

# CONDIȚIILE GENERALE DE AFACERI ALE BĂNCII TRANSILVANIA

## aplicabile PERSOANELOR JURIDICE

### (cod CGA 3.3.15)

În conformitate cu dispozițiile OUG nr. 99/2006 precum 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 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 Calea Dorobanților Nr. 30-36, cod poștal 400117, localitatea Cluj-Napoca, Județul Cluj, România, **0264 30 8028 (BT)** - apelabil din orice rețea, inclusiv internațional, **\*8028 (BT)** - apelabil din orice rețea de telefonie din România, 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.

---

## I. PREAMBUL

1. Condițiile Generale de Afaceri (denumite în continuare CGA) reglementează relația dintre Banca Transilvania S.A. (numită aici „Banca” sau „BT”) și clienții săi, Persoane Juridice române și străine (numiți aici, individual, „Client”) care au semnat documentația de deschidere a relației de afaceri.

CGA completează orice contract, formular sau convenție specifice prin care se pune la dispoziția Clientului un serviciu / produs bancar. CGA se completează cu actele normative în vigoare, inclusiv legislația specifică domeniului protecției consumatorului și reglementările Băncii Naționale a României. CGA formează cadrul legal general în relația Bancă - Client, intră în vigoare de la data deschiderii primului cont BT de către Client și rămân în vigoare până la data încetării relației de afaceri. Modificarea sau încetarea unuia din produsele sau serviciile bancare utilizate de către Client se realizează în condițiile prevăzute de contractul specific produsului utilizat și nu afectează valabilitatea celorlalte produse sau servicii sau a prezentelor CGA.

2. Stabilirea și derularea relației de afaceri între Bancă și Clientul său Persoană Juridică presupune prelucrarea datelor cu caracter personal aparținând Persoanelor Fizice care reprezintă legal Persoana Juridică, precum și ale altor categorii de Persoane Fizice care acționează în numele Persoanei Juridice 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) și la cerere în orice unitate a Băncii.

3. CGA conțin clauze standard utilizate în mod general și repetat fără a fi necesară negocierea individuală a acestora cu clienții. În caz de conflict între clauzele negociate din orice contract încheiat între Client și Bancă și clauzele standard cuprinse în prezentele CGA vor prevala clauzele negociate din contractele sau documentele specifice.

4. Gama de operațiuni pusă de Bancă la dispoziția Clientului la sediile sale autorizate legal se face cu respectarea legislației în vigoare, a reglementărilor interne ale Băncii precum și a uzanțelor și practicilor internaționale în materie bancară.

5. CGA și formularele standardizate sunt puse la dispoziția Clientului la sediile Băncii, prin intermediul unor canale electronice securizate sau pe pagina de internet [www.bancatransilvania.ro](http://www.bancatransilvania.ro).

**6.** Toate informațiile privind produsele și serviciile oferite vor fi afișate la sediile Băncii, în locuri vizibile, sau aduse la cunoștința clienților prin orice mijloace de informare conforme cu dispozițiile legale și contractuale. Prezentarea de către Bancă a produselor și serviciilor sale reprezintă o propunere de ofertă neangajantă pentru Bancă.

Începând de la data deschiderii primului cont BT, în orice moment în timpul relației de afaceri, Clientul are dreptul să primească, la cerere, pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil versiunea în vigoare a CGA ale Băncii, precum și Lista privind dobânzile, taxele și comisioanele în vigoare.

**7.** Banca este în măsură să decidă asupra sistemelor de comunicații, sistemelor de compensare sau serviciilor unei terțe părți utilizate pentru executarea ordinelor Clientului.

**8.** În executarea instrucțiunilor Clientului, Banca va acționa cu bună credință și va depune diligența rezonabilă, în acord cu ordinea publică și bunele moravuri. Buna - credință se prezumă până la proba contrară.

**9.** În derularea relației Bancă - Client, Banca răspunde pentru faptele sale săvârșite cu intenție sau din culpă gravă, dovedite în condițiile legii.

**10.** Răspunderea Băncii pentru pagubele cauzate Clientului prin neîndeplinirea obligațiilor sale din cauză de forță majoră, caz fortuit sau fapta unui terț este înlăturată în totalitate.

**a.** 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 personalului Băncii sau al altor entități implicate în tranzacțiile efectuate de Bancă în numele Clientului și ale căror servicii sunt utilizate de Bancă, boicoturi, căderi de curent electric sau în rețeaua de comunicații ori echipamentul Băncii 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.

Forța majoră declarată de autoritatea competentă, suspendă obligațiile Băncii pe întreaga durată a existenței cauzei de forță majoră.

**b.** 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.

**11.** 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.

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, alte instituții, autorități publice) în îndeplinirea atribuțiilor acesteia în relația cu Banca.

**12.** Banca poate refuza să intre în relații de afaceri cu anumiți clienți în conformitate cu politica proprie, fără a fi obligată să motiveze decizia. Banca poate refuza să efectueze operațiunile solicitate de către Client în cazul în care are suspiciuni cu privire la Client sau la operațiunea solicitată de către acesta, în condițiile prevederilor legale în vigoare. În cazul în care clientul refuză să furnizeze Băncii informațiile solicitate sau în cazul în care se constată ulterior că informațiile furnizate nu corespund realității, Banca poate iniția demersurile necesare pentru încetarea relației de afaceri cu clientul. În această situație Banca nu va răspunde față de Client pentru eventuale prejudicii decât în cazul în care se dovedește reaua credință a Băncii.

## II. DEFINITII

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

„**Banca**”: Banca Transilvania SA și oricare dintre unitățile sale teritoriale (sucursale, agenții, puncte de lucru, reprezentanțe);

„**Client/Companie**”: persoană juridică sau persoană fizică autorizată, rezidentă sau nerezidentă, titulară cel puțin a unui cont deschis la Bancă;

„**Relatie de afaceri**”: relația contractuală stabilită între Bancă și o persoană juridică (Clientul), în legătură cu serviciile prestate de Bancă conform obiectului său de activitate;

„**Dispozitiv electronic (SignaturePad/ tabletă de semnare)**”: reprezintă terminalul electronic destinat captării Specimenului de Semnătură și/sau exprimării consimțământului prin intermediul semnăturii electronice calificate;

„**Consimțământ**”: (i) acordul contractual al persoanei juridice, prin care aceasta agreează termenii și condițiile specifice care se aplică produselor/ serviciilor solicitate și puse la dispoziția sa de către Bancă; (ii) acordul Persoanei Juridice pentru efectuarea unor operațiuni specifice.

Consimțământul se poate exprima:

(1) sub forma unei semnături olografe pe documentele care reflectă comunicarea dintre părți/ cerere/ contractul privind produsele și serviciile solicitate;

(2) prin semnătură electronică calificată = semnatura electronică conferită utilizând o soluție tehnică și procedurală specifică, care este creată de un dispozitiv de creare a semnăturilor electronice calificate și care se bazează pe un certificat calificat pentru semnăturile electronice. Semnatura electronică calificată are efectul juridic echivalent al unei semnături olografe și este o semnătură avansată posibil de demonstrat/ certă deoarece:

a) face trimitere exclusiv la semnatar;

b) permite identificarea semnatarului;

c) este creată utilizând date de creare a semnăturilor electronice pe care semnatarul le poate utiliza, cu un nivel ridicat de încredere, exclusiv sub controlul său;

d) este legată de datele utilizate la semnare astfel încât orice modificare ulterioară a datelor poate fi detectată.

Îndeplinirea acestor cerințe la semnarea unui document exprimă actul de voință 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 Bancă a unui cod SMS OTP transmis de Bancă la numărul de mobil de contact comunicat în prealabil de către client Băncii, 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 / operațiunile cu privire la care acceptă exprimarea consimțământului prin modalitățile indicate la pct. (2), (3), (4) și (5) de mai sus.

(6) pentru transmitere de solicitări și/ sau executare de operațiuni prin aplicații internet/ mobile banking: accesând aplicația utilizând datele confidențiale de acces în aplicații de internet/ mobile banking și apăsând butoanele specifice de confirmare de transmitere către Bancă 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 plăților contactless și online și retragerea de numerar de la bancomat 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).

**„Grupul Financiar BT”:** Banca împreună cu entități controlate de aceasta, precum ar fi, fără însă a se limita la BT Microfinanțare IFN SA, 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., Victoriabank S.A., Fundația Clubul Întreprinzătorului Român, Fundația Clujul are Suflet, BT Pensii, Salt Bank, BT Code Crafters și alte entități care se pot alătura acestui grup în viitor;

**IMM to Go:** canal online disponibil persoanelor juridice prin pagina web a Băncii în scopul inițierii de la distanță a unei relații de afaceri și accesării unor produse / servicii puse la dispoziție de către Bancă prin acest canal. IMM to Go poate fi 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 Bancă prin acest canal. Banca își rezervă dreptul de a decide ce aplicații înregistrate prin IMM to Go va prelua online, respectiv care din ele 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 clientelă. IMM to Go este funcțional conform programului de lucru comunicat solicitanților prin pagina de acces.

**„Serviciul de Informare cu privire la Conturi”:** fără să fie nevoie să accesați serviciul de Internet/ Mobile Banking al BT, puteți vizualiza soldul și istoricul tranzacțiilor din conturile dumneavoastră de plăți deschise la BT. Pentru a ne asigura că doriți să autorizați accesul Prestatorului de Servicii de Informare cu privire la Conturi, Banca vă va solicita introducerea datelor de conectare în Internet/ Mobile Banking al BT (ID logare, parolă, SMS-OTP sau parolă token). Prin acordarea acestei autorizări, Prestatorul de Servicii de Informare cu privire la conturi va putea accesa informațiile privind conturile dumneavoastră și istoricul tranzacțiilor, timp de 90 de zile, de maximum 4 ori pe zi, fără să fie nevoie să reautorizați acest acces.

**„Serviciul de Inițiere Plăți”:** fără să fie nevoie să accesați Internet / Mobile Banking-ul BT, puteți ordona o plată direct din aplicația unui Prestator de Servicii de Inițiere plăți. Pentru a ne asigura că doriți să autorizați plata prin intermediul Internet/Mobile Banking-ul BT, Banca vă va solicita introducerea datelor de conectare în Internet / Mobile Banking al BT (ID logare, parola, SMS-OTP sau parolă token).

**„Serviciul de confirmare a disponibilității soldurilor (CIS)”:** în momentul în care doriți să inițiați o tranzacție prin intermediul unui card fizic sau virtual, emis de către un Prestator de Servicii de Plată prin Intermediul unui Card, este nevoie să ne asigurăm că permiteți Terțului Prestator de Servicii de Plată să verifice dacă dețineți fondurile necesare pentru a efectua tranzacția. Pentru aceasta o să vă solicităm introducerea datelor de conectare în Internet/ Mobile Banking al BT (ID logare, parolă, SMS-OTP sau parola token).

**„Prestatorul de Servicii de informare cu privire la conturi” (AISP):** prestator de servicii de plată care prestează servicii de informare cu privire la conturi într-o platformă externă Băncii.

**„Prestator de Servicii de inițiere plăți” (PISP):** prestator de servicii de plată care prestează servicii de inițiere plăți printr-o platformă externă Băncii.

**„Prestator de Servicii de Plată prin Intermediul unui Card”:** prestator de servicii de plată care prestează servicii de inițiere plăți prin intermediul unui card care nu este emis de către Bancă.

**“Zi lucrătoare bancară”-** orice zi a săptămânii (de luni până vineri), cu excepția celor nebancale, în care Banca desfășoară activitate prin unitățile sale teritoriale și permite executarea operațiunilor, în intervalul de lucru cu publicul al unităților Băncii. Termenul de finalizare a ordinelor de plată este cel stabilit prin Ghidul de plăți BT, disponibil pe site-ul BT.

**„Zi lucrătoare nebancale”** = orice zi a săptămânii, cu excepția celor nebancale, în care Banca desfășoară activitate prin unitățile sale teritoriale. Operațiunile inițiate în afara orarului de lucru ale unității bancare și în zilele de sâmbătă până duminică sunt reflectate astfel:

- Fondurile creditate / retrase din conturile BT afectează imediat disponibilitățile contului pe care s-au inițiat (de exemplu: o depunere prin automat bancar multifuncțional BT într-un cont BT determină o modificare imediată a disponibilităților din contul respectiv, indiferent de ziua și ora operațiunii);
- Operațiunile se vor evidenția în cont cu data următoarei zile lucrătoare bancare, indiferent de canalul prin care au fost inițiate: automat de plăți, automat bancar multifuncțional, internet / mobile banking sau alte canale de plată puse la dispoziția clienților de către Bancă, acceptate și utilizate de către aceștia.

**„Zi nebancaă”** = zi nelucrătoare în relația cu Banca, precum sâmbăta și duminica, sărbătorile legale la nivel național, orice alte zile considerate nelucrătoare de Băncile corespondente / Sistemele de decontare naționale și externe în cazul operațiunilor de plată ce se derulează prin intermediul acestora, precum și zilele pe care Banca le declară nelucrătoare. În cazul în care Banca intenționează să declare o zi ca fiind nelucrătoare, va informa în timp util clienții, prin afișarea mesajelor corespunzătoare în incinta unităților sale și pe pagina sa de Internet. Operațiunile inițiate de clientul Băncii în cursul zilelor nebancaare se onorează conform prevederilor punctului anterior.

### **III. PREVEDERI GENERALE APLICABILE DESCHIDERII CONTURILOR, OPERAREA PE CONTURI ȘI ÎNCHIDEREA RELAȚIEI DE AFACERI**

- 13.** Banca va putea, fără însă a fi obligată la aceasta, să deschidă cont pentru Client, după completarea documentației de deschidere de cont și obținerea aprobărilor necesare în conformitate cu reglementările interne emise de Bancă în acest scop. Conturile pot fi accesate prin intermediul oricărei unități teritoriale sau prin canale electronice securizate ale Băncii.

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

În cazul în care clientul încasează o sumă de bani aferentă unei valute pentru care clientul nu deține cont la momentul încasării și nici nu a deținut un cont deschis în acea valută, Banca este mandată să deschidă un cont în valuta respectivă, în mod automat, deschiderea fiind comisionată conform Listei privind dobânzile, taxele și comisioanele în vigoare. Persoanele nominalizate ca împuterniciți/ delegați pe contul curent în baza documentației de deschidere de cont, semnată de client și prezentată Băncii, vor avea aceleași drepturi de operare pe toate conturile aferente oricăror valute, inclusiv cele deschise de către Bancă.

Fiecare împuternicire, autorizare sau instrucțiune de natura mandatului dată de Client Împuterniciților / delegaților 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 Băncii care se mențin până la revocarea lor expresă de către Client.

Documentația de deschidere de cont va fi semnată de persoana care reprezintă legal sau convențional Clientul și va fi însoțită de documentele solicitate de Bancă conform legislației în vigoare și a reglementărilor interne ale Băncii. Clientul este răspunzător pentru veridicitatea documentelor și a actelor prezentate Băncii.

- 14.** Datele de identificare ale persoanelor care au dreptul să reprezinte Clientul în relațiile cu Banca (Reprezentanți Legali / împuterniciți / delegați), speciemenle de semnături ale acestora și limitele mandatului lor vor fi prezentate în documentația de deschidere de cont sau prin formularele de identificare / modificare date identificare, semnate de Client și prezentate Băncii.

Reprezentanții Legali / împuterniciții / delegații pot efectua orice operațiuni permise de către Bancă, în limitele prezentelor CGA și ale mandatului primit.

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

- 15.** Schimbările cu privire la (i) persoanele care au dreptul să reprezinte Clientul în relațiile cu Banca / (ii) sediu / (iii) formă juridică/(iv) altele vor fi opozabile Băncii numai după ce Banca a primit o notificare scrisă în acest sens însoțită, după caz, de documentele de identificare / modificare date identificare, documentele juridice corespunzătoare și de dovada îndeplinirii formalităților de publicitate și opozabilitate cerute de lege. Între momentul înregistrării la ORC sau în alte registre publice, după caz, a schimbărilor menționate mai sus și momentul informării Băncii, Clientul declară expres că acordă persoanelor care și-au pierdut dreptul legal să reprezinte Clientul în relația cu Banca, un mandat expres convențional de reprezentare față de Bancă cu puteri nelimitate. Astfel, Clientul declară expres că orice act încheiat de către reprezentanții menționați mai sus cu Banca sunt opozabile acestuia în baza mandatului convențional acordat de către Client. Acest mandat convențional va înceta la momentul notificării Băncii în conformitate cu cele menționate mai sus.

- 16.** Banca se consideră a fi luat la cunoștință despre orice modificare privitoare la client, din momentul în care acesta depune la Bancă o comunicare scrisă în acest sens, însoțită de documentația aferentă acestor modificări. Clientul se obligă să depună la bancă orice înscrisuri de natură a modifica situația sa în relația cu Banca și/sau documentația prezentată la deschiderea contului în termen de 7 zile de la data intrării lor în vigoare sau, după caz, de la data înregistrării acestora la ORC sau în alte registre publice.

**17.** Comunicarea transmisă letric Băncii va fi considerată primită de către aceasta dacă documentul a fost depus la oricare dintre unitățile băncii, sau transmis acesteia cu confirmare de primire ce trebuie semnată de Bancă. Orice comunicare primită în afara programului de lucru cu clienții se consideră primită începând cu următoarea zi lucrătoare.

**18.** Notificarea scrisă transmisă de Client Băncii se consideră cunoscută și aplicabilă începând cu a doua zi de la data înregistrării ei, la oricare dintre unitățile băncii, excepție făcând situațiile reglementate în mod diferit cu clientul.

**19.** În cazul în care Banca ia cunoștință în orice mod despre modificarea datelor de identificare ale clientului, de existența unor dispute legate de desemnarea sau revocarea unor Reprezentanți Legali/ persoane împuternicite/ delegați să ordone operațiuni asupra conturilor (denumite în cele ce urmează persoane împuternicite), fără a fi fost încă îndeplinite formalitățile de publicitate și opozabilitate cerute de lege, Banca are dreptul să suspende executarea oricărei instrucțiuni (incluzând, fără limitare, instrucțiunile de plată din cont către terți, precum și instrucțiunile în temeiul oricărui contract specific încheiat cu Banca), până la lămurirea situației în baza unor acte în forma solicitată de Bancă, și/sau finalizarea respectivelor formalități de publicitate și opozabilitate. Măsura suspendării operațiunilor pe cont va putea fi luată de Bancă și în cazul în care Banca primește de la Reprezentanții Legali ai Clientului/ persoanele împuternicite/ delegați instrucțiuni contradictorii de operare a contului. Măsura luată de către Bancă în aceste situații va fi notificată Clientului.

Clientul exonerează Banca de orice răspundere pentru pierderile pe care el le-ar putea suferi ca urmare a apariției situației descrise la acest paragraf.

**20.** Deschiderea contului unei persoane juridice în curs de constituire în vederea depunerii capitalului social se va face pe baza documentației de deschidere cont pentru capital social semnată de reprezentantul desemnat de asociați și va fi însoțită de actul constitutiv și de orice alte documente necesare solicitate de Bancă. Sumele depuse în acest cont vor fi indisponibilizate până la data la care va fi depusă la Bancă dovada înmatriculării persoanei juridice respective, respingerea înmatriculării constatată printr-o dovadă eliberată în acest sens de către instituția care urma să înmatriculeze / înregistreze persoana juridică sau până la renunțarea expresă a asociaților / acționarilor / fondatorilor la constituirea societății constatată printr-un act semnat de fondatori.

