru efectuarea platii reprezinta o confirmare a platitorului ca identificarea a fost facuta in mod corect;
- In cazul in care codul de bare include si informatii privind suma de plata, aceasta este preluata de pe factura prin citirea codului de bare, respectiv afisata pe ecranul aparatului;
- Platitorul va verifica aceasta suma daca corespunde sumei pe care doreste sa o plateasca:
  - o In cazul in care suma preluata din codul de bare nu corespunde sumei pe care platitorul doreste sa o transfere catre emitentul facturii si daca furnizorul/compania catre care se doreste sa se efectueze plata permite acest lucru platitorul are posibilitatea de a o modifica folosind tastatura aparatului;
  - o De asemenea, in cazul in care suma de plata nu este preluata de pe factura, prin citirea codului de bare, si furnizorul/compania catre care se doreste sa se efectueze plata permite acest lucru, platitorul are posibilitatea de a introduce suma de plata folosind tastatura aparatului;

Trecerea la pasul urmator reprezinta o confirmare ca suma de plata este cea pe care platitorul doreste sa o transfere catre emitentul facturii;

- Platitorul alege metoda de plata dorita, in functie de capabilitatile aparatului si tipul furnizorului: card BT sau numerar;
- se finalizeaza plata.

In cazul platilor efectuate prin card emis de banca:

- Banca verifica disponibilul din contul clientului in momentul finalizarii tranzactiei de plata facturi, iar tranzactia este autorizata doar in cazul in care exista disponibil suficient in contul la care este atasat cardul cu care se efectueaza plata;
- Banca autorizeaza tranzactia si suma este debitata automat din contul cardului;

La finalul zilei banca transmite informatiile aferente platilor efectuate, in format agreat cu furnizorii.

Actualizarea situatiei platitorului in evidentele furnizorului, respectiv comunicarea noii situatii catre client, se intampla conform procedurilor furnizorului independent de vointa si controlul bancii.

**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 bancii 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. În consecință, Banca nu poate nici opri o tranzacție de la decontare și nici să solicite decontarea acesteia la cererea posesorului de card.

**3.6.** Clientul se obligă să achite orice debite cauzate de utilizarea cardului în anumite situații/în raporturile cu anumiți comercianți cum ar fi, dar fără a se limita la:

**3.6.1.** Tranzacții efectuate offline de către comercianții care practica realizarea unor astfel de tranzacții prin natura activității lor, fără rezervarea sumei la plată prin blocarea ei. În cazul înregistrării unor astfel de operațiuni de plată, contravaloarea tranzacției este trimisă direct în decontare de către banca acceptatoare (cea la a cărei terminal utilizat de comerciant s-a realizat plata), emitentul primind tranzacția în decontare automat și debitând automat la randul sau contul cardului cu valoarea ei. Operațiunile de plată offline nu sunt evidențiate în rubrica „Tranzacții în așteptare”, putând duce la înregistrarea de debite pe contul cardului în cazul în care la data decontării nu sunt disponibile suficient în contul cardului.

**3.6.2.** Tranzacțiile aferente unor domenii de activitate (ex: servicii de cazare, închiriere de vehicule etc.) în care procesarea acestora de către comercianți se poate realiza înainte, în timpul sau ulterior finalizării prestării serviciilor, în baza datelor de card furnizate de către client în momentul solicitării rezervării serviciilor și în temeiul termenilor și condițiilor contractuale agreeate de părțile unui astfel de contract. În cazul unor astfel de tranzacții există posibilitatea ca suma decontată să depășească suma autorizată inițial.

**3.6.3.** Tranzacțiile aferente unor domenii de activitate (ex: benzinării automate) care presupun verificarea validității cardului prin blocarea inițială a unei sume reduse, urmată de decontarea sumelor aferente produselor/serviciilor achiziționate, caz în care suma decontată poate depăși suma blocată inițial.

**3.6.4.** Situațiile excepționale în care, pentru a asigura continuitatea prestării serviciului de plată cu cardul, organizațiile de plată procedează în locul Bancii la autorizarea tranzacțiilor (ex: în cazul întreruperilor temporare de comunicație între bancă și aceste organizații). În aceste cazuri, autorizarea tranzacțiilor se realizează fără verificarea stării cardului, a soldului existent în cont la momentul autorizării și fără blocarea sumei aferente tranzacției, situație ce poate conduce la înregistrarea unor debite neautorizate.

**3.6.5.** Situațiile în care sumele aferente vânzării de produse/prestării de servicii sunt transmise în decontare de către comercianți ulterior momentului deblocării automate a sumelor rezervate la plată din contul de card.

În aceste situații, tranzacțiile se vor debita utilizându-se orice sumă disponibilă în cont la data decontării, iar diferența negativă dintre contravaloarea tranzacției și suma acoperită de disponibilul din cont va fi înregistrată ca debit neautorizat pe contul aferent cardului.

**3.7. Debitarea efectivă a contului** la care este atașat cardul cu valoarea operațiunii realizate la terminalul altei bănci se operează ulterior, în mod automat, în momentul primirii fișierului de decontare cu tranzacția respectivă din partea 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 consecutiv a codului de activare/a codului PIN** pe perioada valabilității cardului determină blocarea acestuia, 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/Utilizatorul poate solicita Băncii (utilizând formularele specifice la unitățile Băncii, prin apel la Serviciul Call Center sau prin opțiunile din aplicația de internet sau mobile banking/aplicatia de plata contactless BT Pay) 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 lucratoare.

**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 și, în anumite condiții, poate solicita pe proprie răspundere ridicarea acestor restricții pe o anumită perioadă, cu asumarea eventualelor tranzacții neautorizate care ar fi fost altfel respinse de restricțiile instituite de banca în vederea protejării posesorilor de card.

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

### **4.1. Banca Transilvania 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.** Să nu dea curs refuzurilor la plată dacă acestea nu sunt inițiate de către Clientul deținător, respectiv utilizatorul cardului, în termenele de contestare prevăzute în Capitolul 6 din prezentele CGA.

**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)emiteria 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.

**4.1.8.** Să notifice clientul, prin mesaje de tip SMS transmise către numărul de telefon declarat de acesta pe cererea de emitere a cardului de credit/debit sau, după caz, către numărul de telefon modificat de client pentru respectivul card, notificări privind situații precum, dar fără a se limita la: codul de activare al cardului, apropierea datei de expirare a cardului și reemiterea acestuia la scadenta, posibilitatea ridicării cardului din unitatea BT sau posibilitatea livrării prin curier, la solicitarea expresă a acestuia și suportarea taxei de transport aferentă etc.

**4.1.9.** Să perceapă un comision stabilit prin decizia Băncii pentru refuzurile la plată inițiate de clientul deținător/utilizator și care în urma verificărilor efectuate sunt soluționate nefavorabil.

