



**Condiții Generale de Afaceri  
ale Băncii Comerciale  
Intesa Sanpaolo România S.A.  
Persoane Juridice**

**Ediția Februarie 2023**

## Cuprins

1.	SFERA DE APLICABILITATE A CONDIȚIILOR GENERALE DE AFACERI.....	3
2.	DEFINIȚII .....	3
3.	CONFIDENTIALITATE. SECRETUL BANCAR.....	9
4.	PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL.....	9
5.	SERVICIILE OFERITE DE BANCĂ.....	10
6.	CONTUL CURENT.....	10
7.	SERVICIUL INTERNET BANKING .....	19
8.	SERVICII DE PLATĂ FURNIZATE DE PRESTATORII DE SEVICII DE PLATĂ TERTI .....	20
9.	CARDURILE DE DEBIT .....	21
11.	PRODUSE DE ECONOMISIRE.....	29
13.	CONTUL DE CAPITAL SOCIAL/PATRIMONIUL INIȚIAL.....	32
14.	SCRISORI DE GARANȚIE BANCARĂ .....	33
15.	GARANTARE .....	34
16.	DOBÂNZI ȘI COMISIOANE AFERENTE OPERAȚIUNILOR BANCARE. GENERALITĂȚI.....	34
17.	DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE BĂNCII .....	35
18.	DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CLIENTULUI.....	43
19.	AUTORIZĂRI EXPRESE .....	49
20.	DURATA RELAȚIEI CONTRACTUALE DINTRE CLIENT ȘI BANCĂ.....	49
21.	ÎNCETAREA RELAȚIEI CONTRACTUALE DINTRE CLIENT ȘI BANCĂ.....	49
22.	ÎNCHIDEREA CONTURILOR .....	50
23.	LOCUL DE OPERARE. IDENTIFICAREA CLIENTULUI. DELEGARE.....	51
24.	NOTIFICĂRI .....	52
25.	LEGISLAȚIA APLICABILĂ. SOLUȚIONAREA CONFLICTELOR ȘI LITIGIILOR.....	52
26.	FORȚA MAJORĂ ȘI CAZUL FORTUIT .....	53
27.	MODIFICAREA CGA.....	53
28.	DISPOZIȚII FINALE .....	54

## 1. SFERA DE APLICABILITATE A CONDIȚIILOR GENERALE DE AFACERI

- 1.1. Prezentele Condiții Generale de Afaceri (denumite în continuare „CGA”) stabilesc cadrul juridic general al desfășurării relației contractuale dintre Banca Comercială Intesa Sanpaolo România S.A. (denumită în continuare „Banca”) și fiecare dintre clienții săi (denumiți în continuare în mod individual „Client”) care au semnat de primire, acceptare și însușire a conținutului prezentelor CGA. pe Cererea de deschidere conturi curente și produse adiționale.
- 1.2. Prezentele CGA, împreună cu Cererea de deschidere de conturi curente și produse adiționale, cu Lista privind Costurile Standard ale Băncii (denumită în continuare „LCS”) și orice alt formular și/sau contract ce reglementează individual un serviciu sau produs al Băncii constituie un singur document ce reprezintă baza relației contractuale dintre Bancă și Client privind deschiderea și operarea în conturile curente și de depozit, precum și furnizarea oricăror altor servicii/produse bancare și, împreună au natură juridică a unui Contract-Cadru, ce se supune prevederilor legislației române în vigoare. Toate aceste documente vor fi denumite în continuare în cuprinsul prezentelor CGA, *Contract-Cadru*.
- 1.3. Semnătura Clientului depusă pe Cererea de deschidere conturi curente și produse adiționale certifică fără echivoc faptul că la inițierea relației de afaceri cu Banca Clientul a luat la cunoștință de conținutul prezentelor CGA, că și le-a însușit, că este într-un acord cu prevederile acestora și că i-a fost înmănat un exemplar al acestora.
- 1.4. De la momentul însușirii/comunicării, prezentele CGA înlocuiesc orice formă anterioară a acestora, precum și orice dispoziție contrară existentă în cuprinsul formularelor/documentelor specifice aferente produselor sau serviciilor oferite Clientului de către Bancă încheiate anterior intrării în vigoare a CGA și, dacă este cazul, le completează.
- 1.5. În situația existenței oricăror divergențe între construcția, înțelesul sau interpretarea textului oricărui formular/document/contract specific aferent unui produs sau serviciu încheiat între Bancă și Client ce sunt contradictorii prezentelor CGA, vor prevala prevederile exprese din cuprinsul formularelor/documentelor/contractelor specifice. Orice aspect/procedură/drept/ obligație neacoperită de conținutul unui formular/document/contract specific unui produs sau serviciu individual încheiat între Bancă și Client va fi guvernat/înțeles sau interpretat în conformitate cu prevederile prezentelor CGA. Termenii și condițiile specifice produselor/serviciilor Băncii reglementate prin formulare/documente/contracte individuale vor fi aplicabile pe perioada menționată în cuprinsul acestora.
- 1.6. Modificarea sau încetarea unuia din produsele și/sau serviciile specifice încheiate între Client și Bancă se realizează în condițiile prevăzute de prezentele CGA și nu afectează valabilitatea celorlalte produse sau servicii contractate de Client și nici valabilitatea prezentelor CGA.
- 1.7. Clientul are posibilitatea de a consulta prezentele CGA și la sediile unităților teritoriale ale Băncii, precum și pe pagina de Internet a Băncii, [www.intesasanpaolobank.ro](http://www.intesasanpaolobank.ro).
- 1.8. Banca Comercială Intesa Sanpaolo România S.A. are sediul în Municipiul București, Șoseaua Nicolae Titulescu nr. 4-8, clădirea America House, Aripa Est și Aripa Vest, etaj 6, Sector 1, cod poștal 011141, este înscrisă în Registrul Instituțiilor de Credit sub nr. RB-PJR-02-032/1999, înregistrată la Oficiul Registrul Comerțului de pe lângă Tribunalul București sub nr. J40/2449/2015, Cod Unic de Înregistrare RO 8145422, telefon: 021 405 36 02, fax: 021 405 36 06, Website: [www.intesasanpaolobank.ro](http://www.intesasanpaolobank.ro), E-mail: [headoffice@intesasanpaolo.ro](mailto:headoffice@intesasanpaolo.ro).

## 2. DEFINIȚII

- 2.1. În cuprinsul prezentelor CGA termenii de mai jos au următoarele semnificații:

**3D Secure** –protocol de securitate dezvoltat de Schemele de plată, Visa și Mastercard, pentru creșterea securității tranzacțiilor cu cardul efectuate în mediul online. Site-urile care utilizează acest protocol afișează sigla „Visa Secure” sau „Mastercard Identity Check” și permit validarea online a tranzacției de către Bancă. Validarea tranzacției se va face prin filtre tranzacționale interne și, suplimentar, dacă i se solicită Deținătorului /Utilizatorului de card, cu Autentificare strictă. Autentificarea strictă se realizează fie cu Parola Secure Code, în cazul utilizării dispozitivului Token 3D Secure, fie prin utilizarea tehnologiei de autentificare disponibilă pe dispozitivele mobile (prin PIN sau autentificare prin biometrie) în cazul utilizării aplicației Card mToken.

**Alerte e-mail/sms** – serviciu furnizat de Banca prin care Clientul va dispune de informații bancare despre soldul conturilor și tranzacțiile efectuate sau care urmează a fi efectuate în contul curent/contul de card, prin mesaje transmise de către Bancă pe adresa de e-mail și/sau mesaje SMS transmise direct pe numărul de telefon național indicat de client.

**ATM (Automated-Teller Machine)** - automat bancar destinat efectuării de tranzacții cu Cardul în scopul obținerii de numerar, depunerii de numerar, transferului de fonduri, plății de utilități, obținerii de informații privind situația conturilor și a operațiunilor efectuate prin intermediul Cardului;

**Autentificare** – procedură care permite Băncii să verifice identitatea unui Utilizator al serviciilor de

plata sau valabilitatea utilizării unui anumit instrument de plată, inclusiv utilizarea Elementelor de securitate personalizate și a datelor biometrice ale Utilizatorului;

**Autentificarea strictă (SCA)** - înseamnă o Autentificare care se bazează pe utilizarea a două sau mai multe elemente incluse în categoria cunoștințelor (ceva ce doar utilizatorul cunoaște), posesiei (ceva ce doar utilizatorul posedă) și inerenței (biometrie - ceva ce reprezintă utilizatorul, cum ar fi: recunoașterea facială, amprenta digitală și altele) care sunt independente, în sensul că neîndeplinirea unui element nu compromite fiabilitatea celorlalte elemente, și care sunt concepute în așa fel încât să protejeze confidențialitatea datelor de autentificare;

**Autorizare plată** – procedură prin care este exprimat consimțământul Clientului plătit pentru executarea unei operațiuni de plată; În cazul utilizării serviciului de Internet Banking I-B@nk, a Cardului sau a serviciilor de plată prin intermediul unui Prestator de servicii de plată Terț, autorizarea operațiunilor de plată se efectuează de către Client pe baza Semnăturii digitale.

**Banca** – Banca Comercială Intesa Sanpaolo România S.A. (prestatorul de servicii de plată al Clientului), cu referire atât la sediul central, cât și la oricare dintre unitățile sale teritoriale;

**Banca acceptatoare** – banca la care comerciantul are deschis contul prin care desfășoară operațiuni de acceptare la plată a cardurilor/banca prin care se decontează tranzacția efectuată cu cardul la un ATM;

**Beneficiar al plății** – destinatarii preconizați ai fondurilor ce au făcut obiectul unei operațiuni de plată;

**Beneficiar real** – persoana fizică ce deține sau controlează în cele din urmă Clientul și/sau persoana fizică în numele ori în interesul căruia/căreia se realizează, direct sau indirect, o tranzacție sau o operațiune;

**Biroul de Credit** – societate ce își propune să sprijine participanții la sistemul bancar prin furnizarea de informații reale, actualizate și consistente referitoare la persoane fizice care au contractat credite de la bănci sau societăți financiare, au achiziționat un produs în sistem leasing sau au fost asigurate împotriva riscului de neplată de o societate de asigurări, prin colectare/prelucrare date privind portofoliul de clienți – persoane fizice, oferire de informații/analize în scopul: identificării și cuantificării riscului de credit, creșterii calității creditelor, diminuării riscului de fraudă și protejării creditorilor, stabilirii criteriilor uniforme de apreciere a clienței (scoring);

**Call Center** – structură de comunicare pusă la dispoziția Clienților, potențialilor Clienți prin intermediul canalelor de distribuție "telefonie" și "e-mail" în vederea soluționării solicitărilor acestora. Clienților Băncii li se oferă informații și suport legate de Contul curent, Serviciul I-B@NK, Carduri de debit și de credit, curs valutar, efectuarea unei programări în unitatea teritorială a Băncii indicată de Client cât și alte informații comerciale cu privire la oferta de produse și servicii a Băncii.

În cazul clienților potențiali care apelează la serviciile Băncii oferite prin intermediul Call Center, solicitările acestora în legătură cu posibilitatea obținerii de informații referitoare la oferta Băncii de produse și servicii sunt procesate în același mod cu cele ale Clienților Băncii.

Solicitările adresate prin intermediul telefonului se pot efectua prin apelarea numărului de telefon 0800 800 888 (gratuit, apelabil din orice rețea de telefonie din România) de Luni până Vineri între orele 08:00 – 20:00 și pentru urgențe Carduri 0040372712194 (număr cu tarif normal, apelabil din orice rețea de telefonie din România și din străinătate), disponibil 24/7.

Solicitările adresate prin e-mail se pot efectua prin transmiterea acestora la adresa de e-mail [contact@intesasanpaolo.ro](mailto:contact@intesasanpaolo.ro), destinată preluării solicitărilor adresate Call Center-ului de Luni - Vineri 08:00 – 20:00.

**Canal securizat** - aplicația/platforma pusă la dispoziție de către Bancă, prin intermediul unui prestator de servicii de încredere calificat. Prin canalul securizat se asigură: i) identificarea expeditorului și a destinatarului înainte de furnizarea documentelor; ii) transmiterea și primirea documentelor semnate cu semnatura electronică calificată în condiții de securitate; iii) este utilizat sub controlul exclusiv al semnatarului; iv) mediul de achiziționare al Certificatului calificat pentru semnătură electronică;

**Card** – Cardul de debit emis de Bancă, reprezentând instrumentul de plată electronică prin intermediul căruia Deținătorul dispune doar de disponibilitățile bănești proprii existente într-un cont deschis la Bancă;

**Card mToken** – aplicație disponibilă pe dispozitive de tip telefon mobil (smartphone) dedicată Autentificării stricte a tranzacțiilor efectuate cu cardurile emise de Bancă, în mediul online (internet). Aplicația permite SCA pentru autorizarea tranzacțiilor prin utilizarea tehnologiei constând în autentificare biometrică disponibilă pe dispozitivele smartphone sau prin introducerea parolei definite de către Detinator/Utilizator în aplicație. Deținătorul/Utilizatorul trebuie să activeze dispozitivul mobil, în prealabil, astfel încât să poată ulterior utiliza aplicația;

**Certificatul calificat pentru semnătură electronică** - un certificat pentru semnăturile electronice care este emis de un prestator de servicii de încredere calificat și care conține cel puțin: i) o indicație că acesta a fost emis ca certificat calificat pentru semnătură electronică; ii) un set de date care reprezintă prestatorul de servicii de încredere calificat emitent și identificarea semnatarului; iii) datele de validare și valabilitate ale semnăturii electronice. Certificatul calificat pentru semnătură electronică este emis în

conformitate cu prevederile Regulamentului (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, semnătură electronică calificată;

**Cerved Business Information Spa** – companie înregistrată în Italia ce oferă informații de natură financiară pentru facilitarea evaluării clienților italieni;

**Challenge Code** – cod unic furnizat de către comerciant în momentul efectuării tranzacției, pe baza cărui, împreună cu codul PIN, este generată o parolă unică (OTP-one time password) denumită Secure Code și generată prin citirea cheilor de encriptare prezente pe chip-ul cardului;

**CIP** – Centrala Incidentelor de Plăți ce reprezintă o structură specializată în colectarea, stocarea și centralizarea informațiilor specifice incidentelor de plăți produse de titularii de cont cu cecuri, cambii și bilete la ordin;

**Client/Titular de Cont** – persoană juridică sau entitate economică, cu care Banca desfășoară relații de afaceri ori alte operațiuni cu caracter permanent sau ocazional, titular al sumelor din contul bancar curent, ce a intrat în relații de afaceri cu Banca având ca obiect deschiderea de conturi curente și produse adiționale, operațiuni cu numerar și transferuri sau orice alte produse și servicii bancare, orice entitate 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 Bancii;

**Cod unic de identificare** – combinație de litere, cifre sau simboluri furnizată de plătitor, utilizator al serviciilor de plată, în scopul identificării cu precizie a celui alt utilizator al serviciilor de plată (beneficiar al plății) și/sau a contului curent al acestuia pentru o operațiune de plată (cod IBAN, număr cont, etc.). La deschiderea contului curent, Banca, în calitate de prestator de servicii de plată, va comunica Clientului (utilizator al serviciilor de plată) codul unic de identificare al acestuia (codul IBAN) și codul BIC/SWIFT al Băncii;

**COD CVV2/ CVC2** – codul de securitate de pe verso-ul cardului, format din 3 cifre, situat în extrema dreaptă a benzii de semnătură, utilizat pentru securitatea tranzacțiilor în cazul în care cardul nu este prezent (tranzacții tip Internet sau Mail Order/ Telephone Order);

**Comerciant acceptant/Comerciant** – entitatea care acceptă Cardul ca mijloc de plată, pe baza unui contract încheiat anterior cu o Bancă acceptatoare;

**Cont bancar curent** – instrumentul de bază pentru tranzacțiile de încasări și plăți, retrageri/depuneri de numerar, precum și pentru constituirea de depozite de fonduri, ținut în numele Clientului (utilizator al serviciilor de plată), utilizat și pentru executarea operațiunilor de plată, denumit în continuare "*cont curent*";

**Cont de card** – contul curent deschis la Banca pe numele Clientului la care pot fi atașate Carduri și în care sunt evidențiate toate tranzacțiile legate de Carduri; Contul de card se poate debita exclusiv prin operațiuni cu Cardul;

**Cont de plăți** - un cont deținut în numele unuia sau al mai multor consumatori, care este folosit pentru executarea de operațiuni de plată;

**Cont de plăți accesibil online** - este acel cont de plăți care poate fi accesat online de către Client/persoana autorizată, prin intermediul serviciului de Internet Banking I-B@ank oferit de Intesa Sanpaolo Bank.