Contul de capital social este purtător de dobânda stabilită prin Lista privind dobânzile, taxele și comisioanele în vigoare ale Băncii.

**21.** La solicitarea periodică a Băncii, clientul va prezenta acesteia documentația privind datele de identificare și reprezentare ale companiei actualizate la zi, inclusiv cea referitoare la identificarea beneficiarului real, precum și alte informații pe care banca le consideră necesare, chiar dacă acestea nu au suferit modificări de la ultima prezentare.

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

Banca poate să compare datele deținute în sistemele proprii (puse la dispoziție de clienți), cu datele existente în baze de date publice (ex: baza de date a Oficiului Național al Registrului Comerțului, baza de date ANAF, etc.). Dacă în urma comparării acestora se identifică diferențe (cum ar fi, dar fără a se limita la denumirea, data constituirii, codul de înregistrare la ONRC, forma juridică, CAEN principal, adresa sediului social, cifra de afaceri respectiv în legătură cu administratorii și structura de acționari/asociați, numărul de identificare fiscală în cazul persoanelor juridice nerezidente, numărul de identificare fiscală atribuit de ANAF persoanelor juridice nerezidente), 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.

Banca va putea să nu inițieze sau să nu continue relația de afaceri, să nu efectueze operațiuni ordonate de către client, respectiv să blocheze utilizarea unor produse sau servicii, în cazul în care:

- i. verifică identitatea clientului și pe baza documentelor furnizate nu-l poate identifica;

- ii. nu poate identifica (dacă este cazul) beneficiarul real;
- iii. Banca, în calitate de prestator de servicii de plată, nu deține informații complete cu privire la plătitor și beneficiarul plății în conformitate cu prevederile Regulamentul (UE) 2015/847 privind informațiile care însoțesc transferurile de fonduri.
- iv. clientul nu prezintă băncii documentația solicitată de către aceasta în conformitate cu cerințele legale, astfel cum sunt acestea transpuse în reglementările interne ale băncii;
- v. clientul furnizează informații false, insuficiente, neactualizate, 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 cerințele legale, astfel cum sunt acestea transpuse în reglementările interne ale băncii;
- vi. 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 acesteia;
- vii. clientul desfășoară activități/ operațiuni pe care Banca nu le consideră acceptabile în conformitate cu politica proprie sau politica băncilor corespondente cu care banca colaborează;
- viii. clientul refuză să își actualizeze informațiile la solicitarea Băncii, prin actualizare se înțelege inclusiv reconfirmarea datelor anterior declarate, chiar dacă acestea nu au suferit modificări;
- ix. clientul refuză să prezinte documente justificative pentru operațiunile ordonate.

## **22. Condițiile privind comunicarea instrucțiunilor de către Client**

**22.1.** 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.

**22.2.** În cazul în care sunt date de către Client mai multe instrucțiuni de plată autorizate, a căror sumă totală depășește soldul creditor al contului Clientului sau maximul sumei oricărui tip de overdraft acordat Clientului, Banca va îndeplini aceste instrucțiuni în ordinea primirii lor și în limita soldului disponibil.

**22.3.** 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.

**22.4.** 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 Băncii 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.

**22.5.** Clientul, de comun acord cu Banca, va putea solicita interogarea situației conturilor proprii, dar și transmiterea de instrucțiuni de transfer de sume în lei și / sau valută din conturile proprii, direct de la ghișeele Băncii sau prin canalele alternative puse la dispoziție de aceasta.

**22.6.** 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 ce transpun cerințele legale, originalul instrucțiunilor trimise prin canalele alternative va fi depus ulterior la bancă sau expediat acesteia prin poștă, de îndată, cu mențiunea “pentru confirmare”. În cazul în care pentru procesarea unui ordin de plată este nevoie ca acesta să fie completat în original, 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.

**22.7.** 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 ca 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.

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

**22.9.** 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.

**22.10.** Dacă nici instrucțiunile transmise de către Client prin intermediul canalelor alternative și nici confirmarea nu sunt disponibile, din orice motive, pentru o anumită operațiune, Clientul este de acord prin prezenta că Banca are dreptul de a folosi orice mijloc de probă pe care Banca îl va considera corespunzător (incluzând, fără a se limita la martori, extrase de cont, etc.) pentru dovedirea termenilor respectivei operațiuni.

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

**22.12.** 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 internaționale, care să permită Băncii verificarea scopului și naturii tranzacției în conformitate cu reglementările legale în vigoare. În situația în care documentația nu este prezentată de către Client sau documentația prezentată nu răspunde cerințelor băncii aceasta are dreptul să suspende o operațiune pentru un interval determinat de timp de până la 5 zile lucrătoare sau să nu execute operațiunea respectivă, nefiind angajată răspunderea sa în acest caz.

### **23. Condiții privind executarea instrucțiunilor de către Bancă**

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

- a. 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. Ordinul de plată care intră sub incidența Legii 209/2019 este considerat ca fiind corect executat în ceea ce privește beneficiarul plății, dacă ordinul de plată este executat în conformitate cu codul IBAN furnizat de către client. În cazul în care codul IBAN furnizat de către client este incorect, Banca nu răspunde pentru neexecutarea sau executarea defectuoasă a operațiunii de plată;
- b. soldul contului permite atât respectiva plată, cât și plata comisioanelor datorate Băncii pentru serviciile prestate;
- c. tranzacția este conformă cu legile și reglementările legale aplicabile, inclusiv cu cele care

reglementează prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului;

d. 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;

e. ordinul de plată este autorizat de client și depus la ghișeul Băncii de către client sau de persoana împuternicită de client pentru depunerea documentelor bancare sau este autorizat și transmis în format electronic pe unul din canalele alternative.

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 de sume prin ordine de plată pe suport hârtie și ridicări de numerar;
- prin mandatul dat Băncii odată cu semnarea contractului specific de către client, în cazul operațiunilor de Direct Debit sau de Ordin de Plata Programat;
- prin efectuarea de acțiuni specifice care au ca finalitate transmiterea către bancă a tranzacțiilor prin intermediul serviciului Internet Banking, Home Banking (servicii din gama BT ULTRA) au altele asimilate.

**23.2.** 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 la sediile băncii sau transmise pe canalele electronice conform condițiilor existente în contractele 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.

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

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

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

**23.6.** Banca va putea accepta și alte forme de depunere a documentelor, inclusiv prin intermediul canalelor alternative, modul de lucru în aceste cazuri supunându-se rigorilor impuse de contractele exprese semnate de către părți în acest sens.

**23.7.** După limitele de timp specificate la articolele anterioare, ordinele de plată pot fi revocate numai dacă Banca și clientul convin astfel și cu acordul beneficiarului plății, dacă acest acord este necesar. Pentru acest serviciu Banca poate percepe un comision de revocare.

**23.8.** Clientul nu poate revoca un ordin de plată după ce acesta a fost primit de către Bancă, decât în cazul menționat la art. 23.5. și cel târziu până la sfârșitul zilei lucrătoare care precedă ziua convenită.

**23.9.** 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. Banca transmite contra cost sau pune gratuit, la dispoziția clientului, la sediul băncii notificarea, în cel mai scurt timp.

**23.10.** 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, 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 neîndeplinirii unor cerințe impuse de instituțiile de credit implicate în circuitele bancare de decontare.

**23.11.** Banca se supune regulilor stabilite prin legislația în vigoare privind regimul sancțiunilor internaționale de blocare a fondurilor. Cu titlu de exemplu, însă fără a se limita la următoarele măsuri, Banca își rezervă dreptul de nu procesa tranzacții dinspre / către entități/țări aflate pe listele de sancțiuni internaționale sau tranzacțiile care au legatură directă sau indirectă cu alte restricții / embargo-uri față de anumite state sau cu restricții privind anumite produse și tehnologii, inclusiv bunuri cu dublă utilizare, etc.

**23.12.** Operațiunile efectuate de Client către beneficiari din țările supuse sancțiunilor sau restricțiilor internaționale, care ar putea face obiectul unor măsuri de blocare a fondurilor de către băncile corespondente pot fi efectuate prin asumarea riscului de către Client, fără completarea unei formularistici de informare suplimentare. În acest caz, Clientul este considerat ca fiind informat asupra riscurilor de blocare a fondurilor, încă de la momentul efectuării operațiunii, inclusiv prin prezentele prevederi din CGA.

În cazul materializării riscului de blocare a fondurilor sau în caz de returnare totală / parțială a sumelor de către Banca Transilvania / Banci corespondente, Banca nu va fi răspunzătoare pentru operațiunile efectuate sau pentru eventualele consecințe, prejudicii, pierderi directe sau indirecte, inclusiv întârzieri rezultate sau cauzate de măsurile de blocare a băncilor corespondente.

Decizia finală cu privire la efectuarea unei operațiuni aparține Băncii, în funcție de riscurile asociate tranzacțiilor din perspectiva spălării banilor / finanțării terorismului și sancțiunilor internaționale, Banca având în toate cazurile obligația respectării cadrului legislativ și intern în vigoare.

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

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 o zi lucrătoare după momentul primirii ordinului de plată de către Bancă. Excepțiile cu privire la respectarea acestor termene pot apărea în situația în care Banca solicită expres documente justificative clientului în legatură cu transferurile ordonate, iar clientul refuză sau nu prezintă aceste documente.

**23.13.** 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 pentru contul acestuia, cu data valută 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.

**23.14.** 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 băncilor corespondente a BT sunt în sarcina ordonatorului, iar comisioanele băncii beneficiare și a corespondentului băncii beneficiare cad în sarcina beneficiarului).

**23.15.** În cazul în care Banca recepționează pentru un Client o sumă de bani într-o anumită valută, având indicat contul beneficiar corespunzător unei alte valute, Banca va credita un cont al Clientului în valuta sumei.

**23.16.** În cazul în care Clientul ordonă o plată într-o anumită valută dintr-un cont corespunzător unei alte valute, Banca va folosi cursul de schimb aplicat de Bancă în ziua și la momentul efectuării operațiunii.

**23.17.** 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 reține, 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.

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 prelabile de la Client, să corecteze eroarea (indiferent de sursa sumelor creditate din eroare) prin debitarea contului cu suma respectivă.

În situația în care eroarea aparține plătitorului, Banca va efectua corecția după obținerea unei autorizări prelabile 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 lămurirea situației acestora.

**23.18.** Banca are dreptul de a reține din conturile Clientului și de a plăti către terți sume datorate acestora, fără consimțământul Clientului, dacă au fost instituite măsuri legale de indisponibilizare asigurătorii/ executorii, inclusiv prin poprire, pe conturile Clientului, nefiind ținută o analiză sursa și natura sumelor de bani. Plățile se vor realiza din soldurile creditoare ale conturilor Clientului rezultate după eventuala compensare cu obligațiile de plată ale Clientului față de Bancă, conform art. 2185 Cod Civil.

În cazurile prevazute mai sus, Banca are dreptul ca fără acordul și înștiințarea prelabila a Clientului să desființeze înainte de termen depozitele constituite de Client și să debiteze sumele datorate. Pentru sumele rămase în urma achitării obligațiilor de plată ale Clientului, Banca este mandatată să reconstituie depozitul pe aceeași perioadă și de același tip ca și cel desființat.

Depozitele exceptate 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 afecțiuni specială sau care nu pot face obiectul executării silită, precum și conturile de depozite eligibile pentru îndeplinirea cerinței minime de fonduri proprii și datorii eligibile, în conformitate cu prevederile art. 295<sup>7</sup> - 295<sup>15</sup> sau art. 295<sup>28</sup> alin. (2) din Legea 312/2015 privind redresarea și rezoluția instituțiilor de credit și a firmelor de investiții, cu modificările și completările ulterioare.

În cazul în care aceste sume vor necesita schimbarea unei valute în alta, o astfel de schimbare se va efectua la cursul de schimb aplicat de Bancă în ziua și la momentul efectuării operațiunii.

În toate aceste situații clientul va fi înștiințat de către Bancă, după efectuarea operațiunii, prin Extrasul de cont.

**23.19.** Banca are dreptul de a reține din conturile Clientului orice sumă datorată Băncii, fără consimțământul acestuia, nefiind ținută a analiza sursa și natura sumelor de bani din conturile Clientului.

În cazurile prevazute mai sus, Banca are dreptul ca fără acordul și înștiințarea prelabila a Clientului să desființeze înainte de termen depozitele constituite de Client și să debiteze sumele datorate. Pentru sumele rămase în urma achitării obligațiilor de plată ale Clientului, Banca este mandatată să reconstituie depozitul pe aceeași perioadă și de același tip ca și cel desființat.

Depozitele exceptate sunt următoarele: Conturile de tip ESCROW, Conturile de cash colateral, Conturile cu garanție de bună 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 afecțiuni specială sau care nu pot face obiectul executării silită, precum și conturile de depozite eligibile pentru îndeplinirea cerinței minime de fonduri proprii și datorii eligibile, în conformitate cu prevederile art. 295<sup>7</sup> - 295<sup>15</sup> sau art. 295<sup>28</sup> alin. (2) din Legea 312/2015 privind redresarea și rezoluția instituțiilor de credit și a firmelor de investiții, cu modificările și completările ulterioare.

În cazul în care aceste sume vor necesita schimbarea unei valute în alta, o astfel de schimbare se va efectua la cursul de schimb aplicat de Bancă în ziua și la momentul efectuării operațiunii.

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 operațiunii, prin Extrasul de cont.

**23.20.** Clientul are dreptul să dispună de sumele din cont, inclusiv prin ridicarea lor în numerar de la ghișeele unităților Băncii, cu respectarea prevederilor Legii 70/2015 pentru întărirea disciplinei financiare privind operațiunile de încasări și plăți în numerar; pentru ridicările de numerar în sume mai mari de 60.000 RON/ echivalent alte valute, Banca va solicita documente justificative și își rezervă dreptul de a onora solicitarea într-un termen de până la 7 zile lucrătoare de la momentul solicitării, cu posibilitatea plății unor comisioane suplimentare de retragere de numerar, dacă este cazul, conform Listei privind dobânzile, taxele și comisioanele în vigoare.

**23.21.** Instrumentele de debit se decontează conform circuitelor și termenelor prevăzute în normele și regulamentele Băncii Naționale a României și reglementărilor interne BT, în limita disponibilului din cont, luând în considerare momentul prezentării instrumentului de către Client la ghișeu.

## **24. Extrase de cont**

**24.1.** 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 face parte integrantă din contractele încheiate între Bancă și Client, constituind o dovadă concludentă și corectă în cadrul unor proceduri judiciare sau de altă natură între părți asupra operațiunilor înscrise în cuprinsul său.

Orice eroare în conținutul extrasului de cont va fi notificată Băncii de îndată ce clientul a luat la cunoștință despre conținutul extrasului de cont.

**24.2.** Banca pune gratuit la dispoziția Clientului, la cererea acestuia, extrasele lunare de cont pe suport hârtie în care vor fi evidențiate explicit toate operațiunile efectuate de client precum și dobânzile, comisioanele, taxele, spezele reținute de Bancă.

**24.3.** Banca poate să ofere Clientului și alte variante de transmitere a extrasului de cont în baza unor contracte specifice încheiate între părți. Dintre canalele alternative disponibile pentru transmiterea extraselor de cont enumerăm: e-mail, internet banking, home banking, aplicații digitale de selfbanking puse la dispoziție de Bancă.

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

**24.5.** Clientul este obligat să verifice extrasele de cont imediat după primirea acestora; orice eroare sau inadvertență între operațiunile reale efectuate și extrasul de cont, va fi notificată Băncii conform termenelor prevăzute în prezentele condiții pentru a se putea da efectele juridice necesare, în mod operativ.

**24.6.** Dacă în maxim 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 autosizează 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** numai dacă Clientul semnalează acesteia eroarea, fără întârziere nejustificată în termen de maxim 13 luni de la data debitării contului. În cazul în care plătitorul nu acționează în calitate de consumator, așa cum este acesta definit în legislația incidentă în materia protecției consumatorilor, termenul menționat anterior este de 60 de zile 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 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 plătitorul a acționat/acționează în mod fraudulos. În cazul în care plătitorul nu acționează în calitate de consumator, așa cum este acesta definit în legislația incidentă în materia protecției consumatorilor, termenul menționat anterior este de 60 de zile de la data debitării contului.

Plătitorul suportă toate pierderile legate de orice operațiune de plată neautorizată dacă aceste pierderi au fost cauzate de plătitor în urma fraudei sau a nerespectării, intenționate sau din neglijența gravă a obligațiilor sale potrivit prezentelor CGA.

În cazul în care plătitorul nu acționează în calitate de consumator, așa cum este acesta definit în legislația incidentă în materia protecției consumatorilor, în temeiul dispozițiilor art. 140 alin. (2) din Legea nr. 209/2019 privind serviciile de plată și pentru modificarea unor acte normative, Părțile convin următoarele:

- prin derogare de la dispozițiile art. 179 alin. (1) din lege, plătitorul va suporta integral consecințele financiare legate de orice operațiune de plată neautorizată care rezultă din utilizarea unui instrument de plată pierdut sau furat sau din folosirea fără drept a acestuia inclusiv în situația în care pierderea, furtul sau folosirea fără drept nu a putut fi detectată de plătitor înaintea efectuării unei plăți.

- dispozițiile art. 172 din legea anterior menționată nu se aplică în cadrul prezentului Contract, sarcina probei urmând a fi făcută în conformitate cu dispozițiile aplicabile din Codul de procedură civilă;

- dispozițiile art. 177 lit. d) din lege nu se aplică în cadrul prezentului Contract.

Banca nu își asumă răspunderea pentru eventualele erori/inadvertențe nenotifycate sau notifycate după expirarea termenului anterior menționat.

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

## **25. Depozite**

**25.1.** 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.

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

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.

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

Formula de calcul a dobânzii este :

$$D = \frac{\text{Valoarea nominală} \times \text{Nr. efectiv de zile din perioadă} \times \text{Rata dobânzii}}{360 \times 100}$$

**25.4.** 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 Băncii, 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.

**25.5.** 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.

- 25.6.** Pentru depozitul de fonduri, Banca este obligată să asigure în mod gratuit informarea Clientului cu privire la operațiunile efectuate în conturile sale de depozit, sens în care va emite o dată pe lună un extras de cont.  
Clientul va fi informat în mod gratuit despre operațiunile efectuate în contul său de depozit prin emiterea unui extras de cont lunar.
- 25.7.** 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.
- 25.8.** Disponibilul clientului deținut în conturile bancare este garantat în limitele stabilite de Fondul de Garantare a Depozitelor Bancare și în condițiile stabilite de reglementările legale în vigoare în domeniul garantării depozitelor în conformitate cu prevederile Legii Nr. 311/2015 privind schemele de garantare a depozitelor și Fondul de Garantare a Depozitelor Bancare, Banca fiind membră a acestui fond. Banca afișează la toate sediile sale, informațiile referitoare la garantarea depozitelor de către Fondul de Garantare a Depozitelor Bancare și lista depozitelor excluse de la garantare .
- 25.9. LISTA DEPOZITELOR EXCLUSE DE LA GARANTARE** conform prevederilor Legii 311/2015 privind schemele de garantare a depozitelor și Fondul de Garantare a Depozitelor Bancare sunt:
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 în 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;
- 25.10.** 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.

