



TECHVENTURES  
BANK

# CONDIȚIILE GENERALE DE AFACERI

APLICABILE PERSOANELOR FIZICE

15.11.2024

---

[techventures.bank](https://techventures.bank)

CUPRINS:

<b>CAPITOLUL I – RELAȚIA CLIENTULUI CU BANCA</b> .....	3
<b>A. Obiect</b> .....	3
<b>B. Natura juridică. Interpretări</b> .....	3
<b>C. Definiții</b> .....	5
<b>D. Prelucrarea datelor cu caracter personal</b> .....	13
<b>E. Cunoașterea clienței, prevenirea spălării banilor și finanțării terorismului, precum și punerea în aplicare a sancțiunilor internaționale și a măsurilor restrictive</b> .....	22
<b>F. Împuterniciți convenționali</b> .....	25
<b>G. Lipsa capacității de exercițiu. Capacitatea de exercițiu restrânsă a Clientului</b> .....	25
<b>H. Secretul bancar și confidențialitate</b> .....	26
<b>CAPITOLUL II - SERVICII BANCARE DE CONT CURENT ȘI ALTE CONTURI BANCARE</b> .....	27
<b>A. Prevederi privind caracteristicile și funcționalitatea conturilor</b> .....	27
<b>B. Prevederi privind serviciile de plată</b> .....	35
<b>C. Prevederi privind cardurile</b> .....	39
<b>D. Informații privind garantarea depozitelor</b> .....	47
<b>CAPITOLUL III – SERVICII DE CREDITARE ȘI ALTE SERVICII OFERITE DE BANCĂ</b> .....	48
<b>A. Servicii de creditare</b> .....	48
<b>B. Casete de valori</b> .....	48
<b>C. Info SMS</b> .....	49
<b>CAPITOLUL IV – DISPOZIȚII FINALE</b> .....	50
<b>A. Prevederi cu caracter general</b> .....	50
<b>B. Cesiune. Novație. Transfer. Externalizare</b> .....	50
<b>C. Forța majoră și cazul fortuit</b> .....	51
<b>D. Notificări</b> .....	51
<b>E. Documentele prezentate</b> .....	52
<b>F. Legea aplicabilă. Plângeri. Dispute</b> .....	53

## CAPITOLUL I – RELAȚIA CLIENTULUI CU BANCA

### A. Obiect

Prezentele Condiții Generale de Afaceri (denumite în continuare „CGA”), alături de legislația în vigoare, regulamentele Uniunii Europene, reglementările Băncii Naționale a României, uzanțele și practicile bancare interne și internaționale, transpuse în cadrul intern de reglementare al Băncii, stabilesc cadrul juridic general în care se va desfășura relația dintre TECHVENTURES BANK S.A. (denumită în cele ce urmează „Banca”), persoană juridică română, cu sediul social în strada Daniel Danielopolu, nr. 30-32, etaj 7, sector 1, București, România, având numărul de ordine în Registrul Comerțului J40/3215/10.03.2009, Cod Unic de Înregistrare RO25263452, Cod LEI 529900HO7D9PZWCL4924, înscrisă în Registrul Instituțiilor de Credit sub numărul RB-PJR-40-067, atestată ASF sub numărul 13/28.03.2019 și fiecare dintre clienții săi persoane fizice (denumiți în continuare, individual, „Client”).

### B. Natura juridică. Interpretări

1. Relația juridică dintre Bancă și Client este guvernată de prezentele CGA. CGA se completează (acolo unde este cazul) cu documentele specifice fiecărui tip de produs sau serviciu (contracte, documente, formulare, liste de tarife și comisioane puse la dispoziție de către Bancă).
2. Dacă o clauză din CGA este incompatibilă cu orice altă clauză dintr-un alt contract sau document semnat între Client și Bancă, va prevala clauza din acel contract sau document, cu excepția oricărei clauze din prezentele CGA care prevede în mod clar contrariul.
3. În orice moment în timpul relației contractuale, Clientul are dreptul să solicite și să primească, la cerere, pe suport hârtie sau pe orice alt suport durabil, informații cu privire la prevederile CGA, precum și informații și condiții specifice produselor și serviciilor oferite de către Bancă.
4. Termenii utilizați în prezentele CGA au sensul specificat în secțiunea „Definiții”.
5. Orice referire făcută la Bancă în cuprinsul prezentului document va fi înțeleasă ca incluzând și oricare dintre unitățile sale teritoriale.
6. Orice referire făcută la Clientul – persoană fizică în cuprinsul prezentului document va fi considerată a fi făcută și la oricare din succesorii acestuia.
7. Oriunde în cuprinsul CGA și/sau în cuprinsul fiecărui contract și/sau în alt document și dacă din context nu rezultă altfel, pluralul va include singularul și invers, după caz.
8. Referirea la orice contract sau la orice alt document emis de către Bancă sau în care Banca este parte sau referirea la orice prevedere legală va include și orice modificare, completare sau rectificare a acestora.
9. Banca poate modifica, periodic, pentru motive variate, prezentele CGA, contractele sau documentația specifică. Modificările sunt comunicate Clientului în modalitatea menționată la CAPITOLUL IV, Punctul 4. Notificări, cu cel puțin două luni înainte de data propusă pentru aplicarea acestora.

- 10.** Cu excepția cazului în care condițiile unui anumit serviciu sau produs nu permit acest lucru, în situația în care Clientul nu este de acord cu modificarea sau completarea clauzelor conținute în prezentele CGA și/sau ale contractelor sau documentelor specifice, acesta are dreptul ca, înainte de data la care respectiva modificare sau completare intră în vigoare, să denunțe contractul în mod gratuit, prin depunerea la Bancă a unei cereri scrise în acest sens. Clientul înțelege și acceptă că, în situația în care contul înregistrează debite, acesta nu va fi închis decât după achitarea integrală a acestora.
- 11.** Nedenunțarea de către Client a CGA și/sau a contractelor și/sau a documentelor specifice până la data propusă pentru aplicarea modificărilor în modalitatea menționată la CAPITOLUL IV, Punctul 4. Notificări se consideră acceptare tacită a modificărilor respective.
- 12.** Dispozițiile legale specifice cu efect imperativ în legătură cu serviciile și produsele bancare se aplică prioritar, în măsura în care acestea diferă de cele stabilite între Bancă și Client.
- 13.** Banca nu va fi responsabilă față de Client pentru nicio întârziere sau deficiență a unei terțe părți (incluzând, fără limitare: bănci intermediare, agenți, notari publici, executori judecătorești etc.) în îndeplinirea atribuțiilor acesteia în relația cu Banca.
- 14.** Fiecare dintre drepturile acordate Băncii în baza prezentului document și/sau contractelor specifice încheiate între Bancă și Client vor putea fi exercitate de către Bancă cu luarea în considerare a termenelor de exercitare și ținând cont de celelalte drepturi sau obligații ce incumbă Băncii în virtutea oricărui alt acord, a oricărei alte garanții sau legi.
- 15.** În executarea ordinelor dispuse de către Client, Banca va manifesta diligență maximă, punând în prim plan interesele Clientilor. Banca va fi răspunzătoare de deficiențele în executarea ordinelor dispuse de către Client, în măsura în care aceste deficiențe sunt produse din culpa Băncii și în limita valorii efective pierdute de către Client.
- 16.** Banca nu va fi răspunzătoare pentru pagubele suferite de către Client în decursul derulării relației Bancă – Client, cu excepția cazurilor în care respectivele pagube se datorează neglijenței grave sau neîndeplinirii voite a obligațiilor de către Bancă.
- 17.** Banca nu va fi considerată răspunzătoare pentru pierderi sau prejudicii de orice natură suportate direct sau indirect de către Client ca urmare a neacordării unei facilități de credit sau a neîndeplinirii obligației de a pune facilitatea de credit la dispoziția acestuia, ca urmare a unei erori sau întârzieri în instrucțiunile date de Client sau ca urmare a unor alte fapte/ acte ale acestuia.
- 18.** Banca nu va fi răspunzătoare față de Client pentru pierderile cauzate de forța majoră, incluzând, dar fără a se limita la acestea: naționalizare, expropriere, restricții valutare, măsuri ale unor organisme cu puteri de reglementare, inclusiv, dar nu limitativ, orice agenție, organism guvernamental, Banca Națională a României (BNR), 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, conflicte internaționale, acțiuni violente sau armate, acte de terorism, revolte, precum și evenimente naturale imprevizibile cu efecte negative.
- 19.** Banca nu va fi făcută responsabilă de pierderi de ordine de plată care nu s-au produs din vina acesteia.
- 20.** În cazul în care orice prevedere din CGA și/sau din fiecare contract și/sau din fiecare angajament/ document încheiat între Bancă și Client este sau devine la un moment dat nulă, invalidă

sau neexecutabilă conform legii aplicabile, legalitatea, validitatea și aplicabilitatea celorlalte prevederi nu vor fi afectate sau prejudiciate.

**21.** Relația de afaceri dintre Client și Bancă prin unitățile sale teritoriale se poate desfășura în mod curent în timpul orelor de lucru cu publicul. În afara programului cu publicul, Banca poate fi contactată de către Client în condițiile CAPITOLULUI IV, Punctul 4. Notificări.

### C. Definiții

Termenii și expresiile de mai jos au următoarele semnificații:

„**3D Secure**” – standard de securitate dezvoltat de Mastercard (Mastercard Identity Check), respectiv VISA (Verified by VISA) care oferă utilizatorului de card posibilitatea de a preveni tentativele de fraudă prin adăugarea unui filtru de securitate suplimentar, constând în autentificarea strictă a utilizatorului de card.

„**Acceptare (primire) ordin de plată**” – procedură prin care Banca recunoaște ca valabil un ordin de plată recepționat în vederea executării.

„**ATM**” – automat bancar destinat efectuării de operațiuni prin intermediul unui card cum ar fi: retrageri de numerar, transferuri de fonduri, plăți, obținerea de informații privind situația conturilor și orice alte operațiuni efectuate prin intermediul unui card.

„**Autentificare**” – procedură care permite Băncii să verifice identitatea unui utilizator de card, în funcție de modul de utilizare a unui anumit instrument de plată, inclusiv elementele de securitate personalizate ale acestuia.

„**Autentificare strictă**” – autentificare care se bazează pe utilizarea a două sau mai multe elemente incluse în categoria cunoștințelor (aspecte cunoscute doar de către utilizatorul de card), a posesiei (ceva ce doar utilizatorul de card posedă) sau a aspectelor fizice ale persoanei (caracteristici biometrice ale persoanei), care sunt independente, în sensul că neîndeplinirea unui element nu compromite fiabilitatea celorlalte elemente, structura de elemente fiind concepută în așa fel încât să protejeze confidențialitatea datelor de autentificare ale utilizatorului de card.

„**Autorizare operațiune de plată**” – exprimare a acordului plătitorului pentru executarea operațiunii de plată.

„**Banca**” – TECHVENTURES BANK S.A., atât sediul central, precum și oricare dintre unitățile sale teritoriale.

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

„**Beneficiar real**” – orice persoană fizică ce deține sau controlează în cele din urmă Clientul și/sau persoana fizică în numele ori în interesul căreia se realizează direct sau indirect o tranzacție, o operațiune sau o activitate, așa cum este definit în Legea nr. 129/2019 pentru prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, cu toate modificările ulterioare.

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

„**Blocarea fondurilor**” – prevenirea oricărui transfer, acces la sau utilizare a fondurilor în orice mod care ar produce o schimbare a volumului, caracterului, localizării, proprietarului, posesiei, destinației acestora sau o altă schimbare care ar permite utilizarea fondurilor, inclusiv gestiunea de portofoliu.

„**Blocare/ Deblocare card pentru tranzacții online**” – caracteristică a cardului ce oferă utilizatorilor

de card posibilitatea de a gestiona accesul la efectuarea de tranzacții online.

„**Card de debit**” – instrument de plată electronică, în lei sau euro, emis de Bancă sub sigla Mastercard sau VISA, cu utilizare națională și internațională, asociat contului curent al Clientului, prin intermediul căruia utilizatorul de card are acces la disponibilitățile din contul curent atașat cardului.

„**Card principal**” – card emis pe numele titularului contului curent atașat cardului.

„**Card suplimentar**” – card emis pe numele unei persoane fizice, alta decât titularul contului curent atașat cardului, prevăzută în Cererea de emisie card, autorizată pe baza consimțământului exprimat în scris de către Client (titular al contului curent la care este atașat cardul) să utilizeze disponibilitățile existente în contul curent cu card atașat prin utilizarea unui card suplimentar, distinct față de cardul principal aparținând titularului contului.

„**Categorii speciale de date**” – de exemplu, date cu privire la originea rasială sau etnică, opiniile politice, confesiunea religioasă, apartenența la sindicate, date genetice și date biometrice (prelucrate pentru identificarea unică a unei persoane fizice), date privind sănătatea, date privind orientarea sexuală, precum și orice alte date definite sau considerate ca atare de reglementările sau orientările aplicabile.

„**Chitanță**” – documentul eliberat la momentul inițierii unei tranzacții efectuate la ATM/ POS, care reflectă operațiunea efectuată de către utilizatorul de card.

„**Client**” – persoanele fizice, rezidente sau nerezidente, cu care Banca desfășoară relații de afaceri ori cu care desfășoară alte operațiuni cu caracter permanent sau ocazional. Se consideră Client al Băncii orice persoană cu care, în desfășurarea activităților sale, Banca a negociat o tranzacție, chiar dacă respectiva tranzacție nu s-a finalizat, precum și orice persoană care beneficiază sau a beneficiat, în trecut, de serviciile Băncii.

„**Client dormant**” – Clientul aflat în situația în care toate conturile sale curente sunt dormante.

„**Cod CVC/CVV**” – cod format din 3 cifre, înscris pe verso-ul cardului, care poate fi utilizat pentru efectuarea de tranzacții pe internet, respectiv tranzacții de tipul mail order/ telephone order.

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

„**Cod unic de identificare**” – codul în baza căruia Banca execută transferurile, format din: codul IBAN al beneficiarului, codul BIC/denumirea băncii beneficiarului, numele și prenumele beneficiarului.

„**Consimțământ al persoanei vizate**” – orice manifestare de voință liberă, specifică, informată și lipsită de ambiguitate a persoanei vizate prin care aceasta acceptă, printr-o declarație sau printr-o acțiune fără echivoc, ca datele cu caracter personal care o privesc să fie prelucrate. Consimțământul poate fi exprimat printr-o semnătură olografă, o semnătură electronică calificată (în sensul și condițiile legislației aplicabile), înscrisă pe un document de acordare a consimțământului, ori prin mijloace electronice specifice puse la dispoziție de către Bancă, a căror utilizare este reglementată prin documentația aferentă serviciului respectiv.

„**Consimțământ pentru efectuarea unei tranzacții**” – consimțământul irevocabil dat de către utilizatorul de card pentru efectuarea unei tranzacții, de fiecare dată când efectuează una din următoarele operațiuni: introducerea codului PIN sau semnarea chitanței POS sau utilizarea efectivă a cardului în cazul tranzacțiilor fără metodă de verificare a utilizatorului sau introducerea codului

CVV/CVC, a parolei 3D Secure ori a elementelor de securitate personalizate/ parolei de identificare în cazul tranzacțiilor ce nu necesită prezența fizică a cardului sau apropierea cardului cu tehnologie contactless de un terminal POS compatibil cu o astfel de tehnologie sau aducerea acestui card în aria de acțiune a unui astfel de dispozitiv sau a unei alte metode securizate de exprimare a consimțământului, conform regulamentelor internaționale privind plățile prin intermediul cardurilor, în vigoare la momentul efectuării tranzacției respective.

„**Cont**” – contul bancar deschis în evidențele Băncii pe numele Clientului, în care sunt evidențiate disponibilitățile bănești ale Clientului, inclusiv sumele puse de Bancă la dispoziția acestuia, dacă este cazul.

„**Cont curent**” – cont deschis sau care va fi deschis, în evidențele Băncii, pe numele Clientului și care este întotdeauna un cont de plăți.

„**Cont curent cu card atașat**” – cont de tip cont curent, deschis la Bancă pe numele Clientului, la care este atașat cardul emis în temeiul Contractului de card, prin intermediul căruia se pot efectua operațiuni bancare permise conform caracteristicilor contractate (financiare și non-financiare) și în care se vor evidenția toate operațiunile efectuate prin intermediul cardului.

„**Cont de plăți**” – cont ținut în numele unuia sau al mai multor utilizatori de servicii de plată și utilizat pentru executarea operațiunilor de plată.

„**Cont de plăți cu servicii de bază**” – contul de plăți care oferă posibilitatea efectuării următoarelor tipuri de servicii:

- (a) servicii ce permit toate operațiunile necesare pentru deschiderea, administrarea și închiderea unui cont de plăți;
- (b) servicii ce permit depunerea de fonduri într-un cont de plăți;
- (c) servicii ce permit retrageri de numerar pe teritoriul Uniunii Europene, dintr-un cont de plăți, la ghișeu sau la bancomate, în timpul sau în afara programului de lucru al Băncii;
- (d) efectuarea următoarelor operațiuni de plată pe teritoriul Uniunii Europene: (i) debitări directe; (ii) operațiuni de plată printr-un card de plată, inclusiv plăți online; (iii) transferuri de credit, inclusiv ordine de plată programată, după caz, la terminale bancare, la ghișee și prin intermediul facilităților online ale Băncii.

„**Cont dormant**” – contul curent prin care nu s-au efectuat operațiuni de plată, inclusiv încasări, pe o perioadă de 12 luni consecutiv, cu excepția operațiunilor de debitare de către Bancă a comisioanelor/taxelor bancare aferente produselor și serviciilor și, după caz, a operațiunilor de creditare a dobânzii bonificate de Bancă.

„**Credențiale de securitate**” – caracteristicile de securitate personalizate pe care Banca le solicită Clientului sau utilizatorului cardului să le utilizeze pentru (a) accesarea contului prin canalele bancare online (Internet Banking, Mobile Banking) și (b) autorizarea unei tranzacții pe contul Clientului. Credențiale de securitate pot fi: un număr personal de identificare (PIN), o parolă, un cod de acces unic (cod de acces securizat 3D Secure), date biometrice etc.

„**CRS**” (**Common Reporting Standard/ Standard Comun de Raportare**) – standardul global pentru schimbul automat de informații financiare între țări. Standardul global pentru schimbul de informații financiare și acordul multilateral pentru schimbul automat de informații au fost inițiate de OECD (Organizația Economică de Cooperare și Dezvoltare) și Comisia Europeană. România asigură

cadrul legal prin transpunerea prevederilor europene în cadrul Codului de Procedură Fiscală care a intrat în vigoare începând cu 1 ianuarie 2016 și care instituie obligația Băncii de a colecta și de a raporta către ANAF (Agenția Națională de Administrare Fiscală) informațiile prevăzute de acordurile CRS și FATCA. Toate prevederile referitoare la CRS și FATCA din prezentele CGA se vor completa cu prevederile din Codul de Procedură Fiscală.

**„Data valutei”** – data de referință folosită de Bancă pentru a calcula dobânda aferentă fondurilor debitate din sau creditate în contul de plăți.

**„Date biometrice”** – date cu caracter personal care rezultă în urma unor tehnici de prelucrare specifice referitoare la caracteristicile fizice, fiziologice sau comportamentale ale unei persoane fizice care permit sau confirmă identificarea unică a respectivei persoane, cum ar fi imaginile faciale sau datele dactiloscopice.

**„Date cu caracter personal”** – orice informații referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă; o persoană fizică identificabilă este acea persoană care poate fi identificată, direct sau indirect, în special prin referire la un element de identificare cum ar fi un nume, un număr de identificare, date de localizare, un identificator online ori prin referire la unul sau la mai multe elemente specifice identității sale fizice, fiziologice, genetice, psihice, economice, culturale sau sociale.

**„Descoperit de cont neautorizat”** – depășirea soldului disponibil (disponibilitățile proprii ale Clientului) din contul curent cu card atașat, apărută ca urmare a efectuării unor tranzacții pe care banca acceptatoare le procesează și le trimite apoi spre decontare, fără verificarea disponibilului de pe instrumentul de plată (prin transmiterea unei cereri de autorizare către banca emitentă) – cum ar fi, dar fără a se limita la: puncte de trecere a frontierei, taxe de acces poduri, autostrăzi sau în cazul unor tranzacții cu cardul efectuate într-o valută diferită de valuta contului și care sunt decontate pe canal internațional.

**„Destinatar”** – orice persoană fizică sau juridică, autoritate publică, agenție sau alt organism căreia îi sunt dezvăluite date, indiferent dacă este sau nu terț; autoritățile publice cărora li se comunică date în cadrul unei competențe speciale de anchetă nu vor fi considerate destinatari.

**„Extras de cont”** – documentul care cuprinde totalitatea informațiilor privind operațiunile efectuate în contul curent (tranzacții efectuate de către Client, taxe, comisioane, speze, dobânzi etc.).