**CRC** – Centrala Riscului de Credit reprezintă o structură specializată în colectarea, stocarea și centralizarea informațiilor privind expunerea fiecărei persoane declarante (instituție de credit, instituție financiară nebancaară înscrisă în Registrul special, instituție de plată care înregistrează un nivel semnificativ al activității de creditare sau instituție emitentă de monedă electronică care înregistrează un nivel semnificativ al activității de creditare) din România față de acei debitori care au beneficiat de credite și/sau angajamente al căror nivel cumulativ depășește suma limită de raportare, precum și a informațiilor referitoare la fraudele cu carduri produse de către posesori;

**Cut off time (ore limită)** – moment în timp specificat de Bancă până la care un ordin de plată poate fi introdus la plată și autorizat de către Utilizator/Client pentru a fi considerat primit de Bancă în aceeași zi lucrătoare;

**Data transferului pentru Transferul Periodic Bancar** – data la care se execută transferul periodic bancar;

**Data valutei** – dată de referință utilizată de Bancă pentru a calcula dobânda aferentă fondurilor debitate sau creditate din/în contul curent;

**Date sensibile privind plățile** - înseamnă informații, inclusiv elemente de securitate personalizate, care pot fi utilizate în scopul fraudării (de exemplu: numele titularului contului și numărul de cont nu constituie date sensibile privind plățile);

**Debitare directă** – serviciu de plată prin care debitarea contului de plăți al plătitorului este inițiată de beneficiarul plății pe baza consimțământului dat de către plătitor beneficiarului plății, prestatorului de servicii de plată al beneficiarului plății sau prestatorului de servicii de plată al plătitorului.

**Deținător/Deținător de Card** – persoana fizică pe numele căreia reprezentantul legal al Clientului a solicitat emiterea unui Card de debit și care este autorizat de reprezentantul legal să efectueze operațiuni cu Cardul pe contul de card al Clientului;

**Dobanda anuală** – dobanda cu care Banca bonifică produsele de economisire constituite de Client, calculată în funcție de perioada de valabilitate a produsului de economisire și de moneda în care se constituie;

**Durata de depozitare** – perioada de timp cuprinsă între data constituirii depozitului la termen și data scadenței; în situația în care data scadență este într-o zi nelucrătoare, aceasta se va considera împlinită în următoarea zi lucrătoare, iar dacă depozitul se constituie cu prelungire automată, durata de depozitare se prelungește cu durata inițială;

**Elemente de securitate personalizate** - înseamnă caracteristici personalizate furnizate de Bancă unui utilizator al serviciilor de plată în scopul autentificării;

**Extras de cont** – raport/document ce reflectă tranzacțiile efectuate pe contul curent al Clientului, oferit de către Bancă Clientului pe suport durabil sau prin metoda de comunicare agreată cu acesta;

**I-B@NK** – serviciu de Internet Banking furnizat Clientului de către Bancă, ce permite efectuarea tranzacțiilor bancare prin Internet (denumit în continuare și “Serviciul/ Aplicația Internet Banking”);

**IGA** (intergovernmental agreement) – acord interguvernamental semnat între țări și Statele Unite ale Americii în vederea implementării procedurilor de raportare fiscală și reținerii la sursă a impozitelor asociate FATCA; FATCA (The US Foreign Account Tax Compliance Act) reprezintă un set de măsuri legislative adoptate în luna martie 2010 de Statele Unite ale Americii cu scopul de a preveni și reduce evaziunea fiscală generată de activitatea transfrontalieră a rezidenților americani

**Indisponibilitatea serviciului I-B@nk** – perioadă de timp în care serviciul I-B@nk nu poate fi accesat sau utilizat de către Client ca efect al derulării de către Bancă a unor lucrări de mentenanță/ întreținere a sistemelor în vederea îmbunătățirii calității serviciilor oferite;

**Interfata dedicata de acces online** - este interfața ce aparține Bancii care asigură interconectarea online între Banca și Prestatorii de servicii de plată terți autorizați, cu scopul de a asigura accesarea conturilor de plată de către Clientii Bancii pentru servicii de inițiere plăți și/sau de informații cu privire la conturile de plăți accesibile online;

**LCS** – Lista privind Costurile Standard ale Băncii – Persoane Juridice/Entități Economice, document ce conține lista de taxe, speze și comisioane aplicate de Bancă în relația cu clientela Persoane Juridice/Entități Economice;

**Limite Standard de Utilizare Card** - limitele referitoare la numărul și valoarea tranzacțiilor care pot fi utilizate de către Deținătorul de card, stabilite de bancă în conformitate cu politicile sale și cu legislația în vigoare. Clientul/Deținătorul de Card poate contacta banca pentru a obține informații privind aceste limite. Banca nu va fi trasă la răspundere pentru consecințele care decurg din neefectuarea de către client a acestei diligențe. Aceste limite sunt disponibile spre consultare la sediile băncii și pe pagina de internet a Băncii;

**Momentul primirii** – momentul în care ordinul de plată transmis direct de către Client pe suport hârtie prin aplicația I-B@nk sau printr-un PSP Tert, completat cu toate elementele obligatorii și semnat/ autorizat corespunzător, este primit de către Bancă;

**One Time Password (OTP)** – cod unic generat de dispozitivul Hard Token sau de aplicația mToken și cu ajutorul căruia se realizează identificarea utilizatorului în aplicația Internet Banking; introducerea greșită de trei ori consecutiv a codului OTP va determina blocarea accesării serviciului I-B@nk; în acest caz, Utilizatorul va contacta Serviciul Call Center al Băncii la numărul de telefon 0800.800.888;

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

**Ordin de plată** – orice instrucțiune dată de plătitor sau de beneficiarul plății către prestatorul său de servicii de plată, prin care se solicită executarea unei operațiuni de plată;

**Organizația de Carduri** - o organizație internațională (Visa, MasterCard etc.) care reglementează termenii și condițiile de utilizare a Cardurilor emise sub emblema sa oficială;

**Pachetului de produse și servicii bancare** - reprezintă grupări de produse și servicii care au la bază un cont curent. Produsele și serviciile incluse într-un pachet își mențin condițiile specifice de funcționare, în conformitate cu formularele/contractele semnate/incheiate între Banca și Client.

**Parola de securitate în relația cu Banca** – element de identificare indicat de Deținătorul de card în formularele specifice depuse la Bancă și care este utilizat în scopul identificării acestuia de către operatorii serviciului telefonic Call Center/InfoCard al Băncii;

**Persoană expusă public** – persoana fizică care exercită sau sau a exercitat o funcție publică importantă (șefi de stat, șefi de guvern, miniștri și miniștri adjuncți sau secretari de stat, membri ai Parlamentului sau ai unor organe legislative centrale similare, membri ai organelor de conducere ale partidelor politice, 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, membri ai organelor



de conducere din cadrul curților de conturi sau membrii organelor de conducere din cadrul consiliilor băncilor centrale, ambasadori, însărcinați cu afaceri și ofițeri superiori în forțele armate, 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, directori, directori adjuncți și membri ai consiliului de administrație sau membrii organelor de conducere din cadrul unei organizații internaționale), membrii de familie ai persoanei expuse public (soțul persoanei expuse public sau concubinul acesteia/persoana cu care aceasta se află în relații asemănătoare aceluia dintre soți, copiii și soții ori concubinii acestora, persoanele cu care copiii se află în relații asemănătoare aceluia dintre soți, părinții), precum și persoane ca asociați apropiați ai ai persoanelor expuse public (persoanele fizice cunoscute ca fiind beneficiarii reali ai unei persoane juridice sau ai unei entități ori ai unei construcții juridice împreună cu oricare dintre persoanele expuse public sau ca având orice altă relație de afaceri strânsă cu o astfel de persoană, persoanele fizice care sunt singurii beneficiari reali ai unei persoane juridice, ai unei entități ori ai unei construcții juridice, cunoscute ca fiind înființate în beneficiul de facto al uneia dintre persoanele expuse public);

**Persoană împuternicită pentru serviciile de plata prin PSP Tert** – persoană mandatată în mod expres de către Titularul de cont să exprime consimțământul în vederea accesării Serviciului de informare cu privire la conturi, respectiv a Serviciului de confirmare a disponibilității fondurilor;

**Phishing** – fraudarea informațiilor bancare ce apare, de obicei, ca un presupus mesaj transmis de Bancă, dar care provine, de fapt, de la hackeri și prin care îi este solicitat Clientului să acceseze anumite site-uri, fiindu-i astfel, prin respectiva accesare, capturate informațiile sale bancare;

**PIN (Personal Identification Number)** – este un cod numeric format din 4 (patru) cifre, cu caracter confidențial, utilizat ca și legătura între Token și utilizatorul acestuia; Deținătorul își setează codul PIN pentru dispozitivul Token la achiziționarea serviciului; codul PIN este personalizat de utilizator; utilizarea dispozitivului Token este permisă doar ulterior introducerii codului PIN corect; codul PIN reprezintă și codul de identificare cu caracter strict confidențial atribuit de către Bancă fiecărui Deținător de Card pentru a fi utilizat în operațiunile cu Cardul atât în mediu real cât și virtual;

**PIN Card (personal Identification Number)** - reprezintă codul de identificare cu caracter strict confidențial atribuit de către Bancă fiecărui Deținător de card pentru a fi utilizat în operațiunile cu cardul atât în mediu real cât și virtual;

**Plătitor (Client)** – titular al unui cont curent, care solicită realizarea unei operațiuni de plată din respectivul cont;

**POS** – terminal utilizat pentru transferul electronic de fonduri la punctul de vânzare al comerciantului acceptant și care permite preluarea, prelucrarea, stocarea și transmiterea de informații privind plata cu cardul la punctele de vânzare ale comerciantului acceptant;

**Prestatorii de servicii de plată terți (PSP)** - Prestatorii de servicii de plată terți (PSP), alții decât Banca Intesa Sanpaolo, sunt entități ce sunt autorizate de către o autoritate competentă dintr-un stat membru al Uniunii Europene sau din România, să acceseze date și conturi în numele clienților ca să presteze Servicii de plată, fără a opera ele însele aceste conturi. Lista actualizată a PSP autorizați o regăsiți online: <https://euclid.eba.europa.eu/register/>. PSP terți furnizează servicii de informare cu privire la conturile de plată, inițiere de plată sau de confirmare cu privire la disponibilitatea fondurilor referitoare la un cont de plată;

**Prestator de servicii de inițiere plată (PSIP)** - prestator de servicii de plata care desfășoară servicii de inițiere a platii;

**Prestator de servicii de informare cu privire la conturi (PSIC)** - un prestator de servicii de plata care desfășoară servicii de informare cu privire la conturi;

**Prestator de servicii de plată de confirmare de fonduri (PSCF)** - un prestator de servicii de plată emitent de instrumente de plată bazate pe card, care permite efectuarea de plăți dintr-un cont de plată accesibil online, pentru care Banca confirmă sau nu disponibilul necesar pentru plată;

**Prima facie** – la prima vedere;

**Produs de economisire** – produs specific pus la dispoziția Clientului de către Bancă în scop de economisire;

**Reprezentant legal** – persoană fizică/juridică cu drept de reprezentare legală a Clientului/titularului de cont;

**Schema de plata** – organizațiile Internaționale de servicii financiare Visa și/sau Mastercard sub sigla cărora Banca emite carduri;

**Secure Code** – parolă generată de către Tokenul 3D Secure, ca urmare a citirii cipului cardului și a introducerii Challenge Code și a codului PIN. Secure Code-ul generat este valabil per tranzacție și acceptat pentru finalizarea ei, timpul de valabilitate este nelimitat, însă odată folosit pentru a finaliza o tranzacție, codul devine inutil și nu mai poate fi folosit în cadrul altei tranzacții;

**Sediul Băncii** – sediul central al Băncii, precum și toate punctele de lucru/sediile unităților teritoriale ale Băncii de pe teritoriul României;

**Semnătură Digitală** – modalitatea de autorizare a operațiunilor de plată prin intermediul dispozitivului

Token I-B@nk, respectiv Token 3D Secure/Card mToken;

**Semnătura electronică calificată** - reprezintă o semnătură electronică avansată care este creată de un dispozitiv de creare a semnăturilor electronice calificat și care se bazează pe un certificat calificat pentru semnăturile electronice, valabil (nerevocat/nesuspendat) la momentul semnării. Potrivit dispozițiilor Regulamentului (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, semnătura electronică calificată are aceleași efecte juridice ca și semnătura olografă;

**SEPA (Single Euro Payments Area)** – este zona în care cetățenii, companiile și alți participanți la activitatea economică pot iniția și primi plăți în euro în țările cuprinse în această zonă, atât în interiorul țărilor cât și între țări, în aceleași condiții de bază, cu aceleași drepturi și obligații, indiferent de locul în care se află aceștia. Zona SEPA cuprinde statele membre ale Spațiului Economic European (SEE<sup>1</sup>), Elveția, San Marino și Principatul Monaco;

**Serviciul de confirmare a disponibilității fondurilor** – serviciul online prin care se furnizează informații privind disponibilitatea fondurilor contului de plată accesibil online al platitorului;

**Serviciul de inițiere a plății** - serviciul de inițiere a unui ordin de plată la cererea utilizatorului serviciilor de plată cu privire la un cont de plată detinut la un alt prestator de servicii de plată;

**Serviciul de informare cu privire la conturi** - serviciul online prin care se furnizează informații consolidate în legătură cu unul sau mai multe conturi de plată detinute de utilizatorul serviciilor de plată la alt prestator de servicii de plată sau la mai mulți prestatori de servicii de plată;

**Specimen de semnătură** – reprezintă semnătura olografă a Clientului înscrisă pe documentele utilizate în relația cu Banca și păstrate în evidențele acesteia;

**Stat membru** – orice stat membru al Uniunii Europene, precum și orice stat aparținând Spațiului Economic European;

**Suport durabil** – orice instrument/modalitate care permite Clientului să stocheze informații adresate personal acestuia, într-un mod accesibil pentru consultări ulterioare, pentru o perioadă de timp adecvată scopurilor informațiilor respective și care permite reproducerea identică a informațiilor stocate (e-mail, adresă, scrisoare, accesare informații puse la dispoziție prin serviciul Internet Banking);

**SWIFT (Society for the Worldwide Interbank Financial Telecommunication)** – reprezintă organizația care efectuează transferuri electronice de fonduri între bănci; SWIFT operează prin cele două centre operaționale din Europa și Statele Unite ale Americii, unde sunt stocate temporar toate datele cu caracter personal privind tranzacțiile financiare executate;

**Tehnologia contactless** – tehnologia care permite efectuarea de plăți rapide, de mică valoare, prin simpla apropiere a cardului cu funcționalitate contactless de terminalul respectiv și introducerea codului PIN și/ sau semnarea chitanței dacă este cazul;

**Termen maxim de execuție** – termenul maxim, începând cu momentul primirii ordinului de plată inițiat de Client, moment până la care suma operațiunii de plată este creditată în contul prestatorului de servicii de plată al beneficiarului plății;