**25.11.FORMULARUL PENTRU INFORMAȚII OFERITE DEPONENȚILOR** conform prevederilor Legii 311/2015 privind schemele de garantare a depozitelor și Fondul de garantare a depozitelor bancare:

<b>Informații de bază referitoare la protecția depozitului</b>	
Depozitele constituite la Banca Transilvania S.A. sunt protejate de către:	<b>Fondul de Garantare a Depozitelor Bancare</b> FGDB este schema de garantare a depozitelor statutară oficial recunoscută în România.
Plafonul de acoperire:	Echivalentul în lei al sumei de <b>100.000 EUR</b> per deponent per banca. Sunt acoperite peste 100.000 EUR, pentru 12 luni, depozitele care rezultă din: a) tranzacții imobiliare referitoare la bunuri imobile cu destinație locativă; b) evenimentul pensionării, disponibilizării, din situația de invaliditate sau deces al deponentului; c) încasarea unor indemnizații de asigurare sau a unor compensații pentru daune rezultate din infracțiuni sau pentru condamnări pe nedrept; În aceste cazuri, plafonul de garantare este stabilit și reconsiderat periodic de BNR și publicat pe site-ul său oficial. <b>Încadrarea sumelor în cele trei categorii menționate mai sus, se face pe baza documentelor justificative prezentate de către client Băncii.</b> Valoarea minimă de la care se plătesc compensații pentru depozitele aferentă cărora nu a avut loc nicio tranzacție în ultimele 24 de luni este stabilită de <b>Fondul de Garantare a Depozitelor Bancare</b> și se publică pe <b>www.fgdb.ro</b> .
Dacă aveți mai multe depozite plasate la aceeași instituție de credit:	Toate depozitele plasate la aceeași instituție de credit sunt "agregate" și cuantumul total este supus plafonului de acoperire stabilit la echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR <sup>2</sup> . <b>Exemplu:</b> dacă un deponent deține un cont de economii în valoare de 90.000 EUR și un cont curent în care are 20.000 EUR, acesta va primi doar echivalentul în lei al sumei de <b>100.000 EUR</b> .
Dacă aveți un cont comun cu altă persoană (alte persoane):	Se aplică plafonul de acoperire stabilit la echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR separat, pentru fiecare titular al contului. În cazul depozitelor plasate într-un cont al cărui beneficiari sunt două sau mai multe persoane în calitatea lor de membri ai unei asociații lucrative, asocieri sau grupuri de aceeași natură, fără personalitate juridică, sunt însumate și tratate ca și când ar fi fost plasate de un singur deponent, pentru calcul limitei de 100.000 EUR.
Perioada de punere la dispoziție a compensațiilor cuvenite în caz de indisponibilizare a depozitelor plasate la instituția de credit:	7 zile lucrătoare de la data la care depozitele au devenit indisponibile. Dreptul deponentilor garantați de a primi sumele reprezentând compensații cuvenite se prescrie în termen de 5 ani de la data la care FGDB pune compensațiile la dispoziția deponentilor.
Moneda de plată a compensației:	<b>RON</b>
Date de contact Bancă:	<b>Banca Transilvania SA</b> <b>Telefon: 0040 264 407 150</b> <b>Fax: 0040 264 301 128</b> <b>E-mail: <a href="mailto:contact@bancatransilvania.ro">contact@bancatransilvania.ro</a></b> <b>Site: <a href="http://www.bancatransilvania.ro">www.bancatransilvania.ro</a></b>
Date contact FGDB	<b>Adresa:</b> Str. Negru Vodă, Nr. 3, Corp A3, Et. 2, Sector 3, Municipiul București, cod: 030774 <b>Telefon: 021 326 6020/Fax: 0314 232 800/E-mail: <a href="mailto:comunicare@fgdb.ro">comunicare@fgdb.ro</a></b> <b>Site: <a href="http://www.fgdb.ro">www.fgdb.ro</a></b>
Informații suplimentare:	Plata compensațiilor se face de către FGDB, prin intermediul băncilor mandatate, în cazul în care Banca nu este în măsură să-și îndeplinească obligațiile de plată conform contractelor legale aplicabile. Compensația = Suma depozitelor

	<p>garantate + dobânda cuvenită – rate, comisioane, alte datorii către Bancă, exigibile la data indisponibilizării depozitelor.</p> <p>Sunt excluse de la garantare depozitele:</p> <p>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;</p> <p>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.</p> <p><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></p>
--	---

## 26. Încetarea relației de afaceri

**26.1.** Raportul juridic derivat din deschiderea contului poate înceta în unul din următoarele moduri:

**a)** Prin acordul dintre Bancă și Client, cu efect în termen de cel mult 30 de zile de la data acordului;

**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 dăuna imaginii ei;

**b.3.** Clientul prezintă un comportament inadecvat/deficitar în raport cu angajații Băncii, nu respectă etica și conduita necesară;

**b.4.** Asocierea/continuarea relației de afaceri cu Clientul ar dăuna imaginii Băncii sau nu mai corespunde politicii Băncii cu privire la tipologia de clienți și natura tranzacțiilor derulate de aceștia;

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

**b.6.** Rulajul prin contul clientului în ultimele 6 luni este sub limita minimă stabilită de bancă;

**b.7.** Clientul se face vinovat de utilizarea necorespunzătoare a instrumentelor de plată, a produs incidente de plăți majore cu cecuri, bilete la ordin, cambii și nu are datorii față de Bancă;

**b.8.** Clientul a fost radiat din evidențele Oficiului Registrului Comerțului ca urmare a dizolvării societății. În acest caz, Banca poate decide închiderea imediată a contului, fără o notificare transmisă Clientului;

**b.9.** Banca decide în conformitate cu politica proprie, încetarea relației de afaceri cu Clientul, fără a fi obligată să motiveze decizia de denunțare unilaterală.

**b.10.** Clientul refuză să actualizeze/reconfirme, la solicitarea Băncii, informațiile comunicate la deschiderea contului și pe parcursul derulării relației de afaceri, sau acestea nu sunt corelate cu profilul tranzacțional al clientului.

În situațiile prezentate la punctul b.5, b.6, b.9, b.10, părțile agreează că denunțarea va intra în vigoare în termenul stabilit prin notificarea trimisă clientului, dar nu mai devreme de 30 zile de la data transmiterii notificării de către Bancă, fără ca Banca să fie obligată să motiveze decizia sa. Cu titlu de excepție și fără a aduce atingere prevederilor pct. b.5, în situația în care Clientul nu a efectuat nicio operațiune prin conturile deținute pentru o perioadă de timp mai mare de 18 luni consecutive, Banca poate proceda la încetarea relației de afaceri fără notificarea prealabilă a Clientului în acest sens.

În situațiile prezentate la punctele b.1, b.2, b.3, b.4, b.7 și b.8 denunțarea va intra în vigoare în termenul stabilit prin notificarea trimisă clientului, respectiv anterior împlinirii termenului de 30 zile de la data transmiterii notificării de către Bancă.

Banca poate proceda la blocarea conturilor Clientului în oricare situații în care se înregistrează o culpă gravă din partea Clientului, de natură să afecteze relația contractuală între părți.

Fără a aduce atingere prevederilor prezentelor Condiții Generale de Afaceri referitoare la comunicările dintre părți, în cazul în care adresa de corespondență sau adresa sediului social la care clientul a solicitat transmiterea notificărilor letrice este incompletă sau incorectă, iar banca nu identifică alte informații/date referitoare la Client care ar putea fi utilizate în scopul transmiterii eventualelor notificări (adresă de e-mail sau număr de telefon), acesta poate proceda la blocarea sau închiderea conturilor sau a produselor/serviciilor fără o notificare prealabilă.

**c)** La cererea Clientului, în situația notificării Băncii în acest sens, în baza unei cereri scrise sau prin apel în Call Center, cu cel puțin 30 de zile înainte de data de la care Clientul solicită închiderea tuturor conturilor, dacă nu există clauze legale sau contractuale restrictive cu privire la închiderea relației de afaceri. Această operațiune este gratuită și nu implică costuri suplimentare pentru clienți. Contul curent va putea fi închis doar dacă la data cererii de închidere nu există în derulare produse și/ sau servicii oferite de Bancă care necesită menținerea în continuare a contului curent deschis. De asemenea, Clientul declară că la data depunerii cererii de închidere 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.

**26.2.** Urmare a încetării relației contractuale, în oricare dintre situațiile de mai sus, Banca va închide contul Clientului, va înceta creditarea cu dobândă a contului, urmând ca suma care constituie la acea dată soldul creditor al Contului să fie transferată și păstrată într-un cont special până la o posibilă transferare a sumei conform instrucțiunilor Clientului intervenite în termenul de prescripție.

**26.3.** În situația în care încetarea relației de afaceri are loc din inițiativa Băncii și Clientul deține la data închiderii conturilor, sold creditor, Banca va înștiința Clientul despre încetarea relației, printr-o scrisoare recomandată cu confirmare de primire trimisă la ultimul sediu social adus 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.

**26.4.** În cazurile de închidere la inițiativa băncii a unui cont cu sold creditor, termenul de prescripție în care Clientul va 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 titularul a fost notificat în acest sens, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Pentru restul situațiilor de încetare a relației de afaceri, termenul de prescripție începe să curgă de la data închiderii contului.

#### **IV. OPERAȚIUNI CU INSTRUMENTE DE PLATĂ ȘI GARANȚII BANCARE**

**27.** La solicitarea Clientului, Banca poate efectua operațiuni cu acreditive documentare, garanții bancare, incasso-uri simple sau documentare, cecuri sau alte modalități de plată agreate. Raportul juridic derivat din astfel de angajamente va fi guvernat de termenii și condițiile cuprinse în contracte/reguli uniforme/cereri și de prezentele CGA.

**28.** Prin acordarea dreptului de semnare a borderoului însoțitor aferent CEC/BO/CB, delegatului/delegaților, clientul își asumă următoarele:

**28.1.** În cazul în care instrumentul de debit prezintă neconcordanțe, elemente lipsă, elemente obligatorii invalide sau include alterări, îndoituri, pete, care afectează vizibilitatea unor rubrici, este probabil ca acestea să conducă la imposibilitatea decontării pe circuitul electronic de către banca remitentă sau la un refuz tehnic din partea băncii trase.

**28.2.** În cazul prevăzut la 28.1, decontarea instrumentului se va realiza în baza Convenției privind decontarea interbancară a instrumentelor de debit și va fi comisionată conform Listei privind dobânzile, taxele și comisioanele în vigoare la acel moment, având termenele de prezentare/decontare pe circuitul alternativ mai lungi.

- 28.3.** Clientul este pe deplin informat că este posibil să conducă la pierderea dreptului de protest și de regres în termenele prevăzute de lege.
- 28.4.** Dacă instrumentul de debit a fost recepționat de Bancă la o dată față de care prezentarea la plată este după expirarea termenului legal de prezentare, clientul este de acord cu prezentarea la plată a acestui instrument și, totodata este pe deplin informat că este posibil să piarda dreptul de protest și regres în cazul unui refuz la plată din partea trăgătorului, protest ce ar trebui făcut înainte de expirarea termenului de prezentare.
- 29.** Deschiderea de acreditive sau incasso-uri precum și emiterea de scrisori de garanție bancară (numite în cele ce urmează Angajament) se va face în baza unei cereri, în forma prevăzută de reglementările specifice (Băncii Naționale a României, etc.) sau în orice altă formă cerută/acceptată de Bancă.
- 30.** În cazul în care instrucțiunile Clientului de emisie a unui Angajament de către Bancă sunt susceptibile, în opinia Băncii, de a da naștere la interpretări sau neclarități, Banca poate refuza disponibilizarea sa în forma propusă, poate negocia o altă formă sau poate să solicite Clientului declarații și garanții suplimentare, menite să clarifice mandatul acordat Băncii și condițiile în care acesta va efectua plata în baza respectivului Angajament, după caz.
- 31.** Clientul va putea să dea instrucțiuni Băncii să efectueze plata în baza acreditivului chiar dacă documentele nu corespund întocmai celor menționate în acreditiv, caz în care Banca va fi absolvită de obligația de verificare a documentelor.  
Clientul va datora Băncii orice sume plătite de aceasta în temeiul Angajamentului (indiferent dacă acestea reprezintă plăți parțiale sau integrale), de la data la care Banca a efectuat orice asemenea plăți, indiferent dacă Clientul a fost sau nu notificat în prealabil asupra efectuării de către Bancă a plății respectivelor sume.
- 32.** Clientul renunță la toate drepturile de subrogare și regres și este de acord să nu invoce nicio compensare sau contrapretenție împotriva beneficiarului oricărui Angajament, până la momentul la care Banca a primit plata integrală a tuturor obligațiilor datorate Băncii în legătură cu Angajamentul. Dacă Clientul solicită Băncii prelungirea sau reînnoirea unui Acreditiv sau prelungirea unei scrisori de garanție, Banca va putea (fără însă a fi obligată) să dea curs respectivei solicitări în condițiile pe care le va considera, la libera sa apreciere, adecvate.
- 33.** Returnarea către Bancă fie de către Client, fie de către Beneficiar, a originalului unei scrisori de garanție emisă în format letric, va fi considerată de către Bancă o descărcare a sa de obligațiile asumate prin respectiva scrisoare de garanție, dacă textul garanției prevede în mod expres posibilitatea anulării garanției la restituirea originalului acesteia la Bancă.

## **V. OPERAȚIUNI CU INSTRUMENTE MONETARE NEGOCIABILE**

- 34.** 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, scontări 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.
- 35.** 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.
- 36.** 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.
- 37.** Constituie un delict imputabil Clientului, cazurile de emisie de cecuri fără acoperire cu disponibil sau completarea cu date false. În cazul acestor abateri, conform normelor legale, Banca are obligația să informeze Centrala Incidentelor de Plăți din cadrul BNR și să sesizeze autoritățile competente.

38. Banca primește cecuri bancare și personale emise de alte bănci în vederea remiterii spre încasare în țară sau străinătate, pentru a fi achitate de băncile trase, urmând să crediteze contul în lei sau valută al Clientului la primirea efectivă a sumelor.
39. Spezele și comisioanele percepute de băncile autohtone și/sau băncile corespondente din străinătate pentru încasarea cecurilor și returnarea celor neonorate de băncile trase, sunt în sarcina Clientului.

## VI. GARANȚII ASIGURATORII

40. Angajamentele Băncii, în numele Clientului, se fac doar cu constituirea de garanții asiguratorii din partea Clientului în conformitate cu legislația în vigoare și practica internă a Băncii.
41. Clientul este obligat ca pe întreaga perioadă a garanției, să se preocupe de menținerea, protejarea și asigurarea oricărei proprietăți, drepturi sau bunuri care servesc drept garanție pentru Bancă, precum și de plata tuturor taxelor, primelor, impozitelor ce privesc bunul sau dreptul respectiv, fiindu-i interzis cu desăvârșire să înstrăineze sau să afecteze cu alte sarcini bunurile ipotecate în favoarea Băncii, dacă nu s-a prevăzut altfel în respectivele contracte de garanție.

## VII. DOBÂNZI / COMISIOANE / SPEZE / COSTURI

42. Nivelul dobânzilor/taxelor/comisioanelor practicate de Bancă pentru serviciile prestate sunt stabilite de conducerea Băncii prin *Decizia privind comisioanele, dobânzile și spezele bancare*, fiind transpusă în *Lista privind comisioanele, dobânzile și spezele bancare*, disponibilă clienților.
43. Banca își rezerva dreptul de a schimba dobânzile/comisioanele/taxele pentru serviciile prestate, în funcție de politica proprie și condițiile existente pe piață, urmând a notifica clienții despre aceste modificări, în termenele și condițiile prevăzute de legislația în vigoare, prin afișare la sediile Băncii, prin extrasele de cont, prin canale alternative sau prin orice altă modalitate agreată de părți în contractele specifice încheiate.
44. Clientul recunoaște dreptul Băncii de a modifica/completa dobânzile/comisioanele/taxele pentru serviciile prestate în condițiile precizate la articolele anterioare.
45. Banca va percepe comisioane standard pentru serviciile prestate Clientului. Comisioanele standard sunt prevăzute în *Lista privind comisioanele, dobânzile și spezele bancare* afișată la sediile băncii. Banca va percepe comisioane diferite 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.
46. 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.
47. De asemenea, orice cheltuială aferentă operațiunilor specifice efectuate de Bancă la cererea Clientului, inclusiv investigațiile în vederea soluționării unor eventuale plăți eronate, incorecte sau neautorizate, precum și toate costurile legate de constituirea, administrarea, modificarea, monitorizarea, radierea, executarea garanțiilor furnizate de Client sunt suportate de acesta. Clientul autorizează Banca în vederea efectuării oricăror demersuri necesare pentru soluționarea plăților eronate, incorecte sau neautorizate, în măsura în care aceste demersuri sunt din punct de vedere legal și operațional posibile.

## VIII. PRODUSE ȘI SERVICII BANCARE

---

### VIII.1. CARDURI PENTRU PERSOANE JURIDICE: VISA BUSINESS CLASSIC(DEBIT), VISA BUSINESS SILVER (DEBIT ȘI CREDIT), VISA BUSINESS GOLD (DEBIT/CREDIT), MASTERCARD BUSINESS (DEBIT cu cont în EUR)

#### 1. DEFINIȚII

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

- adăuga carduri emise pe contul persoanei juridice, cu care ulterior pot efectua plăți contactless (NFC), autoriza (aprobă sau respinge, după caz) plățile online prin intermediul BT Pay, retrage numerar contactless, înrola cardurile în alte aplicații de plată cu care Banca colaborează, bloca temporar și definitiv cardul digital și fizic, vizualiza istoricului de tranzacții efectuate cu cardul (inclusiv creditări de card), detaliile cardurilor adăugate, vizualiza cheltuielile efectuate cu cardul grupate pe categorii, vizualiza soldul contului la care este atașat cardul, la aplicarea pentru oferte de cumpărături, oferte de servicii și produse aleBăncii, precum și oferte ale partenerilor;

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

Aplicația poate fi utilizată pe sistemele de operare iOS și Android și este necesar să fie instalată din magazinele dedicate (Google Play Store pentru Android, Huawei AppGallery, pentru telefoane Huawei fără acces la servicii Google, respectiv App Store pentru iOS).

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

**Aplicație de plată:** aplicația BT Pay oferită de Bancă clienților săi, precum și alte aplicații ale unor parteneri cu care Banca colaborează și care permit înrolarea cardurilor emise de Bancă 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 de carduri, emise sau acceptate de către Bancă, precum și alte servicii conexe (plata 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 cunoștințelor deținute (ceva ce doar utilizatorul cunoaște, de exemplu cod PIN, parolă), posesiei (ceva ce doar utilizatorul posedă, spre exemplu telefonul) și inerenței (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, blocarea cardurilor, precum și alte operațiuni efectuate prin intermediul aplicațiilor de plată vor fi autorizate de către utilizatorul / deținătorul 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, adresa sediului social Calea Dorobanților 30-36, cod 400117, Cluj – Napoca, jud. Cluj și adresa de E-mail: [contact@bancatransilvania.ro](mailto:contact@bancatransilvania.ro) și 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.

**BT Express:** automat de plăți care furnizează servicii pentru deținătorii / utilizatorii de carduri emise de către Bancă, cum ar fi: plată 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 Bancă efectuarea 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 (încărcarea cartelelor telefonice, activarea cardului BT, personalizarea codului PIN etc.).