**„FATCA” (Foreign Account Tax Compliance Act/ Legea conformității fiscale a conturilor din străinătate)** – reglementare a SUA (Statele Unite ale Americii), transpusă în legislația românească în conformitate cu prevederile Acordului încheiat între România și SUA, ratificat prin Legea nr. 233/2015. Conform acestora se impune în sarcina contribuabililor SUA, inclusiv celor care locuiesc sau își desfășoară activitatea în afara SUA, obligația de a raporta deținerile directe sau indirecte de active financiare din afara SUA. Aceeași cerință de raportare este prevăzută și pentru instituțiile de credit care dețin active în numele contribuabililor SUA.

**„Fonduri”** – bancnote și monede, bani scripturali și monedă electronică, astfel cum aceasta este definită de legislația privind activitatea de emisie de monedă electronică.

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

**„Informații CRS”** – date și informații cu privire la statutul fiscal al Clientului titular de cont, astfel



cum sunt reglementate de Codul de Procedură Fiscală.

„**Instrument de plată**” – orice dispozitiv personalizat și/sau orice set de proceduri convenite între utilizatorul serviciilor de plată și Bancă folosit de utilizatorul serviciilor de plată pentru a iniția un ordin de plată. În această categorie Banca include plățile efectuate de către Client prin card și prin Internet Banking/ Mobile Banking.

„**Împuternicit**” – o persoană fizică, având capacitate deplină de exercițiu, mandatată să acționeze pentru și în numele Clientului la Bancă, în limita mandatului acordat, potrivit legislației aplicabile sau deciziei unui organ de specialitate.

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

„**Membri ai familiei persoanei expuse public**” – a) soțul persoanei expuse public sau concubinul acesteia/ persoana cu care aceasta se află în relații asemănătoare aceluia dintre soți; b) copiii și soții ori concubinii acestora, persoanele cu care copiii se află în relații asemănătoare aceluia dintre soți; c) părinți.

„**Operator de date**” – persoana fizică sau juridică, autoritatea publică, agenția sau alt organism care, singur sau împreună cu altele, stabilește scopurile și mijloacele de prelucrare a datelor cu caracter personal. Față de Client, precum și față de celelalte persoane vizate în legătură cu acesta ale căror date sunt prelucrate în contextul relației dintre Bancă și Client, Banca are, în principal, calitatea de operator.

„**Operațiune de plată**” – acțiune inițiată de plătitor cu scopul de a depune, de a transfera sau de a retrage fonduri, indiferent de orice obligații subsecvente între plătitor și beneficiarul plății.

„**Oră limită**” (cut-off time) – ora până la care Banca recepționează ordine de plată pentru a fi considerate primite și decontate în ziua curentă.

„**Ordin de plată**” – o instrucțiune dată de plătitor Băncii prin care se solicită executarea unui transfer bancar.

„**Organizația internațională de card**” – instituție financiară internațională (Mastercard sau VISA) ce are ca obiect de activitate emiterea de carduri, prin intermediul băncilor emitente, membre ale sistemului de plată. Principala funcție a acestor instituții este aceea de a se ocupa de buna funcționare a sistemelor de transfer care stau în spatele acceptării cardurilor – comercianții acceptanți de carduri emise sub sigla Mastercard/ VISA, banca emitentă și banca acceptantă se conectează prin rețeaua sistemului de plată al acestor organizații, astfel încât operațiunile de plată să poată fi realizate cu succes.

„**PEP**” (**Persoană expusă public**) – persoana fizică care exercită sau a exercitat funcții publice importante.

Prin **funcții publice importante** se înțelege:

- (a) șefi de stat, șefi de guvern, miniștri și miniștri adjuncți sau secretari de stat;
- (b) membri ai Parlamentului sau ai unor organe legislative centrale similare;
- (c) membri ai organelor de conducere ale partidelor politice;
- (d) membri ai curților supreme, ai curților constituționale sau ai altor instanțe judecătorești de nivel înalt ale căror hotărâri nu pot fi atacate decât prin căi extraordinare de atac;
- (e) membri ai organelor de conducere din cadrul curților de conturi sau membrii organelor de

conducere din cadrul consiliilor băncilor centrale;

- (f) ambasadori, însărcinați cu afaceri și ofițeri superiori în forțele armate;
- (g) membrii consiliilor de administrație și ai consiliilor de supraveghere și persoanele care dețin funcții de conducere ale regiilor autonome, ale societăților cu capital majoritar de stat și ale companiilor naționale;
- (h) directori, directori adjuncți și membri ai consiliului de administrație sau membrii organelor de conducere din cadrul unei organizații internaționale.

Niciuna dintre categoriile prevăzute la lit. a)-h) de mai sus nu include persoane care ocupă funcții intermediare sau inferioare.

**„Perioadă de executare”** – termenul calculat din momentul acceptării (primirii) ordinului de plată, în funcție de valută și destinația plății, în care suma transferată ajunge în contul băncii beneficiarului.

**„Persoană împuternicită de operatorul de date cu caracter personal”** – o persoană fizică sau juridică care prelucrează date cu caracter personal în numele operatorului de date. Au calitatea de persoane împuternicite în principal subcontractorii Băncii.

**„Persoană vizată”** – persoana fizică identificată sau identificabilă ale cărei date cu caracter personal sunt prelucrate de Bancă.

**„Persoane cunoscute ca asociați apropiați ai persoanelor expuse public”** – a) persoanele fizice cunoscute ca fiind beneficiarii reali ai unei persoane juridice, ai unei entități fără personalitate juridică ori ai unei construcții juridice similare acestora împreună cu oricare dintre persoanele expuse public sau ca având orice altă relație de afaceri strânsă cu o astfel de persoană; b) persoanele fizice care sunt singurii beneficiarii reali ai unei persoane juridice, ai unei entități fără personalitate juridică ori ai unei construcții juridice similare acestora, cunoscute ca fiind înființate în beneficiul *de facto* al uneia dintre persoanele expuse public.

**„Persoane și entități desemnate”** – guvernele statelor, entitățile nestatale sau persoanele care fac obiectul unor sancțiuni internaționale.

**„PIN aferent cardului”** (PIN - Personal Identification Number) – un cod personal de identificare aferent unui card, strict confidențial, constând din patru cifre, atribuit de Bancă, în calitate de instituție emitentă, în mod individual unui utilizator de card, stabilit și modificat ulterior, exclusiv de către acesta, pentru a permite identificarea acestuia înaintea executării unor instrucțiuni date prin folosirea cardului într-un mediu electronic și pentru autorizarea unor tranzacții efectuate de utilizatorul de card utilizând terminale electronice tip ATM sau POS ce solicită introducerea codului PIN.

**„Plată contactless”** – plata cu cardul efectuată la un terminal POS, fără contact fizic între card și terminal, prin tehnologia contactless disponibilă atât pe card, cât și la terminalul POS.

**„Plată cu contact”** – plata cu cardul efectuată la un terminal POS, bazată pe contactul fizic între card și terminal, prin introducerea cardului în fanta dedicată, respectiv citirea informațiilor cardului de pe cip.

**„Plătitor (utilizator de servicii de plată)”** – persoana care emite un ordin de plată în nume și/sau pe cont propriu în favoarea unui client beneficiar.

**„Prelucrarea datelor cu caracter personal”** – orice operațiune sau set de operațiuni care se efectuează asupra datelor cu caracter personal sau asupra seturilor de date cu caracter personal, cu sau fără utilizarea de mijloace automatizate, prin mijloace automate sau neautomate, cum ar fi

colectarea, înregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea ori modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea prin transmitere, diseminarea sau punerea la dispoziție în orice alt mod, alinierea ori combinarea, restricționarea, ștergerea sau distrugerea.

**„Prestator de servicii de plată”** – instituția care prestează servicii de plăți și încasări, în numele clienților săi, plătitori și/sau beneficiari.

**„Recepționare ordin de plată”** – procedura prin care Banca recunoaște că i-a fost prezentat un ordin de plată în vederea verificării autenticității acestuia, a acceptării și executării lui.

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

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

**„Sancțiuni internaționale”** – restricțiile și obligațiile în legătură cu guvernele unor state, cu entități nestatale sau persoane fizice ori juridice, adoptate de Consiliul de Securitate al Organizației Națiunilor Unite, de Uniunea Europeană, de alte organizații internaționale (inclusiv Biroul de Supraveghere a Activelor Străine aparținând Departamentului de Trezorerie sau OFAC și Departamentul de Stat) sau prin decizii unilaterale ale României ori ale altor state, în scopul menținerii păcii și securității internaționale, prevenirii și combaterii terorismului, asigurării respectării drepturilor omului și libertăților fundamentale, dezvoltării și consolidării democrației și statului de drept și îndeplinirii altor scopuri, în conformitate cu obiectivele comunității internaționale, cu dreptul internațional și cu dreptul Uniunii Europene. Sancțiunile internaționale vizează, în special, blocarea fondurilor și a resurselor economice, restricții comerciale, restricții privind operațiuni cu produse și tehnologii cu dublă utilizare și cu produsele militare, restricții de călătorie, restricții de transport și comunicații, sancțiuni diplomatice sau în domeniile tehnico-științific, cultural ori sportiv.

**„Semnătură electronică calificată”** – semnătura electronică calificată acceptată de Bancă, care îndeplinește cerințele de validare prevăzute de Regulamentul (UE) nr. 910/2014 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 iulie 2014, privind identificarea electronică și serviciile de încredere pentru tranzacțiile electronice pe piața internă și de abrogare a Directivei 1999/93/CE, și este bazată pe un Certificat digital calificat valid (nerevocat/ nesuspendat) la momentul semnării.

**„SEPA”** (Single Euro Payment Area) – zona euro în care nu există diferențe între plățile interne și transfrontaliere în euro și în care clienții pot să efectueze și să primească plăți în euro în interiorul spațiului european.

**„Specimen de semnătură”** – semnătura olografă a titularului de cont, a împuterniciților înscrisă pe documentele utilizate în relația cu Banca și păstrată în evidențele acesteia.

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

**„Tehnologie contactless”** („fără contact”) – tehnologie încorporată cardurilor de debit și care permite efectuarea de tranzacții rapide, prin simpla apropiere a cardului de un terminal special care permite astfel de plată (POS, ATM etc.), fără a mai fi necesară autentificarea/ autentificarea strictă a

utilizatorului de card până la o anumită limită de sumă/ număr tranzacții, variabile în funcție de emitentul cardului, comerciantul la care se inițiază tranzacția și țara în care are loc tranzacția, conform regulamentelor internaționale privind plățile prin intermediul cardurilor emise sub sigla Mastercard, respectiv VISA și legislației în vigoare. În cazul în care valoarea tranzacției contactless inițiată depășește limita de sumă respectivă, va fi necesară autentificarea/ autentificarea strictă a utilizatorului de card. De asemenea, va fi necesară autentificarea strictă a utilizatorului de card dacă valoarea cumulată a tranzacțiilor contactless consecutive efectuate fără autentificare strictă în zona SEE (Spațiul Economic European) depășește limitele stabilite de legislația în vigoare. Autentificarea strictă a utilizatorului de card pentru o tranzacție contactless va reseta calculul cumulativ al plăților contactless consecutive anterioare.

**„Teritoriu sancționat”** – orice țară, teritoriu, guvern care face obiectul unui regim sancționatoriu de interdicere sau de restricționare a transferului de fonduri, de bunuri sau de resurse economice, un embargo, o înghețare a fondurilor și resurselor economice.

**„Termeni și condiții specifice”** – contractul specific încheiat între Client și Bancă pentru un anumit produs sau serviciu bancar.

**„Terminale POS”** – dispozitive electronice special prevăzute pentru înregistrarea și efectuarea plăților la punctul de vânzare, cum ar fi, de exemplu, cele utilizate de către comercianți.

**„Titularul contului”** – orice Client persoana fizică care intră în relații de afaceri cu Banca, căreia Banca îi atribuie codul de client, îi deschide conturile și dă curs operațiunilor conform ordinelor emise de către Client.

**„Tranzacții comerciale”** – operațiunile efectuate prin intermediul cardului astfel:

- (a) tranzacții efectuate în locații comerciale pentru plata de bunuri și servicii prin intermediul terminalelor POS;
- (b) tranzacții ordonate prin mediul virtual – internet (online) pentru plata de bunuri, servicii, precum și a altor tipuri de operațiuni (de exemplu, tranzacții de tip top-up).

**„Țară de rezidență fiscală”** – țara în care, din punct de vedere fiscal, o persoană fizică este supusă impozitării în funcție de criteriile prevăzute în legislația țării respective. Banca va considera că țara de rezidență fiscală a persoanei fizice este cea menționată în documentul de identitate oficial, în pașaport sau în oricare alt document doveditor de identitate prezentat de persoana fizică. Excepții: în cazul în care persoana fizică comunică altă țară de rezidență fiscală decât cea înscrisă în documentul de identitate oficial, în pașaport sau în oricare alt document doveditor de identitate prezentat, țara de rezidență fiscală va fi dovedită de către persoana fizică prin prezentarea unui certificat de rezidență fiscală emis de către autoritatea fiscală/ autoritatea competentă conform legislației țării respective să emită aceste documente. În lipsa prezentării acestui certificat, Banca va considera că țara de rezidență fiscală, țara care a emis actul de identitate oficial, pașaportul sau alt document doveditor de identitate.

**„Utilizator de card”** – persoana fizică, deținătoare a unui card principal sau suplimentar.

**„Valabilitatea cardului”** – perioada în care cardul emis de Bancă poate fi utilizat, respectiv de la data emiterii sale și până în ultima zi calendaristică a lunii înscrise pe fața cardului (LL/AA – luna/an).

**„Zi bancară lucrătoare”** – ziua pe parcursul căreia Banca recepționează, acceptă sau refuză executarea operațiunii de plată.

## D. Prelucrarea datelor cu caracter personal

### 1. Informare cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal

**1.1.** Informațiile cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal detaliate prin prevederile prezentei secțiuni se completează în orice moment cu celelalte informări puse la dispoziție de Bancă, incluzând, fără limitare la acestea: “Informarea privind drepturile în conformitate cu Regulamentul (UE) 679/27.04.2016 privind protecția datelor personale” înmănată Clientului și disponibilă și pe pagina de internet a Băncii [www.techventures.bank](http://www.techventures.bank) la secțiunea „Protecția datelor”, notele de informare specifice referitoare la prelucrarea datelor cu caracter personal efectuată în contextul anumitor produse și servicii oferite de Bancă, de exemplu informarea cu privire la prelucrarea datelor în sistemul Biroului de Credit furnizată la solicitarea acordării unui credit, informarea prin intermediul Internet Banking, al aplicațiilor pentru telefonul mobil, aplicațiilor/ proceselor de deschidere online a unor conturi/ pachete de produse și servicii, la ATM, în locațiile Băncii, în cadrul apelurilor telefonice cu și/sau fără operator uman etc.

**1.2.** Informarea efectuată prin prezentele CGA cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal respectă cerințele art. 13-14 din Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului privind protecția persoanelor fizice față de prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentului General privind Protecția Datelor - „GDPR”), se consideră a fi valabil efectuată și produce efecte de la data comunicării CGA-urilor către Client, fără a fi necesar acordul acestuia cu privire la conținutul informării. Cu toate acestea, Clientul/ persoana vizată poate exercita în orice moment drepturile conferite de lege cu privire la prelucrarea datelor sale cu caracter personal, potrivit documentului “Informare privind drepturile în conformitate cu Regulamentul (UE) 679/27.04.2016 privind protecția datelor personale” și/sau „Politica privind prelucrarea, protecția și confidențialitatea datelor cu caracter personal” (politica de confidențialitate). Clientul are de asemenea dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automată, în cazul în care Banca va efectua astfel de operațiuni. Pentru obținerea oricăror clarificări sau sprijin privind exercitarea acestor drepturi în relația cu Banca, Clientul se poate adresa Ofițerului Protecția Datelor (DPO – Data Protection Officer) din cadrul Băncii, e-mail: [dpo@techventures.bank](mailto:dpo@techventures.bank). Modificarea datelor de contact va fi adusă la cunoștința persoanelor vizate prin intermediul paginii de internet a Băncii [www.techventures.bank](http://www.techventures.bank) sau în unitățile teritoriale ale Băncii.

**1.3.** Prevederile referitoare la confidențialitate, prelucrarea datelor cu caracter personal și răspunderea părților vor continua să producă efecte inclusiv după încetarea CGA, cu respectarea reglementărilor legale aplicabile cu privire la aceste aspecte.

### 2. Contextul prelucrării de date cu caracter personal

**2.1.** În principal, Banca prelucrează date cu caracter personal în vederea prestării serviciilor și a furnizării produselor financiar-bancare, în scopul desfășurării unei activități bancare prudente și sănătoase, cu respectarea în acest sens a reglementărilor și a angajamentelor la care este parte, precum și a codurilor de conduită, a uzanțelor și a standardelor industriei, inclusiv a cerințelor Regulamentului

nr. 679/2016, precum și celorlalte reglementări aplicabile cu privire la prelucrarea și protecția datelor.

**2.2.** Datele cu caracter personal care sunt prelucrate de către Bancă aparțin persoanelor vizate, cum ar fi: Clientul, reprezentanții legali, convenționali sau împuterniciții Clientului, beneficiarii reali, codebitorii, garanții, utilizatorii suplimentari, persoanele de contact, precum și membrii de familie ai oricăroră dintre aceștia, persoanele fizice ale căror date sunt prevăzute în documentele puse la dispoziție de către sau pentru clienți, succesori legali sau convenționali ai Clientului, alte persoane care utilizează ori beneficiază în orice mod de serviciile Băncii, non-clienți persoane fizice (persoane cu care Banca derulează tranzacții ocazionale, cum ar fi deponenți externi, utilizatori ai serviciilor de schimb valutar în numerar, persoane care efectuează retrageri de numerar cu carduri emise de alte instituții bancare etc, persoane fizice din grupul unui debitor al Băncii, ori persoane expeditoare/destinatare ale corespondenței/serviciilor de curierat în relația cu Banca), beneficiarul unei operațiuni de plată, beneficiarul unei asigurări, persoane supuse procedurii de poprire, vizitatorii unei pagini de internet aparținând Băncii sau vizitatorii sediilor fizice ale Băncii și orice alte persoane fizice ale caror date ar putea fi furnizate de Client către Bancă sau care ar putea fi prelucrate în contextul relației dintre Bancă și Client. Aceste date cu caracter personal sunt incluse în documentele și/sau informațiile obținute/primate de către Bancă, în mod direct de la Client sau de la orice alte persoane fizice sau juridice cu respectarea legii, în vederea sau la inițierea relațiilor de afaceri cu Clientul, indiferent dacă o tranzacție/ relație negociată sau discutată cu Clientul ori pentru acesta se finalizează sau nu, precum și ulterior pe parcursul derulării relațiilor de afaceri dintre Bancă și Client.

**2.3.** În anumite situații, în scopul inițierii și al derulării diverselor relații de afaceri cu Clientul, Banca poate să prelucreze date cu caracter personal aparținând anumitor categorii de persoane vizate (spre exemplu beneficiari reali, asociați, acționari, reprezentanți legali sau convenționali, persoane împuternicite/ delegate ori alți angajați/colaboratori ai Clientului persoană juridică, soț/soție, ori alți membri de familie ai Clientului persoană fizică, persoane ale căror venituri sunt analizate spre a fi luate în considerare la acordarea unor produse/servicii de către Bancă, destinatarii plăților ordonate de clienți) fără a dispune însă de modalitatea practică de a asigura în mod direct informarea acestor categorii de persoane sau chiar fără a putea asigura totodată deplina confidențialitate a relației cu Clientul. În acest sens, este responsabilitatea Clientului de a se asigura că a informat prealabil în mod corespunzător persoana vizată cu privire la prelucrarea datelor acesteia conform prezentului document sau prin consultarea altor documente postate pe pagina de internet a Băncii, precum și de a obține acordul expres al acesteia, în măsura în care acest consimțământ este solicitat de către Bancă ca fiind necesar conform prevederilor legale aplicabile.

**2.4.** Clientul înțelege faptul că prelucrarea datelor solicitate de către Bancă astfel cum sunt detaliate la art. 2.5. de mai jos este necesară pentru a putea analiza solicitările Clientului și/sau a furniza produsele/serviciile astfel cum au fost contractate de către Client de la Bancă, cu respectarea obligațiilor și a garanțiilor legale și contractuale. Refuzul furnizării ori al actualizării datelor poate determina lipsa conformării cu aceste obligații ceea ce poate conduce la imposibilitatea stabilirii sau continuării relației de afaceri, imposibilitatea furnizării sau a continuării furnizării produselor sau serviciilor, ori imposibilitatea împuternicirii persoanelor pe conturile Clientului.