## **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 prealabile 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.** Să pună 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.** În cazul cardurilor de debit destinate persoanelor fizice, atașate conturilor curente ale persoanei fizice/„Contului Curent Marit în EURO” (în cazul cardurilor Mastercard Direct atașate la acesta), extrasul de cont corespunde extrasului centralizator de cont curent disponibil în unitățile Băncii, 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 oferită de Bancă, acesta poate accesa prin intermediul aplicației extrasele de cont curent lunare (gratuit, fără costuri suplimentare pentru serviciul de vizualizare extrase de cont curent).

**c.** În cazul cardurilor de credit destinate persoanelor fizice, extrasele de cont lunare vor fi transmise clientului deținător de card în modalitatea agreeată împreună cu Banca: (i) gratuit, la sediul Băncii (pentru luna anterioară celei în care s-a generat); (ii) 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 Bancă, etc.)/prin poștă (pe suport de hârtie), contra cost, la domiciliul acestuia. 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 emitere și utilizare a cardurilor.

(a) În cazul în care survin modificări privind prevederile și/ sau clauzele contractuale, banca va notifica deținătorul 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 prin mijloace de comunicare electronică (e-mail, SMS etc) și/sau pe suport de hârtie 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 achitarea eventualelor 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 Clientilor 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 emisie a cardului.

**4.2.7.** 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 datelor de card, 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).

**4.2.8.** Banca este răspunzătoare față de Clientul deținător/ utilizatorul cardului pentru 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 Clientului Deținător/Utilizatorului.

**4.2.9.** În cazul în care Deținătorul/Utilizatorul nu a acționat în mod fraudulos sau cu neglijență gravă, Banca va fi răspunzătoare față de acesta și pentru orice operațiuni neautorizate efectuate în oricare dintre următoarele situații: (i) pierderea instrumentului de plată a fost cauzată de o acțiune sau de lipsa unei acțiuni din partea unui angajat, agent sau sucursală a Băncii sau a unei entități careia i-au fost externalizate activități în acest sens; (ii) operațiuni inițiate după momentul blocării cardului în condițiile art. 3.3.1.

**4.2.10.** 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.

**4.2.11.** 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.

## **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.** Să conteste operațiunile de plată, prin prezentarea la o unitate a Băncii și completarea formularului specific de refuz la plată sau prin variantele alternative (apel telefonic în Call Center, aplicația BT Visual Help), în condițiile prevăzute în Cap. 6 din prezentele CGA.

## **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 bancii, altor clienti posesori de card, comerciantilor, altor banci acceptatoare sau organizatiilor de plata.

**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 contul de card prin aplicația BT Pay, enumerarea nefiind exhaustivă.

- **taxe și comisioane** datorate Băncii care decurg din utilizarea cardului;

**b.** Debitate rezultate în urma tranzacțiilor cu carduri (ca de exemplu, dar fara a se limita la diferente de curs valutar, comisioane, tranzacții offline, tranzacții decontate după deblocarea sumei rezervate la plata, tranzacții autorizate de organizațiile de plată în cazul lipsei temporare de comunicare cu Banca, tranzacții la unele benzinării automate, tranzacții decontate cu o sumă mai mare decât cea autorizată inițial) 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.

**d.** În cazul în care Clientul nu procedează la acoperirea acestor debite (inclusiv prin promovarea în mod justificat a unui refuz la plată pentru recuperarea sumelor de la comerciant), Banca este îndreptățită să inițieze demersurile de recuperare a sumei de la banca acceptatoare/comerciant, în limitele și conform

prevederilor regulamentelor Organizațiilor de carduri. Banca nu este răspunzătoare de eventualele inconveniente produse Deținătorului/Utilizatorului de card în urma întreprinderii acestor demersuri.

### **5.2.5. Tranzacții în altă valută decât valuta cardului**

Pentru tranzacțiile efectuate cu cardul în altă valută decât valuta contului, se vor folosi cursuri de schimb valutare pe care banca le va publica pe site-ul său [www.bancatransilvania.ro](http://www.bancatransilvania.ro) în secțiunea specială dedicată lor.

În cazul tranzacțiilor efectuate în alta valută decât aceea în care este denominat cardul (valuta de cont), 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, Mastercard Mondo Mastercard Gold Debit, Mastercard World Elite și Mastercard Banca Transilvania OmniPass), respectiv contul curent în EUR (pentru cardul Mastercard Direct), contravaloarea operațiunilor efectuate și a taxelor generate de acestea.

Conversia valutara din valuta tranzacției în valuta de cont se va face efectuându-se conversii valutare la cursul de schimb de vânzare /cumpărare, în funcție de tipul tranzacției, practicat de bancă pentru tranzacții cu cardul și/sau Organizațiile Internaționale de Plată sub sigla cărora este emis cardul (Visa/Mastercard). În funcție de valuta tranzacției inițiale și regiunea în care are loc tranzacția, conversia valutară din valuta inițială în valuta de cont poate presupune trecerea prin valuta de decontare a băncii cu Visa (EUR/) pentru cardurile Visa, respectiv valuta de decontare cu Mastercard (EUR/USD) pentru cardurile Mastercard, situație în care schimbul valutar din valuta inițială în valuta de decontare cu Organizația Internațională de plată fiind efectuat în mod automat de către Organizația Internațională de plată sub sigla căreia s-a emis cardul.

Cursul de schimb practicat de bancă pentru tranzacțiile cu cardul este pus la dispoziția clienților prin publicare pe website-ul băncii, [www.bancatransilvania.ro](http://www.bancatransilvania.ro) și poate fi consultat atunci când clientul urmează să efectueze o operațiune care implică schimb valutar față de valuta contului. Cursul practicat de bancă în momentul decontării tranzacției poate să difere de cursul de schimb de la momentul autorizării tranzacției.

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.

Banca asigură transparența și comparabilitatea comisioanelor de conversie valutară, în cazul în care Detinatorul /Utilizatorul de Card efectuează tranzacții de retragere de numerar la bancomat sau plăți la comercianți pe teritoriul Uniunii Europene (UE). Astfel, pentru aceste tranzacții efectuate în euro sau într-o monedă națională a unui stat membru UE, diferită de moneda contului, Banca va afișa pe site-ul său cursul de schimb aplicat, exprimat ca marjă adăugată la cele mai recente rate de schimb valutar de referință publicate de Banca Centrală Europeană (BCE).

Banca transmite deținătorului/utilizatorului de card, în fiecare lună, o notificare electronică, atunci când clientul efectuează prima tranzacție de retragere de numerar la un bancomat sau prima plată la comercianți pe teritoriul Uniunii Europene, în alta monedă decât moneda contului de card, pe parcursul acelei luni.