**Terminal** – dispozitiv electronic sau mecanic, prin intermediul căruia Deținătorul de card efectuează tranzacții cu cardul de debit sau credit emis de Bancă, cu sau fără utilizarea PIN-ului și/ sau a funcționalității contactless (de ex. ATM, POS, Multifunctional, etc);

**Token 3D Secure** – dispozitiv securizat de autentificare și autorizare strictă a tranzacțiilor cu cardul efectuate pe internet cu ajutorul Secure Code;

**Token I-B@nk** – dispozitiv securizat de tip Hard Token sau Mobile Token (aplicația "mToken"), ce permite utilizatorului să se autentifice și să autorizeze plăți în aplicația I-B@nk, inclusiv cele prin PSP terț. Autentificarea în aplicația mToken se realizează prin PIN sau prin utilizarea tehnologiei de autentificare biometrică disponibilă pe dispozitivele mobile. Utilizarea dispozitivului se face în conformitate cu „I-B@nk Manual de utilizare”;

**Transfer periodic bancar** – modalitate de plată prin care Banca execută, în mod automat, transferuri către un beneficiar indicat de Client, în numele și pe seama Clientului, din contul curent indicat de către Client, la datele și în sumele fixate în prealabil de Client;

**Tranzacție efectuată cu cardul** – operațiune efectuată prin prezentarea cardului sau a datelor înscrise pe cardul emis de Bancă, în scopul obținerii de numerar, plății pentru bunuri sau servicii, transfer de fonduri, obținerii de informații despre cont, schimbării PIN-ului, deblocării cardului, etc;

**Tranzacție domestică (națională efectuată cu cardul)** - tranzacția efectuată cu cardul la un comerciant sau la un ATM din România având o Bancă acceptatoare din România

**Tranzacție internațională efectuată cu cardul** - tranzacția efectuată cu cardul într-o monedă diferită de Lei la un comerciant sau la un ATM de pe teritoriul altei țări având o Bancă acceptatoare din afara României care trimite tranzacția spre autorizare și decontare prin circuit internațional, utilizând o

<sup>1</sup> SEE (European Economic Area- Spațiul Economic European) cuprinde statele UE, Norvegia, Islanda și Liechtenstein



monedă de decontare diferită de Lei;

**Tranzacție internațională efectuată cu cardul în moneda Lei** - tranzacția efectuată cu cardul în Lei la un comerciant sau la un ATM din România sau din afara României, având o Bancă acceptatoare din afara României care trimite tranzacția spre decontare prin circuit internațional utilizând o monedă de decontare diferită de Lei;

**Tranzacție online efectuată cu cardul** – tranzacție efectuată cu cardul emis de Bancă la comercianți care pot transmite tranzacțiile spre autorizare în timp real către Bancă, blocându-se astfel contravaloarea tranzacției pe contul curent sau linia de credit atașată cardului până la decontarea tranzacției;

**Tranzacție offline efectuată cu cardul** – tranzacție efectuată cu cardul emis de Bancă la comercianți care nu transmit tranzacția spre autorizare, tranzacția fiind trimisă direct în decontare;

**Utilizator al serviciilor de plată** – Clientul sau persoana împuternicită de către Client care folosește un serviciu de plată oferit de către Bancă, în calitate de plătitor și/sau de beneficiar al plății;

**Utilizator/Utilizator al serviciului I-B@nk** – Clientul sau persoana împuternicită de către Client pentru a opera prin serviciul Internet Banking în numele său și care în mod obligatoriu trebuie să fie și persoana autorizată pe conturile Clientului;

**Zi bancară** – acea parte a unei zile pe parcursul căreia o instituție recepționează, acceptă sau refuză executarea ordinelor de plată, a modificărilor și revocărilor acestora;

**Zi lucrătoare** - zi în care prestatorul de servicii de plată al plătitorului sau al beneficiarului plății implicat în executarea unei operațiuni de plată desfășoară activitatea ce-i permite executarea operațiunilor de plată;

**Termenii „în relații speciale”, „grup” și „un singur debitor”** au semnificația și înțelesul dat de prevederile legii privind instituțiile de credit și adecvarea capitalului și de reglementările Băncii Naționale a României privitoare la expunerile mari ale instituțiilor de credit.

### 3. CONFIDENTIALITATE. SECRETUL BANCAR.

- 3.1. Banca păstrează confidențialitatea faptelor, datelor și informațiilor aflate la dispoziția sa, care privesc persoana, proprietatea, activitatea, afacerea, relațiile personale sau de afaceri ale Clientului ori informații referitoare la conturile acestuia - solduri, rulaje, operațiuni derulate -, la serviciile prestate sau la contractele încheiate cu acesta, respectând obligațiile de confidențialitate impuse de legislația în vigoare privind secretul profesional în domeniul bancar și relația cu clientela.
- 3.2. Banca poate dezvălui/ transmite terților date, fapte și informații privind Clientul de tipul celor mai sus menționate, cu exprimarea prealabilă a acordului de către Client. În acest sens, Clientul a fost informat, a înțeles și consimte în mod expres ca Banca să poată dezvălui fapte, date și informații care fac obiectul obligației de păstrare a secretului profesional în domeniul bancar, către entitățile membre ale Grupului Intesa Sanpaolo, precum și către partenerii Băncii și ai entităților membre ale grupului Intesa Sanpaolo, în scopul promovării și vânzării produselor și serviciilor sale, renunțând să invoce orice restricție impusă Băncii de legislația în vigoare cu privire la secretul bancar. De asemenea, Banca va putea transmite și/sau dezvălui informațiile de natura secretului bancar către orice entități care, la data dezvăluirii datelor și/sau a informațiilor de natura secretului bancar, fac/vor face parte din grupul Intesa Sanpaolo și către parteneri contractuali ai acestora, inclusiv partenerilor contractuali ai Băncii, în scop de: (i) consultanță, proiectare, dezvoltare, testare, utilizări de noi sisteme informatice, servicii IT (inclusiv stocare a bazelor de date în țara sau în străinătate), (ii) implicare în procesele organizatorice și decizionale ale Băncii, (iii) îndeplinire a obligațiilor Băncii legate de supravegherea bancară și de raportare intragrup și/sau către autoritățile de supraveghere, (iv) combatere a spălării banilor și a finanțării terorismului, (v) asigurare a managementului portofoliului și al riscului, (vi) respectare a tuturor cerințelor prudentiale prevăzute de dispozițiile legale aplicabile instituțiilor de credit, (vii) eficientizare a activității Băncii și prestarea de servicii în beneficiul Clientului.
- 3.3. La solicitarea Băncii, în vederea inițierii și derulării relației de afaceri, Clientul se obligă să pună la dispoziția acesteia orice fel de documente, informații sau lămuriri considerate de Bancă necesare, pe suportul solicitat de Bancă.
- 3.4. În cazul în care legea nu prevede altfel, Clientul se obligă să păstreze confidențialitatea termenilor și condițiilor negociate cu Banca, inclusiv, dar fără a se limita la acestea, oferte personalizate, informații care privesc costurile negociate, aspecte care vizează securitatea operațiunilor de plată, principiile, modul de operare și detaliile privind serviciile/produsele oferite de Banca, chiar dacă acestea nu au fost în mod expres calificate ca fiind confidențiale.

### 4. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

4.1. Banca Comercială Intesa Sanpaolo România S.A. cu sediul social în Municipiul București, Soseaua Nicolae Titulescu, nr. 4-8, Clădirea America House, Aripa Est și Aripa Vest, etaj 6, Sector 1, Cod postal 011141, în calitate de Operator de date (denumită în continuare "Banca") prelucrează datele cu caracter personal ("date personale") obținute direct sau indirect de la dumneavoastră, inclusiv datele personale ale tertilor pe care le-ati furnizat în cadrul relațiilor contractuale existente cu Banca.

**4.2.** Datele personale obtinute de Banca sunt prelucrate ca parte a activitatii sale, in scopuri precum furnizarea de servicii și executarea contractelor, identificarea, contactarea și furnizarea de asistență, respectarea prevederilor legislației naționale și UE, monitorizarea video și înregistrarea convorbirilor telefonice, interesul legitim al Operatorului de Date cu Caracter Personal, marketing direct sau indirect și crearea de profiluri.

**4.3.** Datele personale sunt furnizate către Bancă de către client sau de catre persoane autorizate la solicitarea produselor/serviciilor furnizate de Bancă in cadrul documentelor specifice, iar cu privire la acestea, refuzul pentru prelucrarea datelor, exprimat la inițierea relațiilor de afaceri, va determina imposibilitatea Băncii de a da curs solicitarilor pentru astfel de produse sau servicii. De asemenea, ulterior incheierii unor contracte cu Banca, furnizarea periodică de date actualizate este necesară pentru derularea acestora și a îndeplinirii obligațiilor legale și intereselor legitime ale Băncii.

**4.4.** In conformitate cu legislatia aplicabila, in calitatea dumneavoastra de persoana vizata aveti urmatoarele drepturi: 1) dreptul de acces; 2) dreptul la rectificare; 3) dreptul la stergere ("dreptul de a fi uitat"); 4) dreptul la restrictionarea prelucrării; 5) dreptul la portabilitatea datelor; 6) dreptul la opozitie; 7) procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri; 8) dreptul de a depune o plangere catre autoritatea de supraveghere competenta pentru protectia datelor fara a aduce atingere dreptului de a face apel la orice alta instanta administrativa sau jurisdictionala.

**4.5.** Va puteti exercita in orice moment aceste drepturi prin trimiterea unei cereri sau puteti adresa orice intrebari sau nelamuriri cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal la adresa de e-mail [dpo@intesanpaolo.ro](mailto:dpo@intesanpaolo.ro) sau prin posta la sediul B.C. Intesa Sanpaolo Romania S.A. din Bucuresti, Soseaua Nicolae Titulescu, nr. 4-8, Cladirea America House, Aripa Est si Aripa Vest, etaj 6, Sector 1, Cod postal 011141.

**4.6.** Mai multe informatii despre prelucrarea datelor personale (de ex.: care sunt categoriile de date cu caracter personal, scopurile si temeiul juridic al prelucrării, categoriile de destinatari, transferurile de date catre tari terte sau organizatii internationale in afara Uniunii Europene, perioada de pastrare a datelor si drepturile dumneavoastra) puteti afla oricand, in mod gratuit, din sectiunea Protectia datelor de pe site-ul oficial al Băncii.

## **5. SERVICIILE OFERITE DE BANCĂ**

**5.1.** Obiectul prezentelor CGA îl constituie:

**5.1.1.** reglementarea condițiilor acordării de către Bancă a produselor și/sau serviciilor solicitate de Client conform formularelor/documentelor/contractelor specifice aferente puse la dispoziția acestuia de către Bancă sau prin intermediul serviciului I-B@nk, parte integrantă a prezentelor CGA, precum și

**5.1.2.** reglementarea condițiilor de utilizare a acestor produse și/sau servicii de către Client.

**5.2.** Banca își rezervă dreptul de a refuza deschiderea și/sau operarea produselor și serviciilor bancare disponibile și de a selecta acordarea anumitor produse și/sau servicii, indiferent de ce alte produse mai sunt sau au fost deținute de solicitant, fără a fi obligată să dea explicații acestuia asupra motivelor ce au determinat refuzul deschiderii sau operării produsului/serviciului.

## **6. CONTUL CURENT**

**6.1.** În vederea menținerii relației de afaceri dintre Bancă și Client, acesta din urmă trebuie să beneficieze de cel puțin un produs oferit de Bancă. Existența unui cont bancar curent deschis la Bancă poate fi una din condițiile necesare și obligatorii în vederea deschiderii de către Bancă a altor tipuri de conturi, produse și/sau servicii pentru Client, mai puțin situațiile în care legislația în vigoare prevede altfel.

**6.2.** În vederea deschiderii unui cont curent de către Bancă, Clientul completează și depune la sediul Băncii cererea standard de deschidere cont curent, precum și alte documente solicitate de Bancă în funcție de tipologia solicitantului (documente de identificare ale Clientului și/sau persoanei autorizate, specimene de semnătură ale acestora, etc.). Toate documentele solicitate de Bancă vor fi prezentate în original și vor fi depuse în copie odată cu cererea de deschidere cont curent.

**6.3.** Clientul, în calitate de titular al contului curent, este îndreptățit să dispună de cont fără limite, cu respectarea celor stipulate prin prezentele CGA, a celor din celelalte formulare/documente/contracte încheiate cu Banca și a dispozițiilor legale în vigoare.

**6.4.** Titularul unui cont curent poate autoriza una sau mai multe persoane să opereze pe contul său curent, persoane care pot dispune atât de fondurile din contul curent deschis, cât și din orice alte conturi legate de acesta, deschise pe numele Clientului. Persoanele autorizate au dreptul de a efectua orice tranzacții pe conturi, inclusiv deschiderea și/sau lichidarea de depozite și/sau alte produse de economisire, cu excepția situației în care Titularul contului dispune expres altfel.

**6.5.** Persoanele autorizate/împuternicite să opereze pe un cont curent nu au dreptul de a efectua modificări în ceea ce privește autorizările de a opera pe acel cont curent sau pe orice cont legat de acesta ori să închidă/lichideze contul în cauză.