**2.5.** La momentul colectării informațiilor, dacă și în măsura în care este necesar în mod suplimentar față de prevederile prezentei secțiuni, Banca va informa Clientul în ce măsură datele astfel colectate

sunt necesare pentru furnizarea unui produs sau serviciu ori pentru respectarea unei obligații legale sau contractuale, precum și cu privire la eventualele consecințe ale nefurnizării respectivelor date.

### **3. Categoriile de date cu caracter personal care sunt prelucrate de către Bancă și sursele din care provin acestea**

**3.1.** Banca prelucrează date cu caracter personal în calitate de operator, în mod direct, dar și prin persoane împuternicite, cum ar fi subcontractorii de diverse servicii. De asemenea, Banca poate prelucra date împreună cu alți operatori de date cu caracter personal care au calitatea de operatori asociați, cum ar fi, în cazul cardurilor cobranded sau al produselor de asigurare sau împreună cu alți parteneri contractuali care dețin calitatea de operator independent, cum ar fi alte instituții financiare implicate în executarea/ decontarea operațiunilor instructate de Client sau în derularea altor servicii.

**(I)** Date de identificare și date de contact, necesare în scop de identificare și de comunicare în vederea inițierii, negocierii și a derulării relațiilor contractuale până la stingerea tuturor efectelor acestora, inclusiv în vederea colectării de creanțe:

- nume, prenume, pseudonim, codul numeric personal și/sau un alt element unic de identificare similar, precum cod unic de identificare pentru persoane fizice autorizate sau cod de identificare fiscală pentru persoanele fizice care desfășoară profesii liberale, seria și numărul actului de identitate, numărul pașaportului, al permisului de conducere, numărul de asigurare socială sau de sănătate; imaginea și celelalte date conținute în actele de identitate, cetățenia, adresa de domiciliu, de reședință și de corespondență, număr de telefon, adresa de e-mail și alte date de contact pentru mijloace de comunicare la distanță, adresa IP (internet protocol) a unui dispozitiv electronic, semnătura olografă, semnătura electronică, coduri unice de identificare în relația cu Banca (de exemplu: cod de client, user, parole declarate pentru identificare în caz de contact telefonic), numărul contului curent (IBAN), coduri de autentificare (inclusiv în contextul plăților prin mijloace electronice);

**(II)** Date și informații cu caracter financiar, necesare în principal în scopul evaluării acordării unor produse de creditare și al derulării relației de creditare:

- profesia, ocupația/funcția, locul de muncă, poziția deținută, calificări profesionale, situația familială (pentru a determina codebitorii sau persoanele aflate în întreținere în scop de evaluare a riscului de credit), tipuri și niveluri de venituri și cheltuieli, cazierul judiciar sau informații fiscale (de exemplu în contextul unor relații de creditare, litigii), solvabilitate, informații legate de istoricul de creditare, de utilități/ telefonie sau de asigurări, orice alte informații puse la dispoziție de către entități de tipul Biroul de Credite SA sau Centrala Riscului de Credit, Agenția Națională de Administrare Fiscală, date puse la dispoziție de către registre publice cum ar fi Oficiul Național al Registrului Comerțului, Biroul de Carte Funciară, Registrul Național de Publicitate Mobiliară, portaluri ale unor instituții sau date disponibile în mod public în mass media.

**(III)** Date și informații necesare în scop de furnizare a serviciilor prin mijloace electronice sau prin telefon ori în scop de asigurare a cerințelor de securitate și prevenire a fraudelor:

- informații legate de locația efectuării unor tranzacții prin instrumente de plată electronice sau cu acces la distanță, vocea, imaginea și informații conținute în înregistrările audio sau video ale comunicărilor prin mijloace la distanță (pentru a îmbunătăți calitatea serviciilor și pentru a

furniza dovada solicitărilor/ acordurilor/ opțiunilor astfel exprimate de către sau pentru Client) precum și în înregistrările aferente mijloacelor de supraveghere video utilizate în sediile Băncii sau la ATM-uri (pentru rațiuni de securitate și prevenirea fraudelor),

- funcția publică deținută sau expunerea publică ori politică, relația cu entități din Grupul Băncii, informații legate de activitatea frauduloasă/ potențial frauduloasă a persoanelor vizate (în scop de prelucrare în conformitate cu cerințele legii pentru prevenirea fraudelor, a spălării banilor și a finanțării actelor de terorism prin intermediul sistemului bancar),
- informații legate de inadvertențele constatate în documentele/ declarațiile prezentate Băncii, obținute în baza formularelor, declarațiilor și documentelor de orice fel depuse la Bancă sau obținute de către aceasta din orice surse permise contractual sau în temeiul legii;

**(IV) Alte date și informații cu caracter personal:**

- date obținute prin operațiuni de combinare, segmentare, organizare sau extragere a datelor de mai sus,
- orice alte categorii de date pe care Clientul le furnizează către Bancă sau pe care aceasta le dobândește și le prelucrează cu respectarea legii sau a contractelor aplicabile în relația cu Clientul;

**(V) Date cu caracter special:**

În derularea relațiilor sale cu Clientul sau cu celelalte persoane vizate, Banca poate prelucra anumite categorii speciale de date, cu respectarea obligațiilor și a garanțiilor legale și contractuale ce revin Băncii, cum ar fi date biometrice pentru a permite sau confirma identificarea unică a unei persoane în contextul unor servicii furnizate de Bancă cu acces la distanță (în baza opțiunii Clientului pentru astfel de servicii), date cu privire la starea de sănătate în contextul eventual al serviciilor oferite cu privire la polițe de asigurări aferente serviciilor și produselor contractate de la Bancă ori oferite de Bancă în calitate de agent afiliat - intermediar secundar pentru produse de asigurări sau în contextul oferirii unor facilități la solicitarea Clientului (de exemplu, restructurări de credite, angajamente de plată).

De asemenea, Banca poate prelucra date cu caracter special în măsura în care acestea sunt incluse de către persoana vizată în detaliile furnizate Băncii cu ocazia prestării de către aceasta a unor servicii (de exemplu, detalii explicite conținute în instrucțiuni de plată completate de Client) sau în contextul unor proceduri judiciare sau extrajudiciare (litigii, executări silite, proceduri de dare în plată etc.).

**3.2.** În vederea îndeplinirii scopurilor menționate în prezenta secțiune, Banca prelucrează date cu caracter personal pe care le obține în mod direct de la persoana vizată sau în mod indirect de la alte persoane cu care Banca interacționează în mod direct în legătură cu persoana vizată, în funcție de relația concretă dintre acestea, astfel cum reiese și din art. 2.3. de mai sus. De asemenea, inclusiv pe baza prelucrării datelor astfel obținute, Banca poate genera (de exemplu, coduri sau identificatoare de client) sau deduce (de exemplu, gradul de solvabilitate) ea însăși noi date cu caracter personal sau le poate obține/primi din surse externe, ca de exemplu:

- instituții, autorități publice sau alte entități care gestionează baze de date disponibile public sau cu acces restrâns, în special: ANAF, FNGCIMM (Fondul Național de Garantare a Creditelor pentru Întreprinderi Mici și Mijlocii) – entitate relevantă de exemplu în cazul creditelor de tip Prima Casă, FRC (Fondul Român de Contragarantare), CRC (Centrala Riscurilor de Credit) sau



CIP (Centrala Incidentelor de Plăți) – organizate de Banca Națională a României, Registrul Comerțului, portalul instanțelor de judecată, Biroul de Credit, registrele naționale notariale, baze de date oficiale cu persoane supuse sancțiunilor internaționale în materia prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, precum și persoane expuse public etc.;

- entități implicate în executarea operațiunilor de plăți sau în funcționarea instrumentelor de plată, ca de exemplu: organizațiile internaționale de carduri (Mastercard, VISA), operatori economici care acceptă plata cu carduri sau cu alte instrumente de plată la distanță, bănci și alte instituții de plată implicate în schemele de plăți, TransFond (SENT), BNR (ReGIS), Depozitarul Central, SWIFT etc.;
- parteneri comerciali, ca de exemplu colaboratori sau furnizori de servicii pentru Bancă, precum și entități către care Banca prestează servicii de plăți, entități emitente de valori mobiliare, societăți de asigurare, diverse alte persoane juridice de la care Banca poate achiziționa drepturi de creanță în legătură cu Clienții etc.;
- platforme online accesibile publicului, inclusiv rețele sociale și profesionale, rețele de internet;
- angajatori, parteneri sau contrapartide ale Clientului, care fac plăți de salarii sau alte venituri către Client ori solicită efectuarea de plăți din conturile Clientului în temeiul unor aranjamente de debitare automată (direct debit).

#### **4. Scopurile pentru care Banca prelucrează datele cu caracter personal și temeiurile prelucrărilor**

**4.1.** Prelucrările efectuate de către Bancă în scopurile detaliate mai jos sunt necesare în principal pentru respectarea de către Bancă a obligațiilor sale legale sau în executarea/ pregătirea încheierii unui contract la care persoana vizată este/va fi parte. În același timp, pentru a asigura cele mai bune standarde de calitate, prudență și diligență profesională, pentru a putea desfășura pe deplin activitățile ce-i sunt permise de lege, pentru a veni constant în întâmpinarea așteptărilor și nevoilor clienților săi și a se adapta cerințelor, tendințelor și evoluției pieței care nu sunt întotdeauna precedate de reglementări legale exprese, Banca are nevoie să prelucreze date cu caracter personal pe baza interesului său legitim, prelucrările aferente de date neputând întotdeauna fi încadrate limitativ în texte exprese de lege sau în clauze contractuale.

**4.2.** Prin urmare, cu privire la un anumit scop, în funcție de formularea și interpretarea mai largă sau mai restrânsă a acestuia, temeiurile de prelucrare pentru diversele activități efective pe care le presupune pot fi cumulate. Înainte de orice prelucrare însă, Banca analizează temeinicia acesteia în conformitate cu principiile Regulamentului nr. 679/2016, asigurând întotdeauna existența temeiului legal aferent și respectarea condițiilor impuse de reglementările în vigoare pentru legalitatea și securitatea prelucrărilor de date cu caracter personal.

**4.3.** Banca prelucrează datele și informațiile persoanelor vizate necesare în executarea contractelor încheiate cu persoana vizată și în scopul furnizării către Client a produselor și serviciilor, efectuând în acest sens prelucrări în principal cu scop de:

- (a) efectuare a unor demersuri, la cererea Clientului, înainte de încheierea unui contract, evaluare a eligibilității în vederea furnizării unor produse și servicii bancare standard sau personalizate (inclusiv în etapa de aprobare/ acordare) ori pentru acceptarea unor solicitări de restructurare,

rescadențare, reeșalonare etc.;

- (b) derulare a oricăror raporturi juridice între Bancă și Client/ persoana vizată care derivă din relația de cont curent sau din alt contract special încheiat între Bancă și Client, în vederea furnizării serviciilor financiar – bancare;
- (c) gestionare a relației cu Clientul/ persoana vizată, inclusiv a eventualelor modificări ulterioare cu privire la caracteristicile, termenii și condițiile produsului sau serviciului respectiv;
- (d) executare în condiții bune și de siguranță a tranzacțiilor bancare, prin orice mijloc de instruire: la ghișeu, internet, card, POS etc.;
- (e) monitorizare a tuturor obligațiilor asumate de Client/ persoana vizată față de Bancă sau față de alte entități din grupul acesteia;
- (f) colectare de debite/ recuperare creanțe (precum și activități premergătoare acestora);
- (g) încheiere și/sau executare a contractelor de asigurări și reasigurări (inclusiv pentru situația în care Clientul/ persoana vizată, în calitate de asigurat, beneficiază de asigurare în caz de producere a riscului asigurat);
- (h) obligații de raportare internă/externă;
- (i) constatare, exercitare sau apărare a unor drepturi ale Băncii în instanță ori față de alte autorități;
- (j) asigurarea suportului tehnic și a activităților de mentenanță, ori gestionarea unor incidente care pot apărea pe parcursul executării contractului dintre Bancă și Client;
- (k) gestionare de solicitări/ reclamații/ plângeri/ petiții/ investigații în legătură cu activitatea Băncii și serviciile ori produsele acesteia;
- (l) efectuare și procesare a operațiunilor de plăți prin sistemul SWIFT sau facilitatori de servicii online de plată cu cardul, dacă este cazul;
- (m) schimb necesar de informații în vederea emiterii și utilizării de către Client a cardurilor emise sub sigla VISA și Mastercard;
- (n) comunicare cu Clientul/ persoana vizată pentru îndeplinirea oricăruia dintre scopurile de mai sus, prin utilizarea oricăror date de contact, realizarea de servicii de registratură și secretariat cu privire la corespondența adresată Băncii și/sau expediată de aceasta, precum și pentru desfășurarea activităților de curierat.

**4.4.** În măsura în care potrivit legii este necesar consimțământul persoanei vizate, Banca va obține acest consimțământ cu ocazia inițierii relației de afaceri cu Banca sau ulterior, prin modalități precum completarea și bifarea corespunzătoare a formularelor Băncii la solicitarea unui produs sau serviciu, semnarea unei note de informare sau prin intermediul paginii de internet a Băncii ori al aplicațiilor online de tip Internet Banking sau aferente unor alte servicii și produse oferite de Bancă. Cel mai probabil, Banca poate efectua prelucrări de date cu caracter personal pe bază de consimțământ în scopuri precum:

- (a) transmiterea în mod direct de mesaje publicitare prin email, SMS sau alte mijloace care nu implică un operator uman, în vederea promovării celor mai potrivite produse și servicii ale Băncii sau pentru promovarea serviciilor altor entități din grup sau ale unor parteneri contractuali din afara grupului; analize aprofundate prin mijloace automatizate, inclusiv prin utilizarea și combinarea mai multor date precum cele cu privire la istoricul tranzacțiilor, caracteristicile acestora, locația inițierii tranzacțiilor, alte date obținute prin consultarea unor baze de date interne, externe și/sau

platforme online (de exemplu, cu privire la istoricul de creditare, istoricul relației cu Banca sau entități din grupul acesteia etc.) și crearea de profiluri în vederea personalizării de oferte dedicate și exclusive, în măsura în care, potrivit reglementărilor aplicabile, consimțământul persoanei vizate este necesar prin raportare la eventualele efecte juridice sau un impact similar de manieră semnificativă;

- (b) asigurarea unor servicii conform punctului 3.1.(V) care implică prelucrarea unor categorii de date cu caracter special;
- (c) analizarea comportamentului persoanei cu prilejul accesării paginii de internet a Băncii, prin folosirea de cookies, atât ale Băncii, cât și ale terților.

**4.5.** Consimțământul exprimat cu privire la prelucrări de date întemeiate pe acordul persoanei vizate poate fi retras în orice moment, fără a afecta legalitatea prelucrărilor efectuate înaintea retragerii, informarea persoanei vizate cu privire la respectivele prelucrări sau legalitatea prelucrărilor care se bazează (și) pe un alt temei legitim astfel cum reiese din prezenta secțiune. De asemenea, retragerea consimțământului nu va afecta furnizarea de către Bancă a produselor sau serviciilor contractate. Este posibil însă ca pe viitor să nu vă putem ține la curent cu cele mai noi oferte, respectiv, să nu vă putem comunica oferte personalizate. Cu ocazia colectării consimțământului, Banca va furniza Clientului, în măsura în care este cazul, informații suplimentare cu privire la scopul prelucrării datelor, posibilitatea transferului acestora către terțe părți, precum și cu privire la o modalitate simplă de retragere a acestuia.

## **5. Marketing. Decizii individuale automatizate. Înregistrări telefonice și monitorizare video**

Banca, în baza consimțământului prealabil exprimat de Client, poate realiza activități comerciale de marketing direct, de comunicări comerciale privind produsele și serviciile oferite, de activități de fidelizare a clientelei sau de transmitere de newsletter.

### **Înregistrarea convorbirilor telefonice și monitorizarea video**

**5.1.** Banca poate înregistra și păstra orice convorbiri telefonice realizate cu persoanele vizate potrivit normelor sale interne, pentru a proba diverse operațiuni, instrucțiuni sau acorduri exprimate de către sau pentru Client sau de o altă persoană vizată, inclusiv în cazul contractelor încheiate la distanță, pentru a proba conținutul solicitărilor și/sau al plângerilor efectuate prin telefon, precum și răspunsul Băncii, pentru a le folosi ca probă în demonstrarea conformării cu obligațiile legale sau contractuale ale Băncii ori în caz de dispute, pentru a investiga diverse situații sau pentru a îmbunătăți calitatea serviciilor sale.

**5.2.** Persoana vizată va fi informată cu privire la înregistrarea unei convorbiri telefonice prin mesaje preînregistrate sau, după caz, prin informarea în acest sens efectuată de un operator uman, continuarea apelului confirmând acordul persoanei vizate pentru înregistrarea apelului.

**5.3.** Refuzul persoanei vizate de a accepta înregistrarea unei convorbiri telefonice va putea determina imposibilitatea Băncii de a oferi anumite produse sau servicii sau de a accepta și executa anumite instrucțiuni (ca de exemplu cele încheiate inclusiv prin intermediul telefonului ca mijloc de comunicare la distanță). În celelalte cazuri, refuzul persoanei vizate de a accepta înregistrarea nu va afecta soluționarea solicitărilor sau a reclamațiilor, însă acestea vor trebui transmise Băncii prin

celelalte canale de comunicare puse la dispoziție (email, adresă poștală), caz în care timpul de răspuns din partea Băncii este posibil să fie mai lung.

**5.4.** Pentru a asigura un nivel înalt de securitate corespunzător cerințelor legale în materie de siguranță și securitate a desfășurării activității financiar-bancare, Banca monitorizează video toate spațiile unităților în care își desfășoară activitatea, precum și zona ATM-urilor proprii. Monitorizarea video este semnalizată prin semne corespunzătoare, iar înregistrările sunt păstrate pentru perioada prevăzută de lege sau pentru o perioadă mai mare la solicitarea autorităților ori în cazul existenței unui interes legitim derivat, de exemplu din investigații în curs.

## **6. Categoriile de destinatari către care pot fi dezvăluite datele cu caracter personal**

**6.1.** În vederea desfășurării activității și asigurării prestării/ oferirii serviciilor bancare către Client la cele mai bune standarde sau în vederea îndeplinirii obligațiilor sale legale ori în urmărirea intereselor sale legitime astfel cum a fost detaliat prin prezenta secțiune, Banca poate dezvălui date cu caracter personal către anumite persoane sau entități, în special către:

- (a) persoana vizată însăși (de exemplu pentru date deduse de către Bancă sau primite de la terți), reprezentanții legali (de exemplu: tutore, curator) sau împuterniciții persoanei vizate;
- (b) terțe persoane de tipul instituțiilor financiare corespondente, entități de compensare/ decontare sau entități implicate în executarea sau facilitarea serviciilor de transfer de fonduri (ca de exemplu: SWIFT, STFD, TransFond (SENT), BNR (ReGIS), organizațiile internaționale sub sigla cărora sunt emise cardurile – VISA, Mastercard, Depozitarul Central, băncile comercianților către care Clientul a efectuat plata cu cardul, instituțiile de plată ale beneficiarilor transferurilor de fonduri din conturile clienților Băncii);
- (c) instituții de asigurare-reasigurare a riscurilor Băncii;
- (d) instituții de asigurare-reasigurare a riscurilor Clientului, atunci când, de exemplu, Clientul beneficiază de o poliță de asigurare, fie că este sau nu în legătură cu un produs oferit de Bancă sau solicită facilitarea încheierii acesteia;
- (e) persoanele care garantează o obligație a Clientului asumată față de Bancă;
- (f) acționarul majoritar al Băncii;
- (g) oricare dintre consultanții Băncii și/sau ai entităților aparținând Grupului din care face parte Banca sau chiar ai persoanei vizate (de exemplu, în materie juridică, fiscal/financiară, economică, tehnică), precum și administratori judiciari, lichidatori, executori judecătorești, auditori, avocați, mediatori, arbitri, notari, evaluatori, experți, traducători;
- (h) orice altă terță persoană/ entitate, în măsura în care dezvăluirea este necesară pentru prestarea serviciilor contractate de către Client de la Bancă sau respectiva persoană/ entitate este implicată direct sau indirect în prestarea unor servicii către Bancă, cum ar fi entitățile de tipul prestatorilor de servicii de plată terți sau în cazul unor servicii externalizate sau contractate de către Bancă de la furnizori specializați sau în vederea optimizării afacerii, ca de exemplu: servicii de tipărire extrase și notificări, servicii de curierat, transmitere de mesaje, colectare de creanțe, găzduire și administrare servicii web, servicii de mentenanță și dezvoltare software, servicii IT, furnizori carduri și servicii utilizare carduri sau alte instrumente de plată cu acces la distanță, furnizori de servicii de securitate a datelor și/sau a tranzacțiilor, servicii de arhivare, de distrugere documente,

agenții de colectare debite, prestatori de servicii de mentenanță ATM-uri/POS-uri, agenții imobiliare, servicii notariale, juridice sau alt fel de consultanță, asistență sau reprezentare);

- (i) asociații profesionale, ca de exemplu ARB (Asociația Română a Băncilor) și autorități de supraveghere financiar-bancară locale, autorități competente la nivel local sau european în materie fiscală, autorități de protecție a consumatorilor, de supraveghere a concurenței, de supraveghere a prelucrării datelor cu caracter personal;
- (j) agenții de credit, în principal pentru evaluarea riscului de credit al Băncii;
- (k) orice entități din cadrul grupului Băncii sau din afara acestuia, cu care Banca se află în negocieri sau pentru efectuarea unor evaluări (due diligence) de către entitățile respective, în vederea sau în contextul unei tranzacții cu aceste entități de înstrăinare/ transfer sau achiziționare de active, fuziune, achiziție, transfer, vânzare/ cumpărare de portofolii sau alte tranzacții similare privind drepturi și/sau contracte ale Băncii în relația cu Clientul/ persoana vizată, inclusiv consultanții acestor entități, precum și ulterior pentru implementarea/ executarea tranzacției respective, cu aplicarea de către Bancă de măsuri adecvate de garantare a drepturilor Clientilor/ persoanelor vizate în contextul acestor operațiuni;
- (l) entități de tipul Biroului de Credit, Centralei Riscului de Credit, Centralei Incidentelor de Plăți, Depozitarului Central, oricare alte entități/ instituții (de exemplu: instituțiile de credit, de leasing, de asigurări și de societățile furnizoare de utilități);
- (m) autorități și instituții publice către care Banca are obligația de a transmite raportări/ date sau de a da curs solicitărilor de informații, cum ar fi, dar fără a se limita la: Banca Națională a României (BNR), Agenția Națională de Administrare Fiscală (ANAF), Agenția Națională de Cadastru și Publicitate Imobiliară (ANCPI), Registrul Național de Publicitate Mobiliară (RNPM), Autoritatea de Supraveghere Financiară (ASF), societăți (fonduri) de garantare a diverselor tipuri de produse de creditare/depozit (ex. FNGCIMM, FGDB etc.), Oficiul Național de Prevenire și Combatere a Spălării Banilor (ONPCSB), Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC), Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPSCP), Ministerul Justiției, Ministerul Administrației și Internelor (MAI), Direcția de Investigare a Infracțiunilor de Criminalitate Organizată și Terorism (DIICOT), Direcția Națională Anticorupție (DNA), Parchet etc.