Părțile convin că Banca poate să transmită notificarea electronică privind cursul de schimb valutar aplicat prin unul dintre următoarele canale:

- SMS transmis pe numărul de telefon comunicat în relația cu Banca;
- Notificări în aplicațiile mobile ale Băncii;

Clientul poate solicita oricând Băncii să nu îi mai fie transmise notificările electronice menționate anterior.

**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 inițiate și soluționate nefavorabil, potrivit dispozițiilor art. 4.1.9.

**b.** Deținătorul va despăgubi banca pentru 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.** Să respecte condițiile generale de utilizare, așa cum sunt acestea prevăzute la Cap. 3 din prezentele CGA.

**5.2.9.** Să ia toate măsurile pentru asigurarea siguranței telefonului al 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, 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 (care permit efectuarea platilor contactless, retrageri de numerar, transferuri, autorizarea platilor online etc), codul de securitate 3D Secure pentru tranzacții online, codul de activare al cardului etc.

**5.2.10.** Să depună toate eforturile pentru a asigura securitatea dispozitivului de pe care se inițiază tranzacțiile pe internet/tranzacțiile de plată prin aplicațiile de plată, 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 cauza, se va efectua doar din magazinele dedicate Google Play Store, Huawei AppGallery și App Store. Clientul se angajează să coopereze cu Banca în cazul producerii unor atacuri informatice, în vederea identificării sursei atacului.

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

**5.2.12.** 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.

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

**5.2.14.** În cazul inițierii unui refuz la plată, să comunice Băncii toate informațiile/să furnizeze documentele solicitate și să întreprindă toate acțiunile necesare soluționării refuzului la plată (corespondența cu comerciantul în vederea soluționării situației direct cu acesta, dezabonare în cazul unui abonament nedorit, plângere la organele competente în cazul în care se solicita de către Banca, investigații în anturajul propriu recomandate de către banca în urma analizei informațiilor referitoare la tranzacția contestată etc). Informațiile sau documentele pot fi solicitate de către banca telefonic, prin SMS sau prin e-mail, utilizând în acest sens datele de contact aflate în evidențele sale. În cazul neîndeplinirii acestor obligații în mod complet și în termenul solicitat, Banca se poate afla în imposibilitatea de a soluționa refuzul la plată.

**5.2.15.** Deținătorul/utilizatorul cardului garantează că a furnizat băncii date de contact (numere de telefon, adrese de e-mail, adrese postale) corecte, reale și actuale prin intermediul cererilor de eliberare/emitere a

cardurilor de debit/credit și se obliga sa solicite băncii actualizarea acestora, de îndată ce ele nu mai sunt utilizate de client.

Banca nu este răspunzătoare pentru nerecepționarea de către client a unor mesaje tip SMS în legătura cu un anumit card, dacă acestea au fost transmise către numărul de telefon declarat de client pentru respectivul card (in cererea de card de debit/credit si/sau pentru 3Dsecure) și nici pentru recepționarea acestor mesaje de către alte persoane care utilizează in fapt respectivul număr de telefon.

În cazul în care deținătorul a agreeat cu banca transmiterea extrasului lunar de cont de card prin e-mail sau la o adresă postală, banca nu răspunde pentru nerecepționarea extrasului de către client din cauza furnizării de către aceasta a unor adrese eronate sau pentru recepționarea extrasului de către alte persoane care utilizează/locuiesc în fapt la adresele furnizate de client băncii pentru transmiterea acestui tip de extras.

Actualizarea datelor de contact (numar de telefon, adresa de e-mail) declarate pentru un anumit card trebuie solicitată de client în mod specific în orice unitate a băncii sau prin adresarea acestei solicitări concrete prin intermediul serviciului call center BT.

Acestea nu se modifică automat prin actualizeaza lor doar pe Cererea de actualizare date – achiziție produse/ servicii bancare.

## **6. RĂSPUNDEREA PENTRU EXECUTAREA OPERAȚIUNILOR DE PLATĂ. PROCEDURA DE SOLUTIONARE REFUZURI LA PLATĂ**

### **6.1. Refuzul la plată pentru operațiunile neautorizate de Deținător/Utilizator sau executate incorect de către Bancă.**

**6.1.1.** În cazul în care Deținătorul/Utilizatorul cardului constată că o operațiune de plată a fost neautorizată de către acesta sau executată incorect de către Bancă, poate contesta operațiunea de plată respectivă prin inițierea unui refuz la plată în termen de cel mult 60 (șaizeci) de zile calendaristice **de la luarea la cunoștință a tranzacției**, dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării contului.

**6.1.2. Luarea la cunoștință a tranzacției** se consideră a fi efectuată în momentul: (i) transmiterii de către Bancă a unui extras de cont/raport de tranzacții lunare; (ii) vizualizării de către Deținător/Utilizator a operațiunilor din cont prin intermediul aplicațiilor Băncii care permit acest lucru; (iii) primirii unui SMS de informare, dacă Deținătorul/Utilizatorul a optat pentru acest serviciu; (iv) informării prin intermediul unităților sau Contact Center-ului Băncii; (v) primirii unei notificări referitoare la existența unor debite generate de tranzacțiile/operațiunile neautorizate; (vi) primirii oricăror informații, pe orice suport/canal, prin care Deținătorul/Utilizatorul a luat la cunoștință efectuarea tranzacției. Banca nu este răspunzătoare în cazul în care clientul nu procedează la verificarea corespondenței electronice sau a celei transmise în format letric la adresa de corespondență declarată Băncii sau dacă acesta nu recepționează extrasele de cont și/sau rapoartele de tranzacții lunare transmise în format electronic din motive independente de o eventuala culpă a Băncii (ex. depășirea capacității maxime de stocare a casuței de e-mail, neactualizarea în evidențele băncii a adresei de e-mail/sediu etc.). În aceste cazuri, corespondența se va considera primită la momentul transmiterii de către Bancă a corespondenței electronice și/sau letrice, iar orice depășire a termenului de contestare indicat la art. 6.1.1. nu poate fi imputată Băncii.

**6.1.3.** În cazul unei operațiuni neautorizate pentru care Deținătorul/Utilizatorul nu și-a exprimat consimțământul așa cum este acesta definit la art. 3.1.8. - 3.1.9. și pentru care a inițiat refuz la plată în termenul indicat la art. 6.1.1., în condițiile în care acesta și-a îndeplinit obligațiile prevăzute la art. 3.3., 3.3.1. și 3.3.4, Banca rambursează Deținătorului/Utilizatorului suma aferentă operațiunii de plată neautorizate respective. În aceste situații, Banca va readuce contul de plăți debitat în situația în care s-ar fi aflat dacă operațiunea de plată neautorizată nu s-ar fi efectuat. Rambursarea va fi efectuată imediat sau cel târziu la sfârșitul următoarei zile lucrătoare, după ce a constatat sau a fost notificată cu privire la operațiune, cu excepția cazului în care are motive rezonabile să suspecteze că Deținătorul/Utilizatorul a acționat/acționează fraudulos.