BT VISUAL HELP este o platformă digitală, accesibilă prin apel telefonic la numărul de contact al Băncii Transilvania 0264308028 sau \*8028, dedicată clienților BT persoane fizice și juridice, cu două componente distincte:

- Componenta de Visual IVR, prin utilizarea căreia pot fi realizate acțiuni fără a mai aștepta preluarea apelului de către un agent Call Center, deci componenta de self banking (blocare și modificare limită pe card, contestare tranzacții cu cardul, detalii conturi și tranzacții, solicitare extras de cont, detalii popri, direcționări spre internet și mobile banking, BT Pay etc.)
- Componenta de Collaboration, prin care se facilitează comunicarea mai eficientă în timp real între agent și client, prin comutarea acestuia în mediul digital pentru interacțiunea live și vizualizarea pe ecranul telefonului mobil de documente specifice, care pot fi trimise dinspre și înspre client.

**Card / card business:** instrument de plată electronică sub forma unui suport standardizat, securizat și individualizat care permite deținătorului de card accesul prin intermediul său, respectiv utilizarea disponibilităților existente în contul la care este atașat cardul (cont curent / cont de card – în funcție de specificațiile fiecărui produs de card destinat persoanelor juridice / persoanelor fizice autorizate). Contul la care este atașat cardul este deschis pentru și pe numele companiei care solicită emiterea cardului business, în vederea efectuării de tranzacții în conformitate cu prezentul contract. Banca emite cardul la solicitarea companiei angajatoare a deținătorului de card, în baza solicitării scrise (cerere emiter card). Cardul business este un card hibrid.

**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 deținătorului de card (nume și prenume) identificator unic din companie & numele companiei, precum și numărul cardului, data emiterii/ a 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 indentat:** card pe fața căruia datele de identificare ale deținătorului de card (nume și prenume) identificator unic din companie & numele companiei, precum și numărul cardului, data emiterii/ a expirării și caracterele speciale de identificare (VISA / MASTERCARD) dacă este cazul, sunt ștanțate.

**Cererea de emiter card:** formularul (după caz formularul unic sau formularul specific cererii de emiter card) cuprinzând solicitarea de emiter a cardului business, semnată de către companie prin persoanele îndreptățite să o reprezinte în relația cu Banca și avizată de către Bancă.

**Cod CVV / CVC:** cod format din 3 cifre, înscris pe verso-ul cardului, care poate să fie utilizat pentru efectuarea de tranzacții pe Internet, pentru înrolarea cardurilor în aplicația BT Pay și alte aplicații de plată, respectiv tranzacții de tipul mail order/ telephone order.

**Cod de activare:** cod personal de identificare format din 4 cifre, atribuit de Bancă cardului emis pe numele deținătorului / utilizatorului, cu caracter strict confidențial și care este transmis de Bancă 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 Bancă.

**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 numărul de telefon furnizat Băncii, la fiecare tranzacție efectuată care necesită autentificare, transmis la numărul de telefon furnizat Băncii pentru autorizarea acestui tip de tranzacții (numărul de telefon pentru 3D Secure).

**Comerciant / bancă acceptant(ă):** persoană juridică care afișează emblema oficială a Organizației Internaționale sub sigla căreia a fost emis cardul (VISA ELECTRON / VISA / MASTERCARD) care acceptă carduri pentru plata contravalorii bunurilor sau serviciilor achiziționate și / sau care poate furniza numerar în baza cardului.

**Companie / Client:** în înțelesul acestor condiții se consideră client persoana fizică autorizată sau persoana juridică română sau străină care are cont curent deschis la Bancă și care solicită la o sucursală / agenție a Băncii, în baza unei cereri / contract tip, emiterea de carduri pentru angajați, iar Banca îi aprobă emiterea cardului.

**Contract card business:** ansamblu format din: cererea de emitere a cardului business, semnată de către companie prin persoanele îndreptățite să o reprezinte în relația cu Banca, avizată de către Bancă, prezentele condiții de utilizare a cardurilor business destinate persoanelor juridice și CGAale Băncii.

**Deținător / Utilizator de card:** persoana fizică rezidentă sau nerezidentă angajată a COMPANIEI, împuternicită de către COMPANIE (în calitate de angajator) pentru a deține și utiliza un card business, atașat la un cont de card / contul curent al COMPANIEI.

**Extras de cont:** lista de tranzacții care reflectă operațiunile înregistrate într-un cont într-o perioadă de referință. Extrasul de cont conține informații despre: referința tranzacției care permite identificarea individuală a fiecărei operațiuni în parte, valoarea operațiunii în valuta contului pentru care s-a generat extrasul, comisioanele / taxele aferente operațiunilor derulate și înregistrate în contul respectiv / alte taxe și comisioane aferente, curs de schimb valutar, data înregistrării tranzacției în cont (data debitării contului), precum și explicațiile aferente fiecărei operațiuni în parte.

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

**Parola statică:** parola definită de deținătorul / 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 deținătorul / utilizatorul cardului la efectuarea primei plăți pe internet, în pagina de autentificare a tranzacției sau pe canalele alternative oferite de către Bancă și trebuie să fie actualizată periodic de către acesta.

**PIN:** cod personal de identificare format din 4 cifre, atribuit de Bancă cardului emis pe numele deținătorului, cu caracter strict confidențial și care permite identificarea deținătorului de card la efectuarea de tranzacții.

**Plafon:** plafon / limita de tranzacționare stabilită de Bancă pentru numărul și valoarea tranzacțiilor posibil de efectuat cu cardul într-un anumit interval de timp, diferențiată pe tipuri de tranzacții posibil de efectuat cu cardul. Banca stabilește de asemenea și un plafon (limită) agregat(ă) de tranzacționare pe card (pe tipuri de operațiuni), care reprezintă numărul / valoarea maximă a tuturor tranzacțiilor posibil de efectuat cu cardul într-un anumit interval de timp (pe tipuri de operațiuni).

**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 on-line, 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 on-line, efectuată pe o pagină web a unui comerciant ce a implementat sistemul 3D Secure se poate face:

- (i) prin introducerea unui cod de securitate 3D Secure pe care deținătorul / utilizatorul cardului îl primește prin SMS, la numărul de telefon furnizat Băncii și a parolei statice pe care deținătorul / 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 care rezultă în încărcarea cu bani a unui cont, card, aplicație, transfer de bani prin și dintr-o aplicație, tranzacții pe internet cu scop de transfer de bani;
- plată contactless de bunuri și servicii la terminalele POS de la comercianții care au însemnele organizației internaționale sub sigla căreia a fost emis cardul / tokenul de plată și însemnele specifice unei plăți contactless; efectuarea de tranzacții pe Internet pe diverse site-uri sau prin înrolarea cardurilor în cadrul unor aplicații;
- efectuarea de tranzacții de tipul mail order / telephone order (daca este posibilă utilizarea cardului / tokenului de plată în acest mediu), prin intermediul cărora deținătorul / utilizatorul cardului furnizează informații despre datele sale de card prin diverse canale (telefon, e-mail, fax, aplicații / platforme 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:
  - ridicare de numerar de la ATM-urile și POS-urile instalate la ghișeele băncilor care afișează însemnele organizației internaționale sub sigla căreia a fost emis cardul / tokenul de plată;
  - ridicare de numerar de la ATM-urile Băncii 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 plată în care este înrolat cardul;
  - tranzacții cu cardul care rezultă în încărcarea cu bani a unui cont, card, aplicație, transfer de bani prin și dintr-o aplicație, tranzacții pe internet cu scop de transfer de bani. În cazul cardurilor de credit, comisionul aplicat pentru aceste tranzacții este cel de retragere de numerar de la ATM / POS BT, a cărui valoare este menționată în Lista de taxe și comisioane aferentă cardului de credit, parte din contractul de produs;
  - ridicare de numerar efectuată din contul cardului prin intermediul unui terț instrument de plată, respectiv a unei aplicații mobile, în care cardul emis de Bancă are un rol intermediar, chiar și atunci când nu se folosește suportul fizic al cardului emis de Bancă;

- depunere de numerar (RON, USD sau EUR) în contul la care este atașat cardul, operațiune efectuată la terminalele BT Express sau BT Express Plus;
- alte operațiuni disponibile la terminalele instalate de Bancă (plată utilități, 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 la terminalele care au afișate însemnele organizației internaționale sub sigla căreia a fost emis cardul.

## **2. DISPOZIȚII GENERALE**

**2.1.** Cardurile cu cont în lei Visa Business Classic în lei, Visa Business Silver (debit & credit) și Visa Business Gold (debit & 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 Visa Business Classic cu cont în USD și Mastercard Business cu cont în EUR sunt instrumente de plată fără numerar, cu acceptare pe teritoriul României pentru operațiuni în lei și pe teritoriul altor state pentru operațiuni în valută.

**2.2.** Cardurile Visa Business Classic (cu cont în lei și USD), Visa Business Silver (debit & credit), Visa Business Gold (debit & credit) și Mastercard Business (cu cont în EUR) sunt carduri care se adresează clienților persoane juridice și persoane fizice autorizate, fiind carduri hibride (dual card) - care conțin atât banda magnetică, cât și microprocesor (cip).

**2.3.** Operațiunile cu carduri business se fac în măsura existenței unor disponibilități suficiente în contul la care este atașat cardul, și cu respectarea plafoanelor standard stabilite de Bancă pe tip de tranzacție, pentru fiecare tip de card business în parte. Ca excepție, soldul contului e posibil să fie depășit în cazul efectuării de tranzacții offline, compania având obligația de a acoperi soldul negativ și dobânzile penalizatoare ce derivă din depășirea soldului disponibil.

**2.4.** Nivelele comisioanelor percepute de Bancă pentru operațiunile cu carduri sunt cele prevăzute în lista de comisioane a Băncii afișată în sala de operațiuni și prezentată în Anexa nr. 1 care face parte integrantă din prezentul contract.

**2.5.** Titlurile executorii emise asupra contului curent / de card pentru persoane juridice, se onorează de către Bancă în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare, fără acceptul prealabil al titularului de cont persoana juridică.

**2.6.** Compania (prin reprezentanții săi legali) se obligă să informeze toți deținătorii de carduri atașate contului / conturilor companiei, la momentul emiterii cardurilor, cu privire la Condițiile de utilizare a cardurilor business destinate persoanelor juridice.

## **3. CONDIȚII GENERALE DE UTILIZARE**

**3.1.** Compania / utilizatorul de card business are obligația de a respecta următoarele condiții de utilizare stabilite de către Bancă:

### **3.1.1.**

(a) Cardul este nominal, nu este transmisibil și se poate utiliza de persoana autorizată de companie să îl utilizeze.

(b) Cardul business este și rămâne proprietatea Băncii pe tot parcursul valabilității sale și se returnează Băncii la solicitarea acesteia.

**3.1.2.** Cardurile business Visa Business Classic (în lei și USD), Visa Business Silver (debit & credit), Visa Business Gold (debit & credit) și Mastercard Business (în EUR) pot fi utilizate începând de la data eliberării și sunt valabile numai până în ultima zi a lunii înscrise pe fața cardului (*LL / AA – luna / an*).

**3.2.** Cardurile business pentru persoane juridice se acceptă pe teritoriul României numai pentru:

**3.2.1.** Obținerea de numerar de la ATM-urile care afișează sigla Visa Electron / Visa / Mastercard;

**3.2.2.** Obținerea de numerar de la POS-urile unităților bancare care afișează sigla Visa Electron / Visa / Mastercard;

**3.2.3.** Cumpărarea de bunuri și servicii de la comercianți – persoane juridice autorizate în acest sens, care afișează sigla Visa Electron / Visa / Mastercard;

**3.2.4.** Plata facturilor de la ATM-urile Băncii, BT Express, BT Express Plus

**3.2.5.** Alte operațiuni descrise la definiția “Tranzacției”

**3.3.** Cardurile business pentru persoane juridice / persoane fizice autorizate se acceptă și pe teritoriul altor state numai pentru:

- 3.3.1.** Obținerea de numerar în moneda națională a fiecărei țări, de la ATM-urile și POS-urile bancare care afișează sigla Visa Electron / Visa / Mastercard;
- 3.3.2.** Cumpărarea de bunuri și servicii în moneda națională a fiecărei țări, de la comercianții acceptanți care afișează sigla Visa Electron / Visa / Mastercard.
- 3.4.** Cardurile business, 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.
- 3.5.** Cardurile business pot fi utilizate și prin intermediul aplicațiilor de plată pentru plăți, retrageri de numerar 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.
- 3.5.1.** Pentru înrolarea fiecărui card business în aplicațiile de plată contactless, utilizatorului aplicației i se pot solicita date de identificare a cardului precum dar fără a se limita la: codul CVV al cardului, numărul cardului, nume prenume titular, data expirării cardului, etc. În scopul finalizării înrolării cardului, utilizatorul va primi un cod prin SMS pe numărul de telefon asociat cardului în sistemul Băncii.
- 3.5.2.** Introducerea de către utilizator a datelor / codului astfel recepționat prin SMS se consideră consimțământul pentru înrolarea cardului în aplicația de plată. Odată 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 acesteia.
- 3.6.** Clientul deținător / utilizatorul cardului trebuie să își exprime consimțământul pentru executarea oricărei operațiuni prin intermediul cardului. Prin exprimarea consimțământului în modurile convenite cu Banca, clientul deținător / 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 deținătorului / 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 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 deținător / 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).
- 3.7.** Pentru cumpărarea de bunuri și servicii de mică valoare (sub 100 lei sau valoarea în valuta tranzacției stabilită pentru țara respectivă dacă tranzacția este efectuată în strainatate) 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 mica 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 bilete 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.
- 3.8.** 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, adresă de e-mail, adresă de livrare etc. De asemenea, Banca poate să nu aplice autentificarea strictă a clienților atunci când acest lucru nu este posibil din punct de vedere tehnic. În aceste cazuri, dispozițiile Cap. VI se aplică în mod corespunzător.
- 3.9.** La efectuarea unei operațiuni de eliberare de numerar sau cumpărare de bunuri și servicii prin utilizarea cardului, utilizatorul de card business trebuie să procedeze după cum urmează:
- 3.9.1.** 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 deținător / utilizatorul trebuie să verifice corectitudinea elementelor tranzacției (suma tranzacției, valuta tranzacției, denumirea comerciantului) înainte de autorizarea tranzacției prin introducerea PIN-ului, codului de securitate 3D Secure 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 atașat cardului.

**3.9.2.** 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 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.

**3.10.** Utilizatorul de card are obligația de a păstra în condiții bune cardul, de a preveni 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 statică stabilită pentru autorizarea plăților on-line, 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, număr card, data expirării, CVV/CVC)/codul de activare/ codul PIN/ codul de securitate 3D Secure / parola statică utilizată pentru plățile on-line/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 link-uri 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 care are instalată aplicația BT Pay și alte aplicații de plată sau utilizarea cardului în tranzacții neautorizate, utilizatorul cardului va proceda după cum urmează:

**3.10.1.** Va comunica acest fapt telefonic în cel mai scurt timp, fără întârziere nejustificată, Serviciului Call Center Carduri al Băncii la numărul de telefon 0800 80 2273 (0800 80CARD) - apel gratuit din orice rețea de telefonie din România sau 0264 594 337 - număr taxabil, care poate fi apelat inclusiv din străinătate. Acesta va efectua blocarea temporară sau definitivă a cardului în sistemul de autorizare conform procedurilor Băncii în acest sens. Este recomandabilă salvarea acestor numere în memoria telefonului sau notarea lor pentru a fi utilizate în cazuri de urgență. Blocarea temporară sau definitivă a cardului se poate realiza și prin serviciul de internet banking 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 utilizatorul cardului i s-a confirmat blocarea conform solicitării acestuia.

**3.10.2.** În vederea reemiterii, Clientul se va prezenta în orice unitate a Băncii pentru completarea unui formular tip de reemitere a cardului. În cazul reemiterii cardurilor nominale pe motiv de pierdere / furt, cererea de reemitere va fi semnată atât de către persoanele care reprezintă compania în relația cu Banca, cât și de către utilizatorul de card.

**3.10.3.** În cazul în care după reclamarea pierderii / furtului cardului, compania / utilizatorul autorizat de către companie au recuperat cardul reclamat, au obligația să îl returneze de îndată la orice unitate a Băncii. Un card, odata declarat Băncii ca pierdut / furat, nu va mai putea fi reactivat în cazul în care acesta reintră în posesia Clientului deținător / utilizator de card, datorită riscului ca datele acestuia să fi fost compromise.

**3.10.4.** În cazul constatării efectuării de tranzacții neautorizate cu cardul deținut în urma furtului / pierderii cardului / telefonului 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, utilizatorul cardului este obligat să sesizeze organele de urmărire penală în cel mai scurt timp de la constatarea evenimentului și să furnizeze Băncii, în termen de cel mult 15 zile de la momentul sesizării inițiale efectuate în condițiile art.

3.10.1., atât dovada înregistrării / transmiterii plângerii, cât și orice alte documente și/sau informații deținute de acesta cu privire la tranzacția contestată.

**3.10.5.** În cazul în care nu se respectă obligațiile prevăzute expres în articolele 3.10, 3.10.1 și 3.10.4, se consideră că 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.

**3.11.** În cazul tranzacțiilor efectuate la terminalele Băncii, aprobarea tranzacției, respectiv debitarea 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 în timpul orelor de funcționare ale Băncii;
- cu data primei zile lucrătoare bancare în cazul în care operațiunile sunt realizate în afara orelor de funcționare ale Băncii.

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

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

**3.13.1.** Tranzacții efectuate offline de către comercianții care practică 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 rândul său contul cardului cu valoarea ei. Operațiunile de plată contactless 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 disponibilități suficiente în contul cardului.

**3.13.2.** 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.

**3.13.3.** 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.

**3.13.4.** Situațiile excepționale în care, pentru a asigura continuitatea prestării serviciului de plată cu cardul, organizațiile de plată procedează în locul Băncii la autorizarea tranzacțiilor (ex: în cazul intreruperilor 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.

**3.13.5.** 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 dintre contravaloarea tranzacției și suma acoperită de disponibilul din cont va fi înregistrată ca debit neautorizat pe contul aferent a cardului.

**3.14.** 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 de la Visa / Mastercard. Înregistrarea operațiunii în contul la care este atașat cardul, se face cu data la care a sosit tranzacția în decontare.

**3.15.** 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 la cursul spot de vânzare al Băncii din ziua operării în contul de card.

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

**3.17.** Banca poate stabili limite valorice și / sau ca număr de tranzacții de utilizare pentru operațiunile efectuate cu Cardul, limite ce sunt comunicate Clientului / Utilizatorului la emiterea cardului. Clientul deținător / Utilizatorul poate solicita Băncii (utilizând formularele specifice la unitățile Băncii, prin opțiunile din aplicația de internet banking/mobile banking) modificarea limitelor de utilizare. Această solicitare va fi analizată de Bancă, iar decizia va fi comunicată clientului în termen de o zi lucrătoare.

**3.18.** Din motive de securitate, pentru prevenirea utilizării frauduloase a Cardului, Banca poate monitoriza operațiunile cu carduri efectuate de Utilizator și le poate restricționa pe anumite criterii (anumite țări, valute, comercianți, domenii de activitate, comportamente etc.). Clientul are posibilitatea de a solicita informații în unitățile Băncii sau Call Center despre existența unor restricții care ar putea împiedica utilizarea cardului sau, în anumite condiții, poate solicita pe proprie răspundere ridicarea acestor restricții pe o anumită perioadă cu asumarea eventualelor tranzacții neautorizate care ar fi fost altfel respinse de restricțiile instituite de Bancă în vederea protejării posesorilor de card.