- 6.6.** Pentru ca o persoană să poată fi desemnată “persoană autorizată” să opereze pe un cont curent este necesară prezentarea la Bancă a acesteia în vederea identificării de către reprezentanții Băncii și depunerii specimenului de semnătură, dat în prezența unui funcționar al Băncii sau în fața unui notar, conform legislației în vigoare. Specimenele de semnătură sunt considerate valide (autorizarea este considerată valabilă) până la revocarea lor efectuată în scris de către Titularul contului, revocare acceptată de Bancă, chiar și în situațiile în care asemenea modificări de autorizare au fost făcute publice conform legislației în vigoare. În situația efectuării tranzacțiilor electronice sau a altor tipuri de tranzacții ce nu implică prezența fizică a Clientului sau a persoanelor autorizate de acesta, Banca poate accepta semnăturile electronice, inclusiv identificările de tipul cod PIN sau parola, în condițiile expres prevăzute în contractul cadru încheiat cu Banca. Clientul și persoana autorizată sunt răspunzătoare pentru operațiunile efectuate prin mijloacele electronice puse la dispoziție de Bancă, aceștia fiind obligați să utilizeze elementele personale de identificare aferente (cod PIN, parolă etc.) în condiții de siguranță. Orice dovadă sau reproducere de către Bancă a declarațiilor sau informațiilor transmise de Client prin mijloace electronice va constitui dovada deplină în relațiile dintre Client, persoana autorizată și Bancă, cu excepția cazului în care se dovedește contrariul prin mijloace de probă admise de lege.
- 6.7.** Toate operațiunile efectuate prin conturile curente (în afara celor efectuate cu cardul) se efectuează exclusiv în moneda contului respectiv, Clientul deținând un cont curent în valuta tranzacției; orice schimb valutar se efectuează în afara operațiunilor de depunere/ridicare numerar ori transfer credit; în situația în care Clientul primește o încasare în altă valută decât valuta conturilor de plăți deținute la Bancă, Banca este autorizată în mod expres de Client să deschidă pe numele acestuia un cont curent aferent în valuta sumei de încasat, precum și să crediteze contul curent aferent valutei din instrucțiunea de încasare.
- 6.8.** Prin intermediul serviciului Internet Banking, Clientul își poate deschide conturi curente în altă valută decât cea în care are deja deschis un cont/conturi, noul cont se va deschide doar la unitatea teritorială a Băncii la care are deja deschis un cont/conturi. Solicitarea Clientului efectuată prin serviciul I -B@nk va fi implementată în următoarea zi lucrătoare datei solicitării, cu respectarea cut-off times prevăzute în cuprinsul LCS, doar în situația în care Clientul îndeplinește condițiile pentru deschiderea contului. În situația în care solicitarea Clientului nu a fost procesată, Clientul va fi informat prin mesageria Aplicației Internet Banking.
- 6.9.** Banca poate efectua operațiuni de debitare pe contul curent al Clientului, fără a fi necesar acordul acestuia sau o altă formalitate prealabilă în următoarele situații:
- 6.9.1.** stingerea datoriilor/plăților Clientului față de Bancă ajunse la scadență sau a oricăror alte angajamente asumate de Client prin contracte sau convenții față de Bancă;
- 6.9.2.** derularea operațiunilor de creditare de tip revolving;
- 6.9.3.** operarea plăților dispuse pe bază de hotărâre judecătorească executorie și rămasă definitivă sau orice alt titlu executoriu prevăzut de legislația în vigoare;
- 6.9.4.** în situațiile în care Clientul nu a achitat la scadență credite, dobânzi, comisioane și/sau alte obligații către Bancă, dar are disponibilități exprimate în altă valută decât cea în care este exprimată creanța Băncii, în vederea recuperării creanțelor sale, Banca fiind împuternicită expres de Client în temeiul prezentelor CGA să procedeze în numele său la efectuarea schimbului valutar al sumelor existente în conturile acestuia la cursul practicat de Bancă în ziua operațiunii, având dreptul să incaseze aceste sume până la concurența creanțelor sale;
- 6.9.5.** compensarea plăților efectuate cu cecuri, card;
- 6.9.6.** corectarea greșelilor de înregistrare în sistemul informatic, corecții care se vor comunica Clientului prin cuprinderea acestora în extrasul de cont periodic următor datei la care au fost operate;
- 6.9.7.** plata dobânzilor aferente conturilor; Banca poate efectua corecții retroactive privind calculul dobânzii, începând cu ziua în care s-a efectuat înregistrarea eronată;
- 6.9.8.** reținerea taxelor și impozitelor datorate de Client în conformitate cu prevederile legale în vigoare;
- 6.9.9.** pentru orice alte motive nominalizate în cuprinsul prezentelor CGA.
- 6.10.** decesul asociatului unic al unei entități debitoare ori decesul tuturor asociaților unei entități debitoare, nu stinge datoria acestuia/acestora față de Bancă, aceasta fiind suportată de către succesorii legali ai acestuia/acestora, în condițiile legii.
- 6.11.** În situația în care Banca este informată în scris, prin prezentarea documentelor doveditoare, despre decesul/incapacitatea asociatului/asociaților unui titular de cont, despre decesul/incapacitatea împuternicitului unei entități cu sau fără personalitate juridică sau despre demararea unei proceduri legale de reorganizare, dizolvare, lichidare sau declararea stării de faliment în cazul unei entități juridice, toate autorizările devin nule, Banca urmând a permite derularea de operațiuni pe contul curent doar persoanelor care vor fi în măsură să își probeze dreptul de a accesa fondurile Clientului cu un titlu oficial

de dispoziție, având calitatea de moștenitor, împuternicit, administrator judiciar, lichidator, tutore, curator etc.

**6.12.** Banca nu răspunde de eventualele pagube înregistrate de Client ca urmare a acțiunii persoanelor autorizate de acesta să opereze pe contul său curent în perioada de timp scursă până la informarea corespunzătoare a Băncii cu privire la situațiile menționate la articolul 6.11.

**6.13.** În situația în care Banca ia cunoștință în orice mod și/ sau prin orice mijloace despre apariția unor divergențe/ conflicte/ neînțelegeri de orice natura și/ sau apariția unor situații neclare/ contradictorii între/ privind asociații/ acționarii/ administratorii/ membrii/ împuternicitii Clientului ce (i) împiedică stabilirea fără echivoc de către Banca a persoanelor cu drept de reprezentare a Clientului în relația cu Banca, a limitelor/ valabilității mandatelor acestora sau pentru aceste mandate nu s-au realizat formalitățile de înregistrare cerute de lege, (ii) sunt determinate de transmiterea către Banca a unor instrucțiuni contradictorii în legătură cu realizarea unei anumite operațiuni sau cu operarea conturilor Clientului și / sau cu un anumit produs/ serviciu, (iii) sunt determinate de documente cu privire la care există dispute sau contestații, chiar dacă nu s-a sesizat o instanță de judecată, Banca are dreptul să suspende nelimitat executarea oricărei instrucțiuni (incluzând, fără a se limita la orice instrucțiuni de plată din cont și orice alte instrucțiuni în temeiul oricărui Contract specific încheiat cu Banca), până la clarificarea situației, în baza unor acte în formă și substanță satisfăcătoare pentru Bancă (hotărâri judecătorești executorii, documente eliberate de registrele publice relevante, hotărâri ale organelor statutare necontestate etc.). Dacă într-o perioadă de timp rezonabilă situația nu este clarificată, Banca poate decide încetarea raporturilor contractuale. Clientul exonerează Banca de orice răspundere pentru eventualele pierderi suferite de acesta ca urmare a apariției unei astfel de situații.

**6.14.** Banca va fi notificată în scris, imediat, de către reprezentantul legal, în situația în care acesta pierde sau i se reduce capacitatea de exercițiu, iar în situația Clientului persoană juridică în cazul în care acesta se dizolvă/lichidează (insolvență).

#### **6.15. Extrasul de cont**

**6.15.1.** Banca va informa Clientul cu privire la executarea tranzacțiilor individuale, mișcarea fondurilor/disponibilităților din/în conturile curente deschise pe numele său prin intermediul unui extras de cont.

**6.15.2.** Clientul este obligat să verifice operațiunile înregistrate în conturile sale și să restituie Băncii sumele încasate ce nu i se cuvin, în termen de maxim 5 (cinci) zile lucrătoare de la începutul lunii. Orice eventuală obiecție cu privire la corectitudinea și/sau conținutul unui extras de cont periodic, trebuie făcută de Client în cel mai scurt timp de la momentul constatării problemei.

**6.15.3.** În situația în care Clientul nu a contestat conținutul confirmărilor, extraselor de cont, notelor sau altor comunicări ale Băncii, indiferent de modul cum acestea au fost transmise sau puse la dispoziția sa, în termen de 14 (paisprezece) zile calendaristice de la data la care Clientul se poate considera că a putut lua la cunoștință în mod rezonabil de acestea, conținutul acestor documente va fi considerat ca aprobat de Client. Dacă asemenea documente conțin erori de calcul, Banca va rectifica aceste nereguli, chiar și după trecerea perioadei de 14 (paisprezece) zile calendaristice.

**6.15.4.** În situația neprimirii extrasului de cont în termen de 10 (zece) zile de la începutul lunii, pentru tranzacțiile efectuate în cursul lunii anterioare, Clientul/reprezentantul Clientului autorizat în vederea solicitării extrasului de cont are posibilitatea de a se prezenta la unul din sediile unităților teritoriale ale Băncii sau să apeleze Call Center 0800 800 888, în vederea obținerii extrasului de cont.

#### **6.16. Ordinul de plată. Momentul primirii**

**6.16.1.** Momentul primirii ordinului de plată reprezintă momentul în care ordinul de plată transmis direct de către plătitor ori indirect de către sau prin intermediul unui beneficiar al plății, este primit de către prestatorul de servicii de plată al plătitorului. În situația în care Clientul și Banca convin că executarea ordinului de plată să se efectueze într-o anumită zi sau la sfârșitul unei anumite perioade (aceasta putându-se realiza doar prin ordine de plată programate: transfer periodic bancar, direct debit, etc. sau plăți inițiate prin I-B@nk și prin Prestatori de servicii de plată terți, având o dată de executare în viitor), momentul primirii este considerat ziua convenită. În situația în care ziua convenită nu este o zi lucrătoare, ordinul de plată se consideră primit în următoarea zi lucrătoare. În cazul în care Clientul inițiază un ordin de plată a cărui autorizare necesită semnături multiple, părțile (Banca și Client) convin că momentul primirii pentru executarea ordinului de plată este considerat momentul în care Clientul a autorizat corespunzător plata cu toate semnăturile necesare. În acest caz, cursul de schimb valutar standard utilizat de Bancă pentru evaluarea nivelului de semnătură va fi cel în vigoare în ziua primei semnături de autorizare, care se va menține până la momentul primirii spre executare a ordinului de plată. În cazul în care ziua autorizării corespunzătoare a plății nu este o zi lucrătoare, ordinul de plată se consideră primit în următoarea zi lucrătoare. Plățile neautorizate corespunzător în termenul indicat în Manualul de utilizare a serviciului de IB, vor fi refuzate de către Bancă.

**6.16.2.** Banca stabilește ore limită (atât pentru operațiunile în regim normal, cât și pentru cele în regim

de urgență), ore care, odată depășite, orice ordin de plată primit se consideră primit în următoarea zi lucrătoare. Aceste ore limită sunt cele prevăzute în Lista privind Costurile Standard ale Băncii. În cazul în care momentul primirii nu este o zi lucrătoare pentru prestatorul de servicii de plată al platitorului, ordinul de plată se considera primit în următoarea zi lucrătoare.

**6.16.3.** În situația în care Banca refuză executarea unui ordin de plată, refuzul și, dacă este posibil, motivele refuzului, precum și, dacă este cazul, procedura de remediere a oricăror erori de fapt care au condus la refuz sunt notificate Clientului, dacă acest lucru nu este interzis prin reglementări naționale sau internaționale. Banca va transmite sau va pune la dispoziție notificarea, în modul convenit cu Clientul, conform contractului, în cel mai scurt timp posibil.

**6.16.4.** Banca este îndreptățită să refuze executarea unui ordin de plată în următoarele situații:

- 6.16.4.1. în momentul procesării de către Bancă a ordinului de plată disponibilitățile din contul curent aferent nu acoperă suma necesară executării ordinului de plată și achitării comisioanelor/spezelor aferente;
- 6.16.4.2. asupra contului curent al Clientului s-a instituit o procedură legală ori execuțională de indisponibilizare (ex: sechestru, poprire, executare silită etc.);
- 6.16.4.3. efectuarea plății încalcă reglementările interne ale Băncii ori ale grupului din care aceasta face parte, legislația în vigoare, reglementările naționale sau internaționale, embargo-uri sau interdicții sau ridică suspiciuni cu privire la încălcarea acestora sau ar putea conduce la încălcarea obligațiilor sale contractuale față de terțe părți sau ar putea cauza prejudicii integrității sau reputației sectorului financiar și/sau Băncii;
- 6.16.4.4. Banca are suspiciuni cu privire la faptul că plata nu a fost dispusă de persoanele îndreptățite;
- 6.16.4.5. Clientul a încălcat prevederi conținute în convențiile/contractele/contractul cadru încheiate cu Banca;
- 6.16.4.6. Clientul a emis ordinul de plată într-o valută în care Banca nu execută ordine de plată;
- 6.16.4.7. prestatorul de servicii al beneficiarului plății se află sau este amenințat de incapacitate de plată, insolvență, faliment sau alte asemenea proceduri;
- 6.16.4.8. ordinul de plată nu poate fi executat din motive tehnice;
- 6.16.4.9. în orice alte situații în care Banca apreciază că ar putea fi trasă la răspundere sau ar suferi prejudicii directe/indirecte, materiale/morale, în cazul în care plata ar fi executată;
- 6.16.4.10. Banca suspectează Clientul de fraudă sau abuz;
- 6.16.4.11. Clientul are alte obligații scadente față de Bancă;
- 6.16.4.12. orice alte motive considerate întemeiate de Bancă.

**6.16.5.** În situațiile în care sunt îndeplinite toate condițiile stabilite în prezentele CGA, Banca nu poate refuza executarea unui ordin de plată autorizat inițiat de Client, dacă acest lucru nu este interzis prin reglementări naționale, internaționale sau interne.

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

**6.17.** Executarea ordinelor de plată

**6.17.1.** În cazul în care un ordin de plată este executat în conformitate cu codul unic de identificare (ex: codul IBAN), ordinul de plată este considerat executat corect în ceea ce privește beneficiarul plății specificat prin codul unic de identificare. Banca nu are obligația de a efectua o verificare suplimentară a concordanței dintre codul unic de identificare indicat și numele/denumirea beneficiarului și/sau orice alte elemente de identificare și nu răspunde pentru neexecutarea sau executarea defectuoasă a operațiunii de plată în condițiile în care ordinul de plată a fost executat în conformitate cu codul unic de identificare indicat de Clientul plătitor. În situația în care Clientul furnizează informații suplimentare față de cele impuse de Bancă pentru ca un transfer credit ordonat de Client să fie corect executat, Banca răspunde doar pentru executarea operațiunilor de plată în conformitate cu codul unic de identificare furnizat de Client. Cu toate acestea, Banca își rezervă dreptul de a verifica, dacă consideră necesar, concordanța între codul unic de identificare indicat și numele Clientului beneficiar și/sau orice alte elemente de identificare, iar în situații întemeiate sau de încălcare a reglementărilor legale în materia prevenirii și sancționării spălării banilor, precum și a combaterii finanțării actelor de terorism, de a refuza executarea unui ordin de plată. În această situație, refuzul și, dacă este posibil, motivele refuzului, vor fi notificate plătitorului/Băncii ordonatoare, dacă acest lucru nu este interzis prin reglementări naționale sau internaționale.

**6.17.2.** Instrucțiunile de plată date Băncii vor fi executate pe răspunderea Clientului, care va suporta consecințele rezultate din neînțelegeri sau erori în toate cazurile în care Banca nu este ținută răspunzătoare, conform legii. În cazul transferurilor interbancare în valută, Banca își rezervă



dreptul de a efectua transferurile ordonate de client prin băncile sale de corespondent agreate și/sau case/sisteme de compensare în funcție de politica Băncii.

- 6.17.3.** În cazul ordinelor de plată inițiate, Banca nu are în nici un caz obligația de a verifica numele titularului contului indicat ca beneficiar de către Client în ordinul de plată și nici numărul de cont al acestuia.
- 6.17.4.** Banca poate să folosească sisteme de comunicații, de decontare sau de plăți sau serviciile unei terțe părți pentru executarea operațiunilor de plată ordonate.
- 6.17.5.** În situația în care codul unic de identificare al beneficiarului plății, furnizat de Client, este incorect, Banca nu răspunde pentru neexecutarea sau executarea incorectă a operațiunii de plată. În această situație, Banca va depune toate eforturile rezonabile pentru a recupera fondurile implicate în operațiunea de plată și poate percepe un comision de revocare/recuperare conform Listei privind Costurile Standard ale Băncii.
- 6.17.6.** În situația în care un ordin de plată este inițiat de Client, Banca răspunde pentru executarea corectă a operațiunii de plată, cu excepția situației în care Banca poate dovedi Clientului și, dacă este cazul, prestatorului de servicii de plată al beneficiarului plății, că prestatorul de servicii al beneficiarului plății a primit suma ce face obiectul operațiunii de plată în termen; în această situație, prestatorul de servicii de plată al beneficiarului plății este ținut responsabil, în fața beneficiarului plății, pentru executarea corectă a operațiunii de plată.
- 6.17.7.** În situația în care Banca este responsabilă în calitate de bancă a plătitorului, aceasta va rambursa plătitorului, fără întârziere, suma ce face obiectul operațiunii de plată neexecutate sau incorect executate și, dacă va fi cazul, va restabili contul de plăți debitat la starea în care s-ar fi aflat dacă operațiunea de plată incorect executată nu ar fi avut loc. În situația în care Banca este responsabilă în calitate de bancă a beneficiarului, aceasta pune imediat la dispoziția Clientului suma care face obiectul operațiunii de plată și, dacă este cazul, creditează suma corespunzătoare în contul curent al acestuia.
- 6.17.8.** În situația unei operațiuni de plată neexecutate sau incorect executate, la cererea Clientului, Banca, în calitate de bancă a plătitorului, va depune eforturi imediate, indiferent de răspunderea sa, pentru a identifica și a urmări operațiunea de plată și pentru a-l notifica pe Client cu privire la rezultate.
- 6.17.9.** Clientul va comunica Băncii în scris ordinele de plată ce necesită o procesare preferențială din punct de vedere al timpului de executare. Banca nu va fi ținută răspunzătoare în situația în care nu primește o asemenea solicitare din partea Clientului, exceptând cazurile de culpă gravă dovedită, ea nefiind ținută răspunzătoare pentru nicio eventuală pierdere suferită de Client ca și consecință a executării ordinelor de plată conform reglementărilor legale sau interne în vigoare și practicii bancare.
- 6.17.10.** Răspunderea Băncii nu intervine în împrejurări neprevăzute, în afara controlului persoanei care le invocă și ale căror consecințe nu ar fi putut fi evitate în pofida tuturor diligențelor depuse în acest sens sau în situația în care aceasta este obligată să respecte reglementări naționale sau internaționale.
- 6.17.11.** Pentru plățile valutare procesate de banca Beneficiarului plății, dar care din diferite motive (de ex. neconcordanța între nume și cont beneficiar, cont beneficiar și valuta trimisă) au necesitat modificări, este posibil ca aceasta să perceapă un comision suplimentar (repair charges). În aceste cazuri, comisionul perceput de banca Beneficiarului plății se comunică Clientului, iar Clientul se obligă să îl suporte. În cazul returnării de către banca corespondentă/banca Beneficiarului plății a sumelor aferente plăților eronate care nu au putut fi procesate, aceste sume se operează în contul Clientului, diminuate cu comisioanele percepute de către băncile implicate.