**6.1.4.** În cazul în care ulterior restituirii sumei obiect al operațiunii de plată neautorizate în condițiile art. 6.1.3, Banca poate demonstra că operațiunea de plată a fost autorizată de către Deținător/Utilizator potrivit dispozițiilor prezentelor CGA, aceasta are dreptul la rambursarea sumei restituite.

**6.1.5.** În cazul unei operațiuni executate incorect, în cazul în care Utilizatorul/Deținătorul a inițiat procedura de contestare a operațiunii în termenul prevăzut la art. 6.1.1., dacă Banca este răspunzătoare pentru executarea incorectă a operațiunii de plată, aceasta va rambursa plătitorului fără întârziere nejustificată suma ce face obiectul operațiunii de plată și, dacă este cazul, va restabili contul de plăți debitat la starea în care s-ar fi aflat dacă operațiunea de plată incorectă nu ar fi avut loc.

**6.1.6.** Valoarea despăgubirilor pentru care este responsabilă Banca se va limita la contravaloarea tranzacției neexecutate sau executate necorespunzător, respectiv neautorizate de către Deținător/Utilizator, precum și la taxele, comisioanele și dobânzile aferente (în cazul în care Deținătorul/Utilizatorul 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, cu respectarea prevederilor legale.

**6.1.7.** Refuzul la plată nu echivalează cu anularea tranzacției sau cu oprirea acesteia de la decontare. Dispozițiile art. 3.5. privind imposibilitatea opririi de la decontare a tranzacției se aplică în mod corespunzător.

**6.1.8** Până la momentul blocării instrumentului de plată în condițiile art. 3.3.1, Deținătorul/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 30 EUR (treizecieuro) la cursul BNR pentru ziua efectuării operațiunilor reclamate ca fiind neautorizate. Răspunderea Deținătorului/Utilizatorului este integrală în cazul în care acesta a acționat în mod fraudulos, cu rea credință sau nu a respectat intenționat sau din neglijență gravă una sau mai multe obligații care îi revin în temeiul prezentelor Condiții Generale de Afaceri. Evaluarea răspunderii Deținătorului/Utilizatorului se face ținând cont, în special, de natura elementelor de securitate personalizate ale instrumentului de plată/dispozitivului pe care este instalată aplicația de plată și de situațiile în care acesta a fost pierdut, furat sau folosit fără drept.

## **6.2. Refuzul la plată pentru operațiunile de plată autorizate de Deținător/Utilizator și executate corect de către Bancă, pentru motive comerciale/motive independente de o eventuală culpă a Băncii.**

**6.2.1.** Prevederile prezentului art. 6.2. se aplică în cazul contestării de către Deținător/*Utilizator* a unei/unor operațiuni de plată autorizate **de Deținător/Utilizator** și executate corect de către Bancă, pentru motive independente de o eventuala culpă a Băncii cum ar fi, **dar fără a se limita la:** comerciantul nu a livrat bunurile/serviciile achiziționate de către **Deținător/Utilizator**, bunurile/serviciile au fost achitate prin alte mijloace, calitatea/caracteristicile acestora nu corespund descrierii **oferite Deținătorului/Utilizatorului la** momentul achiziționării, comenzi/servicii anulate, plata dublata **din motive independente de culpa bancii, efectuarea unor plăți recurente la inițiativa Comerciantului în cazul unor subscripții anulate de către Deținător/Utilizator etc.**

**6.2.2.** Deținătorul/Utilizatorul înțelege și acceptă că procedura de contestare inițiată în temeiul prezentului art. 6.2. nu reprezintă o garanție din partea Băncii în vederea recuperării sumelor care au făcut obiectul operațiunii/operațiunilor de plată contestate și declară că, în cazul solutionării nefavorabile a refuzului la plată astfel inițiat, acesta nu se va îndrepta împotriva Băncii în vederea recuperării sumelor care au făcut obiectul acestei/acestor operațiuni. Refuzul la plată nu echivalează cu anularea tranzacției sau cu oprirea acesteia de la decontare. Dispozițiile art. 3.5 privind imposibilitatea opririi de la decontare a tranzacției se aplică în mod corespunzător.

**6.2.3.** Deținătorul/Utilizatorul înțelege și acceptă că refuzurile la plată inițiate potrivit dispozițiilor prezentului art. 6.2. vor fi soluționate potrivit reglementărilor interne și ale Organizațiilor de Carduri Visa/Mastercard, cu respectarea termenelor și procedurilor specifice prevăzute în cuprinsul acestor



reglementări. În acest scop, Banca poate solicita diverse informații și documente de la Deținător/Utilizator și/sau întreprinderea de către acesta a unor acțiuni necesare soluționării refuzului la plată.

**6.2.4.** În aplicarea dispozițiilor art. 6.2.3., Deținătorul/Utilizatorul va iniția refuzul la plată în termen de 90 de zile de la data efectuării tranzacției, astfel încât Banca să poată analiza refuzul și obține de la acesta documentele și informațiile necesare inițierii a demersurilor de recuperare a sumei în numele sau încadrându-se în termenele prevăzute de regulamentele organizațiilor de plată.

**6.2.5.** Deținătorul/Utilizatorul înțelege că termenul în care Banca poate iniția demersurile de recuperare a unor sume în numele clienților săi este unul general, prevăzut de regulamentele Organizațiilor de Carduri Visa/Mastercard, și că pot exista situații punctuale în care, în funcție de specificul tranzacției se pot aplica termene diferite. Deținătorul/Utilizatorul înțelege că aceste termene pot să difere din motive neimputabile Băncii și se obliga să verifice extrasele de cont imediat după primirea acestora în conformitate cu dispozițiile prevăzute în partea generală a prezentelor Condiții Generale de Afaceri, pentru a putea proceda la contestarea tranzacției pe calea refuzului la plată în cel mai scurt timp de la luarea la cunoștință a acesteia. În cazul depășirii de către Deținător/Utilizator a termenului de contestare a operațiunii de plată, acesta exonerează Banca de orice răspundere.

**6.2.6.** Odată inițiată disputa (refuzul la plată) în sistemele Visa/Mastercard la solicitarea Deținătorului/Utilizatorului, aceasta nu mai poate fi anulată, urmându-și cursul conform regulamentelor Organizațiilor de Carduri.

**6.2.7.** Banca va comunica Deținătorului/Utilizatorului cardului răspunsul cu privire la soluționarea refuzului la plată la finalizarea procedurilor derulate în conformitate cu regulile stabilite de Organizațiile de Carduri menționate anterior.