#### **4. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PERSOANEI JURIDICE (COMPANIEI) ȘI A DEȚINĂTORILOR/UTILIZATORILOR DE CARD BUSINESS:**

**4.1. Persoana juridică / persoana fizică autorizată care solicită deschiderea unui cont de card, respectiv emiterea pentru angajații proprii a unor carduri business are următoarele drepturi:**

**4.1.1.** Va primi consultanță din partea Băncii pentru însușirea modului de utilizare a cardurilor business, respectiv gestionare a acestora;

**4.1.2.** Va beneficia de servicii de autorizare a operațiunilor cu cardurile business eliberate de Bancă, cu respectarea eventualelor instrucțiuni prelabile ale companiei, cu privire la restricțiile impuse utilizatorilor autorizați de companie / deținătorilor de card, în vederea utilizării cardului și / sau a fondurilor disponibile în contul la care este atașat cardul.

**4.1.3.** Va solicita / va primi extrasul de cont lunar pentru operațiunile efectuate cu cardurile business eliberate de Bancă la solicitarea sa;

**4.1.4.** Clientul va solicita reemiterea cardurilor pierdute / furate / demagnetizate / deteriorate / schimbate pentru modificare de nume, prin completarea formularului tip de reemitere a cardului;

**4.1.5.** În cazul cardurilor de debit, are întreaga responsabilitate în ceea ce privește alimentarea contului la care este atașat cardul, până la concurența sumei care reprezintă totalul plafoanelor de tranzacționare definite pentru cardurile atașate la acel cont.

**4.1.6. a.** Clientul este de acord cu debitarea din contul la care este atașat cardul, cu contravaloarea operațiunilor efectuate cu cardurile business eliberate la solicitarea sa pe numele angajaților proprii, contravaloare care reprezintă:

- **valoarea tranzacțiilor** de cumpărare sau eliberare de numerar, plată utilități, enumerarea nefiind exhaustivă;

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

**b.** Debitele rezultate în urma tranzacțiilor cu carduri (ca de exemplu, dar fără a se limita la, diferențe de curs valutar, comisioane, tranzacții offline, tranzacții decontate după deblocarea sumei rezervate la plată, tranzacții autorizate de organizațiile de plată în cazul lipsei temporare de comunicație 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 Afaceri.

**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.

**4.1.7.** Compania este de acord cu debitarea oricăruia dintre conturile sale deschise la Bancă, cu contravaloarea taxelor și comisioanelor aferente operațiunilor efectuate cu cardurile business eliberate la solicitarea sa pe numele angajaților proprii.

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

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

În cazul tranzacțiilor efectuate în străinătate și / sau în alta valută decât aceea în care este denominat cardul, compania va suporta din disponibilitățile existente în contul la care este atașat cardul (pentru VISA BUSINESS CLASSIC în LEI, VISA Business Silver (debit & credit), Visa Business Gold (debit & credit)), respectiv USD (pentru Visa Business Classic în USD), respectiv EUR (pentru Mastercard Business în EUR), contravaloarea operațiunilor efectuate și a taxelor generate de acestea.

Conversia valutară 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 valută 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.

În cazul cardurilor Visa Business Classic în USD: indiferent de valuta tranzacției, contravaloarea acestora se convertește în RON de către VISA, iar pentru a reține contravaloarea tranzacției din contul la care este atașat cardul denominat în USD, Banca va converti la randul ei contravaloarea tranzacției din RON în USD (valuta contului la care este atașat cardul) la cursul de schimb practicat de banca pentru tranzacțiile cu 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 Deținătorul / 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 poate transmite deținătorului / utilizatorului de card, în fiecare lună, o notificare electronică, atunci când se 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, dacă există număr de telefon mobil comunicat Băncii, număr utilizat și pentru autorizarea tranzacțiilor online.

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, pentru acel card;
- Notificări în aplicațiile mobile ale Băncii;

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

**4.1.9.** Compania este de acord ca Banca să participe pe piața valutară în numele și contul său pentru cumpărarea sumelor în valută, necesare decontării tranzacțiilor în străinătate și / sau în altă valută decât valuta de cont a cardului și care au fost efectuate cu cardurile emise pe numele angajaților săi.

**4.1.10.** Compania va accepta necondiționat debitarea automată a conturilor la care sunt atașate cardurile business, cu contravaloarea tranzacțiilor efectuate cu cardurile business emise pe numele angajaților săi, cu posibilitatea contestării lor ulterioare dintr-un motiv întemeiat și justificat, prin întocmirea unui refuz la plată.

**4.1.11.** Compania poate stabili plafoane de tranzacționare pe fiecare card în parte, cu respectarea plafoanelor standard de tranzacționare pe cont / card stabilite de Bancă prin deciziile sale. Ulterior compania poate solicita Băncii modificarea plafoanelor de tranzacționare definite inițial per card (cu respectarea plafoanelor standard de tranzacționare pe cont / card stabilite de Bancă prin deciziile sale), prin adresarea către Bancă a unei cereri în scris în acest sens, și achitarea taxelor aferente acestei operațiuni.

În cazul depășirii soldului contului la care este atașat un card business, ca urmare a comisioanelor și /sau diferenței de curs rezultată din utilizarea cardurilor pentru efectuarea de operațiuni în străinătate și / sau altă valută decât valuta de cont a cardului, compania va achita până la sfârșitul lunii atât comisionul de intrare în sold debitor cât și suma care reprezintă depășirea soldului.

**4.1.12.** Compania va suporta din disponibilitățile în RON / EUR/ USD existente în contul său curent, comisionul stabilit de Bancă pentru refuzurile la plată pe care le inițiază atât compania cât și angajații deținători de carduri business nominale, și care în urma verificărilor sunt soluționate nefavorabil.

**4.1.13.** Compania va verifica modul în care sunt folosiți banii din contul la care este atașat cardul business, pe baza extraselor de cont și a chitanțelor eliberate odată cu fiecare tranzacție și va sesiza Băncii fără întârziere nejustificată, în condițiile prezentelor CGA, orice operațiune înregistrată incorect.

**4.1.14.** Compania va restitui Băncii cardurile al căror termen de valabilitate a expirat.

**4.1.15.** Compania, ca solicitant al cardului de business, 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 (în cererea de card de debit / credit și / sau pentru 3Dsecure) și nici pentru recepționarea acestor mesaje de către alte persoane care utilizează în fapt respectivul număr de telefon.

În cazul în care compania 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 companie în mod specific în orice unitate a băncii sau prin adresarea acestei solicitari concrete prin intermediul serviciului call center BT.

Acestea nu se modifică automat prin actualizeaza lor doar pe Cererea pentru deschiderea relatiei contractuale și achiziționarea de produse bancare sau Cererea modificare date / drepturi cont.

**4.1.16.** Să inițieze refuz la plată prin prezentarea la o unitate a Băncii și completarea formularului specific, introducerea în aplicația BT Visual Help sau prin apel în Call Center pentru o operațiune executată incorect / neautorizată sau pentru o operațiune autorizată și executată corect de către Bancă, în condițiile prevăzute la Capitolul 6 din prezentele CGA.

**4.2. Utilizatorul autorizat de către companie / deținătorul cardului business, angajat al companiei pentru care persoana juridică a solicitat emiterea unui card business are următoarele OBLIGAȚII:**

**4.2.1.** Va utiliza cardul în conformitate cu prezentele prevederi contractuale și cele legale;

**4.2.2.** Va păstra în condiții bune cardul, pentru a preîntâmpina deteriorarea acestuia și va lua toate măsurile ce se impun pentru a împiedica utilizarea sa de către persoane neautorizate să îl dețină. Astfel, va lua toate măsurile pentru asigurarea siguranței cardului în sensul protejării acestuia împotriva pierderii sau deteriorării, a furtului cardului fizic sau a datelor acestuia, precum și a telefonului, în cazul în care utilizează aplicații de plată, în care și-a înrolat cardurile.

**4.2.3.** Va lua toate măsurile pentru asigurarea siguranței telefonului a cărui număr asociat este declarat în sistemul Băncii, întrucât numărul de telefon reprezintă o metoda 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 aplicații de plată, parola 3D Secure pentru tranzacții online, codul de activare al cardului.

**4.2.4.** Nu va transmite cardul și nu va divulga altor persoane codul PIN / codul de activare / codul unic primit prin SMS pentru înrolarea cardului în aplicația BT Pay sau alte aplicații de plată, codul CVV/CVC al cardului, parola statică, metoda de securizare a dispozitivului pe care sunt instalate aplicațiile de plată; va proteja de privirile altor persoane codurile introduse la bancomat, POS, deblocarea telefonului, codurile primite prin SMS de la Bancă;

**4.2.5.** Nu va păstra codul PIN / codul de activare / codul de deblocare telefon în același loc cu cardul sau datele acestuia și nu își va seta codul PIN sau codul de deblocare telefon pe care este instalată aplicația de plată într-o formă ușor de intuit de către persoane neautorizate (de ex. 0000, 9999, 1234, data nașterii etc.);

**4.2.6.** Va înștiința Banca dacă plicul conținând codul PIN nu a fost sigilat la primire;

**4.2.7.** Va anunța Banca în cazul în care și-a introdus de trei ori PIN-ul / codul de activare eronat sau nu își amintește codul PIN / codul de activare, pentru deblocarea cardului sau alocarea unui nou, cu suportarea comisionului aferent stabilit prin deciziile Băncii;

**4.2.8.** Va anunța Banca în cazul în care nu își amintește parola statică, necesară pentru stabilirea unei noi parole statice (actualizarea parolei statice).

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

**4.2.10.** 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 telefonului 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 producătorul de telefoane, instalarea aplicațiilor Băncii, precum și a celorlalte aplicații utilizate pe dispozitivul în cauză, se va efectua doar din magazinele dedicate Google Play Store, App Store și Huawei App Gallery. Clientul se angajează să coopereze cu Banca în cazul producerii unor atacuri informatice, în vederea identificării sursei atacului.

**4.2.11.** Va anunța Banca despre orice refuz nejustificat de acceptare a cardului de către comercianți sau de către unitățile unei bănci.

**4.2.12.** Va efectua operațiuni cu cardul pe teritoriul României sau în străinătate, în limita plafonului de tranzacționare stabilit de companie, și cu respectarea plafoanelor standard de tranzacționare pe card / cont stabilite prin deciziile Băncii;

**4.2.13.** Va beneficia de înlocuirea cardului / PIN-ului / codului de activare în cazul pierderii / furtului acestora, în cazul expirării termenului de valabilitate a cardului existent sau alte cazuri care necesită acest lucru, cu suportarea taxelor și comisioanelor aferente, de către persoana juridică care a solicitat emiterea cardului;

**4.2.14.** În cazul inițierii unui refuz la plată, să comunice Băncii toate informațiile/documentele solicitate și să întreprindă toate acțiunile necesare pentru a putea fi soluționat refuzul 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 solicită de către Bancă, investigații în anturajul propriu recomandate de către Bancă în urma analizei informațiilor referitoare la tranzacția contestată, etc). În cazul neîndeplinirii acestor obligații în mod complet și în termenul solicitat, Banca se poate afla în imposibilitatea de a soluționa favorabil refuzul la plată.

## **5. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE BĂNCII TRANSILVANIA:**

**5.1. Banca Transilvania, emitentă a cardurilor business pentru persoane juridice/ persoane fizice autorizate, are următoarele drepturi:**

- 5.1.1.** Să debiteze automat contul la care este atașat cardul cu toate tranzacțiile efectuate cu cardurile emise pe acest cont, respectiv taxele și comisioanele ce decurg din utilizarea cardului;
- 5.1.2.** Sa treacă la recuperarea tuturor creanțelor sale rezultate din obligațiile de plată ale companiei, în cazul în care aceasta nu le achită la termen;
- 5.1.3.** Să stabilească și să modifice nivelul minim de disponibilități din contul la care este atașat cardul, taxele și comisioanele aferente tranzacțiilor;
- 5.1.4.** Să solicite de la companie / utilizatorul desemnat / deținător, exemplarul chitanței de cumpărare bunuri, servicii, sau eliberare de numerar precum și exemplarul chitanței de stornare, în cazurile de soluționare a unor operațiuni eronat înregistrate în extrasul lunar de cont / raport de tranzacții, reclamate de companie / deținător;
- 5.1.5.** Pentru tranzacțiile înregistrate ca fiind efectuate cu cardurile business, Banca nu va da curs refuzurilor la plată dacă acestea nu sunt inițiate de către companie / deținător, în termenele de contestare prevăzute la Cap. 6 din prezentele Condiții Generale de Afaceri.
- 5.1.6.** Să retragă dreptul de utilizare a cardurilor business, companiilor ai căror angajați ce folosesc carduri business le utilizează în străinătate pentru alte operațiuni decât pentru eliberări de numerar sau cumpărături de bunuri și servicii, apreciate ca operațiuni valutare curente;
- 5.1.7.** Să înscrie cardul business declarat pierdut / furat, în lista cardurilor interzise la acceptare;
- 5.1.8.** Să perceapă un comision stabilit prin decizia Băncii pentru refuzurile la plată inițiate de companie / deținător și care în urma verificărilor sunt soluționate nefavorabil.
- 5.1.9.** Să distrugă, respectiv închidă, fără o notificare prealabilă a companiei / deținătorului cardurile neridicate în termen de 60 de zile de la data (re)emiterii lor și să procedeze la inactivarea codurilor de activare carduri în termen de 60 (șaizeci) de zile de la data (re)emiterii lor, fără o notificare prealabilă a clientului titular de cont deținător de card / utilizator de card care a solicitat (re)emiterea codului de activare.
- 5.1.10.** 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.
- 5.1.11.** Să notifice clientul, prin mesaje de tip SMS transmise către numărul de telefon declarat de acesta pe cererea de emiterie 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: apropierea datei de expirare a cardului și reemiterea acestuia la scadenta, posibilitatea ridicării cardului din unitatea BT, codul de activare al cardului etc.
- 5.1.12.** Să stopeze de îndată trimiterea oricăror mesaje către o dată de contact (număr de telefon / adresa de e-mail, adresă postală) declarată de utilizatorul autorizat de către companie / deținătorul cardului business / companie, despre care un terț sesizează banca sau despre care banca se autosesizează că nu mai aparține persoanei care a declarat-o.

## **5.2. Banca Transilvania, emitenta a cardurilor business pentru persoane juridice/ persoane fizice autorizate, are următoarele obligații:**

- 5.2.1.** Să blocheze cardul în cazurile în care a fost declarat de către companie / deținător că furat sau pierdut prin metodele descrise la art. 3.10.1.
- 5.2.2.** Să ofere informații privind modul de utilizare a cardurilor, la solicitarea companiei / utilizatorului desemnat / deținătorului;
- 5.2.3.** Să asigure servicii de autorizare non-stop a operațiunilor cu carduri, realizate prin carduri business, dacă nu există instrucțiuni prealabile din partea companiei cu privire la restricții impuse de către companie, în vederea utilizării cardurilor și / sau a fondurilor disponibile în contul la care sunt atașate cardurile (și deschise în numele și pentru companie);
- 5.2.4.** Va pune la dispoziția companiei, extrase de cont lunare (pentru conturile la care sunt atașate cardurile), extrase în care vor fi reflectate toate operațiunile efectuate. Banca va pune la dispoziția unui deținător de card un extras de cont doar în cazurile în care compania acordă deținătorilor de card drepturile corespunzătoare solicitării de extrase de cont pe conturile sale. Extrasele de cont de card lunare în care vor fi reflectate toate operațiunile efectuate, vor fi transmise companiei în modalitatea agreată de Bancă cu aceasta: gratuit, la sediul unității Băncii unde compania și-a deschis contul (pentru luna anterioara celei în care s-a generat), precum și prin mijloace de telecomunicație electronică (E-mail sau prin intermediul aplicațiilor de Internet Banking în cazul companiilor cu carduri business, care sunt și utilizatori ai acestor produse oferite de către Bancă, etc.), fie prin poșta (pe suport de hârtie), contra cost, la sediul acesteia.

În cazul cardurilor atașate la conturile curente, extrasul de cont corespunde extrasului centralizator de cont curent disponibil în unitățile Băncii, pe suport de hartie, gratuit. În cazul în care clientul compania care a solicitat asemenea carduri business, utilizează și aplicațiile de Internet Banking oferite de Bancă, poate

accesa prin intermediul acestora, extrasele de cont curent lunare (gratuit, fără costuri suplimentare pentru serviciul de vizualizare extrase de cont curent).

Suplimentar față de extrasul de cont, Banca pune la dispoziția persoanelor pe numele cărora s-au emis cardurile business, rapoarte de tranzacții lunare, care conțin detalii doar despre operațiunile efectuate cu cardul business propriu: referința tranzacției care permite identificarea individuală a fiecărei operațiuni în parte, valoarea operațiunii în valuta cardului pentru care s-a generat raportul informativ, comisioanele / taxele aferente operațiunilor derulate și înregistrate în contul respectiv / alte taxe și comisioane aferente, curs de schimb valutar, data înregistrării tranzacției în cont (data debitării contului), precum și explicațiile aferente fiecărei operațiuni în parte. Rapoartele de tranzacții se vor remite conform celor agreeate cu compania: gratuit, prin mijloace de telecomunicație electronică (e-mail sau prin intermediul aplicațiilor de Internet Banking în cazul companiilor cu carduri business, care sunt și utilizatori ai acestor produse oferite de către Bancă, etc.) sau prin poșta (pe suport de hârtie), contra cost, la sediul companiei. Extrasele de cont de card business și rapoartele de tranzacții informative aferente cardurilor business se vor transmite prin E-mail la adresa de e-mail a companiei. În cazul în care, din motive neimputabile și independente de voința Băncii, nu se primesc la timp extrasele de cont de card / rapoartele de tranzacții, Compania are posibilitatea de a se informa la Bancă cu privire la tranzacțiile înregistrate cu cardurile.

**5.2.5.** Să facă cunoscut companiei / utilizatorilor desemnați / deținătorilor, prin afișare la sediile Băncii și / sau publicare pe pagina web a Băncii, modificările intervenite cu privire la nivelul comisioanelor, taxelor și condițiilor de emiterie și utilizare a cardurilor. În cazul în care survin modificări privind prevederile și / sau clauzele contractuale, Banca va notifica compania, urmând ca aceasta să răspundă în termen de 60 (șaizeci) de zile cu privire la acceptarea sau refuzul noilor condiții. Netransmiterea către Bancă, de către companie, a opțiunii sale, în scris, în termenul precizat mai sus, echivalează cu acceptarea tacită de către companie a modificărilor survenite. În cazul modificărilor de taxe și comisioane, Banca va notifica compania pe suport de hârtie și doar eventual prin mijloace alternative de comunicare electronică (e-mail, fax etc.) în termenele și condițiile prevăzute de dispozițiile legale în vigoare;

**5.2.6.** Să crediteze în maxim 24 (douăzeci și patru) de ore, conturile la care sunt atașate cardurile business, cu toate sumele de alimentare ale conturilor, inclusiv cu dobânda lunară cuvenită;

**5.2.7.** Să înlocuiască la cererea reprezentantului legal al companiei, cardurile business reclamate ca pierdute / furate / demagnetizate / deteriorate, cu suportarea de către companie a taxelor și comisioanelor aferente;

**5.2.8.** Banca nu este răspunzătoare de neautorizarea unei operațiuni sau de neacceptarea unui card la plată ca urmare a neindeplinirii de către companie / utilizatorul desemnat de către companie / deținător a unei obligații ce-i revine în conformitate cu prezentul contract, respectiv în situațiile care au apărut din motive independente de voința Băncii (de exemplu și fără a se limita la următoarele: introducerea eronată a PIN-ului / codului de activare, 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).