## **7. Durata prelucrării. Destinația ulterioară a datelor cu caracter personal**

Banca va prelucra datele cu caracter personal pe durata derulării serviciilor bancare și a realizării scopurilor de prelucrare menționate în prezenta secțiune, precum și ulterior în vederea conformării cu obligațiile legale aplicabile, inclusiv dispozițiile referitoare la arhivare. În conformitate cu prevederile legale aplicabile, există termene diferite de arhivare, în funcție de tipul de date. Bazele de date administrate în scop de marketing direct vor fi prelucrate pe durata menținerii acordului persoanei vizate pentru primirea unor astfel de comunicări, precum și ulterior pentru o perioadă considerată de Bancă necesară demonstrării conformării cu cerințele legale (de exemplu, termenul de prescripție de 3 ani de la retragerea acordului). Datele pot fi păstrate o perioadă mai mare de timp la solicitarea autorităților sau pentru protejarea unor interese legitime (ca de exemplu, dispute sau investigații în curs).

## **8. Transferul datelor cu caracter personal în străinătate**

**8.1.** În prezent, în vederea îndeplinirii scopurilor mai sus-menționate, este posibil ca Banca să transfere anumite categorii de date cu caracter personal în afara României, în state din cadrul UE/SEE, care oferă un nivel adecvat de protecție a datelor: Elveția (în cazul utilizării SWIFT) sau în afara UE/SEE, către Statele Unite ale Americii (în cazul utilizării SWIFT și, potențial, al raportărilor FATCA), precum și pentru raportările CRS. Pentru transferurile în afara UE/SEE, Banca își va întemeia transferul datelor cu caracter personal fie pe baza unor garanții adecvate de protecție a datelor, cum ar fi clauzele contractuale standard adoptate la nivelul Comisiei Europene sau alte garanții recunoscute de lege, fie pe baza îndeplinirii unor alte condiții potrivit reglementărilor aplicabile. De exemplu, Banca va transfera date cu caracter personal în străinătate atunci când acest transfer este necesar în executarea unui contract pe care îl are încheiat cu Clientul/ persoana vizată, de exemplu atunci când execută instrucțiuni de transfer de fonduri ale Clientului către state terțe.

**8.2.** Clientul înțelege și este de acord că, în cazul în care va solicita Băncii efectuarea sau procesarea de operațiuni de plăți prin sistemul SWIFT, datele sale personale necesare realizării operațiunii vor fi transmise către SWIFT, care, în calitate de operator, poate transfera în SUA date cu caracter personal ale clienților instituțiilor de credit care utilizează serviciile SWIFT, existând posibilitatea ca Departamentul Trezoreriei SUA să aibă acces la această bază de date în scopul aplicării legislației naționale privind prevenirea spălării banilor sau luptei împotriva terorismului, iar Clientul este de acord cu realizarea operațiunilor dispuse prin SWIFT și în aceste condiții. Clientul înțelege și este de acord că, pentru îndeplinirea obligațiilor legale ale Băncii privind raportarea și/sau analiza informațiilor în conformitate cu convențiile internaționale la care România este parte, cum ar fi FATCA și CRS, în cazul în care datele cu caracter personal sau conturile deținute la Bancă se încadrează în criteriile de raportare stabilite de legislația FATCA și/sau CRS, Banca va transmite aceste informații către ANAF, care la rândul său va transmite informațiile către autoritățile fiscale din statele terțe relevante.

## **E. Cunoașterea clientelei, prevenirea spălării banilor și finanțării terorismului, precum și punerea în aplicare a sancțiunilor internaționale și a măsurilor restrictive**

### **1. Cunoașterea clientelei, prevenirea spălării banilor și finanțării terorismului**

**1.1.** Banca se supune obligațiilor legale privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, inclusiv punerea în aplicare a sancțiunilor internaționale și măsurilor restrictive, precum și a cerințelor de diligență fiscală în scop FATCA/CRS conform prevederilor legale incidente.

**1.2.** Clientul ia la cunoștință faptul că Banca poate desfășura activități de cercetare și investigații în contextul realizării oricărei operațiuni care ar putea, conform analizei sale, să fie de natură de a constitui o încălcare a prevederilor legale în materia prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, ceea ce ar conduce, dacă este cazul, la o întârziere în executarea instrucțiunilor date de Client. În scopul îndeplinirii obligațiilor sale legale, Banca va putea să ia în orice moment

măsurile pe care le consideră necesare în relația cu Clientul, fără a putea fi obligată, în nicio situație, la acordarea de despăgubiri, dacă prin măsurile impuse ar aduce prejudicii de orice fel Clientului/ altor persoane, nu va fi urmărită sau nu va fi acționată în instanță de către Client în caz de întârziere sau de neexecutare a unei instrucțiuni, de respingere a unei operațiuni sau de blocare de fonduri sau a conturilor, intervenite în cadrul aplicării diligențelor efectuate de Bancă în scopul prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului.

**1.3.** Banca poate să refuze să intre în relații de afaceri, să execute operațiunile solicitate de Client, să nu furnizeze sau să restricționeze accesul la anumite produse sau servicii sau să înceteze relația de afaceri în cazul în care nu poate să verifice identitatea Clientului sau a beneficiarului real în baza documentelor furnizate, Clientul nu prezintă sau refuză să prezinte Băncii informațiile și documentația solicitate, inclusiv în procesul de actualizare date personale, furnizează informații false, insuficiente, eronate sau incomplete sau dacă Banca are suspiciuni cu privire la realitatea celor declarate sau a documentelor furnizate de către Client.

**1.4.** Pentru respectarea și aplicarea cerințelor legale privind cunoașterea clienței, prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, celor privind punerea în aplicare a sancțiunilor internaționale, la solicitarea Băncii, Clientul are obligația să prezinte documente justificative pentru operațiunile derulate prin conturile sale deschise la Bancă (cum ar fi, dar fără a se limita la: încasări, plăți etc.), documente și informații privind situația reală a Clientului, împuternicitorului pe cont și/sau a beneficiarului real (cum ar fi, dar fără a se limita la: documente de identificare din care să rezulte cel puțin elementele obligatorii prevăzute de lege cu privire la adresa unde locuiește, date de contact, data și locul nașterii etc.; proveniența fondurilor; scopul și natura tranzacțiilor efectuate prin conturi; specimen de semnătură, informații de natura rezidențelor fiscale etc.).

**1.5.** Pentru îndeplinirea obligațiilor legale, periodic, Banca are dreptul să solicite și Clientul se obligă să pună la dispoziția Băncii informațiile și documentele necesare actualizării datelor personale, în maniera și forma agreate de Bancă. Actualizarea datelor personale se va face prin completarea formularelor puse la dispoziție de Bancă prin unitățile sale teritoriale sau prin aplicațiile electronice utilizate în acest sens de către Bancă.

**1.6.** Clientul are obligația să informeze Banca de îndată cu privire la orice modificare intervenită față de declarațiile și informațiile furnizate anterior, cum ar fi, dar fără a se limita la acestea: nume, date de contact, beneficiar real al sumelor pe care le deține sau dacă vreo terță parte are vreun drept asupra oricărei sume existente în contul său, calitatea de persoană expusă public sau de membru de familie al unei persoane expuse public sau de persoană cunoscută ca asociat apropiat al unei persoane expuse public, astfel cum aceste noțiuni sunt definite în legislația aplicabilă, numele/ denumirea angajatorului sau natura activității proprii, sursa fondurilor sale, specimenul de semnătură, statutul fiscal deținut în Statele Unite ale Americii și/sau în orice alt stat etc., având obligația să actualizeze aceste date în forma permisă și agreată de Bancă.

**1.7.** În vederea examinării documentelor prezentate de către Client, Banca poate solicita, pe cheltuiala acestuia, traducerea în limba română a documentelor prezentate într-o limbă străină, efectuată de un traducător autorizat, cu legalizarea semnăturii acestuia. Pentru a fi luate în considerare de către Bancă, documentele emise de autorități străine/ entități străine vor fi supuse procedurii legalizării/ apostilării/ supralegalizării, după caz, pentru a produce efecte pe teritoriul României.

Banca nu își asumă răspunderea pentru întârzierile în executarea serviciilor cauzate de prezentarea de către Client a unor documente în altă limbă decât cea română, fără supralegalizare/ apostilare și/sau fără traducere efectuată de un traducător autorizat, cu legalizarea semnăturii acestuia.

## **2. Aplicarea sancțiunilor internaționale și a măsurilor restrictive**

**2.1.** Clientul se angajează să nu utilizeze, în mod direct sau indirect, conturile deschise la Bancă sau să nu facă disponibile/ faciliteze în alt mod fonduri prin conturile Băncii care ar avea ca obiect sau efect finanțarea sau facilitarea activităților sau a relațiilor de afaceri:

- cu o persoană sancționată sau cu o persoană situată într-un teritoriu sub sancțiune sau
- care poate constitui, în orice fel, o încălcare a sancțiunilor internaționale de către orice persoană, inclusiv orice persoană aflată în legătură cu Clientul.

**2.2.** Clientul se angajează să nu utilizeze niciun venit, fond sau profit provenind din orice activitate sau operațiune realizată cu o persoană sancționată sau cu orice persoană situată într-un teritoriu sub sancțiune internațională, în scopul de a rambursa sau plăti sumele datorate Băncii.

**2.3.** Banca își rezervă dreptul de a suspenda sau de a respinge o operațiune de plată sau de transfer emisă sau primită sau de a bloca fondurile și conturile Clientului atunci când, potrivit analizei sale, executarea acestei operațiuni ar putea constitui o încălcare a unei reglementări privind sancțiunile internaționale.

**2.4.** Banca poate solicita Clientului să furnizeze informații cu privire la împrejurările și contextul unei operațiuni, cum ar fi natura, destinația și proveniența fondurilor și orice alte documente justificative, în special în cazul operațiunilor neobișnuite în comparație cu operațiunile înregistrate în mod curent în contul său.

**2.5.** Clientul este obligat să furnizeze informațiile și documentele justificative cerute de către Bancă. Dacă Clientul nu furnizează Băncii documentele și informațiile în termenele și condițiile solicitate, astfel încât în urma analizei să nu rezulte un risc de încălcare a sancțiunilor internaționale, Banca își rezervă dreptul de a nu executa instrucțiunile Clientului și de a bloca fondurile și/sau conturile acestuia.

**2.6.** Clientul ia la cunoștință faptul că Banca poate, de asemenea, desfășura activități de cercetare și investigații în contextul realizării oricărei operațiuni care ar putea, conform analizei sale, să fie de natură de a constitui o infracțiune conform reglementărilor privind sancțiunile internaționale, ceea ce ar conduce, dacă este cazul, la o întârziere în executarea instrucțiunilor date de Client.

**2.7.** Pentru îndeplinirea și punerea în aplicare a cerințelor legale în materie de sancțiuni internaționale de către Bancă în relația cu Clientul, Banca nu va putea fi obligată, în nicio situație, la acordarea de despăgubiri dacă prin măsurile impuse ar aduce prejudicii de orice fel Clientului/ altor persoane în legătură cu Clientul, nu va fi urmărită sau nu va fi acționată în instanță de către Client în caz de întârziere sau de neexecutare a unei instrucțiuni, de respingere a unei operațiuni sau de blocare de fonduri sau a conturilor, intervenite în cadrul nerespectării reglementărilor privind sancțiunile internaționale.

**2.8.** Clientul se angajează să notifice în scris și prompt Banca cu privire la orice fapt de care are cunoștință, care ar face inexacte una sau mai multe dintre declarațiile sale referitoare la sancțiunile internaționale detaliate mai sus.



## **F. Împuterniciți convenționali**

1. Clientul poate numi unul sau mai mulți împuterniciți care au dreptul de a efectua operațiuni în cont în numele și pe seama Clientului titular de cont și are obligația de a le face cunoscute drepturile acordate și dispozițiile prezentelor CGA.
2. Pentru a fi acceptat de Bancă, împuternicitul trebuie să fie sau să fi fost identificat în aceleași condiții în care este identificat Clientul. Pentru motive de siguranță, Banca poate limita numărul de împuterniciți.
3. Împuterniciții Clientului pot efectua orice operațiuni permise de către Bancă titularului de cont, în limitele prezentelor CGA și ale mandatului primit de la titularul de cont. Clientul își asumă întreaga responsabilitate în ceea ce privește efectuarea de operațiuni de către împuternicit, Banca verificând identitatea împuternicitului, limitele mandatului acestuia și specimenul său de semnătură.
4. Mandatul acordat de Client către unul sau mai mulți împuterniciți se face prin completarea formularelor puse la dispoziție de Bancă, în unitățile sale teritoriale sau prin intermediul altor canale puse la dispoziție de Bancă în acest sens. Durata mandatului este dată pe întreaga perioadă a raporturilor contractuale dintre Bancă și Client sau până la încetarea acestuia intervenită în condițiile Codului Civil (revocarea sa de către mandatar, renunțarea mandatarului, decesul, incapacitatea sau falimentul mandantului ori a mandatarului). Mandatul se poate acorda de Client către unul sau mai mulți împuterniciți și prin procură autentificată de un notar public din România sau la un consulat românesc. În cazul procurilor emise la un notariat din străinătate, acestea vor fi apostilate sau supralegalizate, după caz, și se va prezenta și traducerea acestora, efectuată de un traducător autorizat, cu legalizarea semnăturii acestuia, dacă sunt redactate într-o limbă străină.
5. Banca poate solicita oricând confirmarea împuternicirilor acordate de către Client prin orice modalitate acceptată de către Bancă sau reînnoirea acestora pe formularele specifice sau prin procură notarială.
6. Banca poate refuza unul sau mai mulți împuterniciți ai Clientului în cazul în care nu pot fi aplicate normele de cunoaștere a clientelei, asupra acestora există suspiciuni sau motive rezonabile de suspiciune de spălare a banilor, finanțare a terorismului, fraude, sancțiuni internaționale sau în orice altă situație în care normele legale impun acest lucru. În cazul în care Banca refuză împuterniciți existenți, aceasta va notifica Clientul în scris cu privire la data de la care împuternicirea nu mai este acceptată de Bancă.

## **G. Lipsa capacității de exercițiu. Capacitatea de exercițiu restrânsă a Clientului**

1. Clientul cu capacitate de exercițiu restrânsă sau fără capacitate de exercițiu va putea efectua operațiuni și încheia acte juridice personal, cu încuviințarea reprezentantului legal sau, după caz, prin reprezentantul său legal, în numele acestuia, în condițiile prevăzute de lege.
2. În vederea aplicării normelor de cunoaștere a clientelei, reprezentanții legali ai Clientului se obligă să furnizeze Băncii informațiile și documentele solicitate de aceasta și să depună specimenul de semnătură la Bancă.
3. Reprezentanții legali ai Clientului se obligă să aducă la cunoștință Băncii, ori de câte ori este

necesar, și să efectueze demersurile necesare în relația cu Banca pentru actualizarea datelor și/sau drepturilor reprezentanților legali și/sau ale Clientului cu capacitate de exercițiu restrânsă sau fără capacitate de exercițiu, inclusiv ca urmare a împlinirii de către Client a vârstei de 14 ani, respectiv 18 ani.

**4.** Banca este îndreptățită să considere că orice instrucțiune dispusă și/sau act juridic confirmat de reprezentanții legali ai Clientului reprezintă un act de administrare a bunurilor prin raportare la patrimoniul și nevoile acestuia și este efectuată în interesul exclusiv al Clientului, precum și că au fost obținute de către reprezentanții legali toate aprobările necesare în conformitate cu legea, atunci când este cazul. Reprezentanții legali ai Clientului sunt singurii responsabili să obțină autorizarea instanței de tutelă pentru efectuarea anumitor operațiuni, dacă această autorizare este cerută de lege.

## **H. Secretul bancar și confidențialitatea**

**1.** Banca va lua toate măsurile necesare pentru a păstra confidențialitatea asupra tuturor faptelor, datelor și informațiilor de natura secretului profesional bancar în relația cu Clientul, în conformitate cu prevederile legale în materie și nu le va divulga fără acordul Clientului.

**2.** Sunt exceptate de la prevederile art. 1 de mai sus furnizarea de informații către persoane, autorități sau entități autorizate de lege, cum ar fi, dar fără a se limita la acestea: autorități competente în exercitarea atribuțiilor de supraveghere la nivel individual sau, după caz, consolidat ori subconsolidat; în situația în care Banca justifică un interes legitim; la solicitarea scrisă a altor persoane, autorități sau instituții ori din oficiu, dacă prin lege specială aceste persoane, autorități sau instituții sunt îndrituite, în scopul îndeplinirii atribuțiilor lor specifice, să solicite și/sau să primească astfel de informații; la solicitarea instanței, la solicitarea executorului judecătoresc, în scopul realizării executării silite etc.

**3.** Prin excepție de la art. 1 de mai sus, Clientul consimte în mod expres că Banca are dreptul să transfere și să comunice orice fel de informații referitoare la Client, în legătură cu prestarea oricărui serviciu efectuat de un terț sau prin intermediul unui terț ca partener contractual (inclusiv, dar fără a se limita la acestea: intermediarii pentru anumite afaceri; consultanții de specialitate; finanțări; analize etc.). Banca va intra în relații contractuale doar cu terții implicați care se obligă la rândul lor să păstreze confidențialitatea informațiilor astfel obținute.

## CAPITOLUL II - SERVICII BANCARE DE CONT CURENT ȘI ALTE CONTURI BANCARE

### A. Prevederi privind caracteristicile și funcționalitatea conturilor

#### 1. Contul curent. Contul de economii. Contul de depozit la termen. Contul de derulare credit

**1.1.** Banca va putea, fără însă a fi obligată la aceasta, să deschidă conturi curente, conturi curente de economii și conturi de depozit la termen pentru Clienți, urmare a cererii acestora și în conformitate cu reglementările interne emise de Bancă în acest scop, denumite în mod generic “cont” sau “conturi”. Relația de cont este guvernată de reglementările legale incidente, prezentele CGA și documentația specifică.

**1.2.** Dacă sunt îndeplinite condițiile impuse de normele legale, Banca poate deschide la solicitarea Clienților săi un cont de plăți cu servicii de bază.