În cazul tranzacțiilor efectuate la bancomatele Băncii, POS-urile instalate la ghișeele BT și la comercianți, precum și la terminalele virtuale (E-commerce) aparținând Băncii, răspunsul privind soluționarea refuzului la plată va fi comunicat Deținătorului Utilizatorului cardului în termen de cel mult 30 (treizeci) zile lucrătoare de la data înregistrării acestuia.

În cazul tranzacțiilor decontate efectuate la terminalele altor bănci, Banca va comunica Deținătorului/Utilizatorului cardului răspunsul cu privire la soluționarea refuzului la plată în termen de maxim 120 zile de la data înregistrării acestuia, termen necesar întreprinderii demersurilor de recuperare a sumelor conform regulamentelor Organizațiilor de Carduri. În cazul în care răspunsul nu reprezintă rezoluția finală, termenul de soluționare se prelungește conform normelor și regulamentelor naționale și internaționale în vigoare, care reglementează disputele legate de tranzacții cu carduri, cu informarea Deținătorului/Utilizatorului despre noua stare a refuzului și termenul maxim estimat aferent soluționării acestuia.

**6.2.8.** În cazul în care suma aferentă unei operațiuni de plată contestate este blocată în contul Clientului la momentul inițierii refuzului la plată, o eventuală deblocare anticipată la solicitarea Deținătorului/Utilizatorului cardului nu exclude posibilitatea decontării ulterioare a sumei corespunzătoare operațiunii de plată. În cazul decontării ulterioare, pentru a readuce contul de plăți debitat la situația în care s-ar fi aflat dacă operațiunea de plată nu s-ar fi efectuat, la solicitarea clientului se vor iniția demersurile de recuperare a sumei de la comerciant/banca acceptatoare, iar contul clientului va fi creditat cu suma debitată în urma decontării, în momentul finalizării cu succes a demersurilor întreprinse.

**6.2.9.** În cazul în care fondurile nu au putut fi recuperate, Banca îi furnizează Deținătorului/Utilizatorului, toate informațiile relevante de care dispune, pentru a putea fi eventual folosite în justiție în vederea recuperării fondurilor de la comerciant.

**6.2.10.** În cazul în care refuzul la plată este neîntemeiat, acesta va fi soluționat nefavorabil urmând a se percepe comisionul aferent conform *Listei de tarife și comisioane* în vigoare.

## 7. SUSPENDAREA SAU RETRAGEREA CARDULUI

**7.1. 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 raspundă 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.

**7.2. În cazul apariției unei suspiciuni de utilizare a unui card fără știința sau fără acordul Clientului deținător/ utilizatorului de card**, ca măsură de protecție a acestuia și evitarea 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, SMS, email) ulterior întreprinderii măsurilor specifice.

**7.3.** 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.

**7.4.** 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, comportament inadecvat al clientului care poate genera pagube bancii sau unor terțe parti.

**7.5. 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.

**7.6. 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 depășește 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;
- Comportament fraudulos sau inadecvat al posesorului de card, utilizare abuzivă a cardului sau sistemului de disputare a tranzacțiilor care poate genera pierderi pentru banca sau terțe parti (alte bănci, comercianți etc.)
- 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.

**7.7. 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.

**7.8.** 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.

## **8. DURATĂ ȘI MODIFICĂRI**

### **8.1. a. Carduri de debit:**

Cardul de debit are o valabilitate de 5 (cinci) 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 5 (cinci) 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 prelungi

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.

**8.2. 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.

**8.3.** 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.

## 9. NOTIFICĂRI

**9.1. Clientul deținător de card se angajează sa notifice banca în cazul modificării** datelor declarate în cererea de emitere a cardului (altele decât datele de contact, menționate distinct la art. 5.2.19), 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.

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

## 10. CONFIDENȚIALITATE

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

**10.2.** 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.

## 11. DISPOZIȚII GENERALE

**11.1.** 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.

**11.2. 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.

**11.3. 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.

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

**11.5.** 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/automatul de plăți;
- Tranzacții de autorizare vocală (imprinter) efectuate din Call Center;
- Blocare/deblocare card efectuată din Call Center;
- Tranzacții de preautorizare cu cardul la POS atât în țară, cât și în străinătate;
- Tranzacții de preautorizare cu cardul pe Internet atât în țară, cât și în străinătate;
- Interogari de sold pe POS;
- Tranzacții reversate/ anulate;
- La momentul activării/dezactivării serviciului SMS Alert;
- 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. Mesajele privind creditarea contului se transmit doar dacă serviciul SMS Alert este activ pe cardul titularului de cont.

Nu se trimit SMS-uri pentru tranzacțiile efectuate în modul de autorizare offline. Nu se trimit SMS-uri aferente serviciului SMS Alert pe numere de telefon de strainatate.

Numărul de telefon menționat în cererea de abonare, poate fi modificat oricând la cererea expresă a clientului, prin oricare dintre următoarele modalități:

- în orice unitate a băncii, prin completarea și semnarea formularului dedicat modificării numărului de telefon utilizat pentru serviciul SMS Alert.  
Formularul de modificare a numărului de telefon va trebui completat și semnat distinct pentru fiecare card pentru care se dorește modificarea numărului de telefon pe care se trimit de către banca SMS-urile aferente acestui serviciu;
- prin apelarea serviciului call center BT, unde se va putea adresa responsabilului solicitarea de modificare a numărului de telefon utilizat pentru serviciul SMS Alert, distinct pentru fiecare card pentru care se dorește această modificare;
- prin accesarea aplicației de Internet/Mobile Banking Neo BT/ BT24Neo BT, prin dezabonarea serviciului și reabonarea pe noul număr de telefon pentru fiecare card pentru care se dorește această modificare.

Numărul nu se modifică automat prin actualizarea lui doar pe Cererea de actualizare date – achiziție produse/ servicii bancare sau pe Cererea de modificare date/drepturi cont.



## 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.

**3.8** Banca nu va fi răspunzătoare pentru nerecepționarea de către client a mesajelor SMS aferente serviciului în cazul în care acesta a declarat un număr de telefon eronat, și nici pentru recepționarea acestora de către altă persoană care utilizează în fapt, la orice moment pe perioada derulării contractului SMS Alert, numărul de telefon declarat de către client pentru acest serviciu.

## 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, până 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 prelungeste 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 (șaizeci) de zile calendaristice de la data scadenței.