**5.2.9.** Banca este răspunzătoare față de companie / deținător pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a tranzacțiilor prin card, în cazul în care executarea necorespunzătoare este atribuită unei disfuncționalități a instrumentului, a dispozitivului, a terminalului sau a oricărui alt echipament al băncii emitente a cardului, cu condiția ca disfuncționalitatea să nu fi fost cauzată de către companie / utilizatorul desemnat de către companie / deținător cu bună știință;

**5.2.10.** 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.

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

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

**6.1.1.** În cazul în care Compania / Utilizatorul cardului constată că o operațiune de plată a fost neautorizată sau executată incorect, acesta va contesta operațiunea de plată respectivă 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 cunostință efectuarea tranzacției. Banca nu este raspunzătoare 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.** Refuzul la plată se poate iniția fie de către Utilizatorul / Deținătorul cardului, fie de către reprezentantul legal al companiei în relația cu Banca.

**6.1.4.** În cazul unei operațiuni neautorizate, pentru care Utilizatorul/Deținătorul nu și-a exprimat consimțământul așa cum este definit la art. 3.6. - 3.7. și pentru care Utilizatorul / Deținătorul/reprezentantul indicat la art. 6.1.3. a inițiat un refuz la plată în termenul prevăzut la art 6.1.1, în condițiile în care acesta și-a îndeplinit obligațiile prevăzute în prezentele Condiții Generale de Afaceri, 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 următoarei zile lucrătoare, după ce a constatat sau a fost notificată cu privire la operațiune, cu excepția cazului în care Banca are motive rezonabile să suspecteze că platitorul a acționat/acționează fraudulos..

**6.1.5.** În cazul în care ulterior restituirii sumei obiect al operațiunii de plată neautorizate în condițiile art. 6.1.4., 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.

**6.1.6.** În cazul unei operațiuni executate incorect, în cazul în care Utilizatorul/Deținătorul/reprezentantul indicat la art. 6.1.3. 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.

**6.1.7.** 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.

**6.1.8.** Refuzul la plata nu echivalează cu anularea tranzacției sau cu oprirea acesteia de la decontare. Dispozițiile art. 3.12. privind imposibilitatea opririi de la decontare a tranzacției se aplică în mod corespunzător.

**6.1.9.** Până la momentul declarării pierderii / furtului cardului, compania / 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 considerate frauduloase. Răspunderea companiei / Clientului deținător de card privind acoperirea pierderilor este integrală în cazul în care acesta sau utilizatorul de card a acționat în mod fraudulos, cu rea credință sau nu a respectat intenționat sau din neglijență gravă una sau mai multe obligații care le revin în temeiul prezentelor CGA.

Evaluarea răspunderii companiei / Clientului deținător de card se face ținând cont, în special, de natura elementelor de securitate personalizate ale instrumentului de plată / telefonului mobil 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 eventuală 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 a fost dublată 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.** Refuzul la plată se poate iniția fie de către Utilizatorul/Deținătorul cardului, fie de către reprezentantul legal al companiei în relația cu Banca.

**6.2.3.** 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 inițiat în temeiul art. 6.2. nu echivalează cu anularea tranzacției sau cu oprirea acesteia de la decontare, dispozițiile art. 3.12. privind imposibilitatea opririi de la decontare a tranzacției aplicându-se în mod corespunzător.

**6.2.4.** Deținătorul / Utilizatorul înțelege și acceptă că refuzurile la plată inițiate potrivit dispozițiilor prezentului art. 6.2. vor fi soluționate potrivit reglementărilor 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.

**6.2.5.** În aplicarea dispozițiilor art. 6.2.4., Deținătorul / Utilizatorul / reprezentantul indicat la art. 6.2.2. 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 toate documentele și informațiile necesare inițierii demersurilor de recuperare a sumei în numele său, încadrându-se în termenele prevăzute de regulamentele organizațiilor de plată pentru inițierea acestor demersuri de recuperare a sumei.

**6.2.6.** 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 declară că se obligă să verifice extrasele de cont imediat după primirea acestora, în conformitate cu dispozițiile prevăzute în partea generală a prezentelor Condițiilor 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 Client a termenului de contestare a operațiunii de plată, Clientul exonerează Banca de orice răspundere.

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

**6.2.8.** Banca va comunica Deținătorului/Utilizatorului 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 calendaristice 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.

**6.2.9.** 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 nu exclude posibilitatea decontării ulterioare a sumei corespunzătoare operațiunii de plată. În cazul decontării ulterioare, în cazul în care refuzul la plată a fost soluționat favorabil, 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.

**6.2.10.** În cazul în care fondurile nu au putut fi recuperate, Banca furnizează Utilizatorului/Deținătorului, toate informațiile de care dispune și care sunt relevante pentru plătitor, pentru a permite acestuia să inițieze o acțiune în justiție în vederea recuperării fondurilor de la comerciant.

**6.2.11.** 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 companie / 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 companiei / 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 companiei;
- să refuze emiterea unui nou card sau înlocuirea cardului, în cazul în care compania nu consimte să răspundă financiar pentru tranzacțiile efectuate cu cardul până la acel moment.

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

Banca își rezervă dreptul de a raporta compania / 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.

**7.2.** În cazul apariției unei suspiciuni de utilizare a unui card fără știința sau fără acordul companiei / utilizatorului de card, ca măsură de protejare a acestuia și evitare sau de limitare a pierderilor suferite de acesta, Banca are dreptul să ia următoarele măsuri fără o notificare prealabilă a companiei / 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 compania / utilizatorul de card (prin orice mijloace disponibile: telefon, fax, email, scrisoare) ulterior întreprinderii măsurilor specifice.

**7.3.** Banca își rezervă dreptul de a limita / suspenda utilizarea cardului și de a indisponibiliza sumele aflate în conturile deținătorului, în anumite situații, cum ar fi: popriri, sechestre, alte prevederi legale etc.

**7.4.** 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 companiei și două luni în situația în care denunțarea se realizează din inițiativa Băncii. 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.

**7.5.** 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 companie / utilizatorul de card;
- Compania / utilizatorul de card omite să notifice orice modificări ale datelor lor personale;
- Clientul derulează tranzacții a căror valoare excede disponibilitățile din contul la care este atașat cardul, în condițiile în care, în urma notificării Clientului utilizând datele de contact declarate Băncii, acesta nu acoperă debitul creat în termenele prevăzute în prezentele CGA, respectiv în notificarea transmisă de Bancă;
- Compania / utilizatorul de card încalcă prezentele CGA.

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

## **8. DURATA SI MODIFICARI**

**8.1.** Prezentul contract referitor la emiterea și funcționarea cardurilor business, are o valabilitate de 5 (cinci) ani de la data semnării cererii de emitere card. Acesta se prelungește automat, pe noi perioade egale cu durata inițială a contractului, dacă se întrunesc cumulativ următoarele condiții:

- nu s-a înregistrat din partea companiei o solicitare expresă scrisă de renunțare, cu cel puțin 30 (treizeci) de zile calendaristice înainte expirării acestuia;  
- dacă în urma analizei Băncii, aceasta constată că în ultimele 6 (șase) luni calendaristice anterioare s-au înregistrat tranzacții cu cardurile business emise la solicitarea companiei;  
- în urma analizei efectuate de Bancă, aceasta nu a denunțat unilateral contractul ca urmare a nerespectării de către companie / utilizatorul desemnat de către companie / deținătorul de card, a obligațiilor asumate prin prezentul contract.  
Banca va reemite cardul, cu suportarea de către companie a tuturor taxelor și comisioanelor ce decurg din aceasta operațiune.

**8.2.** Banca poate modifica clauzele prezentului contract oricând ca urmare a unor prevederi legale ulterioare încheierii contractului care sunt de natura să ducă la modificarea de drept a acestuia, cu notificarea scrisă a companiei, la adresa menționată de companie, cu respectarea termenelor prevazute la Art. 5.2.5.

**8.3.** Compania este de acord ca pe parcursul derularii contractului este posibilă majorarea sumelor datorate în cazul materializării riscului valutar, în cazul creșterii costului provenind din comisioane și alte cheltuieli datorate terților (Visa, Mastercard, curierat etc.), care sunt prevazute în contract / anexa acestuia.

## **VIII.2. TERMENII ȘI CONDIȚIILE SERVICIULUI SMS ALERT PENTRU CARDURILE BUSINESS**

### **1. DEFINIȚII:**

**Contract SMS Alert:** formularul (după caz, formularul unic, formularul specific cererii de contractare a serviciului SMS Alert sau solicitarea telefonica prin Call Center) cuprinzând solicitarea de contractare a serviciului SMS Alert, semnată / formulata de către companie ("beneficiar") prin persoanele îndreptățite să o reprezinte în relația cu Banca și avizată de către Bancă, împreună cu termenii și condițiile serviciului SMS Alert pentru cardurile business.

### **2. SMS ALERT**

**SMS Alert** este un serviciu oferit de Bancă prin care clienții săi titulari ai unui card de credit / debit vor fi informați în timp real despre tranzacțiile efectuate cu cardul abonat la acest serviciu.

**Dupa abonare, Banca va transmite SMS-uri pentru urmatoarele tranzactii efectuate cu cardul:**

- Tranzacții de plată cu cardul la POS, atât în țară cât și în străintate;
- Tranzacții de plată cu cardul pe Internet, atât în țară cât și în străinatate;
- Tranzactii de retragere de numerar de la ATM, atât în țară cât și în străinatate;
- Plata facturilor de la ATM / automatul de plăți;
- Tranzacții de autorizare vocala din call center (imprinter – VOICE / MOTO);
- Blocare / deblocare card efectuată de call center;
- Tranzacții de preautorizare cu cardul la POS atât în țară, cât și în străinatate;
- Tranzacții de preautorizare cu cardul pe Internet atât în țară, cât și în străinatate;
- Interogari de sold pe POS;
- Tranzacții reversate / anulate.
- La momentul activării / dezactivării serviciului SMS Alert

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 mentionat in cererea/formularul 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 aceasta modificare;

Numărul de telefon nu se modifică automat prin actualizarea lui doar pe Cererea pentru deschiderea relației contractuale și achiziționarea de produse bancare sau Cererea modificare date / drepturi cont.

## **2. TAXE ȘI COMISIOANE**

Taxele și comisioanele aplicate pentru utilizarea acestui serviciu sunt stabilite conform deciziei Băncii în vigoare la momentul perceperii comisioanelor.

Contravaloarea serviciului prestat va fi încasată lunar, la data aniversării, prin debitarea contului la care este atașat cardul Beneficiarului.

Clientul va plăti lunar Băncii contravaloarea serviciului prestat, indiferent dacă a utilizat sau nu cardul pentru tranzacții în luna respectivă, începând cu luna încheierii contractului, indiferent de numărul de zile în care serviciul a fost activ în cursul respectivei luni. Contravaloarea serviciului se percepe inclusiv în luna în care contractul încetează, indiferent de numărul de zile în care serviciul a fost activ în cursul respectivei luni.

## **3. RĂSPUNDEREA PĂRȚILOR**

**3.1.** În baza contractului SMS Alert, clientul beneficiar al acestui serviciu mandatează Banca să transmită SMS-uri pentru tranzacțiile efectuate fără a fi necesare instrucțiuni suplimentare;

**3.2.** Beneficiarul are obligația de a notifica în scris Banca cu privire la orice modificare apărută în datele sale de identificare și restul datelor furnizate prin prezentul contract, imediat ce respectivele modificări au avut loc;

**3.3.** Beneficiarul își asumă responsabilitatea pentru corectitudinea datelor de identificare furnizate Băncii (numele și prenumele beneficiarului, 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 care face obiectul contractului SMS Alert nu poate fi executată din culpa beneficiarului (date de identificare ale beneficiarului incorecte, etc.), beneficiarul va datora în continuare 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 beneficiar la efectuarea plății facturilor la ATM.

**3.7.** Banca va fi responsabilă, în ceea ce privește transmiterea informațiilor, numai pentru neglijența gravă sau conduită 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 contractului, acestea vor fi notificate Beneficiarului cu 30 (treizeci) de zile înainte de intrarea în vigoare a acestora. Beneficiarul are dreptul de a denunța unilateral contractul în mod gratuit înainte de data propusă pentru intrarea în vigoare a modificărilor.

**4.2.** Neprimirea de către Bancă a unui răspuns din partea beneficiarului, 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 30 (treizeci) zile 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. VALABILITATEA CONTRACTULUI SMS ALERT:**

Contractul SMS Alert are valabilitate de un an, începând cu data semnării acestuia, cu prelungire automata în cazul în care niciuna dintre părți nu-l denunța. Contractul se prelungește automat odată cu reemiterea cardului abonat la acest serviciu.

## **6. ÎNCETAREA CONTRACTULUI SMS ALERT**

**6.1.** Contractul SMS Alert încetează de drept la data închiderii cardului și / sau a contului de card, din cauze autorizate de lege, de CGA sau oricând, cu acordul părților.

**6.2.** Beneficiarul poate denunța unilateral contractul SMS Alert în orice moment după activarea serviciului și fără a se aplica un comision penalizator sau orice altă taxă, dar numai cu îndeplinirea prealabilă a obligației de achitare integrală a contravalorii taxei aferente acestui serviciu pentru luna în curs. În acest scop, Beneficiarul se va prezenta la Bancă și va completa formularul corespunzător furnizat de Bancă în acest sens.

**6.3.** Banca poate denunța unilateral contractul SMS Alert cu condiția notificării Beneficiarului în scris, cu 30 (treizeci) de zile anterior datei solicitate pentru încetare.

**6.4.** Banca poate cere rezilierea contractului dacă Beneficiarul nu își îndeplinește o obligație care este în sarcina sa.

**6.5.** Banca își rezervă dreptul de a rezilia contractul SMS Alert în cazul în care Beneficiarul acumulează debite față de Bancă pe o perioadă mai mare de 60 de zile calendaristice.

**6.6.** Beneficiarul poate cere rezilierea contractului SMS Alert dacă Banca nu începe prestarea serviciilor (fără să aibă un motiv justificat) sau nu reia prestarea serviciilor suspendate, în termenul stabilit de reîncepere a serviciilor.

**6.7.** Cererea de reziliere a contractului SMS Alert (notificarea) pentru motivele menționate la art. 6.4 și 6.5, se va comunica celeilalte părți, cu cel puțin 30 de zile anterior datei solicitate de reziliere. Dacă în termen de 30 de zile de la data notificării partea notificată nu formulează obiecțiuni asupra motivului de reziliere invocat în notificare astfel încât părțile să inițieze rezolvarea amiabilă și reluarea derulării contractului, aceasta se consideră acceptată și se procedează în consecință.

**6.8.** Banca își rezervă dreptul de a rezilia contractul SMS Alert, în cel mult 30 (treizeci) zile de la apariția unor circumstanțe care nu au putut fi prevăzute la data încheierii acestuia și care conduc la modificarea clauzelor **Termenilor și condițiilor privind serviciul SMS ALERT pentru cardurile business** în așa măsură încât îndeplinirea acestora ar fi contrară interesului public, precum și în orice moment în care constată nerespectarea prezentelor prevederi de către client.

**6.9.** În toate cazurile prevăzute mai sus, Banca are dreptul de a pretinde plata corespunzătoare pentru taxa aferentă serviciului prestat, până la data denunțării unilaterale / rezilierii acestuia.

## **7. COMUNICĂRI**

Toate notificările și corespondențele între părți se realizează prin mijloacele prevăzute în CGA.

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

**8.1.** Prezentele **Termene și condiții privind serviciul SMS ALERT pentru cardurile business** 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.

**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 informații și transmiterea lor prin acest serviciu. Banca nu va fi ținută răspunzătoare în ceea ce privește respectarea confidențialității, decât dacă se stabilește că lipsa acesteia se datorează neglijenței sale.

Fiecare Parte va trata informațiile confidențiale ca fiind strict confidențiale și va folosi, reproduce sau retransmite informații confidențiale numai în scopul realizării obiectului prezentelor **Termene și condiții privind serviciul SMS ALERT pentru cardurile business.**

### **VIII.3. TERMENII ȘI CONDIȚIILE SERVICIULUI BT ALERT**

#### **1. DEFINIȚII:**

**Convenție BT Alert:** formularul (după caz formularul unic sau formularul specific cererii de contractare a serviciului BT Alert) cuprinzând solicitarea de contractare a serviciului BT Alert, semnată de către companie prin persoanele îndreptățite să o reprezinte în relația cu Banca și avizată de către Bancă, împreună cu termenii și condițiile serviciului BT Alert.

**BT Alert** este un serviciu oferit de Bancă prin care clienții săi persoane juridice vor fi informați în timp real despre situația existentă pentru conturile curente de disponibil și / sau de consemnare setate la acest serviciu. Toate tipurile de notificări se vor trimite în intervalul orar 8.00-20.00 zilnic, iar pentru încasările primite în afara acestei perioade se vor trimite notificările la începutul următorului interval orar. Notificarile aferente BT Alert se transmit prin mesaj SMS, la numărul de telefon declarat de client pentru acest serviciu.

#### **Situațiile în care Banca va transmite SMS-uri aferente serviciului BT Alert:**

- Soldul zilnic de la ora 9.00 și / sau ora 12.00 în funcție de opțiunea clientului.
- Încasările creditate pe conturile curente de disponibil și / sau de consemnare selectate luând în considerare limita minimă a valorii unei încasări pentru care se dorește trimiterea de notificări.
- Notificările cu privire la cec / bilet la ordin / cambie venite la plată, pe măsura ce informația este la dispoziția Băncii. Notificările se vor trimite pentru cec / bilet la ordin / cambie venite la plată, intrabancare și interbancare, decontate electronic;
- Refuzurile la plată a instrumentelor de debit: aceste notificări se vor transmite pentru fiecare filă de cec / bilet la ordin / cambie pentru care se face refuz total sau parțial la plată, pe măsură ce informația este la dispoziția Băncii.
- Plăți: aceste notificări se vor transmite pentru debitările efectuate cu ordin de plata / cec / bilet la ordin / cambie din conturile curente de disponibil selectate de client și în conformitate cu valoarea minimă a tranzacției pentru care va fi notificat.

SMS-urile se transmit automat, pe numerele de telefon declarate pentru serviciul BT Alert, în momentul în care Banca dispune de informațiile specificate anterior.

Numărul de telefon menționat în cererea / formularul 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 unei noi convenții BT Alert;
- prin apelarea serviciului call center BT, unde se va putea adresa operatorului solicitarea de modificare a numărului de telefon utilizat pentru serviciului BT Alert.

Numărul nu se modifică automat prin actualizarea lui doar pe Cererea pentru deschiderea relației contractuale și achiziționarea de produse bancare sau Cererea modificare date / drepturi cont.

#### **2. OBLIGAȚIILE CLIENTULUI**

Clientul se obligă să anunțe Banca în cazul în care constată că serviciul de informare nu a fost activat în termenul prevăzut de prezenta convenție.

Clientul se obligă să notifice Banca imediat ce apar modificări cu privire la orice date care pot afecta confidențialitatea sau integritatea informațiilor transmise prin serviciile descrise în prezenta convenție.

Clientul răspunde pentru acuratețea oricărei informații transmise către Bancă.

Clientul autorizează Banca să debiteze contul curent de disponibil cu contravaloarea comisioanelor și taxelor datorate conform art. 4.