#### **6.18. Termenul maxim de executare și data valutei**

- 6.18.1.** În ceea ce privește plățile ordonate de Client, Banca se va asigura că, după momentul primirii ordinului de plată inițiat de Client în conformitate cu orele limită prevăzute în LCS, suma operațiunii de plată este creditată în contul prestatorului de servicii de plată al Beneficiarului plății, după cum urmează:
- 6.18.2.** pentru operațiunile naționale de plată, efectuate în lei - până la sfârșitul zilei lucrătoare următoare momentului primirii;
- 6.18.3.** pentru transferurile SEPA și pentru alte transferuri în euro și în alte valute ale statelor SEE către bănci din România și din cadrul statele membre ale SEE - cel târziu până la sfârșitul următoarei zile bancare după momentul primirii;
- 6.18.4.** pentru celelalte operațiuni de plată naționale și transfrontaliere - conform condițiilor impuse de băncile corespondente.
- 6.18.5.** Data valutei la care se efectuează debitarea contului curent al Clientului nu poate fi anterioară momentului în care suma ce face obiectul operațiunii de plată este debitată din contul respectiv.

**6.18.6.** În ceea ce privește încasările primite de Client, data valutei la care se face creditarea contului curent al acestuia nu poate fi ulterioară zilei lucrătoare în care suma ce face obiectul operațiunii de plată este creditată în contul Băncii.

**6.18.7.** În situația în care Clientul alimentează cu numerar un cont curent deschis la Bancă în moneda respectivului cont curent, Banca asigură disponibilitatea sumei și îi atribuie o dată a valutei imediat după momentul primirii fondurilor (data alimentării contului).

#### **6.19. Revocarea ordinelor de plata**

**6.19.1.** Clientul nu poate revoca un ordin de plată ulterior momentului primirii ordinului de plată de către Bancă. Excepție fac ordinele de plată pentru care Clientul și Banca au convenit ca executarea lor să înceapă într-o anumită zi sau la sfârșitul unei anumite perioade (ex: ordine de plată programate/operațiuni de transfer periodic bancar, plăți inițiate prin Internet Banking având o dată de executare în viitor), pentru care data convenită a executării reprezintă momentul primirii, în cazul acestora Clientul putând revoca ordinul de plată, în scris, până în ziua lucrătoare precedentă datei convenite pentru executare (ziua lucrătoare anterioară momentului primirii).

**6.19.2.** Banca nu poate garanta revocarea cu succes a unui ordin de plata în cazul în care:

**6.19.3.** instrucțiunea de plată a fost deja transmisă pe circuitul de decontare către banca beneficiarului, în cazul operațiunilor de plată interbancare;

**6.19.4.** suma tranzacției a fost deja creditată în contul Beneficiarului plății în cazul operațiunilor de plată intrabancare; în acest caz revocarea se va putea realiza numai cu acordul Beneficiarului plății.

**6.19.5.** Orice cost ocazional sau prejudiciu suferit de Bancă, ce decurge din revocarea sau modificarea unui ordin de plată, va fi suportat de Client, acesta autorizând Banca să debiteze automat oricare cont al acestuia, fără îndeplinirea altor formalități prealabile

**6.19.6.** Revocarea unei plăți inițiate de Client poate fi efectuată doar la solicitarea scrisă a Clientului, depusă/transmisă prin canalul de comunicare agreat la unul din sediile unităților teritoriale ale Băncii, cu acordul expres al Băncii. Pentru această operațiune Banca poate percepe un comision de revocare conform LCS.

#### **6.20. Instrumente de debit (cecuri, cambii, bilete la ordin)**

**6.20.1.** Clientul poate efectua plăți din contul său curent inclusiv prin utilizarea cecurilor, cambiiilor sau biletelor la ordin, solicitând Băncii eliberarea unor astfel de instrumente de plată. Eliberarea unor astfel de instrumente de plată este la latitudinea Băncii, în caz de refuz Banca nefiind obligată să comunice Clientului motivele ce au stat la baza unei astfel de decizii.

**6.20.2.** Cecurile în valută trase asupra unor bănci din străinătate se vor remite la încasare la băncile emitente direct sau prin băncile corespondente ale Băncii. Toate costurile percepute de băncile autohtone sau de băncile corespondente din străinătate pentru încasarea cecurilor sau pentru alte servicii bancare prestate, precum și cele implicate de comunicarea neîncasării unor cecuri și returnarea celor neonorate de băncile trase, se vor suporta integral de către Client, Clientul urmând a fi informat în acest sens.

**6.20.3.** Constituie cazuri de culpă imputabile Clientului, următoarele situații:

6.20.3.1. emiterea de cecuri fără a avea autorizarea trasului;

6.20.3.2. emiterea de cecuri fără a avea la tras disponibil suficient;

6.20.3.3. depunerea spre încasare a unor cecuri după expirarea termenului fixat pentru prezentare;

6.20.3.4. fals privind elementele esențiale ce trebuie înscrise pe cecul tipărit de Bancă.

**6.20.4.** În situațiile de culpă imputabile Clientului Banca poate:

6.20.4.1. reține carnetele de cecuri eliberate Clientului;

6.20.4.2. închide toate conturile Clientului (fără a fi necesar acordul acestuia sau orice altă formalitate prealabilă);

6.20.4.3. sesiza organele de cercetare penală;

6.20.4.4. raporta incidentul/incidentele la C.I.P.

**6.20.5.** În vederea recuperării pagubelor produse în situațiile de culpă imputabile Clientului menționate anterior sau din orice alte motive imputabile acestuia, Banca este îndreptățită să se îndeustuleze, fără acordul prealabil al Clientului în cauză, din orice disponibil al acestuia (în lei sau valută) existent în conturile deschise la Bancă, precum și să declanșeze și alte proceduri de executare (inclusiv judiciare) împotriva Clientului.

**6.20.6.** Clientul răspunde integral pentru pierderea, distrugerea și/sau furtul formularelor de cecuri/carnetelor de cecuri, bilete la ordin sau cambii eliberate de Bancă, fiind obligat să notifice

imediat în scris Banca cu privire la apariția unor asemenea situații.

## 6.21. Operațiuni cu numerar

- 6.21.1.** Depunerile de numerar în conturile curente deschise la Bancă se pot efectua prin vărsământ la casieriiile Băncii de la locul de operare. Banca poate refuza depunerea în cont de către Client de monede, bancnote deteriorate, de proveniență suspectă sau retrase din circulație, fără a fi obligată să justifice Clientului motivele de refuz. De asemenea, Banca nu va fi obligată să preschimbe asemenea monede, bancnote, cu excepția cazurilor stipulate expres de lege.
- 6.21.2.** Retragerile de sume în numerar ce depășesc limita stabilită menționată în Lista privind Costurile Standard ale Băncii vor fi notificate de către Client în avans. În situația ridicărilor de numerar ce depășesc aceste sume, Clientul va contacta Banca în vederea stabilirii de comun acord a posibilității, modalității și termenului în care se poate realiza o asemenea operațiune. Banca nu răspunde pentru pierderile suferite de Client în cazul nerespectării acestor prevederi. Chiar în lipsa unei notificări, Banca poate onora cererea Clientului, doar în cazul în care există numerar disponibil în unitate. În situația în care Clientul notifică o retragere de fonduri din contul/conturile sale curente și aceasta nu este efectuată parțial sau total, din culpa Clientului, neonorarea tranzacției se poate comisiona de către Banca, conform Listei privind Costurile Standard ale Băncii.

## 6.22. Transferul periodic bancar. Executarea transferurilor

- 6.22.1.** Prin prezentele CGA, în situația în care Clientul solicită Băncii serviciul de transfer periodic bancar, Clientul autorizează expres Banca să execute transferuri periodice din contul său curent deschis la Bancă, către beneficiarul nominalizat de acesta.
- 6.22.2.** Clientul mandatează expres Banca să efectueze transferul sumelor, în limita mandatului acordat, cu frecvența stabilită de Client, în condițiile prevăzute în prezentele CGA, în numele și pe seama Clientului, către contul beneficiarului indicat de acesta, în suma stabilită și la datele solicitate de către acesta.
- 6.22.3.** În situația în care data stabilită de Client pentru efectuarea transferului cade într-o zi nelucrătoare/nebancară, transferul se va efectua de către Bancă în ziua lucrătoare/bancară anterioară sau ulterioară, în funcție de solicitarea Clientului.
- 6.22.4.** Clientul se obligă să se asigure că, până cel târziu la ora 12.00 a zilei efectuării transferului – denumită în continuare Data transferului - în contul său din care se va efectua transferul există suficiente fonduri în vederea acoperirii sumei stabilite pentru efectuarea transferului periodic, precum și pentru achitarea celorlalte comisioane/costuri aferente datorate Băncii. Transferul se consideră a fi primit la ora 12.00 a zilei de transfer stabilite. În situația în care transferul periodic ordonat nu a fost efectuat/operat în condițiile prevăzute de Contractul-Cadru, următorul transfer periodic va avea loc la următoarea Dată a transferului stabilită între părți, sub condiția respectării prevederilor prezentelor CGA.

## 6.23. Mandatul pentru Debitare directă. Executarea transferurilor

Clientul autorizează expres Banca să îi debiteze automat, în baza mandatului de debitare directă, contul curent deschis în moneda solicitată, cu suma de plată corespunzătoare facturilor scadente emise periodic de către furnizorul (prestatorul) de servicii al Clientului (denumit „Beneficiar”), în condițiile conținute în *Contractul de mandat pentru debitare directă* - contract specific agreeat de părți.

## 6.24. Inițiere, activare și executare Transfer Periodic Bancar și Debitare Directă.

- 6.24.1.** Banca execută transferurile periodice pentru care a fost mandatată cu condiția ca, la Data Transferului/Data Plății, contul Clientului ce urmează a fi debitat să dispună de disponibilități suficiente în moneda necesară pentru efectuarea integrală a transferului sumei indicate/facturii, precum și pentru achitarea comisioanelor/costurilor aferente și, totodată, să nu existe niciun fel de măsuri de indisponibilizare instituite asupra sumelor din contul Clientului și nici alte impedimente de natură a împiedica efectuarea acestor plăți, iar Clientul să-și fi respectat obligațiile asumate în temeiul prezentelor CGA. În caz contrar, Banca nu va executa transferul, fără a fi obligată să comunice în acest sens Clientului, fiind exonerată de orice răspundere față de Client ori față de terți, Banca neangajându-se cu fondurile proprii în vederea efectuării plăților. În situația în care Clientul nu dispune de disponibilități suficiente în contul său curent pentru a acoperi întreaga sumă datorată de plată, precum și comisioanele/costurile aferente sau în situația în care suma de plată depășește suma maximă acceptată la plată prin serviciul de debitare directă sau transfer periodic bancar, așa cum această sumă a fost stabilită de Client și comunicată Băncii, Banca nu va fi obligată să efectueze o plată parțială și nici să efectueze vreo conversie valutară suplimentară față de cea indicată de client, în situația în care Clientul ar dispune de disponibilități suficiente efectuării acestor plăți, însă în altă monedă decât cea solicitată pentru plată.
- 6.24.2.** Serviciul de transfer periodic bancar/debitare directă devine activ în maxim 1 (una) zi lucrătoare de la data acceptării de către Bancă a mandatului acordat. Pentru serviciul de debitare directă facturile care au ca dată de scadență o dată anterioară activării serviciului (inclusiv data activării),

vor fi achitate prin alte mijloace/canale, altele decât serviciul de debitare directă.

**6.24.3.** Activarea serviciului de transfer periodic bancar/debitare directă se poate realiza de către Client și prin intermediul aplicației I-B@nk. Clientul va completa în aplicație solicitarea pentru activarea transferului periodic bancar/mandatului de debitare directă și va autoriza tranzacția. Dacă solicitarea Clientului a fost autorizată într-o zi lucrătoare, aceasta va fi implementată automat până la finele zilei în care s-a efectuat solicitarea, cu respectarea cut-off times prevăzute în LCS sau în cursul zilei lucrătoare următoare solicitării, în situația în care solicitarea Clientului a fost autorizată într-o zi nelucrătoare sau în afara cut-off times.

**6.24.4.** Activarea serviciului de transfer periodic bancar/debitare directă prin Internet Banking se va realiza doar în situația în care Clientul îndeplinește toate condițiile necesare în vederea activării acestui serviciu. În situația în care Clientul nu îndeplinește condițiile pentru activarea transferului periodic bancar/debitării directe (conturile indicate de Client nu sunt valide, etc.), solicitarea Clientului nu va fi procesată, Clientul fiind informat în acest sens prin aplicația I-B@nk printr-un mesaj de notificare privind neprocesarea tranzacției.

**6.24.5.** În situația în care Clientul dorește să dezactiveze acest serviciu prin intermediul aplicației I-B@nk, va solicita dezactivarea sa în aplicație și va autoriza această tranzacție. Ulterior procesării, dezactivarea serviciului va fi implementată automat până la sfârșitul zilei cu respectarea cut-off times prevăzute în LCS, dacă solicitarea Clientului a fost autorizată într-o zi lucrătoare sau în cursul zilei lucrătoare următoare solicitării, în situația în care solicitarea Clientului a fost autorizată într-o zi nelucrătoare. Neprocesarea solicitării de dezactivare a serviciului de transfer periodic bancar/debitare directă prin intermediul aplicației I-B@nk va fi notificată printr-un mesaj în acest sens afișat în Mesageria I-B@nk.

**6.24.6.** În vederea efectuării transferului periodic bancar/debitării directe Banca își rezervă dreptul de a solicita orice documente pe care le va considera necesare în scopul conformării cu legislația în vigoare și reglementările sale interne.

## **6.25.** Exprimarea consimțământului pentru operațiuni inițiate direct prin Bancă

**6.25.1.** Operațiunile de plată, constituirea de produse de economisire, înregistrarea mandatelor de debitare directă și înregistrarea mandatelor de transfer periodic bancar sunt considerate autorizate de către Clientul plătitor în situația în care acesta și-a exprimat consimțământul în vederea executării operațiunii de plată.