**6.5.** Clientul poate solicita rezilierea serviciului SMS Alert dacă banca nu începe prestarea acestuia (fără sa 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 vreo 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 prevazute 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 agreeți 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 e-mail 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 în siguranță a dispozitivului pe care este instalată/utilizată aplicația de plată, dispozitivul utilizat în vederea autentificării (token), precum și la păstrarea confidențialității cu privire la elementele sale de securitate personalizate (ex: nume utilizator, parole, coduri recepționate prin

SMS), inclusiv în cazul recepționării mesajelor de tip „phishing” (acesta reprezentând o metoda de obținere de către alte persoane a informațiilor/elementelor de securitate personalizate confidențiale precum, dar fără a se limita la date personale, financiare, de acces in sisteme si/sau aplicatii). Clientul nu va transmite sau dezvălui elementele sale de securitate personalizate și va lua toate măsurile care se impun pentru a împiedica utilizarea acestora de către alte persoane. În cazul încălcării obligațiilor menționate anterior, clientul va suporta în integralitate consecințele financiare ale oricăror operațiuni de plată efectuate în urma unor astfel de încălcări, considerându-se că acesta a acționat cu neglijență gravă, Banca fiind exonerată de orice răspundere.

**4.2.** Clientul își asumă întreaga responsabilitate pentru divulgarea elementelor sale de securitate personalizate către alte persoane inclusiv ca urmare a unor tentative de tip „phishing” (inclusiv ca urmare a acordării accesului/controlului asupra dispozitivului prin intermediul unor programe informatice/aplicații care permit accesul/controlul la distanță asupra dispozitivului), acesta reprezentând un caz de neglijență gravă din partea utilizatorului.

**4.3.** Clientul se obligă să informeze Banca de îndată ce constată că o altă persoană a luat cunoștință de elementele sale de securitate personalizate (inclusiv în cazul în care datele de acces au fost dezvăluite unor terțe părți, ca urmare a unor tentative de „phishing” sau ca urmare a acordării accesului/controlului asupra dispozitivului prin intermediul unor programe informatice/aplicații care permit accesul/controlul la distanță asupra dispozitivului).

**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 sisteaza 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, fara interventia instantei de judecata si fara vreo alta 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 norma 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 prin NEO BT, daca sunt indeplinite cumulativ urmatoarele conditii:

- acestor persoane banca le-a aplicat anterior masurile de cunoastere a clientelei;
- aceste persoane au declarat bancii un numar de telefon mobil si o adresa de e-mail;
- aceste persoane au/au fost mandatate de titularul de cont cu drepturi de utilizare/operare și autorizare a unor tranzacții pe toate conturile titularului.

**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 și *Condițiile de utilizare și efectuare a tranzacțiilor bancare prin NEO BT* incluse în CGA-PF.

**NEO BT Contact Center** - suport pentru acordarea de asistență și informații generale utilizatorilor NEO, prin intermediul telefonului, e-mailului sau a altor cai de comunicare.

**Mesageria securizată** - mod de comunicare criptată între utilizator și banca care asigură identificarea securizată atât a expeditorului cât și a destinatarului mesajului transmis.

**Mesaje de tip phishing:** mesaje care par a proveni din partea băncii sau a unei alte companii sau persoane care se bucură de un ridicat grad de încredere transmis cu scopul de a obține de la destinatar date confidențiale care să permită accesul în aplicații de tip internet banking sau utilizarea cardurilor acestuia.

**SMS OTP (one time password)** - metoda care constă în transmiterea automată prin mesaje SMS, către numărul de telefon declarat în cererea de activare a serviciului NEO BT, a unor parole temporare cu valabilitate limitată în timp, parole ce vor fi utilizate pentru accesul în aplicație și autorizarea operațiunilor.

**Token** – dispozitiv fizic sau electronic care permite accesul în NEO și generează coduri unice aleatoare care vor fi folosite de utilizatori atât pentru conectarea la NEO cât și pentru autorizarea tranzacțiilor efectuate prin intermediul acestei aplicații. Acest dispozitiv, în forma fizică, este proprietatea băncii și poate fi blocat/ reactivat sau retras oricând în mod unilateral de către banca în cazurile și condițiile prevăzute de prezentul contract.

## 2. CONDITII PREALABILE

**2.1.** În vederea utilizării NEO, achiziția hardware-ului și software-ului necesare (computer și smartphone cu sistem de operare funcțional care să includă și un browser de internet), a licențelor ce se impun și asigurarea conexiunii la internet, cad în sarcina exclusivă a clientului.

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

Datorită multitudinii de combinații posibile între sistemele de operare și browser-e de internet, precum și datorită comportamentului diferit al acestora în funcție de factori ce tin de modul de diferențiere a acestora, Banca nu garantează compatibilitatea totală pentru fiecare browser de internet în versiunile curente sau viitoare. Banca va căuta în mod permanent să dezvolte alternative pentru a face posibilă conectarea cu sisteme de operare și browser-e de internet curente și viitoare altele decât cele menționate mai sus. Clientul/ utilizatorul va fi informat despre aceste actualizări prin oricare din canalele de comunicare pe care Banca le are la dispoziție.

**2.2.** Clientul are obligația ca, pentru a utiliza NEO BT, să aibă instalate pe echipamentele electronice pe care le utilizează cele mai recente versiuni licențiate ale programelor de operare/sistemelor de operare și programelor antivirus, precum și ale programelor informatice de protecție a echipamentelor electronice (programe antivirus, antispy, firewall etc.). Utilizatorul are totodată obligația de a nu descărca pe echipamentele electronice folosite programe din surse neidentificate/ neoficiale sau programe/ aplicații fără licență, purtând întreaga responsabilitate în acest sens.

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

Banca nu este responsabilă pentru nefuncționarea corespunzătoare a lui NEO BT, datorată echipamentelor/ programelor informatice etc. folosite de utilizator.

Totodată, utilizatorul declară și înțelege că în transmiterea informațiilor prin rețele informatice există riscul unor atacuri phishing, prin care terțe părți încearcă să obțină în mod ilegal informații privind datele de autentificare ale utilizatorului, să acceseze informațiile utilizatorului și/sau să distrugă/ modifice conținutul ordinelor transmise online de către utilizator. Prin utilizarea NEO BT, Clientul își asumă riscurile atacurilor de tip phishing întinse asupra sa, precum și a utilizatorilor mandatați de către acesta să acceseze aplicația.

Banca nu va fi responsabilă pentru nefuncționarea/ funcționarea necorespunzătoare a aplicației din motive care țin 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 va pune la dispoziția acestuia 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, NEOBT pus la dispoziția acestora permite efectuarea de operațiuni de plată în limita a 5,000 lei/zi, respectiv restricționarea efectuării transferurilor transfrontaliere timp de 3 luni. Eliminarea acestor limitări se va face ulterior prezentării clientului în orice unitate BT în scopul furnizării specimenului de semnătură fizică, respectiv a analizei profilului tranzacțional.

**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 APLICAȚIEI 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, urmand ca un cod unic de conectare și autorizare a operațiilor să fie recepționat prin SMS la numărul de telefon declarat în cererea de activare a serviciului NEO BT.