#### 2. Deschiderea conturilor. Durata contractului. Menținere. Operațiuni

**2.1.** Banca va putea, fără însă a fi obligată la aceasta, să deschidă conturi și/sau să furnizeze servicii sau produse conexe acestora (card de debit, Internet Banking, Mobile Banking etc.) pentru Clienți, pe o perioadă nedeterminată, urmare a cererii acestora, prin completarea formularelor standard ale Băncii, însoțite de documentele solicitate, în conformitate cu reglementările interne emise de Bancă în acest scop. Cererea de deschidere cont va fi făcută, în toate cazurile, pe formularul standard al Băncii, specific fiecărei categorii de Clienți și va fi însoțită de documentele juridice solicitate de Bancă. Deschiderea conturilor poate fi făcută prin intermediul unităților teritoriale ale Băncii sau online prin utilizarea aplicației pusă la dispoziție de Bancă în acest sens.

**2.2.** Banca își rezervă dreptul de a solicita Clientului orice informații pe care le consideră necesare pentru deschiderea și operarea conturilor și își rezervă dreptul de a refuza începerea relației de afaceri și/sau deschiderea contului, de a refuza efectuarea tranzacțiilor solicitate de Client sau de a restricționa accesul la anumite produse sau servicii, precum și de a suspenda sau întrerupe relația de afaceri în următoarele situații: (i) dacă Clientul sau persoanele împuternicite de acesta nu furnizează informațiile și/sau documentele solicitate de Bancă, furnizează informații și/sau documente false, eronate, incomplete sau neactualizate, (ii) dacă Banca are suspiciuni de fraudă sau cu privire la veridicitatea declarațiilor, informațiilor și documentelor furnizate de Client, (iii) dacă Banca are suspiciuni cu privire la caracterul ilicit, scopul sau natura operațiunilor efectuate prin contul/conturile Clientului sau dacă acestea nu corespund profilului tranzacțional stabilit de Bancă pentru Client (de exemplu, efectuarea de tranzacții rezultate din activități economice ilegale) și/sau (iv) dacă Clientul declară că nu este beneficiarul real al fondurilor tranzacționate prin contul/conturile sale sau dacă Banca are indicii sau suspiciuni cu privire la acest lucru.

**2.3.** În cazul Clienților, titularul contului poate numi împuterniciți, care au dreptul de a efectua operațiuni în cont. Pentru protejarea intereselor tuturor părților implicate, titularul de cont și împuternicitul vor folosi întotdeauna, în relația cu Banca, o semnătură cu o grafică asemănătoare cu cea din specimenul de semnături, în caz contrar Banca putând refuza efectuarea operațiunilor

solicitate. Clientul trebuie să notifice Băncii, în scris, orice modificare apărută în legătură cu datele sale de identificare sau ale împuterniciților săi, ce poate fi relevantă în relația sa cu Banca, de la apariția respectivei modificări și să efectueze diligențele necesare actualizării datelor în condițiile agreeate de Bancă.

**2.4.** Contul curent deschis pe numele Clientului în evidențele Băncii este destinat în principal derulării de operațiuni curente în numerar și/sau de încasări și plăți. Banca va aloca fiecărui cont un cod unic de identificare – cod IBAN pe care Clientul îl poate comunica partenerilor/ terților în vederea executării corecte a operațiunilor de plată.

**2.5.** Clientul are obligația să asigure în fiecare cont bancar sumele necesare pentru efectuarea operațiunilor de plată dispuse sau pentru plata comisioanelor, taxelor sau spezelor bancare.

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

- (a) titularul contului;
- (b) persoanele împuternicite de titular, numai pe timpul vieții titularului, în limitele mandatului primit;
- (c) moștenitorii titularului care dovedesc cu certificat de moștenitor sau cu hotărâre judecătorească aceasta calitate.

**2.7.** Clientul poate accesa contul prin intermediul unităților teritoriale ale Băncii, utilizarea cardului, serviciile de Internet Banking sau Mobile Banking sau altă modalitate agreeată de Bancă și Client.

**2.8.** Dacă, în condițiile și în conformitate cu legea sau cu reglementările interne ale Băncii, pentru deschiderea sau operarea oricăror conturi sunt necesare verificări suplimentare ale datelor furnizate de Client, Banca este abilitată să efectueze orice verificări, să solicite și să obțină orice informații despre Client, reprezentanții autorizați sau, după caz, împuterniciții acestuia sau despre alte persoane care efectuează depuneri în contul curent și/sau au mandat special pentru anumite operațiuni, de la Client sau de la orice autoritate competentă, registru public, arhivă, bază de date electronică sau organism abilitat, deținător de astfel de informații.

**2.9.** 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.

**2.10.** Oricărui cont curent, pe măsura oferirii de către Bancă și solicitării de către Client, în condițiile legii și corespunzător reglementărilor interne ale Băncii, i se vor putea atașa orice alte servicii aferente contului curent.

**2.11.** Conturile Clientilor aflați în relații speciale cu Banca se supun reglementărilor legale în materie.

**2.12.** Banca poate efectua plăți din conturile deschise, fără acordul Clientului, pentru achitarea sumelor stabilite prin hotărâri judecătorești sau arbitrale rămase definitive și/sau alte titluri executorii prevăzute de lege, indiferent că se cuvin bugetului de stat, bugetelor locale sau oricărei terțe părți, pentru corectarea erorilor constatate la verificarea operațiunilor în cont, precum și pentru reținerea comisioanelor convenite Băncii pentru operațiunile efectuate, a dobânzilor și ratelor de credit scadente și/sau restante și a altor costuri suportate de Client și stabilite contractual.

**2.13.** Alimentarea conturilor se poate face prin depuneri de numerar în orice unitate teritorială a Băncii, prin utilizarea ATM-urilor Băncii care acceptă încasarea de numerar sau prin transfer bancar.

**2.14.** Clientul poate efectua retrageri de numerar de la oricare unitate teritorială a Băncii sau prin intermediul ATM-urilor Băncii sau ale altor instituții financiare. Pentru retragerile de numerar, Banca poate să stabilească limitări ce vor fi aduse la cunoștința Clientului prin oricare dintre modalitățile stabilite de CGA.

### **3. Extrase de cont**

**3.1.** În cazul serviciilor de plată, Banca pune la dispoziția Clientului, o dată pe lună, în mod gratuit, extrase de cont pentru operațiunile efectuate pe contul acestuia, cum ar fi toate operațiunile efectuate de Client precum și dobânzile, comisioanele, taxele, spezele reținute de Bancă, în una din următoarele modalități:

- (a) în unitățile teritoriale ale Băncii;
- (b) prin intermediul serviciului de Internet Banking sau Mobile Banking, unde Clientul poate vizualiza, salva și tipări extrasele de cont;
- (c) prin alte mijloace, conform celor stabilite în prealabil prin documentația specifică.

Prin bifarea opțiunii „în unități teritoriale/la ghișeu” Clientul se obligă să ridice extrasul de cont cel puțin o dată la trei luni.

**3.2.** Extrasul de cont conține cel puțin următoarele informații: referințe care să permită Clientului identificarea operațiunilor, unde este cazul, a plătitorului și/sau beneficiarului, precum și orice informații transferate odată cu operațiunile respective, valoarea operațiunilor, moneda în care este creditat și/sau debitat contul, prețul total corespunzător operațiunilor, unde este cazul, defalcarea sumelor incluse în acesta sau dobânda suportată de către beneficiarul plății, dacă este cazul, cursul de schimb utilizat în cadrul operațiunii de plată de către prestatorul de servicii de plată al beneficiarului plății, valoarea operațiunii de plată înaintea conversiei monedare, data valutei creditării contului.

**3.3.** Clientul poate să solicite comunicarea unor extrase de cont suplimentare. În acest caz, Clientul va plăti Băncii comisioanele convenite conform „Listei de tarife și comisioane” valabilă la data prestării serviciului.

**3.4.** Clientul este obligat să verifice, imediat după primirea extrasului de cont, înregistrările și corectitudinea informațiilor consemnate în acest document. În cazul în care Clientul nu contestă conținutul extrasului în termen de 5 zile bancare lucrătoare de la primire sau în termenele stipulate în documentele specifice care guvernează produsele bancare și au caracter de contract între părți, acesta va fi considerat ca acceptat de către Client și, în absența oricăror astfel de obiecții, extrasul de cont va fi definitiv și opozabil Clientului.

**3.5.** Banca pune la dispoziția Clientului, cel puțin o dată pe an, o situație a tuturor comisioanelor suportate de Client pentru serviciile legate de un cont de plăți, pe parcursul unei perioade anterioare de 12 luni împlinite, precum și, după caz, informații privind ratele dobânzilor pentru descoperitul de cont aplicată contului de plăți și a dobânzilor creditoare aplicate sumelor disponibile în contul de plăți. Banca eliberează acest raport gratuit, o dată pe an.

### **4. Dreptul de compensare**

Clientul autorizează Banca, prin prezenta, să compenseze în orice moment orice sumă datorată Băncii cu fondurile disponibile în orice cont curent, de economii de depozit și/sau de derulare credit, indiferent

de valuta în care sunt disponibile și/sau indiferent de scadența depozitului, fără a fi necesar în acest sens acordul prealabil al Clientului. În cazul în care compensarea sumelor datorate va necesita schimbul unei anumite valute în alta, acesta se va efectua la cursul de schimb practicat de Bancă la data compensării. Clientul va fi informat cu privire la compensarea efectuată prin intermediul extrasului de cont.

## **5. Creditarea incorectă**

**5.1.** În cazul în care un cont al Clientului este creditat incorect, din eroare, Clientul este obligat să notifice imediat Banca, neavând dreptul să retragă, să transfere, să dispună sau să utilizeze în orice alt fel suma în cauză, iar Banca va avea dreptul să debiteze contul respectiv cu orice sumă creditată incorect.

**5.2.** Dacă eroarea de creditare este sesizată de către Bancă, de către ordonatorul plății/ banca plătitorului sau de către altă persoană decât Clientul, Banca are dreptul, dar nu și obligația, iar Clientul înțelege și este de acord ca Banca să corecteze eroarea prin debitarea contului cu suma respectivă.

**5.3.** Dacă, încălcând obligația asumată prin această clauză, Clientul retrage, transferă, dispune sau utilizează în orice fel suma creditată incorect sau o parte din aceasta, Clientul se obligă să ramburseze de îndată Băncii suma respectivă și să despăgubească Banca pentru orice pierdere suferită ca urmare a acestui fapt, împreună cu orice dobândă penalizatoare calculată de către Bancă, suma utilizată fără drept fiind asimilată unui descoperit de cont neautorizat.

**5.4.** 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 clarificarea situației acestora.

**5.5.** Clientul va fi înștiințat de către Bancă de corecția sau compensarea efectuată, prin extrasul de cont.

**5.6.** Banca nu va fi considerată răspunzătoare pentru pierderi sau prejudicii de orice natură suportate direct sau indirect de către Client, dacă Banca dovedește că pentru operațiunile menționate anterior a manifestat diligență. Banca poate fi ținută răspunzătoare numai pentru neglijență gravă.

## **6. Blocarea conturilor**

**6.1.** Banca poate bloca sau restricționa accesul Clientului la serviciile oferite, inclusiv la serviciile conexe precum card, Internet Banking, Mobile Banking, atunci când:

- (a) există un risc semnificativ de nu fi plătite sau restituite sumele de bani datorate de Client Băncii;
- (b) există suspiciuni de fraudă, de spălare a banilor sau de finanțare a terorismului sau Clientul este supus unor măsuri restrictive de către organisme interne și/sau internaționale;
- (c) există suspiciuni de utilizare neautorizată a contului sau există suspiciuni sau indicii legate de securitatea dispozitivelor de plată ale acestuia;
- (d) nu au fost furnizate informațiile sau documentele solicitate de Bancă, iar prin aceasta Banca nu poate să își îndeplinească obligațiile legale de aplicare a normelor de cunoaștere a clientelei;
- (e) există suspiciuni rezonabile privind implicarea directă sau indirectă a Clientului sau a unei/unor operațiuni ale sale în țări și/sau cu persoane fizice și/sau cu entități având domiciliul/sediul în țări care fac subiectul unui regim de sancțiuni internaționale, embargouri sau măsuri similare emise de Uniunea Europeană/ Statele Unite ale Americii /ONU/ alte autorități sau în țări identificate de

Uniunea Europeană. Prevederile anterior menționate se aplică și situației în care persoanele fizice și/sau entitățile implicate în tranzacții fac obiectul unor sancțiuni internaționale, embargouri sau măsuri similare;

(f) ca urmare a unei măsuri dispuse de o persoană, instituție sau autoritate, care, în temeiul unei legi sau reglementări cu putere de lege, poate solicita Băncii să ia o astfel de măsură.

**6.2.** Banca va informa Clientul în cel mai scurt timp cu privire la măsura dispusă, în condițiile în care acest lucru este permis de lege.

**6.3.** Banca va debloca accesul la serviciile de plată de îndată ce motivul blocării nu mai subzistă.

## **7. Încetarea relației de cont**

**7.1.** Prezentul contract se încheie pentru o perioadă nedeterminată și poate înceta:

(a) prin acord scris între Bancă și Client, cu efect de la data agreată de părți;

(b) prin denunțare unilaterală de către Bancă sau de către Client, conform prevederilor din prezentele CGA;

(c) prin reziliere de către Bancă;

(d) prin oricare altă modalitate agreată între Client și Bancă în baza documentelor contractuale specifice.

**7.2.** Încetarea contractului are ca efect închiderea conturilor deschise la Bancă și a tuturor produselor și serviciilor conexe acestuia. Închiderea doar a unuia sau a unora dintre contractele încheiate cu Clientul, având ca obiect anumite produse sau servicii oferite de către Bancă, nu echivalează cu o încetare a relației de afaceri.

**7.3.** Dacă inițiativa încetării relației de afaceri aparține Băncii, Clientul nu va mai putea solicita deschiderea altor conturi sau furnizarea altor produse sau servicii. După închiderea conturilor, acestea nu mai pot fi utilizate sau reactivate.

**7.4.** Până la data încetării relației de afaceri, Clientul va preda Băncii formularele cu regim special, dispozitivele Token, cardurile și va plăti taxele și comisioanele datorate.

**7.5.** Soldul creditor rămas după închiderea relației de afaceri este păstrat de Bancă pe seama și la dispoziția Clientului, fără a se bonifica dobândă.

### **7a. Încetarea relației de cont la inițiativa Clientului**

**1.** Clientul poate denunța unilateral raportul juridic contractual, conform prezentelor CGA, printr-o notificare scrisă și semnată, depusă la oricare dintre unitățile teritoriale ale Băncii, cu cel puțin 30 de zile înainte, fără a fi necesar să prezinte motivele deciziei sale.

**2.** Închiderea Contului va fi efectuată numai după achitarea de către Client a tuturor sumelor pe care le datorează Băncii.

**3.** Banca poate decide să renunțe la acest termen și să accepte imediat încetarea relației de afaceri.

**4.** În cazul în care există un card atașat contului curent, închiderea contului la solicitarea Clientului se va face după 30 de zile calendaristice de la blocarea tuturor cardurilor atașate și decontarea tuturor tranzacțiilor aflate în curs de finalizare prin card, înregistrate pe cont.

### **7b. Încetarea relației de cont la inițiativa Băncii**

1. Banca are dreptul să denunțe unilateral relația contractuală, oricând, printr-o notificare prealabilă a Clientului transmisă pe hârtie sau alt suport durabil, cu cel puțin 2 (două) luni înainte de denunțare, fără a fi necesar să prezinte motivele deciziei sale.

În cazul denunțării, până la data încetării contractului, Clientul își va executa toate obligațiile asumate față de Bancă în baza prezentelor CGA sau a documentației specifice.

2. Banca este îndreptățită, fără punere în întârziere, în mod unilateral, fără o notificare prealabilă și fără îndeplinirea niciunei alte formalități judiciare sau extrajudiciare, să închidă orice cont al Clientului, inclusiv produsele și/sau serviciile conexe, în următoarele cazuri de neexecutare sau culpă:

- (a) Clientul nu furnizează sau refuză să furnizeze informațiile și documentația solicitate de Bancă, în termenul indicat de Bancă sau în orice alte situații stabilite de Bancă și comunicate Clientului sau acesta furnizează informații false, contradictorii, insuficiente, eronate sau incomplete;
  - (b) în cazul în care Banca deține informații sau are suspiciuni că modul de utilizare de către Client a conturilor și sumelor existente în acestea ar avea legătură cu activități de fraudă, operațiuni de spălare a banilor sau de finanțare a terorismului sau Clientul este supus unor măsuri restrictive de către organisme interne și/sau internaționale;
  - (c) încălcarea de către Client a obligației sale de plată a comisioanelor și a costurilor datorate;
  - (d) în cazul în care Clientul nu respectă condițiile de funcționare ale contului sau ale produselor și serviciilor atașate acestuia;
  - (e) în situația în care, după deschiderea unui cont, nu pot fi aplicate normele de cunoaștere a clientelei privitoare la verificarea identității Clientului, a beneficiarului real și/sau de proveniența fondurilor;
  - (f) încălcarea oricăreia dintre obligațiile prevăzute în prezentele CGA sau în orice contracte specifice încheiate între Bancă și Client.
3. Banca va notifica de îndată Clientul despre măsura luată.

### **7c. Contul dormant. Închidere**

1. Dacă nu există operațiuni pe cont pe o perioadă de 12 luni, cu excepția operațiunilor de debitare de către Bancă a comisioanelor/ taxelor bancare aferente produselor și serviciilor și, după caz, a operațiunilor de creditare a dobânzii bonificate de Bancă, Banca este îndreptățită să închidă conturile Clientului.

2. Dacă soldul contului este zero sau debitor, Banca poate să închidă conturile Clientului fără o notificare prealabilă sau ulterioară a Clientului.

Dacă contul înregistrează un sold creditor, Banca va notifica Clientul cu privire la închiderea contului, ulterior măsurii luate.

3. Banca nu va notifica Clientul cu privire la trecerea contului în starea „dormant”.

### **8. Situația clienților decedați**

**8.1.** În caz de deces al Clientului, conturile vor fi blocate de Bancă la data la care este prezentată o notificare scrisă de către orice persoană interesată ce va avea anexat actul constatator al decesului (certificat de deces, hotărâre judecătorească de declarare a morții etc.) și va permite în continuare



numai acele operațiuni necesare lichidării și închiderii conturilor Clientului.

**8.2.** Banca își rezervă dreptul de a nu calcula dobândă la soldurile creditoare sau debitoare ale conturilor Clientului decedat. În cazul depozitelor existente, Banca are dreptul să dispună lichidarea anticipată a acestora, iar suma de bani rezultată va fi virată în contul curent sau într-un alt cont de consemnare.

**8.3.** Banca nu va putea fi ținută răspunzătoare pentru niciun fel de prejudicii dacă execută instrucțiunile date de oricare dintre împuterniciții pe cont sau reprezentanții legali înainte de a primi actul constatator al decesului.

**8.4.** Sumele existente în conturile Clientului decedat sau sumele existente în conturile de consemnare deschise de Bancă pe numele Clientului vor fi puse la dispoziția succesorilor legali, în baza și cu respectarea mențiunilor din certificatul de moștenitor emis în condițiile legii, prezentat Băncii în original sau în copie legalizată și după reținerea taxelor și comisioanelor datorate Băncii.

**8.5.** Contul va fi închis la data la care Banca transferă moștenitorilor/ succesorilor titularului de cont soldul contului Clientului al cărui deces a fost adus la cunoștință Băncii.

## **9. Termenul de prescripție**

Ca urmare a încetării relației contractuale, în oricare dintre situațiile de mai sus, Clientul (inclusiv în cazul în care acest drept este exercitat de moștenitorii desemnați prin certificatul de moștenitor) va putea solicita Băncii restituirea sumelor care au reprezentat sold creditor în termenul legal de prescripție. În această perioadă, sumele înregistrate în soldurile conturilor închise se vor păstra de către Bancă la dispoziția Clientului, în conturi speciale nepurtătoare de dobândă. Pentru păstrarea sumelor în conturi inactive, Banca poate percepe comisioane. În cazul în care închiderea contului s-a făcut la inițiativa Băncii, termenul de prescripție se calculează de la data la care Clientul a fost notificat în acest sens, la ultimul domiciliu adus la cunoștință Băncii.

## **10. Taxe. Comisioane. Dobânzi. Costuri. Curs de schimb**

**10.1.** Pentru produsele oferite și pentru serviciile asociate contului curent, Banca aplică comisioanele convenite cu Clientul conform “Listei de tarife și comisioane” și documentației specifice.

**10.2.** Banca este autorizată să debiteze conturile Clientului, la scadență, automat și fără preaviz, cu toate sumele necesare pentru acoperirea dobânzilor, comisioanelor, taxelor și/sau spezelor bancare aferente operațiunilor derulate.

**10.3.** Dacă nu există un acord special între Bancă și Client privind comisioanele, taxele și/sau spezele, Banca va percepe comisioanele, taxele și/sau spezele standard, valabile la momentul efectuării operațiunii și care sunt prevăzute în “Lista de tarife și comisioane”. Banca va informa Clientul asupra comisioanelor, taxelor și/sau spezelor standard ale Băncii în momentul deschiderii contului.