**6.25.2.** Pentru transferurile dispuse prin ordine de plată sau rezultate ca urmare a executării de către Bancă a unui mandat de debitare directă sau a unui mandat de Transfer periodic bancar, pentru depunerile și ridicările de numerar, ce se efectuează la sediile unităților Băncii, consimțământul (autorizarea) Clientului se exprimă prin semnătura/semnăturile olografă a persoanei/persoanelor autorizate aplicate pe ordinul de plată, pe mandatul de debitare directă ori de transfer periodic bancar, respectiv pe chitanța de depunere/retragere numerar sau prin autorizarea efectuată de acesta prin intermediul serviciului I-B@nk, în situația efectuării de operațiuni prin Internet Banking, consimțământul este exprimat prin realizarea acțiunilor specifice care au drept rezultat transmiterea către Bancă, pe acest canal, a tranzacțiilor/instrucțiunilor.

**6.25.3.** În absența consimțământului Clientului, operațiunile sunt considerate ca fiind neautorizate, excepție făcând corecțiile efectuate de Bancă sau orice alte operațiuni pentru care Banca este autorizată în mod expres de Client în baza Contractului-Cadru.

**6.25.4.** Clientul nu poate revoca un ordin de plată ulterior momentului primirii ordinului de plată de către Bancă. Excepție fac ordinele de plată pentru care Clientul și Banca au convenit ca executarea lor să înceapă într-o anumită zi sau la sfârșitul unei anumite perioade (ex: ordine de plată programate/operațiuni de transfer periodic bancar, plăți inițiate prin Internet Banking având o dată de executare în viitor), pentru care data convenită a executării reprezintă momentul primirii, în cazul acestora Clientul putând revoca ordinul de plată, în scris, până în ziua lucrătoare precedentă datei convenite pentru executare (ziua lucrătoare anterioară momentului primirii).

**6.25.5.** Banca nu poate garanta revocarea unui ordin de plată în cazul în care:

6.25.5.1. Instrucțiunea de plată a fost deja transmisă pe circuitul de decontare către banca Beneficiarului plății, în cazul operațiunilor de plată interbancare;

6.25.5.2. Suma tranzacției a fost deja creditată în contul Beneficiarului plății în cazul operațiunilor de plată intrabancare; în acest caz revocarea se va putea realiza numai cu acordul Beneficiarului plății.

**6.25.6.** Orice cost ocazional sau prejudiciu suferit de Bancă, ce decurge din revocarea sau modificarea unui ordin de plată, va fi suportat de Client, acesta autorizând Banca să debiteze automat orice cont al acestuia fără îndeplinirea altor formalități prealabile.

**6.25.7.** Banca își rezervă dreptul de a executa instrucțiunile de plată ale Clientului/persoanei autorizate în funcție de momentul primirii lor.

**6.25.8.** Revocarea unei plăți inițiate de Client, poate fi efectuată doar la solicitarea scrisă a Clientului, depusă/transmisă prin canalul de comunicare agreat, la unul din sediile unităților teritoriale ale Băncii, cu acordul expres al Băncii. Pentru această operațiune Banca poate percepe comisioane conform LCS.

**6.26.** Exprimarea consimțământului acordat pentru accesarea serviciilor de plată printr-un Prestator de servicii de plată terț (PSP terț)

Clientul poate accesa serviciile de plată prin intermediul unui PSP terț, exclusiv în baza unui consimțământ, care poate fi exprimat în una din formele descrise mai jos:

**6.26.1.** Consimțământul pentru serviciul de inițiere a plăți.

Pentru fiecare plată inițiată prin PSIP, Utilizatorul serviciului de internet banking I-B@nk exprimă consimțământul prin Autentificare strictă și Autorizare plată, utilizând Tokenul I-B@nk. Consimțământul astfel exprimat nu poate fi revocat după ce ordinul de plată este acceptat de către Bancă spre executare, acel ordin de plată devenind irevocabil.

**6.26.2.** Consimțământul pentru serviciul de informare cu privire la conturi.

Pentru accesarea Serviciului de informare cu privire la conturi este necesar consimțământul prealabil exprimat de către Client sau de către o Persoană împuternicită pentru exprimarea consimțământului pentru serviciile de plată prin PSP terț desemnată în prealabil la Bancă de către Client.

Consimțământul se exprimă prin PSIC cu respectarea procedurii de Autentificare strictă, utilizând Tokenul I-B@nk. Consimțământul exprimat este valabil pe o perioadă de maxim 90 de zile. În acest interval, Banca va transmite la cererea Clientului și/sau PSIC, informațiile cu privire la conturile pentru care a fost exprimat Consimțământul, fără a fi nevoie de o altă Autentificare strictă. După expirarea valabilității, este nevoie de exprimarea unui nou consimțământ pentru accesarea serviciului. Consimțământul exprimat poate fi revocat la inițiativa Clientului, prin intermediul PSIC sau prin I-B@nk. După revocarea consimțământului, Banca va refuza orice nouă cerere de transmitere informații cu privire la conturi. Pentru reacesarea serviciului este nevoie de un nou consimțământ.

**6.26.3.** Consimțământul pentru serviciul de confirmare a disponibilității fondurilor.

Pentru accesarea Serviciului de confirmare a disponibilității fondurilor este necesar consimțământul prealabil exprimat de către Client sau de către o *Persoană împuternicită pentru exprimarea consimțământului pentru serviciile de plată prin PSP Terț* desemnată în prealabil la Bancă de către Client.

Consimțământul se exprimă prin PSCF cu respectarea procedurii de Autentificare strictă, utilizând Tokenul I-B@nk.

Consimțământul astfel exprimat este valabil până la revocare. În această perioadă, Banca va răspunde solicitării PSCF, confirmând că suma corespunzătoare unei anumite operațiuni de plată bazată pe card este disponibilă în contul de plăți.

Consimțământul exprimat poate fi revocat la inițiativa Clientului, prin PSCF sau prin I-B@nk.

**6.27.** Costuri și comisioane aferente conturilor curente

**6.27.1.** Pentru orice operațiune de plată inițiată către un stat membru SEE și către statele / teritoriile în care se aplică schemele de plată SEPA (inclusiv transferurile intrabancare), în orice valută, beneficiarul plății va suporta comisionul perceput de prestatorul său de servicii de plată, iar Clientul plătitor va suporta comisionul perceput de Bancă, prin urmare se va selecta obligatoriu opțiunea de comisionare SHA pe ordinul de plată.

**6.27.2.** Pentru o operațiune de plată inițiată către un stat membru SEE și către statele / teritoriile în care se aplică schemele de plată SEPA, în valutele statelor SEE, prestatorul de servicii de plată al plătitorului/beneficiarului plății, precum și toți intermediarii prestatorilor de servicii de plată transferă întreaga sumă a operațiunii de plată fără a percepe vreun comision din suma transferată. Beneficiarul plății și prestatorul său de servicii de plată pot conveni ca acesta să perceapă comisionul din suma transferată înainte de a credita contul beneficiarului plății cu suma respectivă. În acest caz, valoarea totală a operațiunii de plată și comisionul perceput sunt specificate în mod separat în informațiile transmise beneficiarului plății.

**6.27.3.** În situația în care Banca refuză executarea unui ordin de plată, iar refuzul este justificat în mod obiectiv, Banca va percepe un comision pentru notificare refuz, conform LCS.

**6.28.** Blocarea conturilor

**6.28.1.** Blocarea conturilor Clientului, precum și a sumelor existente în aceste conturi se poate realiza în conformitate cu prevederile prezentelor CGA fie la inițiativa Băncii, fie la solicitarea scrisă a instituțiilor/autorităților/persoanelor abilitate legal prin instituirea unui ordin de poprire sau altă



dispoziție de indisponibilizare a contului.

- 6.28.2.** În situația în care Clientul nu își va respecta obligația de a informa Banca cu privire la modificările sau circumstanțele importante ce pot afecta relația sa contractuală cu Banca, incluzând, fără a fi însă limitativ: în cazul persoanelor fizice modificări în documentele de identitate (expirarea termenului de valabilitate a documentului de identitate schimbarea numelui sau a prenumelui, a adresei, a cărții de identitate, pașaportului sau echivalentelor legale), a semnăturii, respectiv, în cazul persoanelor juridice: modificarea denumirii, a formei de organizare, a adresei sediului social, a ștampilei, a numărului de înregistrare sau locului de înregistrare, a codului fiscal, a persoanelor împuternicite să reprezinte societatea sau modificarea semnăturii lor etc. Banca va bloca automat contul/conturile Clientului, fără a fi necesară în acest sens notificarea Clientului sau orice altă formalitate.
- 6.28.3.** În situația în care Clientul înregistrează restanță la plata comisionului de administrare cont/pachet timp de 3 (trei) luni, Banca va bloca la debitare (nu se vor putea efectua operațiuni de plată din cont/conturi) toate conturile curente aparținând Clientului, inclusiv Cardul de debit, până la creditarea contului și achitarea integrală a comisionului de reactivare definit în cuprinsul LCS.

## **7. SERVICIUL INTERNET BANKING**

### **7.1. Condiții de utilizare a serviciului Internet Banking**

- 7.1.1.** Banca furnizează serviciul de Internet Banking I-B@nk, la cererea Clientului, serviciu ce oferă Utilizatorului posibilitatea efectuării de operațiuni bancare în conturile sale curente deschise la Bancă, prin intermediul rețelei Internet.
- 7.1.2.** Tranzacțiile bancare se vor efectua doar în conformitate cu documentația de operare redactată de Bancă și funcționalitățile existente în aplicație (formularele specifice serviciului I-B@nk).
- 7.1.3.** Procedura conectării la rețeaua Internet este supusă normelor, care reglementează utilizarea serviciilor în general și a serviciilor de telecomunicații în special.
- 7.1.4.** Operațiunile sunt inițiate direct de către Client prin intermediul aplicației I-B@nk pusă la dispoziție de Bancă pe Internet, accesul Utilizatorului la serviciul Internet Banking făcându-se prin accesarea opțiunii specifice de pe portalul Băncii [www.intesasanpaolobank.ro](http://www.intesasanpaolobank.ro).
- 7.1.5.** Produsele și serviciile disponibile prin intermediul serviciului I-B@nk se regăsesc în meniul aplicației și sunt descrise în Manualul de utilizare al serviciului I-B@nk, disponibil Utilizatorilor în cadrul aplicației I-B@nk. Pentru anumite tipuri de operațiuni, Banca impune ore limită de introducere și autorizare în sistem a operațiunilor (Cut-off times), conform cu cele prezentate în LCS.
- 7.1.6.** În vederea efectuării operațiunilor prin Serviciul I-B@nk, Banca pune la dispoziția Clientului un dispozitiv de acces de tip hard Token sau aplicația mToken, în funcție de opțiunea Clientului. Aplicația mToken permite autentificarea prin cod PIN sau prin utilizarea datelor biometrice disponibile pe dispozitivele mobile.
- 7.1.7.** Banca poate decide schimbarea dispozitivului Hard Token, în acest caz, Clientul predând Băncii vechiul dispozitiv și primind unul nou.
- 7.1.8.** În cazul nefuncționării dispozitivului Hard Token, inclusiv în situația deteriorării acestuia ca urmare a utilizării normale, Clientul va contacta Banca în vederea înlocuirii dispozitivului.
- 7.1.9.** În cazul în care, din orice motive, Clientul nu poate utiliza PIN-ul dispozitivului Hard Token, acesta va contacta telefonic Banca în vederea obținerii unui nou cod PIN.
- 7.1.10.** În funcție de decizia Clientului exprimată în documentația de operare pusă la dispoziția sa de Bancă, Utilizatorul serviciului I-B@nk poate fi:
1. Inputer - persoană cu drepturi de introducere/vizualizare/modificare/ștergere a tranzacțiilor electronice;
  2. Inputer & Authorizer - similar celui de tip "Inputer", Utilizatorul va avea drept de introducere și autorizare, inclusiv a propriilor operațiuni.
- 7.1.11.** Toți utilizatorii serviciului I-B@nk trebuie să fie și persoane autorizate pe cont.
- 7.1.12.** Autorizarea unei tranzacții electronice folosind Semnătura Digitală echivalează cu semnarea de către un împuternicit a unui document prin care se ordonă Băncii efectuarea unei operațiuni (ex: semnătura autorizată pe un ordin de plată).
- 7.1.13.** Completarea câmpurilor solicitate din ecranele I-B@nk, urmată de autorizarea operațiunii folosind Semnătura Digitală echivalează cu completarea și semnarea formularelor specifice la sediile unităților Băncii. Formularele completate prin I-B@nk au aceeași valoare juridică cu formularele pe suport hârtie disponibile în sediile unităților Băncii.
- 7.1.14.** Utilizatorul al serviciului de Internet-Banking I-B@nk nu poate revoca operațiuni din Serviciul I-B@nk ulterior autorizării lor, cu excepția platilor care au data executiei în viitor.

- 7.1.15.** Operațiunile introduse de Utilizatorul al serviciului de Internet-Banking I-B@nk și neautorizate de către acesta nu vor fi procesate de către Bancă.
- 7.1.16.** Nicio clauză din prezentele CGA nu poate fi interpretată în sensul că Banca răspunde pentru utilizarea serviciului I-B@nk de către o altă persoană, alta decât Clientul/ persoana împuternicită.
- 7.1.17.** Pentru utilizarea Serviciului I-B@nk, Banca oferă suport tehnic asigurat zilnic, prin 0800.800.888.
- 7.1.18.** Prin apelarea numărului 0800.800.888, Clientul/reprezentantul autorizat al Clientului solicita codurile de securitate generate de aplicația mToken.
- 7.1.19.** Cursul valutar la care se vor efectua operațiunile de schimb valutar este cursul de schimb practicat de Bancă, accesibil direct din aplicația I-B@nk. Prin dispunerea efectuării acestor tipuri de operațiuni prin intermediul Serviciului I-B@nk, Utilizatorul este de acord cu cursurile de schimb afișate prin Serviciul I-B@nk.
- 7.1.20.** Prin utilizarea serviciului I-B@nk pot rezulta potențiale riscuri neimputabile Băncii, cum ar fi riscul fraudelor online, respectiv "phishing"-ul sau riscurile aferente conectării la rețeaua Internet (ex: pericolul virusurilor, hackerilor etc.).
- 7.1.21.** Banca nu va solicita în nicio situație informații confidențiale prin e-mail sau telefonic (informații referitoare la user, parolă etc.), iar informațiile precum parola, codurile de securitate generate de aplicația mToken și codul PIN nu trebuie divulgate sub niciun motiv, nimănu, nici măcar Băncii.
- 7.1.22.** Banca nu va fi responsabilă pentru pagubele cauzate Clientului ca urmare a unor tentative de furt de date cu caracter personal ori fraude prin Internet ce pot consta în:
- 7.1.22.1.** transmiterea unor mesaje electronice către utilizatorii de e-mail prin care se solicită date cu caracter personal de identificare bancară;
  - 7.1.22.2.** recepționarea de către Client a unor mesaje, e-mailuri etc. care, în aparență, provin de la Bancă și prin care se solicită accesarea unui site cu design identic/similar cu cel al Băncii, în scopul completării unor date personale confidențiale (ex: user și parolă).
- 7.1.23.** În situația în care Clientul primește astfel de mesaje va contacta de îndată Banca.
- 7.1.24.** La sfârșitul unei zile lucrătoare, pentru operațiunile având respectiva dată de executare, prin accesarea raportului specific din aplicația I-B@nk și a ecranelor dedicate, precum și prin notificările transmise de către Bancă prin intermediul modulului Mesagerie al aplicației I-B@nk, Clientul va fi informat asupra eventualelor refuzuri de a executa o operațiune instructată prin serviciul I-B@nk.

## **7.2. Costuri și comisioane aferente Serviciului Internet Banking**

Pentru accesarea serviciului I-B@nk și a dispozitivului Hard Token precum și pentru operațiunile efectuate de către Client prin intermediul serviciului I-B@nk, acesta datorează Băncii comisioane în conformitate cu LCS valabile la momentul efectuării operațiunii.