**4.2.2.** In situatia autentificarii prin intermediul unui token, utilizatorul introduce in pagina electronica de conectare la aplicatie un identificator (ID de utilizator) atribuit de Banca si codul unic generat de token. PIN-ul de token se selecteaza initial de catre client, urmand ca apoi codul unic de conectare la aplicatie si autorizarea operatiunii sa fie generat la cerere de catre 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 efectuarii operatiunilor bancare/ utilizarii facilitatilor din NEO BT.

Clientul va fi responsabil pentru toate prejudiciile pe care le-ar suferi ca urmare a nerespectarii 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 *Conditii 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 comisioanelor aferente platilor initiale prin aplicatia NEO BT se vor notifica clientului conform prezentului contract.

**5.2.** Banca este autorizata sa debiteze conturile clientului pentru acoperirea taxelor si comisioanelor datorate Bancii. Abonamentul/ alte servicii se percep din contul de disponibil in lei (principal), iar taxele si comisioanele aferente operatiunilor se percep din contul din care s-a initiat tranzactia. Taxele si

comisiunile negociate individual sau cele continute in ofertele individualizate vor prevala in caz de conflict cu taxele si comisiunile standard prevazute in Brosura de taxe si comisiunile privind operatiunile derulate prin conturi, anexa la CGA-PF.

## **6. DREPTURILE SI OBLIGATIILE PARTILOR**

### **6.1. DREPTURILE SI OBLIGATIILE BANCII**

**6.1.1.** Banca este imputernicita de catre client sa execute in numele si contul acestuia instructiunile primite prin intermediul NEO BT de la utilizatori, pe raspunderea exclusiva a clientului.

**6.1.2.** Banca va putea refuza efectuarea operatiunilor ordonate de utilizatori prin intermediul NEO BT intr-una dintre urmatoarele situatii: daca operatiunile sunt suspecte, contrare legii, nu pot fi justificate corespunzator sau in conditiile in care contul clientului este blocat in temeiul unei hotarari judecatoresti sau al altui titlu executoriu.

**6.1.3.** Partile sunt de acord ca Banca are dreptul, fara nicio instiintare prealabila, sa dezactiveze accesul utilizatorului la NEO BT, daca acesta nu a accesat NEO BT pentru o perioada mai lunga de 3 luni si/sau acumuleaza debite restante. In acest caz, clientul va fi informat. In acest caz, prin derogare de la prevederile art. 10.5., contractul va inceta de drept, fara interventia instantelor judecatoresti.

**6.1.4.** Banca are dreptul sa restrictioneze accesul utilizatorului in aplicatia NEO, in cazul in care acesta nu isi respecta obligatia de a prezenta Bancii documentele justificative pentru toate situatiile in care documentele sunt solicitate prin reglementarile legale aplicabile, in termen de 10 zile calendaristice de la efectuarea platilor, pana la momentul in care documentele respective vor fi prezentate.

**6.1.5.** Banca are dreptul sa blocheze accesul Clientului la NEO atunci cand aceasta are suspiciuni intemeiate ca elementele de identificare/acces in aplicatie ale Clientului sunt utilizate de persoane neautorizate si/sau intr-un mod fraudulos (inclusiv in situatia in care exista suspiciuni de fraudă prin intermediul atacurilor de tip "phishing").

**6.1.6** Banca se obliga sa execute tranzactiile solicitate de utilizator, pe baza datelor transmise de acesta prin intermediul NEO BT.

**6.1.7.** Banca are obligatia sa comunice utilizatorului, cat mai repede posibil, ori de cate ori operatiunea dispusa nu poate fi efectuata ca urmare a incalcarii unei norme legale aplicabile sau ca urmare a altor situatii ce situeaza Banca in imposibilitatea executarii operatiunii.

**6.1.8.** Banca are obligatia sa puna la dispozitia utilizatorului un *Manual de Utilizare al aplicatiei NEO BT* prin intermediul aplicatiei sau, la solicitarea expresa a clientului, pe suport hartie sau pe alt suport durabil, astfel cum este acesta definit conform legii.

**6.1.9.** Banca poate decide in urma aplicarii masurilor de cunoastere a clientele, limitarea platilor transfrontaliere efectuate prin intermediul produselor de tip internet banking /mobile banking, pentru o perioada de minimum 3 luni de zile de la data deschiderii contului/solicitarii produsului. Pe durata acestui interval, operatiunile pot fi efectuate de client la ghiseul unitatilor bancare.

### **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 linkuri afisate pe site-uri terte.

**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 anulara 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 să păstreze în siguranță dispozitivul pe care este instalată/utilizată aplicația de plată, dispozitivul utilizat în vederea autentificării (token), precum și elementele de securitate personalizate (cum ar fi, dar fără a se limita la nume de utilizator, parole, coduri recepționate prin SMS, metoda de deblocare a dispozitivului utilizat în vederea efectuării/autorizării operațiunilor de plată etc.), de a nu le transmite sau dezvălui și de a lua toate măsurile care se impun pentru a împiedica utilizarea acestora de către alte persoane. Utilizatorul își asumă întreaga responsabilitate pentru transmiterea/divulgarea elementelor sale de securitate personalizate către alte persoane inclusiv ca urmare a unor tentative de tip „phishing” (inclusiv ca urmare a acordării accesului/controlului asupra dispozitivului pe care este instalată/utilizată aplicația de plată prin intermediul unor programe informatice/aplicații care permit accesul/controlul la distanță asupra dispozitivului), acesta reprezentând un caz de neglijență gravă din partea acestuia.

**(c)** Utilizatorul trebuie sa informeze banca de indata ce constata ca o altă persoana 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” sau ca urmare a acordării accesului/controlului asupra dispozitivului pe care este instalată/utilizată aplicația de plată prin intermediul unor programe informatice/aplicații care permit accesul/controlul la distanță asupra dispozitivului).

**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 obligația de a asigura în contul sau curent disponibilitățile necesare și suficiente pentru ca Banca să poată percepe taxele și comisioanele datorate, cât și pentru a putea efectua operațiunile bancare ordonate de acesta, prin intermediul aplicației.

**6.2.11.** Utilizatorul are obligația să mențină în bună stare de funcționare dispozitivul token primit de la Banca și să-l predea la încheierea contractului sau la solicitarea expresă a Bancii.

**6.2.12.** În cazul în care utilizează autentificarea în NEO BT prin metoda SMS-OTP, utilizatorul are obligația de a furniza băncii un număr de telefon corect și actual pentru a fi utilizat în acest scop și de a solicita în mod specific băncii modificarea acestuia în cazul în care nu mai este actual. Modificarea numărului de telefon pentru serviciul NEO BT poate fi solicitată în orice unitate a băncii.

Numărul nu se modifică automat prin actualizarea lui doar pe Cererea de actualizare date – achiziție produse/ servicii bancare.

**6.2.13.** Utilizatorul are obligația de a verifica că adresa de e-mail către care alege să transmită din NEO BT detaliile anumitor tranzacții și/sau extrase de cont/card este corectă și actuală.