Banca poate modifica nivelul standard al comisioanelor, taxelor și/sau spezelor și orice alte costuri aferente conturilor curente, conturilor curente de economii și depozitelor, cu condiția de a informa Clientul asupra schimbărilor prin notificarea acestuia cu 2 (două) luni înainte de aplicarea modificării.

**10.4.** Anumite tranzacții care implică participarea altor bănci pot genera costuri suplimentare, care vor fi suportate separat de către Client.

**10.5.** Calculul comisioanelor, taxelor și spezelor în echivalent se efectuează la cursul BNR valabil

pentru ziua evidențierii contabile a acestora.

**10.6.** Banca poate aplica tarife mai mici în cadrul campaniilor promoționale, urmând ca după încetarea acestor campanii să se revină la comisioane standard.

**10.7.** În relațiile de afaceri cu Clienții, Banca va utiliza propriile sale dobânzi, valabile la data și ora efectuării operațiunii, bazate pe dobânda de referință. Aceste dobânzi vor fi afișate la sediile Băncii sau pe pagina de internet. Pentru sumele pe care Banca le consideră semnificative la momentul efectuării operațiunii, dobânda va putea fi negociată, de la caz la caz.

Orice dobândă calculată zilnic la sumele aflate în conturile curente, conturile curente de economii sau depozitele Clienților se va determina după următoarea formulă:

$$D = \frac{Sc * Rd * Nz}{365}, \text{ unde:}$$

**D** = dobânda calculată

**Sc** = disponibilul existent în cont (soldul creditor al contului)

**Rd** = rata dobânzii în vigoare aferentă perioadei de calcul, exprimată procentual

**Nz** = numărul de zile calendaristice

Pentru conturile curente și conturile curente de economii, dobânda se calculează zilnic la soldul contului și se înregistrează lunar în cont în prima zi lucrătoare din luna următoare.

Pentru alte tipuri de conturi, dobânda se va plăti de Bancă/ Client în condițiile și la termenele prevăzute în contractele specifice încheiate între Bancă și Client.

**10.8.** Dobânzile bonificate se supun reglementărilor fiscale în vigoare.

**10.9.** Pentru operațiunile transfrontaliere de încasare sau de plată, în cazul în care moneda contului beneficiar diferă de moneda ordinului de plată, există riscuri suplimentare legate de cursul de schimb valutar. În cazul sumelor primite în altă valută decât valuta contului, Clientul este de acord ca Banca să crediteze contul existent indicat prin IBAN-ul menționat în instrucțiunea de plată de către plătitor prin conversia valutară a sumei primite. Cursul de schimb folosit pentru această conversie va fi cel utilizat de Bancă în momentul efectuării tranzacției.

**10.10.** În cazul ordinelor de plată care necesită sau implică un schimb valutar, Clientul își exprimă consimțământul cu privire la cursul de schimb folosit în tranzacția respectivă prin completarea și semnarea ordinului de plată/ documentului.

## **11. Condiții generale aplicabile contului de derulare credit**

### **11a. Deschiderea conturilor de derulare credit**

- 1.** Conturile de derulare credit se deschid cel mai târziu în data semnării unui contract de credit între Bancă și Client.
- 2.** Conturile de derulare credit se deschid în moneda creditului solicitat.
- 3.** Pentru creditele în valută, este necesară deschiderea a două conturi de derulare credit: unul în valuta creditului și unul în lei, pentru încasarea tarifelor și comisioanelor ce se percep în lei, indiferent de valuta creditului (tariful de evaluare garanții, tariful RNPM etc.).
- 4.** Contul de derulare credit nu este purtător de dobânzi.

5. După retragerea/ transferarea integrală a sumelor din creditul acordat, Banca nu mai permite alte operațiuni de plăți/transfer din acest cont către alte conturi ale împrumutatului sau ale altor beneficiari. În cazul în care se efectuează astfel de operațiuni nepermise, Banca are dreptul de a recupera comisioanele aferente de la împrumutat, la nivelul celor aplicate pentru operațiuni similare derulate prin contul curent.

### **11b. Operarea în conturile de derulare credit**

1. Contul de derulare credit se creditează cu sume reprezentând:

- (a) tarife aferente serviciilor asociate și comisioane datorate de Client pentru acordarea și derularea unui credit;
- (b) utilizări din credit;
- (c) datoria lunară de plată, conform graficului de rambursare sau pentru rambursări anticipate;
- (d) penalități/ majorări/ costuri suplimentare aplicate pentru întârzierea la plată a datoriei lunare;
- (e) orice alte sume necesare analizei și acordării creditului (ex. aportul propriu în cazul creditelor de investiții imobiliare).

2. Contul de derulare credit se debitează cu sume reprezentând:

- (a) plata tarifelor aferente serviciilor asociate pentru acordarea și derularea unui credit;
- (b) utilizarea creditului: prin ridicarea sumei în numerar (în cazul creditelor fără destinație) sau prin virarea sumei într-un cont curent propriu sau al altui beneficiar;
- (c) achitarea comisioanelor datorate pentru acordarea și derularea unui credit;
- (d) rambursarea datoriei lunare de plată, rambursări anticipate;
- (e) achitarea penalităților/ majorărilor/ costurilor suplimentare aplicate pentru întârzieri la plată a datoriei lunare;
- (f) virarea altor sume, în principal, conform destinației creditului (ex. aportul propriu).

### **11c. Închiderea conturilor de derulare credit**

Contul de derulare credit se închide de către Bancă la achitarea tuturor datoriilor ce decurg din contractul de credit.

## **B. Prevederi privind serviciile de plată**

### **1. Primirea și executarea instrucțiunilor de plată**

1.1. Clientul poate instrui Banca să efectueze operațiuni de plată din contul său curent, în numele și pe seama sa, prin completarea și semnarea formularelor puse la dispoziția acestuia în unitățile teritoriale ale Băncii, prin utilizarea aplicațiilor de Internet Banking și/sau Mobile Banking, puse la dispoziție de către Bancă și utilizarea datelor de securitate, prin intermediul cardului sau printr-o altă modalitate stabilită de părți prin documentația specifică. Inițierea plăților prin intermediul aplicațiilor puse la dispoziție de Bancă poate fi realizată și prin folosirea unui număr de telefon mobil al destinatarului plății, în cazul în care sunt acceptate și utilizate servicii terțe integrate în aplicațiile de Internet Banking și/sau Mobile Banking (de exemplu, utilizarea serviciului AliasPay pus la dispoziție

de TransFond etc.).

**1.2.** Instrucțiunile de plată pot fi autorizate de către Client prin utilizarea unui instrument de plată pus la dispoziție de către Bancă sau convenit între Bancă și Client.

**1.3.** La orice accesare a contului, Banca verifică dacă solicitarea este instructată de către Client. În cazul în care solicitarea este adresată într-o unitate teritorială, Banca va solicita Clientului un act de identitate cu fotografie precum și orice alte documente considerate de Bancă ca fiind necesare pentru efectuarea tranzacției. În cazul în care accesarea contului se face prin utilizarea cardului sau aplicațiilor de Internet Banking sau Mobile Banking, Banca va presupune că solicitarea a fost instructată de Client dacă sunt utilizate datele de securitate.

Prin “date de securitate” se înțeleg: (i) parole, coduri PIN, coduri de securitate și date memorabile; (ii) date biometrice (cum ar fi amprenta digitală, ID facial sau vocal); (iii) date de identificare configurate de Client sau furnizate de Bancă pentru telefon, Internet Banking sau Mobile Banking.

**1.4.** Înainte de a solicita Băncii efectuarea operațiunii de plată, Clientul se va asigura că instrucțiunile sale sunt clare, sunt menționate în mod corect toate datele și informațiile necesare efectuării plății, iar în cont există suma necesară pentru procesarea plății, inclusiv pentru acoperirea taxelor și comisioanelor percepute de către Bancă sau de către terți, dacă este cazul.

**1.5.** Banca va efectua plata pe baza informațiilor furnizate de către Client. În cazul în care informațiile furnizate sunt incorecte, Banca nu va fi răspunzătoare dacă plata nu va fi efectuată, este întârziată sau este efectuată în mod incorect.

**1.6.** Banca este ținută responsabilă pentru executarea corectă a ordinelor de plată conform instrucțiunilor primite de la Client, în limitele și condițiile prevăzute în prezentele CGA sau în documentația specifică. Ordinul de plată este considerat ca fiind corect executat în ceea ce privește beneficiarul plății dacă suma este virată în contul având codul IBAN specificat de Client în ordinul de plată, indiferent de acuratețea celorlalte informații transmise de Client. În cazul în care codul IBAN furnizat de Client este incorect, Banca nu răspunde pentru neexecutarea sau executarea defectuoasă a operațiunii de plată.

**1.7.** Dacă o plată a fost executată incorect de către Bancă și Banca nu poate să dovedească că plata a fost executată conform instrucțiunilor primite sau că plata a fost primită de către banca beneficiarului, fără întârziere, Banca va credita contul Clientului fie cu suma debitată incorect, fie cu excedentul debitat, în cazul unei plăți excedentare.

**1.8.** În anumite situații, suma care va credita contul beneficiarului poate să fie mai mică decât suma plătită, cauzată de factori externi, cum ar fi, dar fără a se limita la acestea: taxe percepute de bănci intermediare, diferențe de curs valutar etc.

**1.9.** În cazul plăților transfrontaliere, este posibil ca Banca să apeleze la serviciile unei bănci de corespondent sau ale unei bănci din țara în care este trimisă plata.

**1.10.** Banca are dreptul să aplice limite financiare sau de altă natură ordinelor de plată date de Client. Banca va pune la dispoziția Clientului informații cu privire la limitele financiare sau de altă natură privitor la ordinele de plată, prin documente specifice.

**1.11.** În vederea respectării obligației legale de monitorizare continuă a relațiilor cu clienții săi, Banca poate amâna și/sau suspenda executarea oricărei tranzacții ordonate de Client/ împuternicit, în situațiile în care consideră necesară o examinare suplimentară a acestuia sau recepționarea unor

documente/ informații justificative de la Client. Clientul/ împuternicitul va fi informat despre executarea tranzacției prin extrasul de cont.

## **2. Refuzul de a executa instrucțiunile de plată ale Clientului**

**2.1.** Banca poate să refuze executarea oricărui ordine, instrucțiuni, declarații și comunicări transmise către Bancă sau să refuze acceptarea unei plăți dacă în opinia rezonabilă a Băncii:

- (a) semnătura de pe acestea nu este conformă cu specimenul de semnătură depus de către Client sau împuternicit pe formularul special pus la dispoziție de către Bancă;
- (b) există suspiciuni cu privire la utilizarea neautorizată a credențialelor folosite de Client sau de împuternicit, pentru accesarea și/sau utilizarea aplicațiilor Băncii;
- (c) nu sunt clare sau sunt incomplete, prezintă alterări, nu sunt completate elementele necesare executării acestora sau nu îndeplinesc cerințele care se aplică serviciului sau produsului respectiv;
- (d) dacă în cont nu sunt fonduri suficiente;
- (e) Banca ar putea să încalce o lege, un regulament sau altă îndatorire care îi este aplicabilă, cum ar fi, dar fără a se limita la măsuri de indisponibilizare a conturilor dispuse de o autoritate (poprire, sechestru etc.), o plată făcută către sau de la persoane sau țări supuse măsurilor de restricții etc.;
- (f) nu sunt furnizate informațiile și/sau documentele justificative solicitate în mod expres de Bancă, în termenul menționat.

**2.2.** În condițiile în care contul Clientului este blocat sau restricționat în condițiile Capitolului II, Paragraful A, punctul 6. Blocarea conturilor, Banca poate solicita Clientului să confirme într-o manieră acceptabilă de Bancă, ordinele de plată sau alte instrucțiuni de plată sau pentru alte motive, dacă oricare dintre situațiile enumerate la Capitolul II, Paragraful A, punctul 6. Blocarea conturilor devine incident.

**2.3.** Cu excepția cazului în care nu există restricții legale care împiedică Banca să comunice Clientului motivele de refuz, Banca va informa Clientul în cel mai scurt timp cu privire la refuzul de executare a ordinului de plată și, dacă este posibil, motivele refuzului precum și posibilele remedii pentru erorile din instrucțiunile de plată.

**2.4.** Banca nu poate fi ținută responsabilă în cazul în care a existat un motiv întemeiat pentru a refuza o plată și a acționat în mod rezonabil și în conformitate cu prevederile prezentului paragraf. Banca nu poate fi ținută responsabilă dacă o terță parte refuză încasarea plății sau dacă un card nu este acceptat la plată. Banca nu poate fi ținută responsabilă pentru orice fluctuație a ratelor de schimb în cazul în care operațiunile sunt efectuate în valute diferite.

**2.5.** Un ordin de plată a cărui executare a fost refuzată de către Bancă se consideră că nu a fost primit.

### 3. Termen de executare

Dacă nu sunt impuse restricții legale sau contractuale cu privire la conturile Clientului, Banca va efectua procesarea și decontarea operațiunilor de plată conform orei limită de primire instrucțiuni (Cut-off Time) și termenul maxim de executare a operațiunilor, așa cum sunt acestea stabilite prin „Ore limită de primire instrucțiuni (Cut-off Time) și termenul maxim de executare a operațiunilor” comunicate Clientului la momentul începerii relației de afaceri sau așa cum sunt acestea modificate periodic de către Bancă și publicate pe pagina de internet a Băncii.

### 4. Retragerea/ revocarea sau modificarea instrucțiunilor

**4.1.** Banca nu poate modifica sau anula un ordin de plată/ o instrucțiune de plată după ce l-a primit, cum ar fi retragere de numerar prin utilizarea cardului de debit, transferuri online sau plăți cu cardul de debit. Pentru recuperarea sumelor plătite, Clientul se poate adresa persoanei către care s-a efectuat plata pentru restituirea sumei de bani. Plătitorul își poate retrage consimțământul în orice moment, dar nu mai târziu de momentul irevocabilității.

**4.2.** Banca poate contacta banca beneficiarului plății, în numele și pe seama Clientului, de obicei în termen de 3 zile lucrătoare, pentru a încerca să recupereze suma de bani pretinsă. În cazul în care nu se poate recupera suma de bani, Banca poate să pună la dispoziția Clientului, la solicitarea acestuia, informațiile necesare pentru a putea iniția o acțiune în justiție.

**4.3.** Plățile recurente sau viitoare pot fi anulate cel mai târziu până la ora 17.00 în ziua lucrătoare bancară anterioară zilei stabilite pentru executare. În cazul în care revocarea unei plăți este totuși posibilă ulterior, Banca își rezervă dreptul de a percepe Clientului o taxă de revocare.

### 5. Neexecutarea sau executarea incorectă a operațiunilor

**5.1.** În cazul în care o plată din cont nu a fost autorizată, Clientul trebuie să notifice de îndată Banca. Cu excepția cazului în care Clientul nu este îndreptățit să îi fie restituită suma de bani, Banca va rambursa plata care nu a fost autorizată.

**5.2.** Dacă există motive întemeiate ca Banca să considere că nu există un drept de rambursare la momentul solicitării Clientului, Banca poate solicita orice informații sau documente înainte de a restitui suma de bani.

**5.3.** Clientul rămâne răspunzător:

- (a) pentru toate plățile efectuate din contul său bancar, dacă a acționat în mod fraudulos;
- (b) dacă, în mod deliberat sau din neglijență, nu a reușit să păstreze instrumentul de plată și parolele sau codul PIN în siguranță;
- (c) pentru orice plăți care au loc înainte de a anunța Banca că instrumentul de plată a fost pierdut sau furat.

**5.4.** Dacă Banca rambursează o tranzacție de plată neautorizată și stabilește în mod rezonabil că o astfel de tranzacție de plată a fost neautorizată, ca urmare a neglijenței, neîndeplinirii intenționate a obligațiilor sau fraudei Clientului, Clientul recunoaște și este de acord că Banca poate inversa orice astfel de rambursare creditată în contul său.

**5.5.** În cazul în care Clientul neagă faptul că a autorizat o operațiune de plată executată sau susține că operațiunea de plată nu a fost corect executată, Banca are dreptul să facă verificări, pentru a

demonstra că operațiunea de plată a fost autorizată, autenticată, înregistrată corect, introdusă în conturi și nu a fost afectată de nicio defecțiune tehnică sau de alte deficiențe, putând solicita în acest sens informații și documente suplimentare. Refuzul Clientului de a coopera îndreptățește Banca să nu dea curs solicitării sale.

**5.6.** În cazul plăților, dacă în urma verificărilor făcute de Bancă se constată că o operațiune de plată nu a fost autorizată, Banca va rambursa Clientului suma aferentă operațiunii de plată neautorizate și, dacă este cazul, va readuce contul debitat în situația în care s-ar fi aflat dacă operațiunea de plată neautorizată nu s-ar fi efectuat.

**5.7.** Clientul nu va fi responsabil pentru plățile neautorizate după ce acesta a comunicat Băncii despre pierderea, furtul sau utilizarea neautorizată a cardului, cu excepția cazului în care Banca poate dovedi că acesta a acționat în mod fraudulos.

**5.8.** Banca poate refuza o rambursare numai dacă poate dovedi că tranzacția a fost autorizată de Client sau plata a ajuns la o altă persoană sau este întârziată deoarece Clientul a oferit detalii incorecte sau incomplete.

**5.9.** Clientul trebuie să informeze Banca despre o plată neautorizată sau incorectă în termen de 13 luni de la efectuarea plății. Dacă Banca nu este informată în termenul menționat anterior, Clientul va pierde orice drept de rambursare.

## **C. Prevederi privind cardurile**

### **1. Condițiile generale de utilizare**

Pentru tranzacțiile realizate prin intermediul POS-urilor, tranzacțiile efectuate prin intermediul paginilor de internet ale comercianților și pentru retragerile de numerar de la ATM/POS, Banca pune la dispoziția Clienților săi carduri atașate conturilor curente în lei și/sau valută.

### **2. Emiterea cardului**

**2.1.** Emiterea cardului se face în baza cererii Clientului, exprimată prin formularele specifice puse la dispoziție de către Bancă.

**2.2.** Clientul poate solicita prin Cererea de emitere card emiterea unui card principal, emis pe numele său, și a oricâtor carduri suplimentare, emise pe numele utilizatorilor de card suplimentar, care dau dreptul utilizatorului de card suplimentar de a dispune de fondurile aflate în contul curent al Clientului. Toate cardurile atașate aceluiași cont curent trebuie să fie emise sub sigla aceleiași organizații internaționale de card (Mastercard sau VISA).

**2.3.** Cererea de emitere card prin care se solicită emiterea unui card suplimentar trebuie semnată și de către utilizatorul de card suplimentar.

**2.4.** Atât cardul care urmează a fi emis, cât și celelalte carduri care vor fi emise ulterior pentru a înlocui sau a reînnoi cardul inițial, respectând prezentele prevederi, va/vor fi livrat/e utilizatorului de card principal sau suplimentar prin unitățile teritoriale ale Băncii sau prin serviciul de curierat, la adresa de corespondență declarată de acesta.

**2.5.** Cardul rămâne la dispoziția Utilizatorului de card principal sau suplimentar, în locațiile Băncii, pentru o perioadă de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data emiterii. Dacă în acest interval

Cardul nu este preluat de la Bancă, acesta va fi distrus, cu aplicarea corespunzătoare a taxei de emitere, dacă este cazul, sau a taxei de administrare aferente primei luni de utilizare a Cardului, prin debitarea Contului de Card, neputând fi atrasă în vreun fel răspunderea Băncii.

### **3. Obținerea codului PIN și Activarea cardului**

**3.1.** Din motive de securitate, cardul se emite inactiv.

**3.2.** Pentru obținerea codului PIN, Utilizatorul de card principal sau suplimentar va transmite un SMS de pe numărul de telefon declarat Băncii cu codul înscris în scrisoarea de întâmpinare care însoțește cardul la numărul de telefon menționat în aceasta. Procesatorul va transmite prin SMS codul PIN la numărul de telefon declarat Băncii de către Utilizatorul de card principal sau suplimentar. Codul PIN poate fi schimbat doar la terminalele ATM aparținând Băncii. Codul PIN aparține în exclusivitate cardului respectiv, având caracter personal și confidențial, tastarea acestuia în momentul efectuării unei operațiuni reprezentând acordul irevocabil al utilizatorului de card principal sau suplimentar privind efectuarea operațiunii respective.

**3.3.** Codul înscris în scrisoarea de întâmpinare are valabilitate 30 de zile de la data emiterii cardului. În situația în care codul PIN nu este solicitat în această perioadă și Utilizatorul de card principal sau suplimentar dorește generarea unui nou cod PIN, se va percepe comisionul de regenerare cod PIN în conformitate cu prevederile „Listei de tarife și comisioane aplicabile persoanelor fizice, în vigoare.