#### **3. OBLIGAȚIILE BĂNCII**

Banca se obligă să transmită informațiile solicitate de client numai către numerele de telefon indicate în mod expres de acesta, conform art. 2 din prezenta convenție.

Banca se obligă să activeze serviciile de informare solicitate de client în maxim 24h de la semnarea Convenției BT Alert.

Banca se obligă să trimită către client notificări conținând soldul disponibil, încasările pe cont, plățile cu

ordin de plată / cec / bilet la ordin / cambie din cont, cec / bilet la ordin / cambie primite la plată și / sau refuzurile la plată a instrumentelor de debit care sunt la dispoziția Băncii începând cu data activării.

#### **4. TAXE ȘI COMISIOANE**

Clientul datorează Băncii pentru serviciul prestat taxele și comisioanele stabilite conform deciziei Băncii în vigoare la momentul perceperii comisioanelor.

Broșura de taxe și comisioane poate fi consultată de client în orice unitate a Băncii sau accesând site-ul oficial al Băncii Transilvania

Taxele și comisioanele aferente serviciilor prestate prin prezenta convenție se vor percepe lunar din contul curent de disponibil specificat, la aniversarea activării produsului de notificare.

Tipul de abonament solicitat este BT Alert 40 SMS / BT Alert 80 SMS, în funcție de opțiunea clientului.

Pentru notificările suplimentare, neincluse în abonament, se va percepe un comision suplimentar, conform deciziei de taxe și comisioane în vigoare la momentul perceperii comisioanelor.

Banca poate modifica unilateral valoarea taxelor / comisioanelor percepute pentru serviciile prestate în baza Convenției BT Alert, noile valori urmând a fi comunicate clientului prin afișare la sediile Băncii sau / și prin SMS, înainte de intrarea lor în vigoare.

În cazul în care Clientul renunță la acest serviciu, abonamentul pentru luna în curs se va percepe în ziua dezactivării serviciului.

#### **5. LIMITAREA RĂSPUNDERII**

5.1. Banca nu va fi responsabilă față de Client pentru primirea cu întârziere a notificărilor, decât în cazul unei culpe dovedite a Băncii în legătură cu obligațiile asumate de către Bancă prin prezenta convenție.

5.2. Banca nu va fi responsabilă față de Client pentru cazurile în care accesul la canalele de transmitere a informațiilor se face de către persoane neautorizate de Bancă și / sau de client.

5.3. 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 convenției BT Alert, numărul de telefon declarat de către client pentru acest serviciu.

#### **6. FORȚA MAJORĂ**

Orice împrejurare independentă de voința părților și de neînlăturat, intervenită după data semnării prezentului contract, care împiedică executarea acestuia, considerată ca forță majoră conform legislației române în vigoare, exonerează de răspundere parțial sau total partea care o invocă.

Partea care invocă forța majoră trebuie să anunțe cealaltă parte, în scris, în termen de 1 zi, existența cazului de forță majoră și să facă dovada acestuia prin certificatul eliberat de Camera de Comerț și Industrie a României sau altă autoritate abilitată prin lege în termen de 5 zile de la data anunțării cazului de forță majoră.

Dacă evenimentul de forță majoră durează mai mult de 3 luni de la data anunțării lui atunci părțile pot decide fie continuarea executării contractului fie încetarea lui fără plata de daune interese.

#### **7. CONFIDENȚIALITATE**

Pe perioada de derulare a prezentului contract, fiecare Parte va păstra confidențialitatea tuturor informațiilor sau a datelor cunoscute, indiferent sub ce formă ar exista, atât a celor direct legate de prezentul contract, cât și a celorlalte date referitoare la cealaltă Parte, indiferent pe ce cale le-a aflat, sub sancțiunea rezilierii contractului și a suportării daunelor ce le-ar cauza celeilalte părți ca urmare a nerespectării acestei clauze.

Clauza de confidențialitate obligă partea care a ajuns în posesia unor astfel de informații să nu le divulge unei terțe părți, în niciun caz și sub nicio formă, cu excepția situațiilor prevăzute în normele imperative ale legii.

## 8. DISPOZIȚII FINALE

Prezenta convenție intră în vigoare începând cu data semnării acesteia, are valabilitate de un an de zile și se prelungește de drept dacă niciuna din părți nu o denunță cu un preaviz, cu minim 10 (zece) zile înaintea expirării perioadei contractuale.

De la data intrării în vigoare a acestei convenții își încetează efectele orice convenții anterioare, având același obiect.

Prezentul contract poate fi modificat, cu acordul părților.

Banca își rezervă dreptul de a rezilia convenția BT Alert în cazul în care Beneficiarul acumulează debite față de Bancă pe o perioadă mai mare de 60 de zile calendaristice.

Oricare din părți poate denunța unilateral prezentul contract, în scris, cu un preaviz de 10 (zece) de zile înaintat celeilalte părți, dacă prin acordul părților nu s-a convenit alt termen.

Eventualele litigii decurgând din interpretarea sau executarea prezentului contract vor fi soluționate de părți pe cale amiabilă sau, în cazul în care acest lucru nu este posibil, de către instanțele judecătorești competente conform legii române.

### VIII.4. TERMENII ȘI CONDIȚIILE PENTRU UTILIZAREA ȘI EFECTUAREA DE TRANZACȚII BANCARE PRIN APLICAȚIA DE INTERNET BANKING NeoBT / BT24 / BT Go

#### 1. DEFINIȚII

**Banca** - Banca Transilvania, asigură clienților serviciile informatice NeoBT / BT24 / BT Go- de Internet Banking și Mobile banking.

**Aplicația de internet banking online** –NeoBT / BT24 / BT Go internet și / sau mobile banking.

**Aplicația de internet banking online** NeoBT / BT24 / BT Go - aplicația de internet și mobile banking ce facilitează efectuarea unor operațiuni bancare prin intermediul internetului. Aceasta pot sa fie accesată prin computer sau prin intermediul unui smartphone cu acces la internet în vederea obținerii de informații financiare privind conturile bancare ale clientului și efectuarea de operațiuni bancare, precum și posibilitatea activării / dezactivării unor facilități / servicii disponibile în cadrul aplicației. Aplicația NeoBT / BT24 / BT Go se instalează din magazinele online dedicate pentru Android și IOS.

Detalii despre NeoBT / BT24 / BT Go se regăsesc pe [www.bt24.ro](http://www.bt24.ro) , [www.neobt.ro](http://www.neobt.ro), [www.BTGo.ro](http://www.BTGo.ro)

**Client** - persoana juridică, având cont deschis la Bancă, ce solicită Băncii activarea serviciului de internet banking NeoBT / BT24 / BT Go fie online sau direct prin unitățile Băncii

**Utilizator(i)** – clientul sau persoana / persoanele mandatate de client să efectueze în numele său operațiuni bancare, sub condiția ca speciamentele de semnături ale acestor persoane să fi fost depuse la Bancă și dacă sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții:

- acestor persoane banca le-a aplicat anterior măsurile de cunoaștere a clientelei;
- aceste persoane au declarat Băncii un număr de telefon mobil și o adresă 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** de internet banking NeoBT / BT24 / BT Go - formularul prin care se solicită activarea serviciului, completat pe suport de hârtie (la sediile Băncii) sau electronic (în cazul clienților care aplică online).

**Contract de internet banking** NeoBT / BT24 / BT Go - ansamblul format din cererea de activare NeoBT / BT24 / BT Go și *Condițiile de utilizare și efectuare a tranzacțiilor bancare prin internet banking* NeoBT / BT24 / BT Go incluse în *CGA-PJ*.

NeoBT / BT24 / BT Go **Contact Center** - suport pentru acordarea de asistență și informații generale utilizatorilor de **internet banking** NeoBT / BT24 / BT Go, prin intermediul telefonului, e-mailului sau a altor căi de comunicație.

**Mesageria securizată** (doar pentru NeoBT / BT24)- mod de comunicare criptat între utilizator și Bancă, 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 bucura 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 **de internet banking** NeoBT / BT24 / BT Go, 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 NeoBT / BT24, aplicația de internet banking și generează coduri unice aleatoare care vor fi folosite de utilizatori atât pentru conectarea la NeoBT / BT24 aplicația de internet banking cât și pentru autorizarea tranzacțiilor efectuate prin intermediul acestei aplicații. Acest dispozitiv, în formă fizică, este proprietatea Băncii și poate fi blocat / reactivat sau retras oricând în mod unilateral de către Bancă în cazurile și condițiile prevăzute de prezentul contract.

## **Cap. II. CONDIȚII PREALABILE**

**2.1.** În vederea utilizării aplicației de internet banking NeoBT/BT24/BT Go, 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 aplicația de internet banking NeoBT / BT24 / BT Go 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 țin 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 aplicația de internet banking NeoBT / BT24 / BT Go, 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 licența, 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 aplicației de internet banking NeoBT/BT24/BT Go, 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 ale clientului și să distrugă / modifice conținutul ordinilor transmise online de către utilizator. Prin utilizarea aplicației de internet banking NeoBT/BT24/BT Go, Clientul își asumă riscurile atacurilor de tip phishing țintite 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 aplicația de internet banking NeoBT / BT24 / BT Go.

**2.3.** Banca nu are nicio obligație legată de instalare, întreținere, reparație sau setare a echipamentelor prin intermediul cărora utilizatorul accesează aplicația de internet banking NeoBT / BT24 / BT Go.

**2.4.** Banca nu are nicio răspundere în ceea ce privește eventualele erori ce pot apărea în utilizarea aplicației de internet banking NeoBT / BT24 / BT Go și care se datorează unor defecțiuni, erori sau datorită nerespectării prevederilor legale ce reglementează utilizarea serviciilor, în general și a serviciilor de telecomunicații, în special.

**2.5.** Banca, în funcție de opțiunea Clientului, va pune la dispoziția acestuia fie aplicația de Internet Banking, fie pachetul de servicii: Internet Banking și Mobile Banking.

**2.6.** Condițiile de utilizare în siguranță a aplicației de internet banking NeoBT / BT24 / BT Go se pot consulta pe pagina de internet [www.bancatransilvania.ro](http://www.bancatransilvania.ro).

### **3. OBIECTUL CONTRACTULUI aplicației de internet banking NeoBT / BT24 / BT Go**

**3.1.** Obiectul prezentului contract constă în accesul la aplicația de internet banking NeoBT / BT24 / BT Go în scopul utilizării tuturor funcționalităților disponibile, atât de către clienți cât și de către utilizatorii desemnați de acesta. Tipologia operațiunilor / altor facilități disponibile prin aplicația de internet banking NeoBT / BT24 / BT Go este prezentată în instrucțiunea / manualul de lucru ale fiecărei aplicații.

### **4. ACCESAREA APLICAȚIEI NeoBT / BT24 / BT Go de internet banking**

**4.1.** Funcționalitățile, instrucțiunile de lucru, condițiile de utilizare în siguranță a aplicației se pot consulta pe pagina de internet la [www.neobt.ro](http://www.neobt.ro), [www.bt24.ro](http://www.bt24.ro) sau [www.BTGo.ro](http://www.BTGo.ro)

**4.2.** Accesul utilizatorului în aplicația de internet banking se realizează în funcție de metoda de autentificare aleasă de client, dintre metodele puse la dispoziție de către Bancă la momentul încheierii contractului (SMS-OTP, token) identificat prin momentul acceptării acestor *Termeni si Condiții* (fie la semnarea cererii NeoBT / BT24 / BT Go în unitatea Băncii, fie la prima accesare a aplicației de internet banking NeoBT / BT24 / BT Go).

**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 Bancă, o parolă temporară care trebuie schimbată la prima utilizare, urmând ca un cod unic de conectare și autorizare a operațiunilor să fie recepționat prin SMS la numărul de telefon declarat în cererea de activare a serviciului de internet banking NeoBT / BT24 / BT Go.

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

**4.2.3.** În cazul în care Clientul are token ca metoda de autentificare, clientului i se va reține contravaloarea token-ului fizic, astfel cum este aceasta prevăzută în lista de taxe și comisioane a Băncii în vigoare la data aducerii / luării la cunoștință la / de către Bancă a intervenirii următoarelor situații:

a. - clientul predă Băncii token-ul nefuncțional din culpa acestuia;

b. - clientul nu predă Băncii token-ul;

c. - clientul își blochează definitiv token-ul - dispozitiv nefuncțional datorită blocării temporare a acestuia de 3 ori;

d. - în cazul în care Banca va inactiva clientul deoarece nu accesează aplicația pentru o perioadă de 3 luni sau acumulează debite restante. În acest caz, clientul va fi notificat în scris să se prezinte la Bancă pentru returnarea token-ului, iar dacă în termen de 10 (zece) zile nu va răspunde notificării Banca are dreptul să perceapă contravaloarea acestuia.

Clientul autorizează Banca să îi debiteze contul cu suma aferentă fiecărui dispozitiv token în cazurile în care intervine una dintre situațiile expuse mai sus.

**4.2.4.** Utilizatorul are obligația de a nu divulga altor persoane detaliile de autentificare în aplicația de Internet Banking NeoBT / BT24 / BT Go și are întreaga responsabilitate de a păstra confidențialitatea acestor date în mod corespunzător, astfel încât aplicația să nu poată fi utilizată cu datele utilizatorului de către terțe persoane.

În cazul în care utilizatorul realizează sau suspectează că datele sale de autentificare în aplicația de Internet Banking NeoBT / BT24 / BT Go au ajuns la alte persoane sau că sunt folosite fără drept, utilizatorul are obligația de a anunța imediat Banca și să solicite schimbarea datelor de autentificare și / sau suspendarea temporară a accesului în aplicație. Utilizatorul va informa Banca fără întârziere cu

privire la momentul în care a realizat că datele de autentificare au ajuns în posesia unui terț și dacă a existat vreo utilizare neautorizată a aplicației.

**4.2.5.** Utilizatorul are obligația de a se deconecta din aplicație după finalizarea efectuării operațiunilor bancare / utilizării facilităților din aplicația de Internet Banking NeoBT / BT24 / BT Go.

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

**4.2.6.** Clientul declară ca nicio operațiune care se efectuează prin conturile sale prin intermediul aplicației de Internet Banking NeoBT / BT24 / BT Go nu va încălca prevederile legislației privind prevenirea și combaterea spălării banilor și își asumă întreaga responsabilitate privind legalitatea și legitimitatea operațiunilor efectuate. Totodată, clientul se obligă să furnizeze Băncii toate documentele justificative solicitate de BT, de Banca Națională a României sau de altă autoritate competentă. În cazul în care clientul refuză / nu prezintă informațiile / documentele justificative solicitate de Bancă, Banca are dreptul de a suspenda prestarea serviciului până la clarificarea situației.

## **5. COSTURI, TAXE ȘI COMISIOANE AFERENTE APLICATIEI DE INTERNET BANKING NeoBT / BT24**

**5.1.** Costurile pentru utilizarea aplicației de Internet Banking NeoBT / BT24 / BT Go, precum și taxele și comisioanele percepute pentru operațiunile bancare efectuate de către utilizator prin intermediul acestei aplicații, alte facilități disponibile prin NeoBT / BT24 / BT Go, vor fi comisionate conform Listei privind dobânzile, taxele și comisioanele în vigoare, anexa la *Condițiile Generale de Afaceri ale Băncii aplicabile Persoanelor Juridice*, care sunt făcute publice la toate sediile Băncii și prin afișare în cadrul aplicației de Internet Banking NeoBT / BT24, la secțiunea *Termeni și condiții*.

Modificarea / actualizarea comisioanelor aferente plăților inițiate prin aplicația NeoBT / BT24 / BT Go de Internet Banking se vor notifica clientului conform prezentului contract.

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

## **6. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR**

### **6.1. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE BĂNCII**

**6.1.1.** Banca este împuternicită de către client să execute în numele și contul acestuia instrucțiunile primite prin intermediul aplicației de Internet Banking NeoBT / BT24 / BT Go de la utilizatori, pe răspunderea exclusivă a clientului.

**6.1.2.** Banca va putea refuza efectuarea operațiunilor ordonate de utilizatori prin intermediul aplicației de Internet Banking NeoBT / BT24 / BT Go într-una dintre următoarele situații: dacă operațiunile sunt suspecte, contrare legii, nu pot fi justificate corespunzător sau în condițiile în care contul clientului este blocat în temeiul unei hotărâri judecătorești sau al altui titlu executoriu.

**6.1.3.** Părțile sunt de acord că Banca are dreptul, fără nicio înștiințare prealabilă, să dezactiveze accesul utilizatorului la aplicația de Internet Banking NeoBT / BT24 / BT Go dacă acesta nu a accesat NeoBT / BT24 / BT Go aplicația de Internet Banking pentru o perioadă mai lungă de 3 luni și / sau acumulează debite restante. În acest caz, clientul va fi informat. În acest caz, prin derogare de la prevederile art. **10.5.**, contractul va înceta de drept, fără intervenția instanțelor judecătorești.

**6.1.4.** Banca are dreptul să restricționeze accesul utilizatorului în aplicația de Internet Banking NeoBT / BT24 / BT Go, în cazul în care acesta nu își respectă obligația de a prezenta Băncii documentele justificative pentru toate situațiile în care documentele sunt solicitate prin reglementările legale aplicabile, în termen de 10 (zece) zile calendaristice de la efectuarea plăților, până la momentul în care documentele respective vor fi prezentate.

**6.1.5.** Banca are dreptul să blocheze accesul Clientului la aplicația de Internet Banking NeoBT / BT24 / BT Go 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").

**6.1.6.** Banca se obligă să execute tranzacțiile solicitate de utilizator, pe baza datelor transmise de acesta prin intermediul aplicației de Internet Banking NeoBT / BT24 / BT Go.

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

**6.1.8.** Banca are obligația să pună la dispoziția utilizatorului un *Manual de Utilizare al aplicației* de Internet Banking NeoBT / BT24 / BT Go prin intermediul aplicației sau, la solicitarea expresă a clientului, pe suport hartie sau pe alt suport durabil, astfel cum este acestă definit conform legii.

## **6.2. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CLIENTULUI / UTILIZATORULUI**

**6.2.1.** Utilizatorul poate ordona Băncii prin intermediul aplicației de Internet Banking NeoBT / BT24 / BT Go efectuarea anumitor tipuri de operațiuni, așa cum acestea sunt sau vor fi disponibile.

**6.2.2.** Utilizatorul este informat că Banca nu îi va solicita în niciun caz să dezvăluie datele de autentificare în aplicația de Internet Banking NeoBT / BT24 / BT Go. Mai mult, în cazul în care utilizatorul primește vreo solicitare de dezvăluire a datelor de autentificare în aplicație (chiar dacă aparent acea solicitare ar proveni de la Bancă), utilizatorul este informat pe această cale că respectiva solicitare nu emană de la Bancă și că nu trebuie să dezvăluie datele sale solicitantului, pentru a evita o potențială acțiune frauduloasă. În cazul în care utilizatorul a luat cunoștință de faptul că datele sale de autentificare sunt în posesia fără drept a unui terț, acesta trebuie să informeze de îndată Banca.

**6.2.3.** Utilizatorul are obligația să se conecteze la NeoBT / BT24 / BT Go internet banking, direct de pe website-ul Băncii [www.bancatransilvania.ro](http://www.bancatransilvania.ro) sau accesând website-urile dedicate [www.bt24.ro](http://www.bt24.ro), [www.neobt.ro](http://www.neobt.ro) sau [www.BTGo.ro](http://www.BTGo.ro) evitând să utilizeze link-uri afișate pe site-uri terțe.