## **8. SERVICII DE PLATĂ FURNIZATE DE PRESTATORII DE SERVICII DE PLATĂ TERȚI**

- 8.1.** Banca oferă tuturor clienților accesul la operațiunile de plată la distanță prin PSP Terț. Acesta reprezintă un drept al fiecărui Client, fiind în întregime alegerea Clientului de a utiliza serviciile oferite de PSP Tert. Banca va da curs instrucțiunilor Clientului numai în măsura în care PSP terț poate fi identificat de către Bancă în acord cu dispozițiile legale aplicabile.
- 8.2.** Accesarea conturilor de plată printr-un PSP terț se poate realiza în următoarele condiții cumulative:
- 8.2.1.** Conturile de plată ce aparțin Clientului sunt accesibile online prin intermediul serviciului de Internet Banking I-B@nk;
  - 8.2.2.** Există unui consimțământ exprimat explicit pentru accesarea conturilor de plată prin PSP tert exprimat în conformitate cu prevederile Art. 6.26.
- 8.3.** Serviciul de informare cu privire la conturi
- 8.3.1.** Prin intermediul unui PSIC, Clientul poate solicita Băncii accesarea online a informațiilor referitoare la conturile sale de plată, respectiv lista conturilor pe care le deține, detaliile despre cont, soldul contului și istoricul plăților înregistrate în aceste conturi.
  - 8.3.2.** Accesul la serviciul de informare cu privire la conturi este condiționat de exprimarea consimțământului în condițiile Art. 6.26.2.
- 8.4.** Serviciul de inițiere plăți
- 8.4.1.** Prin intermediul unei platforme de acces ce aparține unui PSP Tert, Clientul poate iniția o plată, dintr-un cont de plăți deținut de Client la Bancă, cu respectarea procedurii de autentificare strictă și de autorizare plată, utilizând Tokenul I-B@nk;
  - 8.4.2.** În vederea executării de către Bancă a instrucțiunilor de plată astfel inițiate, Clientul trebuie să

își fi exprimat consimțământul în condițiile prevăzute de art.6.26.1

**8.4.3.** Banca execută instrucțiunile de plată conform regulilor de acces și de autorizare în I-B@nk, pe baza regulilor de autorizare a operațiunilor stabilite de Client, respectând limitele de tranzacționare acordate fiecărui Utilizator. În cazul în care Clientul nu a stabilit reguli de autorizare la nivelul de Utilizator, Banca va executa instrucțiunile de plată inițiate și autorizate de Utilizatori, fără însă a verifica limitele de acces la funcționalitățile specifice serviciului I-B@nk.

#### **8.5. Serviciul de confirmare a disponibilitatii fondurilor**

**8.5.1.** La cererea unui PSCF, Banca va confirma acestuia daca o suma necesara pentru executarea unei operatiuni de plata cu un instrument de tip card este disponibile in contul de plata accesibil online al Clientului. Banca va raspunde solicitarii PSCF cu "Da" sau "Nu"

**8.5.2.** Accesul la serviciul de confirmare a disponibilitatii fondurilor este conditionat de exprimarea consimtamantului in conditiile art.6.26.3

**8.6.** Seviceiile de plată la PSP Terț sunt guvernate de cadrul juridic general al desfășurării relației contractuale dintre Bancă și Client, dar și de cadrul juridic general al relației contractuale dintre PSP Terț și Client, iar cu privire la cel din urmă, Banca nu poate fi ținută răspunzătoare.

#### **8.7. Condiții de refuz privind accesarea conturilor de plăți prin Prestatorii de Servicii Terți:**

**8.7.1.** Banca poate refuza accesul la Contul de plată accesibil online din motive justificate în mod obiectiv, legate de accesarea neautorizată sau frauduloasă a acestuia printr-un PSP terț, inclusiv inițierea neautorizată sau frauduloasă a unei Operațiuni de plată. In aceste cazuri, Banca informează Clientul/Titularul de cont, dacă este posibil, înainte de refuzarea accesului și cel mai târziu imediat după aceasta, prin interfața dedicată de acces online. Informarea conține motivele de refuz, cu excepția cazului în care furnizarea unor astfel de informații ar compromite motivele de siguranță justificate în mod obiectiv sau este interzisă de lege. Banca permite accesul la Contul de plată odată ce motivele de refuz încetează să mai existe.

**8.7.2.** Banca va refuza accesul la Contul de plată accesibil online în situația în care nu se îndeplinesc oricare dintre condițiile cumulative prevăzute de articolul 8.2.

### **9. CARDURILE DE DEBIT**

#### **9.1. Condiții de utilizare a cardurilor de debit**

**9.1.1.** Cardul este proprietatea Băncii și nu poate fi transferat unei terțe părți, reținut ca depozit sau gaj, depozitat spre păstrare sau transmis de către Deținătorul de card unei terțe părți spre folosire.

**9.1.2.** Cardul este destinat persoanelor juridice, se emite atașat unui cont de card sau unui cont curent și poate fi utilizat atât în România, cât și în străinătate.

**9.1.3.** Cardul se poate utiliza doar personal de către Deținător, fiind nominal și netransmisibil.

**9.1.4.** Cardurile și PIN-urile în plic sigilat vor putea fi livrate direct deținătorului cardului respectiv sau unei persoane desemnate de către reprezentantul legal al Clientului să ridice cardurile și PIN-urile, în baza unei delegații speciale în acest sens. În cel din urmă caz, persoana desemnată să le ridice, va transmite cardurile și PIN-urile în plic sigilat doar persoanelor fizice – deținători de carduri fără a desigila plicul conținând PIN-ul. Banca nu are nicio răspundere dacă persoana desemnată să ridice cardurile și PIN-urile nu le predă persoanelor fizice pe numele cărora s-a solicitat emiterea Cardului sau încalcă caracterul confidențial al acestora.

**9.1.5.** Cardurile livrate vor fi activate imediat după livrarea cardului și a PIN-ului în cazul livrării direct deținătorului respectiv sau în maxim 24 de ore din momentul în care reprezentatul legal al Clientului confirmă în scris și furnizează Băncii documentele de livrare card semnate de Deținătorul de card, care atestă livrarea cardurilor și PIN-urilor în plic sigilat.

**9.1.6.** Cardul poate fi utilizat până în ultima zi a lunii inscripționate pe suprafața acestuia (VALID THRU).

**9.1.7.** Cardul poate fi utilizat potrivit prevederilor legale în vigoare și prezentelor CGA: în lei sau în altă valută, pentru efectuarea tranzacțiilor în mediu online sau offline, la Comercianții Acceptanți, pentru achiziționarea produselor/serviciilor, pentru efectuarea tranzacțiilor pe internet, pentru efectuarea tranzacțiilor de retragere numerar, interogare sold, schimbare PIN, transfer fonduri, etc.

**9.1.8.** Cardul nu trebuie folosit în niciun scop ilegal, inclusiv cumpărarea de bunuri sau servicii interzise de legea aplicabilă în jurisdicția în care se utilizează Cardul.

**9.1.9.** Utilizarea cardului de către Deținător se va face cu respectarea Limitelor Standard de Utilizare Card și fără depășirea fondurilor proprii sau a limitei de credit acordate de Bancă. Deținătorul de card nu are dreptul să dispună tranzacții care să depășească soldul disponibil pe contul la care este atașat cardul.

- 9.1.10.** Depășirea soldului disponibil al Contului la care este atașat cardul sau a limitei de utilizare, datorate: tranzacțiilor offline, sau a transmiterii cu întârziere în decontare a tranzacțiilor de către acceptanți, sau a perceperii comisioanelor și taxelor aferente contractului, se va evidenția în descoperit neautorizat pe cont. Pentru acoperirea descoperitului neautorizat, Clientul autorizează prin prezenta Banca să debiteze oricând alte conturi deținute de acesta în Bancă, în lei sau valută. În cazul descoperitului de cont neautorizat, cardurile atașate Contului de Card vor fi blocate și în conformitate cu contractul pot fi aplicate penalități.
- 9.1.11.** Debitarea efectivă a sumei din contul Clientului se efectuează după cum urmează:
- 9.1.11.1.** Tranzacția domestică efectuată cu cardul, în LEI, va fi debitată din contul de card cu valoarea în LEI a operațiunilor efectuate, în cazul în care cardul este atașat unui cont în LEI, sau cu valoarea operațiunilor convertită în EUR, în cazul în care cardul este atașat unui cont în EUR, **utilizându-se cursul de schimb stabilit în Lista privind Costurile Standard ale Băncii, din ziua decontării tranzacției;**
- 9.1.11.2.** Tranzacția internațională efectuată cu cardul în Lei va fi debitată din contul de card cu valoarea în Lei a tranzacției autorizate de Deținător/Utilizator, în cazul în care cardul este atașat unui cont în LEI sau cu valoarea operațiunilor convertită în EUR în cazul în care cardul este atașat unui cont în EUR, utilizându-se cursul de schimb stabilit în Lista privind Costurile Standard ale Băncii, din ziua decontării tranzacției
- 9.1.11.3.** Tranzacția efectuată cu cardul în altă valută decât LEI va fi înregistrată astfel:
- pentru cardurile atașate conturilor în LEI, valoarea tranzacției compensate și decontate de Schemele de plată și valoarea comisioanelor aferente se vor converti din valuta de decontare (EURO) în valuta contului, la cursul de schimb stabilit în Lista privind Costurile Standard ale Băncii, din ziua decontării tranzacției. Dacă valuta tranzacției diferă de valuta de decontare cu schemele de plată (EURO), Schemele de plată vor converti valoarea tranzacției la moneda EURO, la cursul de schimb practicat de acestea în ziua decontării;
  - pentru cardurile atașate conturilor în EUR, se va înregistra valoarea tranzacției compensate și decontate de schemele de plată și valoarea comisioanelor aferente (care se vor converti în valuta contului, la cursul de schimb stabilit, în Lista privind Costurile Standard ale Băncii din ziua decontării tranzacției dacă este cazul). Dacă valuta tranzacției diferă de valuta de decontare cu schemele de plată (EURO), schemele de plată vor converti valoarea tranzacției la moneda EURO la cursul de schimb practicat de acestea în ziua decontării;
- 9.1.12.** Cursurile de schimb utilizate de către organizațiile internaționale de carduri pot fi consultate pe site-ul pus la dispoziție de către acesta.
- 9.1.13.** Banca poate modifica, în orice moment, și va aplica imediat modificările survenite cu privire la cursul de schimb stabilit în Lista privind Costurile Standard ale Băncii, fără notificare prealabilă, în următoarele cazuri:
- 9.1.13.1.** Modificarea se bazează pe fluctuația cursului de schimb de referință (curs BNR) utilizat în determinarea cursului de schimb sau pe mecanismul contractual stabilit prin Contractul-Cadru cu privire la cursul de schimb de referință;
- 9.1.13.2.** Modificarea cursului de schimb este mai avantajoasă pentru Client.
- 9.1.14.** Banca va debita automat contul la care este atașat cardul cu contravaloarea tranzacțiilor efectuate cu Cardul, precum și cu taxele și comisioanele percepute de către Bancă pentru utilizarea Cardului, fiind împuternicită în acest sens prin prezentul contract.
- 9.1.15.** În cazul tranzacțiilor internaționale efectuate cu cardul în cadrul Uniunii Europene, clienții vor fi informați prin SMS la numărul de telefon de contact din sistemul Băncii cu privire la valoarea comisioanelor totale de conversie monetară, ca adaos procentual la cele mai recente rate de schimb valutar de referință euro disponibile, emise de Banca Centrală Europeană (BCE). Clienții au posibilitatea de a renunța la acest serviciu prin informarea Băncii în orice unitate a sa.
- 9.1.16.** Consimțământul Deținătorului de card pentru efectuarea unei tranzacții cu cardul este considerat valabil exprimat prin oricare din următoarele moduri, în funcție de tipul de tranzacție, după caz:
- a) În cazul operațiunilor la ATM: prin citirea benzii magnetice, a chip-ului cardului sau utilizarea tehnologiei contactless și introducerea codului PIN;
  - b) În cazul operațiunilor la POS:
    - prin introducerea codului PIN și/sau, după caz, semnarea chitanței generată de POS, după verificarea datelor înscrise pe aceasta, în special a sumei retrase de pe card;
    - prin utilizarea tehnologiei contactless, cu sau fără introducerea PIN-ului, având în vedere limitele de tranzacționare contactless comunicate de către Bancă prin LCS.
  - c) În cazul tranzacțiilor prin internet sau telefon, consimțământul este exprimat prin furnizarea, după caz, a unuia sau mai multora dintre următoarele elemente: numărul cardului/numele

titularului/codul CVV2/CVC2 (codul de 3 cifre de pe spatele cardului)/Adresa/data expirării cardului.

În măsura în care este solicitată, se va introduce pe lângă cele menționate mai sus și Parola Secure Code (pentru dispozitivul Token-ului 3D Secure) sau Autentificarea prin biometrie sau parola definită de Deținător în aplicație (pentru aplicația Card mToken).

- d) prin semnarea de contracte comerciale care prevăd în mod explicit dreptul comerciantului de a iniția debitări ale contului de card fără prezența fizică a cardului pentru tranzacții de tip recurent;
- e) În cazul anumitor tipuri de comercianți (e.g. taxa de drum, taxa de parcare etc.) folosirea cardului nedeclarat pierdut/furat reprezintă forma agreată de consimțământ.

**9.1.17.** Deținătorul de card nu își poate retrage consimțământul după exprimarea acestuia.

**9.1.18.** Banca poate stabili limite valorice și/sau ca număr de tranzacții de utilizare pentru operațiunile efectuate cu Cardul, limite ce sunt comunicate Clientului la emiterea cardului. Banca poate modifica oricând Limitele Standard de Utilizare a Cardului, informând Clientul.

**9.1.19.** Clientul/Reprezentantul autorizat al Clientului poate solicita Băncii majorarea sau diminuarea limitelor de utilizare peste/sub valorile standard, prin una din următoarele modalități: (i) prin intermediul serviciului I-B@nk, (ii) Call Center 0800800888/InfoCard 0040372712194 (disponibil 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămâna) sau (iii) prin completarea formularului specific pus la dispoziție de Bancă la sediile acesteia. Banca își rezervă dreptul de a respinge cererea de modificare a limitelor cardurilor furnizând Clientului motivul refuzului, la cererea acestuia.

**9.1.20.** Momentul primirii instrucțiunii de plată inițiate prin card este momentul în care instrucțiunea de plată este primită la Bancă spre decontare. Dacă instrucțiunea de plată nu este primită într-o zi lucrătoare pentru Bancă, se consideră a fi primită în următoarea zi lucrătoare.

**9.1.21.** Alimentarea contului la care este atașat Cardul se va efectua prin:

**9.1.21.1.** depunere de numerar la sediul oricărei unități teritoriale sau terminal al Băncii, terminal ce beneficiază de opțiunea de „cash-in”;

**9.1.21.2.** transfer bancar - specificându-se codul IBAN al contului curent la care este atașat Cardul.

**9.1.22.** Înainte de inițierea unei operațiuni de plată cu cardul, Deținătorul de card are posibilitatea de a solicita Băncii și de a obține informații suplimentare referitoare la operațiunea de plată și la termenele de execuție ale acesteia.