**3.4.** Pentru validarea codului PIN și activarea cardului, Utilizatorul de card principal sau suplimentar trebuie să efectueze prima tranzacție (financiară sau nefinanciară) la orice ATM.

**3.5.** La momentul emiterii cardului, acesta este deblocat pentru tranzacții efectuate în mediul online, utilizatorul de card principal sau suplimentar putând să solicite oricând blocarea acestuia pentru tranzacții online.

**3.6.** Toate cardurile emise de către Bancă sunt înrolate automat în sistemul 3D Secure.

### **4. Utilizarea cardului**

**4.1.** Prin intermediul cardului se pot efectua următoarele tipuri de operațiuni:

- (a) cumpărături la orice comerciant care dispune de POS-uri ce au afișată sigla prezentă pe card (Mastercard/ VISA), în țară sau în străinătate;
- (b) retrageri de numerar de la orice ATM/ POS unde este afișată sigla prezentă pe card (Mastercard/ VISA), în țară sau în străinătate;
- (c) tranzacții de tipul mail order/ telephone order;
- (d) tranzacții online, de tipul e-commerce, pe Internet;
- (e) tranzacții de tipul top-up (portare bani folosind cardul emis de Bancă pentru a transfera fonduri proprii într-un alt cont sau card emis de altă instituție financiară);
- (f) interogări sold la ATM-urile Băncii;
- (g) obținere mini-extras de cont de la ATM-urile Băncii etc.

**4.2.** Cardul nu trebuie folosit în niciun scop ilegal, inclusiv cumpărarea de bunuri sau servicii interzise de lege.

**4.3.** Cardul poate fi utilizat în limitele de număr și sumă comunicate de Bancă prin documentul „Limite zilnice de tranzacționare cu cardul”, pus la dispoziția Utilizatorilor de card principal sau



suplimentar la sediul unităților teritoriale sau pe pagina de internet a Băncii.

**4.4.** Banca poate modifica oricând limitele zilnice standard de tranzacționare cu cardul, informând în consecință Clientul prin afișarea documentului la sediul unităților teritoriale sau pe pagina de internet a Băncii.

**4.5.** Clientul poate solicita Băncii, pentru o anumită perioadă de timp, majorarea sau diminuarea limitelor de utilizare peste/sub valorile standard, la sediul unităților teritoriale sau prin apelarea Serviciului Relații Clienți la numerele de telefon menționate pe spatele cardului, de luni până vineri, în intervalul orar 9.00-17.00.

## **5. Autorizarea tranzacțiilor**

### **5.1. Autorizarea tranzacțiilor efectuate la ATM**

Tranzacțiile efectuate la ATM se autorizează de către utilizatorul de card prin introducerea codului PIN aferent cardului.

### **5.2. Autorizarea tranzacțiilor de plată la POS cu contact**

Plățile cu contact la POS se autorizează de către utilizatorul de card prin introducerea codului PIN aferent cardului.

### **5.3. Autorizarea tranzacțiilor de plată la POS contactless**

Autorizarea plăților contactless se efectuează astfel:

- (a) În mod automat, prin tehnologia contactless și informația de pe cipul cardului, când:
- valoarea tranzacției este mai mică de 100 lei pe teritoriul României, respectiv 50 euro în SEE, respectiv limita stabilită de către o altă țară pe teritoriul căreia se efectuează tranzacția;
  - numărul tranzacțiilor contactless consecutive nu depășește 5 tranzacții.
- (b) Prin introducerea codului PIN de către utilizatorul de card, la terminalul POS, când:
- valoarea tranzacției este mai mare de 100 lei pe teritoriul României, respectiv 50 euro în SEE, respectiv limita stabilită de către o altă țară pe teritoriul căreia se efectuează tranzacția;
  - numărul tranzacțiilor contactless consecutive depășește 5 tranzacții.

### **5.4. Autorizarea tranzacțiilor de plată pe internet, 3D Secure:**

Plățile în regim securizat 3D Secure se efectuează folosind autentificarea strictă (SCA), astfel:

- (a) Prin intermediul unor aplicații mobile destinate telefoanelor inteligente cu sistem de operare IOS sau Android, autorizare folosind:
- biometrie (Touch ID, Face ID), pentru acces în aplicație și pentru autorizarea propriu-zisă a tranzacției;
  - cod deblocare telefon (în cazul în care, potrivit opțiunii utilizatorului de card, funcția de biometrie nu este activată), pentru acces în aplicație și pentru autorizarea propriu-zisă a tranzacției.
- (b) Prin metoda autentificării bazate pe 2 factori, în cazul în care utilizatorul de card nu are posibilitatea utilizării aplicațiilor mobile, astfel:
- Primul factor: parola statică (regula);
  - Al doilea factor: SMS OTP.

## **6. Decontarea tranzacțiilor**

### **6.1. Pentru cardurile emise în lei:**

- (a) tranzacțiile efectuate pe teritoriul României (în lei) vor fi decontate din contul curent de card cu valoarea în lei a operațiunilor efectuate.
- (b) tranzacțiile efectuate în străinătate, care implică plata către comercianți a căror bancă acceptatoare (respectiv banca unde este deschis contul comerciantului) este în afara României, vor fi decontate în euro pentru cardurile Mastercard și în lei pentru cardurile VISA. Aceste tranzacții vor fi înregistrate pe contul de card, în acest sens fiind realizate următoarele operațiuni:

- schimbul valutar între moneda tranzacției originale și moneda de decontare (euro pentru cardurile Mastercard și lei pentru cardurile VISA), care va fi procesat de către organizația Mastercard, respectiv VISA la cursul acesteia din ziua efectuării tranzacției;
- schimbul valutar între moneda de decontare (euro pentru cardurile Mastercard) și moneda contului de card (lei), care va fi procesat de către Bancă utilizând cursul de schimb la vânzare pentru tranzacții prin casa de schimb din data decontării, Banca fiind împuternicită în acest sens, prin prezentele CGA. Cursul de schimb valutar menționat mai sus este afișat pe pagina de internet a Băncii.

### **6.2. Pentru cardurile emise în euro:**

- (a) tranzacțiile efectuate pe teritoriul României (în lei) vor fi decontate din contul curent de card cu valoarea în euro a operațiunilor efectuate care va fi procesat de către Bancă utilizând cursul de schimb la cumpărare pentru tranzacții prin casa de schimb din data decontării, Banca fiind împuternicită în acest sens, prin prezentele CGA. Cursul de schimb valutar menționat mai sus este afișat pe pagina de internet a Băncii;
- (b) tranzacțiile efectuate în străinătate, care implică plata către comercianți a căror bancă acceptatoare (respectiv banca unde este deschis contul comerciantului) este în afara României, în euro, vor fi decontate din contul curent de card cu valoarea în euro a operațiunilor efectuate;
- (c) tranzacțiile efectuate în străinătate, în altă valută decât lei sau euro, care implică plata către comercianți a căror bancă acceptatoare (respectiv banca unde este deschis contul comerciantului) este în afara României, vor fi decontate în euro. Aceste tranzacții vor fi înregistrate pe contul de card, în acest sens fiind realizat schimbul valutar între moneda tranzacției originale și moneda de decontare (euro), care va fi procesat de către organizația Mastercard la cursul acesteia din ziua efectuării tranzacției.

**6.3.** În cazul tranzacțiilor ordonate prin mediul virtual – internet, moneda utilizată de către comerciant pentru a transmite tranzacția spre autorizare/ decontare (prin banca acceptatoare) către Mastercard/ VISA poate fi diferită de cea afișată pe pagina de internet a comercianților.

**6.4.** În cazul tranzacțiilor online, moneda utilizată de către comerciant pentru a transmite tranzacția spre autorizare/ decontare (prin banca acceptatoare) către Mastercard/Visa poate fi diferită de cea afișată pe pagina de internet a comercianților.

**6.5.** Tranzacțiile de tip e-commerce sau top-up, procesate de către bănci acceptatoare din afara României, se consideră a fi tranzacții internaționale și, în consecință, decontarea se realizează prin canal internațional în moneda euro pentru tranzacții efectuate cu cardurile Mastercard și în moneda

lei pentru tranzacții efectuate cu cardurile VISA.

**6.6.** Cursurile de schimb practicate de organizațiile internaționale de card sub sigla cărora s-a emis cardul (Mastercard/ VISA) pot fi vizualizate pe paginile de internet ale acestora, în secțiunea dedicată.

## **7. Drepturile Băncii**

**7.1.** Banca își rezervă dreptul de a respinge cererea pentru emiterea unui card principal sau suplimentar, furnizând Clientului motivul refuzului, la cererea acestuia.

**7.2.** Cardul este proprietatea Băncii și poate fi ridicat și folosit numai de către utilizatorul de card, care nu are dreptul de a-l transfera niciunei alte persoane.

**7.3.** Banca își rezervă dreptul de a modifica limitele zilnice de tranzacționare cu cardul, fără notificare prealabilă, urmând să informeze clientul despre aceste modificări prin canalele stabilite de comun acord, în conformitate cu politica sa internă și reglementările în vigoare.

**7.4.** Banca este îndreptățită să blocheze cardul și/sau să refuze autorizarea unei tranzacții cu cardul și/sau să retragă sau să suspende utilizarea cardului (principal/suplimentar) și/sau să refuze emiterea unui nou card sau înlocuirea cardului în condițiile prevăzute în CGA. Banca informează Clientul despre această decizie prin transmiterea unei notificări prin modul convenit cu Clientul în cel mai scurt timp (fără ca acesta să fie exonerat de răspunderea financiară pentru tranzacțiile efectuate cu cardul), iar în cazul furnizării de date false în Cererea de deschidere cont curent/ Pachete de produse de cont curent/ Cererea de emitere card, al comiterii de fraude sau în caz de suspiciune de fraudă sau din alte motive justificate obiectiv, cum ar fi, fără a se limita la acestea: alerte primite prin sistemul Mastercard/ VISA, suspiciuni cu privire la posibilitatea copierii cardului (clonării frauduloase a cardului) sau la cunoașterea codului PIN de către alte persoane, suspiciunea unei utilizări neautorizate sau frauduloase a cardului, Banca nu va notifica prealabil Clientul.

**7.5.** Banca va informa Clientul în legătură cu blocarea cardului, precum și cu motivele acestei blocări imediat după blocarea cardului, cu excepția cazului în care furnizarea acestor informații aduce atingere motivelor de siguranță, justificate în mod obiectiv, sau în cazul în care divulgarea este interzisă de alte dispoziții legislative. Banca va proceda la deblocarea cardului de îndată ce motivele care au determinat blocarea instrumentului vor înceta să existe.

**7.6.** Banca nu își asumă responsabilitatea pentru pagubele produse Clientului de către utilizatorul de card suplimentar.

**7.7.** Banca va debita automat contul curent atașat cardului cu (i) contravaloarea tranzacțiilor efectuate cu cardul, (ii) taxele și comisioanele aplicabile persoanelor fizice percepute de către Bancă pentru utilizarea cardului (iii) primele serviciilor de asigurare atașate cardului, dacă este cazul, precum și (iv) contravaloarea altor produse și servicii contractate de către Client de la Bancă, Clientul exprimându-și expres acordul și mandatând Banca pentru efectuarea respectivelor operațiuni, prin semnarea Contractului de card.

**7.8.** Banca nu va putea fi ținută responsabilă pentru orice limitare de utilizare a cardului aplicată de altă bancă acceptatoare.

**7.9.** Orice operațiune care determină intrarea în descoperit de cont neautorizat va fi notificată de către Bancă prin intermediul următorului extras de cont lunar și trebuie acoperită de către Client prin plata sumelor respective, în maxim 5 zile de la data comunicării extrasului de cont lunar de către

Bancă. Pe perioada existenței descoperitului de cont neautorizat, Banca va percepe, până la achitarea integrală de către Client, dobândă penalizatoare aplicabilă sumelor ce reprezintă descoperit de cont neautorizat, în conformitate cu prevederile „Listei de tarife și comisioane aplicabile persoanelor fizice”. Pe perioada existenței descoperitului de cont neautorizat, Banca poate suspenda folosirea cardului. După acoperirea integrală a valorii descoperitului de cont neautorizat și a dobânzii aferente calculate de către Bancă, cardul va redeveni funcțional, în condiții normale.

**7.10.** Banca nu răspunde față de Client pentru debitarea cu întârziere a tranzacțiilor, dacă aceasta întârziere se datorează unor factori ce nu pot fi controlați de către Bancă (de exemplu, dar fără a se limita la acestea: întârzieri datorate comercianților sau unor instituții financiare în transmiterea tranzacțiilor spre decontare, întârzieri datorate unor probleme de comunicații naționale sau internaționale etc.).

## **8. Obligațiile Băncii**

**8.1.** După acceptarea Cererii de emitere card, dacă e cazul, conform opțiunii Clientului exprimată în cerere, Banca va deschide un cont curent cu card atașat pe numele Clientului.

**8.2.** Banca va bloca cardul notificat de către Client/ utilizatorul de card suplimentar ca fiind pierdut/furat, imediat după momentul anunțării acestui fapt de către Client/ utilizatorul de card suplimentar.

**8.3.** Banca va înlocui, la cerere, cardul declarat în scris de către Client/ utilizatorul de card suplimentar ca fiind pierdut/furat sau deteriorat/demagnetizat ori care necesită a fi modificat ca urmare a schimbării numelui, iar Clientul este de acord să achite taxa de reemitere a cardului.

**8.4.** Banca va prelua riscul pentru sumele tranzacționate cu cardul pentru valoarea tranzacțiilor inițiate după momentul anunțării de către Client/ utilizatorul de card suplimentar a pierderii, furtului, distrugerii, blocării, compromiterii, funcționării defectuoase a cardului ori a posibilității existenței unei copii a acestuia sau a cunoașterii codului PIN/ elementelor de securitate personalizate de către persoane neautorizate. Pentru tranzacțiile efectuate anterior acestui moment, Clientul și utilizatorul de card suplimentar vor rămâne pe deplin responsabili conform dispozițiilor de mai jos.

**8.5.** Banca nu este răspunzătoare pentru niciun fel de prejudicii decurgând din utilizarea neautorizată a cardului în cazul în care Clientul/ utilizatorul de card suplimentar a acționat fraudulos sau nu și-a respectat obligațiile contractuale referitoare la card, cu intenție sau din neglijență gravă.

**8.6.** Banca va înștiința Clientul cu privire la data de expirare a cardului/cardului suplimentar, cu 30 de zile înainte de expirarea acestuia, în vederea obținerii acordului pentru reemitere. În situația în care Clientul solicită reînnoirea cardului, Banca va proceda la reemiterea unui nou card. Reemiterea cardului nu se va face în mod automat de către Bancă.

## **9. Drepturile Clientului/ utilizatorului de card suplimentar**

**9.1.** Clientul are dreptul să fie informat, la cerere, asupra situației contului aferent cardului, inclusiv asupra operațiunilor efectuate de către utilizatorul de card suplimentar.

**9.2.** Clientul are dreptul să anuleze dreptul de utilizare al oricărui utilizator de card suplimentar, printr-o cerere expresă adresată Băncii.

**9.3.** Clientul/ utilizatorul de card suplimentar are acces permanent la Serviciul Relații Clienți pentru

a solicita, pe baza parolei sau a datelor personale de identificare, blocarea cardului în caz de pierdere/furt sau deteriorare și pentru obținerea de informații referitoare la cardul/contul său, după caz.

**9.4.** Utilizatorul de card suplimentar are dreptul să utilizeze disponibilitățile existente în contul curent atașat cardului, disponibilități și/sau operațiuni ce pot fi limitate de către Client, conform Cererii de modificare limite zilnice de tranzacționare.

**9.5.** Utilizatorul de card suplimentar nu are dreptul să solicite încetarea Contractului de card.

**9.6.** Utilizatorul de card suplimentar poate solicita Băncii informații numai cu privire la propriile tranzacții efectuate cu cardul.

## **10. Obligațiile Clientului/ utilizatorului de card suplimentar**

**10.1.** Clientul are obligația de a aduce la cunoștință utilizatorului de card suplimentar obligațiile și drepturile ce îi revin în ceea ce privește utilizarea cardului.

**10.2.** Clientul și utilizatorul de card suplimentar răspund solidar pentru modul de utilizare a cardului, conform Contractului de card.

**10.3.** La primirea cardului, Clientul și utilizatorul de card suplimentar au obligația să verifice integritatea acestuia și să semneze confirmarea de primire.

**10.4.** Clientul și utilizatorul de card suplimentar au obligația să utilizeze instrumentul de plată electronică numai cu respectarea prevederilor Contractului de card, a CGA, precum și a normelor legale aplicabile în vigoare.

**10.5.** Clientul și utilizatorul de card suplimentar au obligația de a depune toate diligențele în a asigura securitatea cardului și a elementelor de securitate personalizate (codul PIN, numărul de identificare card, data expirării cardului, codul CVV/CVC etc.). În acest sens, au obligația să nu dezvăluie unei terțe persoane codul PIN, alt cod de identificare și/sau parola sau orice altă informație confidențială.

**10.6.** Pierderea sau furtul cardului trebuie anunțate imediat telefonic la Serviciul Relații Clienți, la numărul de telefon +40 21 202 69 99, disponibil 24h pe zi, 7 zile pe săptămână.

**10.7.** În cazul pierderii, furtului, deteriorării sau blocării cardului, a înregistrării în contul Clientului a unor tranzacții neautorizate de acesta sau de către utilizatorul de card suplimentar, a oricăror erori sau nereguli apărute în urma administrării contului de către Bancă, a existenței unor suspiciuni cu privire la posibilitatea copierii cardului sau la cunoașterea codului PIN/parolei de către terțe persoane sau în cazul constatării unor disfuncționalități ale cardului, după anunțarea de urgență a Serviciului Relații Clienți prin telefon, Clientul și/sau utilizatorul de card suplimentar au obligația de a notifica ulterior Banca în scris. Până la momentul comunicării către Bancă, utilizatorul de card își menține deplina responsabilitate pentru toate tranzacțiile efectuate prin intermediul cardului pierdut/furat, urmând să suporte toate pierderile aferente acestor tranzacții până la limita echivalentului în lei a sumelor prevăzute de reglementările bancare în vigoare, în funcție de natura elementelor de securitate folosite și de situațiile în care acesta a fost pierdut, furat sau utilizat fără drept, conform legislației în vigoare, până la suma de 30 de euro sau în echivalent lei. Răspunderea Clientului privind acoperirea pierderilor este integrală și solidară în cazul în care se dovedește că utilizatorul de card a acționat cu neglijență sau în mod fraudulos.

**10.8.** În momentul achiziționării de bunuri și servicii, utilizatorul de card trebuie să verifice conținutul

chitanțelor tranzacțiilor respective. O tranzacție finalizată (deja introdusă în circuitul de decontare) nu poate fi revocată/ anulată de către utilizatorul de card.

**10.9.** Prin prezenta clauză, Clientul autorizează în mod expres Banca să debiteze orice cont deschis pe numele acestuia la Bancă pentru recuperarea obligațiilor de plată rezultate din tranzacțiile comerciale efectuate cu cardul, comisioane, cheltuieli de executare, iar în cazul în care contul nu prezintă disponibilități suficiente, sumele menționate anterior se vor încasa cu prioritate față de alte debite ale Clientului, cu respectarea excepțiilor prevăzute de lege. În acest sens, Clientul autorizează Banca să efectueze orice schimb valutar din disponibilul său utilizând propriile cotații astfel încât să deconteze sumele aflate în circuitul bancar precum și taxele și comisioanele aferente. În aceste cazuri, schimbul valutar se va realiza fără a mai fi nevoie de un alt acord al Clientului, pentru fiecare caz în parte, și respectiv fără ca acesta să completeze formularele necesare pentru efectuarea de schimburi valutare, toate operațiunile efectuându-se pe baza mandatului acordat Băncii prin prezenta clauză.

**10.10.** Clientul și utilizatorul de card suplimentar au obligația de a furniza în Cererea de deschidere cont curent/ Pachete de produse de cont curent persoane fizice/ Cererea de emisie card o adresă de e-mail validă, individuală și personală și un număr de telefon personal valabil pe teritoriul României la care are acces exclusiv pentru a fi asigurată confidențialitatea informațiilor primite pe acest canal din partea Băncii.

**10.11.** Prevederile de la CAPITOLUL I – Relația Clientului cu Banca Paragraful F. Împuterniciți convenționali din prezentele CGA se aplică și relației contractuale aferente cardurilor.