## **7. EXECUTAREA OPERATIUNILOR**

**7.1.** Consimțământul privitor la executarea ordinelor de plată se consideră exprimat în cazul în care, utilizându-se datele confidențiale de acces, se apasă butoanele specifice de confirmare de transmitere către banca a tranzacției. Revocarea consimțământului se poate realiza până cel târziu în momentul primirii ordinului spre procesare de către banca.

**7.2.** Operațiunile prin NEO BT se vor executa de către Banca în orarul prevăzut în *“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 responsabilă pentru tranzacțiile solicitate de client prin reprezentanții săi nenotifycați Bancii în conformitate cu prevederile prezentului contract.

**8.1.2.** În cazul producerii unor daune datorate folosirii necorespunzătoare a aplicației, răspunderea Bancii nu poate fi angajată.

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

**8.1.4.** Banca nu este răspunzătoare în următoarele situații:

- a) când din neglijența utilizatorului sau a unor bănci corespondente, elementele de identificare și/sau dispozitivul token ajung la cunostința altor persoane;
- b) prin intermediul rețelei de comunicații s-au transmis Bancii date eronate;
- c) sistemul informatic aparținând clientului a fost accesat de terțe persoane neautorizate sau a fost piratat (patrundera în sistem a altor persoane/"hackers");
- d) în cazul în care utilizatorul transmite/dezvăluie elementele de securitate personalizate ca urmare a unor atacuri de tip „phishing” (inclusiv ca urmare a acordării accesului/controlului asupra dispozitivului pe care este instalată/utilizată aplicația de plată prin intermediul unor programe informatice/aplicații care permit accesul/controlul la distanță asupra dispozitivului) 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.

**8.1.6.** Banca nu va fi raspunzatoare pentru nereceptionarea de catre client a mesajelor SMS-OTP aferente serviciului NEO BT in cazul in care clientul a declarat bancii un numar de telefon eronat si nici pentru receptionarea acestor mesaje de catre alta persoana care utilizeaza in fapt, la orice moment pe perioada derularii contractului NEO BT, numarul de telefon declarat de catre client pentru acest serviciu.

**8.1.7.** Banca nu este raspunzatoare pentru transmiterea de catre client prin intermediul NEO BT a unor informatii confidentiale despre conturile/tranzactiile sale catre adresele de e-mail din campurile dedicate ale platformei.

## **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 efectuării de tranzactii prin internet.

**8.2.2.** Utilizatorul își asumă întreaga responsabilitate pentru nepăstrarea în siguranță a dispozitivului pe care este instalată/utilizată aplicația de plată, a dispozitivelor utilizate în vederea autentificării (token) precum și pentru transmiterea/divulgarea elementelor sale de securitate personalizate către alte persoane inclusiv ca urmare a unor tentative de tip „phishing” (inclusiv ca urmare a acordării accesului/controlului asupra dispozitivului pe care este instalată/utilizată aplicația de plată prin intermediul unor programe informatice/aplicații care permit accesul/controlul la distanță asupra dispozitivului), acesta reprezentând un caz de neglijență gravă din partea acestuia.

**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.

**8.2.5.** Clientul este considerat responsabil pentru acuratetea si corectitudinea informatiilor furnizate despre persoanele pe care doreste sa le mandateze ca utilizatori ai NEO BT pe conturile sale, precum si pentru informarea prealabila a acestor persoane despre drepturile pe care li le-a acordat.

**8.2.6.** Clientul este responsabil pentru furnizarea pe intreaga durata a contractului NEO BT a unui numar de telefon corect si actual necesar pentru transmiterea SMS-OTP.

**8.2.7.** Clientul este responsabil sa verifice ca adresa de e-mail catre care alege sa transmita din NEO BT detaliile anumitor tranzactii si/sau extrase de cont/card este corecta si actuala.

## **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 si fara punere in intarziere daca clientul nu-si indeplineste orice obligatie care este in sarcina sa. Banca va informa clientul cu privire la rezilierea contractului in termen de 30 de zile de la momentul producerii acesteia.

**10.5.** Banca isi rezerva dreptul de a inceta contractul, in cel mult 30 zile de la aparitia unor circumstante care nu au putut fi prevazute la data incheierii contractului si care conduc la modificarea clauzelor contractuale in asa masura incat indeplinirea contractului ar fi contrara interesului public.

**10.6.** In toate cazurile prevazute mai sus, Banca are dreptul de a pretinde numai plata corespunzatoare pentru partea din contract indeplinita pana la data incetarii contractului.

## **11. COMUNICARI**

**11.1.** Comunicarile intre parti cu privire la modificarea/actualizarea clauzelor prezentului contract, modificarea setarilor se vor realiza prin intermediul mesageriei securizate a aplicatiei. Alte comunicari intre parti se pot efectua prin intermediul mesageriei securizate a aplicatiei sau prin posta, telefon, fax, e-mail, SMS.

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

**12.1.** Banca are dreptul de a modifica unilateral prezentul contract, pe parcursul derularii acestuia. Modificarile vor fi notificate clientului prin intermediul mesageriei securizate a aplicatiei cu cel putin 2 luni inainte de data propusa pentru intrarea in vigoare a modificarilor. Clientul are dreptul de a denunta unilateral contractul, fara nici un cost suplimentar, cu conditia comunicarii intentiei sale inainte de intrarea in vigoare a modificarilor ce i-au fost notificate. Termenul de 2 luni nu se va aplica modificarilor contractuale impuse prin aplicarea unor noi prevederi legale, astfel de modificari aplicandu-se in functie de data intrarii in vigoare a reglementarilor respective. Neprimirea de catre banca a unui raspuns din partea clientului, pana la data propusa pentru intrarea in vigoare a modificarilor contractului, va fi considerata acceptare tacita de catre acesta a noilor conditii contractuale.

### 13. DISPOZITII FINALE

**13.1.** Contractul NEO BT intra in vigoare la luarea la cunostinta si exprimarea acordului clientului privind Termenii si conditiile NEO BT, la momentul accesarii cu succes a aplicatiei.

In cazul modificarii acestor Termeni si conditii NEO BT, noua versiune se considera acceptata din momentul luarii la cunostinta a acesteia prin apasarea butonului specific de confirmare la o noua logare. Contractul NEO BT se va incheia pe o durata nedeterminata, inasa sub conditia existentei unei relatii de afaceri cu Banca.

**13.2.** Contractul NEO BT se completeaza cu celelalte clauze din CGA-PF. In caz de discrepanta intre prezentul contract NEO BT si CGA-PF, prevaleaza 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) **ASIGURARE ROMANEASCA- ASIROM VIENNA INSURANCE GROUP**, cu sediul social in Bucuresti, B-dul Carol I, nr. 31-33 – 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 si 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 si 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.

\* \* \*