**6.2.4.** Clientul poate cere Băncii să anuleze o instrucțiune de plată eronat transmisă spre procesare în următoarele condiții:

- instrucțiunea de plată să nu fi fost acceptată în sistemul de compensare electronică a Băncii;
- plata conform instrucțiunii nu este garantată în baza unei garanții ferme a Băncii;
- beneficiarul ordinului își exprimă consimțământul expres privind returnarea fondurilor dacă este cazul;
- erori tehnice ale aplicației de Internet Banking NeoBT / BT24 / BT Go.

În primele trei cazuri, Banca va avea dreptul să perceapă comisioane pentru anularea ordinului de plată, conform Listei privind dobânzile, taxele și comisioanele în vigoare.

**6.2.5.** Utilizatorul poate solicita Băncii asistență specializată, atâta timp cât sunt vizate exclusiv probleme legate de înlăturarea sau corectarea unor eventuale erori ale aplicației.

**6.2.6.** Clientul are obligația de a notifica în scris Banca cu privire la orice modificare apărută, în datele sale / ale utilizatorilor de identificare, imediat ce respectivele modificări au avut loc.

**6.2.7.** În situațiile în care legislația prevede expres necesitatea prezentării la Bancă a documentelor originale în baza cărora se operează tranzacțiile, Banca va solicita clientului depunerea la ghișeul acesteia a documentelor justificative, în original sau în copie legalizată, după caz, pentru toate situațiile în care documentele sunt solicitate prin reglementările legale aplicabile.

**6.2.8. (a)** Utilizatorului îi este interzisă efectuarea de operațiuni din aplicația de Internet Banking NeoBT / BT24 / BT Go în cazul în care cunoaște sau trebuia să cunoască faptul că nu este autorizat să opereze pe respectivele conturi, chiar dacă din punct de vedere tehnic îi este permisă accesarea aplicației. În acest caz, clientul permite Băncii să debiteze contul său cu întreaga sumă transferată neautorizat.

**(b)** Utilizatorul se obligă 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 să informeze Banca de îndată ce constată că o altă persoană a luat cunoștința de elementele sale de identificare (inclusiv în cazul în care datele de acces au fost dezvăluite unor terțe părți, ca urmare a unor tentative de „phishing” 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 obligă să nu aducă modificări de niciun fel aplicației, să nu folosească imagini, texte, ecrane sau pagini ale aplicației în alte scopuri decât cele prevăzute în prezentul document. De asemenea, copierea, reproducerea, publicarea sau distribuirea de către utilizator a unor elemente, ca cele mai sus menționate, ale aplicației sunt strict interzise, fără acordul scris, în acest sens, al Băncii.

**6.2.10.** Clientul are obligația de a asigura în contul său 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 Bancă și să-l predea la încheierea contractului sau la solicitarea expresă a Băncii.

**6.2.12.** În cazul în care utilizează autentificarea în NeoBT / BT24 / BT Go aplicația de Internet Banking 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 de Internet Banking NeoBT / BT24 / BT Go poate fi solicitată în orice unitate a Băncii.

Numărul nu se modifică automat prin actualizarea lui doar pe Cererea pentru deschiderea relației contractuale și achiziționarea de produse bancare sau Cererea modificare date / drepturi cont.

**6.2.13.** Utilizatorul are obligația de a verifica că adresa de e-mail către care alege să transmită din NeoBT / BT24 / BT Go aplicația de Internet Banking detaliile anumitor tranzacții și / sau extrase de cont / card este corectă și actuală.

## **7. EXECUTAREA OPERAȚIUNILOR**

**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 Bancă a tranzacției. Revocarea consimțământului se poate realiza până cel târziu în momentul primirii ordinului spre procesare de către Bancă.

**7.2.** Operațiunile prin aplicația de Internet Banking NeoBT / BT24 / BT Go se vor executa de către Bancă în orarul prevăzut în *"Ghidul / Orarul plăților"*, care poate fi consultat pe [www.bancatransilvania.ro](http://www.bancatransilvania.ro).

**7.3.** Banca poate decide în urma aplicării măsurilor de cunoaștere a clientelei limitarea plăților transfrontaliere efectuate prin intermediul produselor băncii de tip online / internet banking pentru o perioadă de minimum 3 luni de zile de la data deschiderii contului / activării produsului. În situația în care clientul deține mai multe produse de tip internet banking / mobile banking, calculul perioadei de 3 luni se va face prin raportare la data acordării primului produs de acest tip. Pe durata acestui interval, operațiunile pot fi efectuate de client la ghișeau unităților bancare.

## **8. RĂSPUNDERE**

### **8.1. RĂSPUNDEREA BĂNCII**

**8.1.1.** Banca nu va fi responsabilă pentru tranzacțiile solicitate de client prin reprezentanții săi nenotificați Băncii în conformitate cu prevederile prezentului contract.

**8.1.2.** În cazul producerii unor daune datorate folosirii necorespunzătoare a aplicației, răspunderea Băncii 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 cunoștința altor persoane;
- b) prin intermediul rețelei de comunicații s-au transmis Băncii date eronate;
- c) sistemul informatic aparținând clientului a fost accesat de terțe persoane neautorizate sau a fost piratat (pătrunderea în sistem a altor persoane / "hackers");
- d) în cazul în care utilizatorul transmite/dezvăluie elementele 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 viruși informatici pe echipamentele clientului.

**8.1.5.** Banca nu răspunde pentru acuratețea sau veridicitatea nici unei informații, instrucțiuni sau mesaj provenind de la utilizator sau terțe persoane.

**8.1.6.** Banca nu va fi răspunzătoare pentru nerecepționarea de către utilizator a mesajelor SMS-OTP aferente serviciului NeoBT / BT24 / BT Go de Internet Banking în cazul în care acesta a declarat Băncii un număr de telefon eronat și nici pentru recepționarea acestor mesaje de către altă persoană care utilizează în fapt, la orice moment pe perioada derulării contractului de Internet Banking NeoBT / BT24 / BT Go, numărul de telefon declarat de către utilizator pentru acest serviciu.

**8.1.7.** Banca nu este răspunzătoare pentru transmiterea de către un utilizator prin intermediul aplicației de Internet Banking NeoBT / BT24 / BT Go a unor informații confidențiale despre conturile / tranzacțiile clientului către adresele de e-mail din câmpurile dedicate ale platformei.

## **8.2. RĂSPUNDEREA CLIENTULUI / UTILIZATORULUI**

**8.2.1.** Clientul este de acord să preia și își asumă, de la data încheierii contractului de Internet Banking NeoBT / BT24 / BT Go, toate consecințele și riscurile efectuării de tranzacții 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 răspunzător pentru felul în care terțe persoane utilizează aplicația, în situația în care acestea au fost împuternicite la cererea sa, suportând toate pierderile izvorâte din aceasta.

**8.2.4.** Clientul este considerat responsabil pentru acuratețea și corectitudinea informațiilor, instrucțiunilor și a altor mesaje transmise Băncii prin intermediul aplicației de Internet Banking NeoBT / BT24 / BT Go, atât de către el cât și de către utilizatori.

**8.2.5.** Clientul este considerat responsabil pentru acuratețea și corectitudinea informațiilor furnizate despre persoanele pe care dorește să le mandateze ca utilizatori ai aplicației de Internet Banking NeoBT / BT24 / BT Go pe conturile sale, precum și pentru informarea prealabilă a acestor persoane despre drepturile pe care li le-a acordat.

**8.2.6.** Utilizatorul este responsabil pentru furnizarea pe întreaga durată a contractului de Internet Banking NeoBT / BT24 / BT Go a unui număr de telefon corect și actual necesar pentru transmiterea SMS-OTP.

**8.2.7.** Utilizatorul este responsabil să verifice ca adresa de e-mail către care alege să transmită din aplicația de Internet Banking NeoBT / BT24 / BT Go detaliile anumitor tranzacții și / sau extrase de cont / card este corectă și actuală.

## **9. SUSPENDAREA DREPTURILOR DE ACCES NeoBT / BT24 / BT Go APLICAȚIA DE INTERNET BANKING**

**9.1.** Suspendarea drepturilor de acces în aplicație și blocarea efectivă a utilizatorului are loc în cazul în care utilizatorul a pierdut / uitat parola (notificând acest lucru Băncii) sau a introdus de trei ori, consecutiv, un ID / o parola greșit / ă, sau a introdus de 5 ori consecutiv PIN-ul eronat în dispozitivul Token aferent aplicației BT24, respectiv dacă a introdus de 3 ori consecutiv PIN-ul eronat în dispozitivul Token aferent aplicației NeoBT.

Totodata, Banca va putea suspenda drepturile de acces în aplicație în cazul în care clientul nu procedează la actualizarea datelor clientului sau utilizatorilor desemnați în acest sens.

**9.2.** În toate cazurile clientul va avea posibilitatea să solicite Băncii deblocarea cu respectarea prevederilor referitoare la comunicările dintre părți. Accesul clientului va fi blocat ori de câte ori Banca consideră că datele de acces au fost compromise, au fost inițiate operațiuni contrare legii, nu s-au prezentat Băncii documente justificative solicitate prin reglementările legale aplicabile sau alte documente, solicitate de Bancă sau ori de câte ori operațiunile sunt considerate suspecte.

## **10. INCETAREA CONTRACTULUI NeoBT / BT24 / BT Go DE INTERNET BANKING**

**10.1.** Contractul încetează de drept la data încetării relației de afaceri, din cauze autorizate de lege sau oricând, cu acordul părților.

**10.2.** Clientul poate denunța unilateral contractul, cu condiția notificării Băncii, în scris, cu cel puțin 30 (treizeci) zile anterior datei solicitate pentru încetarea contractului. Clientul poate denunța unilateral contractul numai cu îndeplinirea prealabilă a obligației de achitare integrală a tuturor datoriilor sale față de Bancă rezultate din prezentul contract, fără taxe suplimentare. În acest scop, clientul se va prezenta la Bancă și va completa formularul corespunzător furnizat de Bancă în acest sens.

**10.3.** Banca poate denunța unilateral contractul cu condiția notificării clientului în scris, cu cel puțin 30 (treizeci) zile anterior datei solicitate pentru încetare.

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

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

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

## **11. COMUNICARI**

**11.1.** Comunicările între părți cu privire la modificarea / actualizarea clauzelor prezentului contract, modificarea setărilor se vor realiza prin intermediul mesageriei securizate a aplicației Neo BT / BT24, respectiv prin intermediul aplicației BT Go.

Alte comunicări între părți se pot efectua prin intermediul aplicației (BT Go)/ mesageriei securizate a aplicației (Neo BT / BT24) sau prin posta, telefon, fax, e-mail, SMS.

## **12. MODIFICAREA CONTRACTULUI NeoBT / BT24 / BT Go INTERNET BANKING**

**12.1.** Banca are dreptul de a modifica unilateral prezentul contract, pe parcursul derulării acestuia. Modificările vor fi notificate clientului prin intermediul mesageriei securizate a aplicației (Neo BT / BT24) cu cel puțin 30 (treizeci) zile înainte de data propusă pentru intrarea în vigoare a modificărilor. Clientul are dreptul de a denunța unilateral contractul, fără niciun cost suplimentar, cu condiția comunicării intenției sale înainte de intrarea în vigoare a modificărilor ce i-au fost notificate. Termenul de 30 de zile nu se va aplica modificărilor contractuale impuse prin aplicarea unor noi prevederi legale, astfel de modificări aplicându-se în funcție de data intrării în vigoare a reglementărilor respective. Neprimirea de către Bancă a unui răspuns din partea clientului, până la data propusă pentru intrarea în vigoare a modificărilor contractului, va fi considerată acceptare tacită de către acesta a noilor condiții contractuale.

**12.2.** În cazul modificărilor aplicabile BT Go, acestea vor fi comunicate clientului, prin intermediul aplicației, la data intrării în vigoare. În cazul în care nu este de acord cu aceste modificări, clientul are dreptul de a denunța unilateral contractul, fără suportarea unor costuri în acest sens.

## **13. DISPOZIȚII FINALE**

**13.1.** Contractul de Internet Banking NeoBT / BT24 / **BT Go** intră în vigoare la luarea la cunoștință și exprimarea acordului clientului privind Termenii și Condițiile NeoBT / BT24, la momentul accesării cu succes a aplicației.

În cazul modificării acestor Termeni și Condiții NeoBT / BT24 / **BT Go**, noua versiune se consideră acceptată din momentul luării la cunoștință a acesteia prin apăsarea butonului specific de confirmare la o nouă logare.

Contractul de Internet Banking NeoBT / BT24 / **BT Go** se va încheia pe o durată nedeterminată, însă sub condiția existenței unei relații de afaceri cu Banca.

**13.2.** Contractul de Internet Banking NeoBT / BT24 / **BT Go** se completează cu celelalte clauze din *CGA-PJ*. În caz de discrepanță între prezentul contract de Internet Banking NeoBT / BT24 / **BT Go** și *CGA-PJ*, prevalează prezentele prevederi.

## IX. ALTE CLAUZE

### 48. Riscul transmițerilor

Dacă Banca, la cererea Clientului, transmite sume de bani sau titluri de valoare / efecte de comerț ale acestuia către un anumit destinatar, utilizând în acest scop terțe părți ca intermediari, transmiterea se face pe riscul Clientului. Orice pierdere rezultată în urma folosirii în acest scop de către Bancă a serviciilor poștale, 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.

### 49. Remedii cumulative și nu exclusive

Fiecare dintre drepturile / remediile / garanțiile acordate Băncii în baza prezentului document și / sau contractelor specifice încheiate între Bancă și Client, vor putea fi exercitate / executate de Bancă în ordinea aleasă de Bancă, indiferent de data nașterii / constituirii acestor drepturi / remedii în favoarea sa, și vor fi adiționale tuturor celorlalte drepturi și remedii acordate Băncii în virtutea oricărui alt acord, a oricărei alte garanții sau legi.

### 50. Traduceri Autorizate

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. În acest caz, Banca va solicita Clientului să-i furnizeze o traducere autorizată în limba română a unui astfel de document legalizată de un notar public.

### 51. Confidențialitatea

Necesitatea confidențialității operațiunilor din punct de vedere al volumului lor, facilităților obținute, termenelor și condițiilor de rambursare, costurile și garanțiile solicitate, precum și necesitatea manifestării sincerității și corectitudinii față de Bancă, se consideră cunoscute de Client, nefiind necesar ca Banca să atragă atenția în mod expres cu ocazia efectuării fiecărei operațiuni.

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

### 53. Sugestii / Reclamații

Apreciem feedback-ul 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 NeoBT / BT24;
3. Apel – Serviciul Contact Center: 0264594337, 0800802273, 0264308028, \*8028 (din rețelele orice rețea de telefonie din România);
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 adresa: Calea Dorobanților Nr. 30-36, localitatea Cluj-Napoca, județul Cluj, cod poștal 400117,

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

### 55. Autoritatea de supraveghere

Autoritatea de supraveghere a activității bancare este deținută de Banca Națională a României cu sediul în București Sector 3 Strada Lipsicani nr. 25.

### 56. Notificări

Banca își rezervă dreptul de a modifica aceste Condiții Generale de Afaceri, în tot sau în parte, oricând va considera oportun. Clientul și Banca agreează în mod expres că modificările Condițiilor

Generale de Afaceri vor produce efecte între Bancă și Client în termen de 30 zile de la data la care informarea în acest sens se consideră primită de către Client.

Termenul minim de 30 de zile nu se aplica modificărilor CGA efectuate urmare a prevederilor legale imperative.

Clientul acceptă că informarea acestuia prin extrasul de cont sau prin afișare la sediile Băncii, reprezintă o comunicare suficientă a respectivelor modificări. În extrasul de cont sau în documentul afișat la sediile Băncii se va insera data de la care documentul produce modificări.

În cazul în care Clientul nu acceptă modificările mai sus menționate în intervalul specificat, acesta are dreptul de a denunța contractul și de a închide contul, în condițiile indicate în prezentele CGA, fără ca Banca să perceapă taxe suplimentare pentru închiderea contului.

În cazul în care Clientul nu transmite băncii în scris o notificare cu privire la propunerile de modificare, se consideră că a acceptat întocmai noile prevederi și că acestea i se aplică de la data prevăzută în informare.

Banca afișează la sediile sale și poate comunica prin intermediul site-ului sau canalelor electronice următoarele: CGA, *comisioanele, dobânzile și spezele bancare* sau orice alte informații relevante în derularea tranzacțiilor.

57. 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. Clientul are obligația să informeze Banca, pe costul său, în scris și imediat, prezentând documentele justificative, despre orice modificări apărute în situația sa (referitoare, dar fără a se limita la date de identificare / autorizație de funcționare / date din actul constitutiv / Reprezentanți Legali / forma juridică / capacitate juridică), și care sunt relevante în relația cu Banca. Modificările considerate conform legii ca fiind publice trebuie de asemenea notificate Băncii în scris și imediat. 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.
58. Nivelul dobânzilor / taxelor / comisioanelor practicate de Bancă pentru serviciile prestate sunt stabilite de conducerea Băncii și sunt cuprinse în *Lista privind comisioanele, dobânzile și spezele bancare* - ce reprezintă anexă a prezentelor Condiții Generale de Afaceri, acestea fiind puse la dispoziția Clientului prin afișare la toate sediile Băncii.
59. Orice solicitare, notificare, aprobare, comunicare decurgând din prezentele CGA se va face în scris într-una dintre modalitățile agreeate cu clientul (notificare letrică, e-mail, SMS), această notificare fiind considerată primită astfel:
- Notificarea letrică: în cazul remiterii personale - la predare, (dacă este predată în afara orelor de program, aceasta va fi considerată a fi primită în următoarea zi lucrătoare), în cazul scrisorii recomandate - la data menționată pe "confirmarea de primire" în posesia expeditorului, în cazul scrisorii simple – în termen de 5 zile lucrătoare de la data menționată pe borderoul de transmitere către oficiul poștal de expediție. Atunci când destinatarul refuză primirea, notificarea va fi considerată primită la data menționată pe borderoul de transmitere către oficiul poștal de expediție. Comunicările 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.

În cazul în care Clientul este reprezentat prin mai mult de o persoană, orice notificare, cerere sau alta comunicare va fi considerată a fi trimisă către fiecare dintre aceștia dacă este trimisă unuia dintre ei.

Banca nu răspunde în niciun fel de eventuale prejudicii suferite de Client ca urmare a comunicărilor realizate prin utilizarea de către aceasta a unei adrese, număr de telefon sau adresă de e-mail comunicate eronat, incomplet sau neactualizate de către Client.

**60. Legea aplicabilă și jurisdicția**

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 de la sediile Băncii.

De asemenea pentru soluționarea unor neînțelegeri sau a unui litigiu cu Banca, clientul poate apela la mecanisme extrajudiciare de soluționare amiabilă a disputelor conform Legii 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator prin încheierea unui contract de mediere cu sprijinul unui mediator autorizat. Informațiile referitoare la procedura de mediere precum și lista mediatorilor autorizați poate fi consultată pe pagina de internet: **www.cmediere.ro**.

- 61.** 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.
- 62.** Ca instituție financiară, Banca se supune prevederilor Legea 129/2019 pentru prevenirea și sancționarea spălării banilor precum și pentru instituirea unor măsuri de prevenire și combatere a finanțării terorismului și celor ale Regulamentului Băncii Naționale a României nr. 2/2019 privind cunoașterea clientelei în scopul prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului și ale Ordonanței de Urgență 202/2008 privind punerea în aplicare a sancțiunilor internaționale. Clientul se consideră 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.

\*\*\*