## **11. Contestarea tranzacțiilor**

**11.1.** În cazul în care Clientul constată în extrasul de cont o operațiune de plată neautorizată sau executată incorect, care poate genera plângeri, poate sesiza acest lucru în scris Băncii, fără întârziere nejustificată, dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării, prin completarea unei contestații (sens în care poate fi utilizat formularul tip pus la dispoziție de către Bancă). În caz contrar, Banca consideră că, în absența unei sesizări, Clientul a luat la cunoștință și acceptat necondiționat tranzacțiile menționate în respectivul extras de cont. Banca va iniția procedurile specifice pentru refuz la plată, în conformitate cu termenele și procedurile internaționale Mastercard/ VISA în vigoare. Procedurile de refuz la plată vor fi soluționate conform regulilor Organizațiilor de Carduri și reglementărilor legale imperative privind utilizarea Cardurilor. Conform Reglementărilor organizațiilor de carduri, disputele privind tranzacțiile contestate trebuie inițiate într-un termen de maxim 120 de zile de la data evidențierii tranzacției pe extrasul de cont sau de la data la care Clientul și/sau utilizatorul de card suplimentar ar fi trebuit să intre în posesia bunului/serviciului achiziționat.

**11.2.** Banca va analiza contestația și îi va transmite Clientului răspunsul său în termenul legal, luând în considerare momentul în care aceasta a fost înregistrată la Bancă. Acest răspuns poate fi unul intermediar în cazul în care investigațiile necesită termene prelungite, în conformitate cu prevederile regulamentelor internaționale Mastercard/VISA în vigoare. În vederea soluționării contestației, Banca poate solicita utilizatorului de card documente suplimentare, acesta având obligația de a le furniza în termen de 3 zile lucrătoare de la momentul în care Banca a formulat cererea.

**11.3.** Rezultatul analizei va fi comunicat Clientului în termen de maxim 120 de zile calendaristice de la data inițierii refuzului la plată. În cazul în care contestația este soluționată în favoarea Clientului,

Banca va credita contul acestuia cu suma tranzacției.

**11.4.** În cazul în care contestația nu a fost soluționată favorabil Clientului, Banca va justifica refuzul de a rambursa suma. În cazul în care Banca va constata faptul că refuzul la plată al Clientului nu a fost justificat, Banca este autorizată să debiteze contul la care este atașat cardul cu contravaloarea taxei pentru refuz la plată nejustificat prevăzută în „Lista de tarife și comisioane aplicabile persoanelor fizice”.

**11.5.** Valoarea despăgubirilor pentru care este responsabilă Banca se stabilește conform legislației în vigoare.

## **12. Suspendarea sau retragerea cardului**

**12.1.** Prevederile de la Capitolul II, Litera A, punctul 6 și 7 din prezentele CGA se aplică „*mutatis mutandis*” și pentru suspendarea sau retragerea cardului.

**12.2.** Contractul poate fi reziliat de către Bancă, fără obligația vreunei notificări, la închiderea contului curent atașat cardului, în cazul nerespectării de către Client și/sau de către utilizatorul de card suplimentar a obligațiilor contractuale sau în cazul în care Banca consideră că este expusă riscurilor legale, reputaționale sau operaționale, ca urmare a tranzacțiilor derulate de Client/utilizatorul de card suplimentar. În cazul încetării Contractului de card, părțile vor rămâne complet răspunzătoare pentru îndeplinirea obligațiilor asumate și rămase neîndeplinite la data încetării Contractului de card.

**12.3.** În cazul nerespectării de către Client și/sau de către Utilizatorul de card suplimentar a oricăreia dintre obligațiile contractuale, înscrierii de date personale incorecte/false în Cererea de deschidere cont curent/ Pachete de produse de cont curent/ Cererea de emitere card, furnizarea oricăror alte informații/ documente false sau incorecte, efectuarea de operațiuni frauduloase de către Client și/sau de către Utilizatorul de card suplimentar și /sau implicarea acestuia în activități frauduloase sau de natură a aduce riscuri în cadrul sistemului bancar, Banca poate rezilia de plin drept Contractul, fără punere în întârziere și fără nicio altă notificare ori formalitate prealabilă, judiciară sau extrajudiciară și fără intervenția instanței.

**12.4.** Dacă în termenul de preaviz sau pe perioada de blocare a cardului, pe perioada de derulare a Contractului de card sau după încetarea Contractului de card, comercianții acceptanți transmit Băncii spre decontare tranzacții comerciale efectuate anterior de către utilizatorul de card, Clientul se obligă să achite contravaloarea acestora, adusă la cunoștință prin intermediul extrasului de cont în care se vor indica suma de plată și termenul în care această plată trebuie efectuată.

## **D. Informații privind garantarea depozitelor**

**1.** Banca este participantă la Fondul de Garantare a Depozitelor Bancare. Depozitele din evidențele Băncii sunt garantate în condițiile și limitele legii, în limita plafonului de garantare per deponent garantat și per instituție de credit.

**2.** Informații cu privire la garantarea depozitelor bancare sunt puse la dispoziția Clientului de către Bancă prin documentația specifică și/sau pe pagina de internet a Băncii.

## CAPITOLUL III – SERVICII DE CREDITARE ȘI ALTE SERVICII OFERITE DE BANCĂ

### A. Servicii de creditare

#### 1. Credite

**1.1.** Banca poate acorda credite Clienților săi conform normelor și procedurilor sale interne. Clienții se obligă să respecte destinația creditelor, precum și obligațiile și angajamentele asumate către Bancă conform documentației de creditare agreată.

**1.2.** În cazul în care Banca acordă o facilitate de credit pe contul curent, CGA se completează cu prevederile contractelor de credit specifice.

#### 2. Garanții

**2.1.** Clientul este obligat să constituie la cererea Băncii garanții considerate adecvate de către Bancă pentru îndeplinirea obligațiilor Clientului față de Bancă și pentru a permite acesteia să-și asume obligații în numele Clientului prin diverse facilități acordate acestuia. Dacă garanția acordată a devenit neadecvată, Clientul este obligat să o suplimenteze sau să o înlocuiască la cerere.

**2.2.** Pentru garanțiile reale imobiliare și/sau mobiliare constituite în favoarea Băncii, Clientul va realiza orice formalități de publicitate necesare pentru asigurarea opozabilității acestora față de terți, inclusiv formalitățile de reînnoire a înscrisurilor din registrele publice aferente.

**2.3.** Toate bunurile mobile, prezente și viitoare, incluzând disponibilitățile bănești din conturi bancare, orice bun primit de către Client în urma vânzării, schimbului, prelucrării, fructele și produsele, precum și sumele încasate din asigurare sau altă formă de administrare sau dispunere de acestea, inclusiv sumele obținute din orice alte operațiuni ulterioare, care sunt sau vor intra în posesia Băncii sau a unui terț acționând în numele Băncii, în baza oricărui titlu și sub orice formă, de la sau în beneficiul Clientului, indiferent de titlul lor, și care, la momentul actual sunt sau vor deveni proprietatea Clientului, constituie garanția Băncii pentru orice obligații prezente sau viitoare ale Clientului față de Bancă.

### B. Casete de valori

**1.** Banca poate asigura casete de valori Clienților săi, conform normelor și procedurilor sale interne, în locuri special amenajate pentru păstrarea obiectelor, documentelor, titlurilor de valoare sau a altor valori.

**2.** Punerea la dispoziție a casetelor de valori se realizează prin unitățile teritoriale ale Băncii care dispun de spații în locuri special amenajate în acest scop.

**3.** Banca este obligată să păstreze casetele de valori în condiții de siguranță adecvate și sigure, precum și să păstreze integritatea casetelor. Banca răspunde față de Client pentru integritatea exterioară a casetei de valori, pentru prejudicii cauzate din culpa sa.



4. Clientul este singurul răspunzător pentru conținutul și utilizarea casetei de valori în condițiile prevăzute în documentația specifică.
5. Clientul se obligă să nu depună în caseta de valori obiecte periculoase, interzise prin lege și/sau care presupun asigurarea unui regim special de depozitare și/sau păstrare. Clientul este direct răspunzător pentru orice prejudiciu cauzat de orice natură pentru Bancă, direct sau indirect, rezultat de manevrarea casetei de valori, păstrarea și/sau depozitarea obiectelor de valoare.
6. Banca nu va elibera Clientului, la solicitarea acestuia, adrese de confirmare privind conținutul casetei de valori având în vedere că Banca nu are acces la bunurile depozitate de Client în interiorul casetei de valori, necunoscând conținutul acesteia.
7. Raportul juridic contractual dintre Client și Banca privind închirierea, utilizarea și încetarea este reglementat prin semnarea documentației specifice.

### **C. Info SMS**

1. Banca pune la dispoziția Clientului, în conformitate cu opțiunea acestuia exprimată în cadrul documentației specifice, informații (notificări) prin SMS.
2. În vederea primirii de notificări prin SMS, achiziția dispozitivului mobil necesar cade exclusiv în sarcina Clientului.
3. Banca nu are nicio obligație legată de instalarea, întreținerea, reparația sau setarea telefonului mobil folosit de Client pentru primirea notificărilor prin SMS.
4. Clientul mandatează Banca să transmită SMS-uri pentru operațiunile selectate prin documentația specifică fără a fi necesare instrucțiuni suplimentare.
5. În cazul în care SMS-urile nu sunt recepționate din orice motiv (de exemplu: date de identificare incorecte, nefurnizarea serviciului de către furnizorul de telefonie etc.), exceptând culpa Băncii, Clientul datorează în continuare comisioanele aferente transmiterii notificărilor.
6. Banca nu își asumă nicio răspundere privind erorile de transmitere care pot apărea, în afara cazului în care acestea se datorează exclusiv Băncii.
7. Banca va fi responsabilă, în ceea ce privește transmiterea informațiilor, numai pentru neglijența gravă sau conduita intenționat necorespunzătoare cu privire la recepția, transmiterea și executarea tranzacțiilor.

## CAPITOLUL IV – DISPOZIȚII FINALE

### A. Prevederi cu caracter general

1. Prezentele Condiții Generale de Afaceri înlocuiesc Condițiile Generale de Afaceri anterioare ale Băncii și reprezintă acceptul Clientului de a intra sau de a continua relația de afaceri cu Banca.
2. Banca pune la dispoziția Clientului informațiile cu privire la termenii și condițiile contractuale cu cel puțin 15 zile înainte de încheierea contractului, cu excepția cazurilor în care Clientul își dă acordul expres de renunțare sau reducere a termenului de 15 zile.
3. Prin acceptarea prezentelor CGA, Clientul confirmă că Banca i-a pus la dispoziție toate documentele și informațiile necesare înțelegerii prevederilor CGA, este de acord să își asume riscul de eroare cu privire la înțelegerea oricărei prevederi din prezentele CGA, precum și faptul că orice clauză din prezentul Contract care, potrivit art. 1203 din Codul Civil, ar putea fi calificată drept clauză neuzuală, este acceptată expres, inclusiv clauzele privind limitarea răspunderii, dreptul de a denunța unilateral contractul, decăderea din drepturi ori din beneficiul termenului, limitarea dreptului de a opune excepții, reînnoirea tacită a contractului, legea aplicabilă etc.
4. Capitolele, subcapitolele și paragrafele conținute de prezentele CGA sunt pentru o mai ușoară referință și nu definesc, afectează sau limitează scopul, prevederile sau intenția acestui contract.
5. Omisiunea, în tot sau în parte, precum și orice întârziere din partea Băncii de a exercita orice drepturi născute în baza prezentelor CGA, nu va fi considerată ca reprezentând renunțarea din partea Băncii la cerință și, în niciun caz, nu se va prezuma ca fiind un acord tacit al Băncii.

### B. Cesiune. Novație. Transfer. Externalizare.

1. Drepturile și/sau obligațiile decurgând din prezentele CGA și prevederile contractelor specifice nu pot face în niciun moment obiectul cesiunii/novației/transferului de către Client, fără acordul expres al Băncii.
2. Banca poate cesiona, transfera sau utiliza orice mecanism de transmitere a drepturilor și/sau obligațiilor recunoscute de lege, oricând, către orice terț, la libera sa alegere, oricare dintre drepturile și/sau obligațiile sale născute în temeiul CGA și/sau ale oricărui alt contract specific, iar Clientul este de acord în mod necondiționat cu privire la orice astfel de cesiune/transfer.
3. Clientul înțelege și este de acord că, în anumite cazuri, Banca poate decide, cu respectarea prevederilor legale aplicabile și fără notificarea prealabilă sau consimțământul Clientului, externalizarea în tot sau în parte a oricărui serviciu bancar către terțe persoane, cum ar fi, dar fără a se limita la acestea: procesatori de plăți, intermediari de credite, servicii de mentenanță etc.

## C. Forța majoră și cazul fortuit

1. Niciuna dintre părțile contractante nu răspunde de neexecutarea la termen și/sau de executarea în mod necorespunzător a oricărei obligații care îi revine în baza prezentului Contract, dacă neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligației respective a fost cauzată de forța majoră/cazul fortuit, așa cum sunt definite de lege.
2. Partea care invocă forța majoră/cazul fortuit este obligată să notifice cealaltă parte, în termen de maximum 5 (cinci) zile calendaristice de la producerea evenimentului, confirmată de un certificat al Camerei de Comerț și Industrie a României ce se va transmite părții interesate în maximum 15 (cincisprezece) zile calendaristice și să ia toate măsurile posibile în vederea limitării consecințelor lui.
3. Obligațiile părților sunt suspendate pe durata manifestării forței majore/ cazului fortuit dovedite în condițiile mai sus expuse.
4. Încetarea cauzei de forță majoră/ cazului fortuit trebuie notificată celeilalte părți în același termen de 5 (cinci) zile, confirmată de un certificat al Camerei de Comerț și Industrie a României ce se va transmite părții interesate în maximum 15 (cincisprezece) zile calendaristice.

## D. Notificări

1. Orice solicitări, notificări, aprobări, comunicări („Notificarea”) decurgând din CGA și/sau din contracte, documente și/sau din aranjamentele specifice încheiate între Bancă și Client, în absența unor prevederi contrare în aceste documente, se vor efectua de către Bancă la propria sa apreciere, prin oricare dintre următoarele mijloace de comunicare: i) în scris, prin notificare înmănată personal sau transmisă prin curier/agent poștal; ii) prin SMS la numărul de telefon declarat de Client în relația cu Banca; iii) prin e-mail la adresa declarată de Client în scop de corespondență; iv) prin mesaj postat în cadrul aplicațiilor de Mobile Banking și/sau Internet Banking; v) prin afișare la oricare dintre unitățile teritoriale; vi) pe pagina de internet a Băncii; vii) prin orice altă modalitate convenită între Bancă și Client.
2. Pentru orice comunicare a unei Notificări către Client, în acord cu punctul 1 de mai sus, Banca va folosi datele de contact (nume, domiciliu sau adresă de corespondență, număr de telefon, adresă de e-mail etc.) comunicate de către Client prin Cererea de deschidere cont sau datele astfel cum au fost acestea actualizate prin formularul de actualizare date sau printr-o altă modalitate de comunicare și identificare la distanță pusă la dispoziție de către Bancă.
3. Notificările înmănate personal Clienților sunt considerate primite la data predării. Notificările transmise Clienților prin scrisoare sunt considerate primite de către aceștia în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data menționată pe ștampila oficiului poștal de expediere de pe borderoul de transmitere, respectiv borderoului de transmitere al firmei de curierat. Notificările transmise Clienților prin SMS sau e-mail sunt considerate primite de către aceștia la data trimiterii SMS-ului, respectiv la data trimiterii scrisorii electronice către Client.
4. Corespondența transmisă de către Bancă Clientului la adresele de domiciliu/ reședință sau corespondență, adresele de e-mail, numerele de telefon comunicate de Client Băncii este considerată

comunicată, chiar dacă aceasta nu a ajuns efectiv la cunoștința Clientului ca urmare a: i) netransmiterii corespondenței de către persoana care se găsește la domiciliul/ reședința/ adresa de corespondență comunicată de către Client Băncii sau; ii) modificărilor datelor relevante de corespondență ale Clientului și neaduse la cunoștință Băncii.

**5.** Orice corespondență transmisă de către Bancă Clientului prin poștă sau prin curier la ultima adresă declarată Băncii și întoarsă ca neexpediată ca urmare a neîndeplinirii de către Client a obligației de a notifica Banca cu privire la orice modificare a datelor declarate va fi considerată ca fiind transmisă la data înscrisă pe plic de oficiul poștal/ firma de curierat ca fiind returnată. De asemenea, se va considera că Banca și-a îndeplinit obligațiile de notificare în cazul returnării corespondenței sau al neprimirii Notificării în cazul în care Clientul refuză sau evită primirea corespondenței sau nu depune diligențele necesare pentru ridicarea acesteia de la oficiul poștal.

**6.** Orice Notificare sau altă comunicare va fi trimisă de către Client Băncii la unitatea teritorială unde acesta are deschis cont. Orice Notificare remisă Băncii de către Client va fi efectivă doar din momentul primirii de către Bancă. Orice Notificare sau altă comunicare primită într-o zi care nu este bancară și/sau lucrătoare sau este primită după ora 14:30 într-o zi bancară lucrătoare, va fi considerată primită în ziua bancară lucrătoare următoare.

**7.** Clientul mai poate contacta Banca prin poștă la sediul social din strada Daniel Danielopolu nr. 30-32, etaj 7, sector 1, București, România, prin contactarea telefonică, la numerele de telefon dedicate, menționate pe pagina de internet a Băncii sau prin e-mail la [contact@techventures.bank](mailto:contact@techventures.bank) sau [reclamatii-sugestii@techventures.bank](mailto:reclamatii-sugestii@techventures.bank). Prevederile de la punctul 6 de mai sus rămân aplicabile.

**8.** Dacă Banca este contactată telefonic, pentru identificare, este posibil să solicite anumite informații (cum ar fi răspunsuri la întrebări) cunoscute doar de Client.

**9.** Banca nu va solicita niciodată Clientului să îi comunice un PIN complet, o parolă, un cod de acces sau un cod generat de o aplicație. Dacă Clientul este contactat și îi sunt cerute astfel de informații, acesta trebuie să refuze furnizarea informațiilor cerute, să închidă și să contacteze Banca la unul din numerele de telefon puse la dispoziție pe pagina de internet a Băncii.

**10.** Banca nu răspunde față de Client pentru inconveniente ce pot apărea după momentul expedierii oricăror scrisori/ notificări către Client, de natură să împiedice sau să întârzie comunicarea acestora și care nu sunt din culpa Băncii (ex. grevă poștală, pierderi scrisori, respectiv erori tehnice în cazul mesajelor transmise prin mijloace de comunicare electronice).

## **E. Documentele prezentate**

- 1.** Limba de comunicare între Client și Bancă este limba română.
- 2.** Banca nu este obligată să accepte niciun document emis în altă limbă decât cea română, cu excepția cazului în care este altfel stipulat într-o altă documentație contractuală încheiată cu Clientul.
- 3.** Banca poate solicita ca documentele care nu sunt emise pe teritoriul României să fie apostilate sau, după caz, supralegalizate.
- 4.** Documentele redactate în limbi străine vor fi prezentate Băncii împreună cu traducerea acestora în limba română și cu legalizarea de către un notar a semnăturii traducătorului autorizat.

## F. Legea aplicabilă. Plângeri. Dispute

1. Relațiile dintre Bancă și Client sunt guvernate de legislația română.
2. La orice plângere, reclamație/ petiție formulată de către Client în una din modalitățile stabilite de punctele 6 și 7 de la paragraful D de mai sus, Banca va răspunde în termenele și condițiile prevăzute de legile speciale sau într-un termen rezonabil dacă legea nu impune un anumit termen de răspuns.
3. Disputele dintre părți se vor soluționa pe cale amiabilă. Când acest lucru nu este posibil, competente pentru soluționarea acestor litigii sunt instanțele judecătorești, conform legislației în vigoare.
4. În cazul în care eventualele dispute nu au putut fi soluționate pe cale amiabilă de către părți și fără a aduce atingere dreptului Clientului de a iniția acțiuni în justiție împotriva Băncii, Clientul poate apela la proceduri extrajudiciare de soluționare a disputelor sau se poate adresa în mod gratuit Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar (CSALB) (sediul în str. Sevastopol nr. 24, et. 2, sector 1, București, e-mail [office@csalb.ro](mailto:office@csalb.ro), website [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro)), în conformitate cu Ordonanța nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, având în același timp dreptul de a depune reclamații la Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului (ANPC)/ Comisariatele Județene pentru Protecția Consumatorilor (după caz). ANPC are sediul în B-dul Aviatorilor nr. 72, sector 1, București, website [www.anpc.ro](http://www.anpc.ro). De asemenea, Clientului îi este recunoscut dreptul de a se adresa Băncii Naționale a României (sediul în str. Lipsicani nr. 25, sector 3, București) sau Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (sediul în B-dul G-ral. Gheorghe Magheru nr. 28-30, sector 1, București, e-mail [anspdcp@dataprotection.ro](mailto:anspdcp@dataprotection.ro), website [www.dataprotection.ro](http://www.dataprotection.ro)).



**TECHVENTURES**  
BANK

 [techventures.bank](https://techventures.bank)  [TechVentures.Bank](https://www.facebook.com/TechVentures.Bank)  [techventures\\_bank](https://www.instagram.com/techventures_bank)