**9.1.23.** În vederea efectuării unei operațiuni de eliberare numerar sau de plată cu Cardul, Deținătorul de card va verifica datele înscrise pe chitanța eliberată de POS (în special suma retrasă de pe card), semnând apoi chitanța (dacă acest lucru este solicitat de către POS/comerciant) cu aceeași semnătură ca cea de pe verso-ul Cardului, această semnătură reprezentând, împreună cu PIN – ul cardului, acordul expres al Deținătorului de Card în vederea efectuării tranzacției;

**9.1.24.** Introducerea eronată de trei ori a codului PIN al cardului la ATM determină blocarea cardului. Pentru deblocarea acestuia Deținătorul de Card trebuie să contacteze Call Center 0800800888/ InfoCard 0040372712194 (disponibil 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână). Introducerea eronată a codului PIN al cardului la POS/token 3D secure determină blocarea imediată a cardului. Acesta se poate debloca prin efectuarea unei tranzacții cu PIN ul cardului corect la un terminal ATM aparținând oricărei bănci care oferă această facilități.

**9.1.25.** Cardul emis de Bancă în baza Contractului-Cadru este valabil pe o perioadă de 4 (patru) ani cu posibilitatea prelungirii automate de către Bancă pe perioade egale, în condițiile respectării de către Deținător a tuturor clauzelor Contractului-Cadru. Banca va reînnoi automat cardul la termenul de expirare al contractului, cu încasarea taxei de reînnoire prevăzută în Lista privind Costurile Standard ale Băncii, cu excepția situației în care Clientul notifică Banca, în scris, cu minimum 30 de zile calendaristice anterior expirării acestuia, intenția sa de a renunța la card. În această situație, Contractul-Cadru va înceta la data expirării termenului contractual, dată la care toate sumele datorate Băncii în baza Contractului-Cadru devin scadente și exigibile. Cardul nu se va reînnoi dacă intervine unul din cazurile în care Banca are dreptul să rezilieze unilateral Contractul-Cadru.

**9.1.26.** Deținătorul de Card are acces permanent la Call Center 0800.800.888/InfoCard 0040372712194 (pentru apeluri din străinătate), numere operaționale 24 ore din 24, pentru a solicita, pe baza parolei sau a datelor personale de identificare, blocarea Cardului în caz de pierdere/furt sau deteriorare.

**9.2.** Particularități legate de standardul 3D-Secure

**9.2.1.** În situația în care tranzacția este efectuată la un comerciant care nu este înrolat în programul 3D-Secure și nu afișează sigla corespunzătoare, Banca nu își asumă responsabilitatea pentru securitatea acestei tranzacții, eventualele pierderi urmând a fi suportate de către Client.

**9.2.2.** Operațiunile de plăți ce se pot efectua prin utilizarea Cardului și a Serviciului 3D-Secure se pot



realiza din contul Clientului doar în limita disponibilităților sau până la limita de creditare acordată de Bancă.

- 9.2.3.** Verificarea Deținătorului de card în momentul tranzacției se face în baza numărului de card, a datei de expirare a cardului, a codului CVC2/CVV2, și în funcție de metoda aleasă pentru Autentificarea strictă: a parolei Secure Code în cazul utilizării dispozitivului Token 3D Secure sau a biometriei/parolei definite de Utilizator în aplicația Card mToken.
- 9.2.4.** Banca și schemele de plată își rezervă dreptul de a modifica, îmbunătăți ori întrerupe furnizarea acestui serviciu fără o notificare prealabilă a Clientului.
- 9.2.5.** Substituirea unei alte persoane sau entități care utilizează protocolul de securitate pus la dispoziție de către Schemele de plată este strict interzisă.
- 9.2.6.** Deținătorul de card este direct răspunzător pentru păstrarea confidențialității datelor de identificare și, implicit, pentru tranzacțiile e-commerce efectuate prin accesarea protocolului de securitate pus la dispoziție de către Schemele de plată
- 9.2.7.** Până la momentul notificării Băncii de către Client, conform art. 18.4.15, aceasta nu este răspunzătoare pentru efectuarea operațiunilor, prin utilizarea frauduloasă a elementelor de identificare și de securitate (inclusiv prin Tokenul 3D secure sau aplicația Card mToken).
- 9.2.8.** În cazul pierderii/ furtului Token-ului 3D Secure sau a altor situații care fac necesară înlocuirea dispozitivului, altele decât cele determinate de Bancă, Clientul va suporta contravaloarea Token-ului, conform LCS. De asemenea, la încetarea utilizării Cardului, indiferent din ce cauză, Clientul este obligat să restituie Băncii Token-ul primit sau să despăgubească Banca cu suma menționată în LCS.

### **9.3. Contestarea tranzacțiilor efectuate cu cardul**

- 9.3.1.** În situația în care Deținătorul de Card identifică tranzacții neautorizate sau executate incorect în contul atașat Cardului, acesta poate solicita Băncii, prin completarea unei contestații scrise, să inițieze procedura de refuz la plată în cel mai scurt timp posibil, dar nu mai târziu de 30 zile calendaristice de la data debitării tranzacției.
- 9.3.2.** Refuzurile la plată se vor iniția și soluționa conform regulilor Organizațiilor de Carduri și reglementărilor legale imperative privind utilizarea Cardurilor.
- 9.3.3.** Refuzul la plată va fi procesat de Bancă doar pe baza avizului de refuz de plată prin care se contestă valabilitatea unei operațiuni efectuate cu Cardul și evidențiată în extrasul de cont.
- 9.3.4.** În cazul constatării efectuării de tranzacții neautorizate cu cardul deținut în urma furtului/ pierderii cardului/ utilizării frauduloase a datelor sale, pe lângă obligațiile de sesizare a Băncii, Deținătorul de card este obligat să sesizeze organele de urmărire penală în cel mai scurt timp de la constatarea evenimentului și să furnizeze Băncii, prin intermediul unităților teritoriale sau Call Center, dovada depunerii plângerii.
- 9.3.5.** Refuzul la plată al unei operațiuni cu Cardul poate fi inițiat, în general, în următoarele situații:
  - 9.3.5.1.** Erori tehnice de procesare și decontare a operațiunilor cu Carduri;
  - 9.3.5.2.** ATM-ul nu a eliberat numerarul solicitat;
  - 9.3.5.3.** Deținătorul de Card reclamă că nu a fost de acord și/sau nu a participat la realizarea operațiunii respective;
  - 9.3.5.4.** Lipsa elementelor de identificare a Deținătorului de Card sau a Cardului cu care s-a realizat operațiunea, în condițiile în care nu se poate identifica sau confirma că un Card valabil sau Deținătorul Cardului sau ambele au fost prezente în momentul emiterii chitanței aferente unei operațiuni de către un comerciant acceptant;
  - 9.3.5.5.** Nerespectarea de către un comerciant acceptant a procedurii de autorizare a operațiunii cu Cardul.
- 9.3.6.** Banca va analiza contestația și va furniza un răspuns în termen de maxim 15 zile lucrătoare. În cazul în care, din motive independente de Banca, răspunsul nu poate fi dat în termen de 15 zile lucrătoare, Banca va transmite un răspuns provizoriu și va reveni cu un răspuns final în termen de maxim 35 zile lucrătoare de la depunerea contestației. În vederea soluționării contestației, Banca poate solicita Clientului/Deținătorului de card documente suplimentare, acesta având obligația de a le furniza în termen de maxim 3 (trei) zile lucrătoare de la momentul în care Banca a formulat cererea. În cazul în care Clientul/Deținătorul de card nu furnizează Băncii documentele solicitate, Banca își rezervă dreptul a respinge contestația.
- 9.3.7.** Banca va credita contul Clientului/Deținătorului de card principal cu valoarea tranzacției neexecutate sau executate necorespunzător, a comisioanelor aferente tranzacției respective și a dobânzilor aferente perioadei dintre momentul neexecutării/ executării necorespunzătoare a

tranzacției și momentul refacerii poziției contului deținătorului, corespunzătoare situației anterioare momentului neexecutării/ executării necorespunzătoare a tranzacției, imediat după soluționarea favorabilă a contestației.

**9.3.8.** Excepție fac tranzacțiile neautorizate, pentru care deținătorul de card nu și-a dat consimțământul (cum este definit la Art. 9.1.15) și pentru care soluționarea se face imediat sau cel târziu la sfârșitul următoarei zile lucrătoare, după ce Banca a constatat sau a fost notificată cu privire la operațiune. Excepție face cazul în care Banca are motive rezonabile să suspecteze că a fost comisă o fraudă și comunică aceste motive, în scris, autorității naționale relevante. După caz, Banca readuce contul de plăți debitat la starea în care s-ar fi aflat dacă operațiunea de plată neautorizată nu ar fi avut loc. Acesta se asigură, de asemenea, că data valutei creditării pentru contul de plăți al plătitorului nu este ulterioară datei la care suma a fost debitată.

**9.3.9.** Răspunsurile la contestațiile ce nu au obiect sau care au fost soluționate nefavorabil se transmit de către Bancă Clientului/Deținătorului de Card însoțite de probe ce dovedesc că tranzacția s-a finalizat (jurnalul electronic al ATM-ului sau chitanța eliberată de POS semnată de titularul Cardului, alte documente doveditoare primite de la comerciant). Din contul curent al Clientului/Deținătorului de Card se va debita automat comisionul de refuz nejustificat la plată prevăzut în LCS.

**9.3.10.** În cazul refuzurilor la plată sosite în decontare, inițiate pentru tranzacții de la terminalele altor bănci, în situația în care prin specificul refuzului mai există și alte căi de atac a deciziilor celeilalte bănci, Deținătorul de card va fi informat de îndată despre măsurile ce se vor lua în acest sens și de termenele posibile în vederea închiderii cazului.

#### **9.4. Comisioane și dobânzi aferente Cardurilor**

**9.4.1.** Banca are dreptul de a percepe Clientului taxe, comisioane, dobânzi, penalități prevăzute în LCS pentru emiterea, administrarea, reemiterea și reînnoirea Cardului, operațiuni curente, alte servicii (inițiere nejustificată refuzuri la plată), eliberare de numerar în regim de urgență sau eliberare Card în regim de urgență etc.

**9.4.2.** Nivelul taxelor, comisioanelor, penalităților și dobânzilor percepute de Bancă aferente operațiunilor cu carduri și pe care Clientul se obligă să le plătească sunt cele prevăzute în LCS.

**9.4.3.** Costurile datorate periodic de către Client pentru serviciile de plată se vor achita proporțional cu perioada, ce precede încetarea relațiilor contractuale cu Banca. În situația în care costurile au fost plătite în avans, acestea vor fi rambursate proporțional.

## **10. PACHETE DE PRODUSE ȘI SERVICII BANCARE**

### **10.1. Informații generale:**

**10.1.1.** Pot beneficia de pachetele tranzacționale clienții persoane juridice încadrați ca și companii mici și întreprinzători individuali, în conformitate cu reglementările interne ale Băncii.

**10.1.2.** Banca oferă condiții tarifare avantajoase la achiziționarea pachetului tranzacțional, față de achiziționarea individuală a produselor și serviciilor din care acesta este format. În plus, Banca poate acorda deținătorilor de pachete condiții tarifare avantajoase și pentru alte produse/servicii din oferta Băncii.

**10.1.3.** Tranzacțiile gratuite incluse în pachetul tranzacțional se referă la primele tranzacții efectuate într-o lună, în ordinea cronologică efectuate strict în/din conturile înrolate în pachetul tranzacțional. Numărul de tranzacții gratuite incluse în pachet nu se raportează de la o lună la alta.

**10.1.4.** Un client poate deține numai un singur pachet tranzacțional, indiferent de tipul lui.

**10.1.5.** Banca are dreptul:

**10.1.5.1.** De a nu mai oferi pachetul de produse/servicii sau orice produs/serviciu aferent a acestuia, în situația în care:

i. Clientul nu respectă obligațiile ce îi revin conform contractului-cadru încheiat cu Banca sau a oricarui alt formular/contract aferent serviciilor ce sunt reglementate suplimentar prin astfel de formulare/contracte;

ii. neplății la termen a comisionului de administrare aferent pachetului de servicii și produse contractat de Client, conform prevederilor din LCS.

**10.1.5.2.** De a actualiza la valorile standard, conform LCS în vigoare la data actualizării, valoarea comisioanelor și a dobânzilor aferente produselor/serviciilor ce au făcut parte dintr-un pachet, în cazul deciziei Băncii de a nu mai oferi pachetul de produse/servicii sau orice produs/serviciu în conformitate cu prevederile pct. 10.1.5.1 de mai sus.

**10.1.5.3.** De a modifica, în orice moment, structura pachetelor de produse și servicii contractate de Client;

**10.1.5.4.** De a elimina/înlocui anumite produse din pachetele contractate de clienți dacă acestea sunt eliminate/înlocuite din oferta Băncii la un anumit moment dat.

**10.1.5.5.** În situația în care Clientul nu deține suficient disponibil în conturile sale în vederea achitării costurilor pachetului/pachetelor contractate de Client, Banca își rezervă dreptul de a nu mai oferi pachetul de produse/servicii în cauză.

**10.1.5.6.** Orice modificare a structurii pachetelor de produse și servicii va fi comunicată Clientului la sediul unității teritoriale a Băncii, prin serviciul de Internet Banking (dacă Clientul deține acest serviciu) sau pe site-ul Băncii.

## **10.2. Achiziționarea pachetului tranzacțional:**

**10.2.1.** Achiziționarea Pachetului de produse și servicii bancare se face de către Client la solicitarea acestuia, prin Contractul specific pus la dispoziție de către Bancă. Acesta constituie cadrul contractual împreună cu prezentul document, Contractele specifice produselor și serviciilor incluse în pachet și Lista privind costurile standard ale Băncii pentru persoane juridice.

**10.2.2.** Condițiile minime ca pachetul să poată fi aprobat sunt: i) selectarea tuturor produselor obligatorii care compun pachetul; ii) achitarea debitelor restante față de Bancă aferente contului curent și produselor atasate contului curent până la data solicitării produsului, în cazul în care există astfel de situații .

**10.2.3.** Pachetul de produse și servicii va fi activat la solicitarea clientului astfel: i) la data achiziționării; ii) în prima zi a lunii următoare achiziționării acestuia, situație în care pachetul va rămâne inactiv în perioada cuprinsă de la data achiziției până la sfârșitul lunii curente.

**10.2.4.** La achiziționarea pachetului, clientul poate avea următoarele opțiuni: i) renunțarea la înrolare în pachetul de produse și servicii a produselor opționale din pachet, situație în care comisionului lunar de administrare pachet nu se diminuează, acesta se percepe conform LCS; ii) în cazul în care deține deja produse și servicii bancare, acestea vor putea fi incluse în cadrul pachetului, urmand ca celelalte produse și servicii care fac parte din pachet să fie puse la dispoziție în baza Contractului specific, iar comisionul lunar de administrare al pachetului este prevăzut în LCS. În această situație, comisioanele deja încasate pentru conturile curente/produsele individuale existente și incluse în pachetul de servicii și produse până la activarea acestuia, nu se vor returna.

## **10.3. Perioada de valabilitate a pachetului tranzacțional:**

**10.3.1.** Pachetul tranzacțional și condițiile tarifare specifice aferente acestuia sunt valabile timp de 12 luni de la data semnării Contractului specific. Pachetul tranzacțional și condițiile tarifare specifice aferente acestuia se prelungesc automat pe noi perioade de câte 12 luni în situația în care niciuna dintre părți (Bancă/Client) nu denunță în mod unilateral contractul ce are ca obiect Pachetul tranzacțional și condițiile tarifare specifice aferente acestuia.

## **10.4. Condiții specifice în legătură cu costurile aferente pachetului tranzacțional:**

**10.4.1.** Pentru pachetul de produse și servicii bancare achiziționat, Clientul va plăti lunar un comision de administrare aferent acestuia menționat în LCS, fiind exceptat de la plata comisionului standard aplicat fiecărui produs/serviciu individual în afara pachetului. Pentru serviciile incluse opțional în cadrul pachetului (alerte E-MAIL/SMS sau POS), Clientul va plăti comisionul standard aferent acestor servicii la care se va aplica un discount conform descrierii pachetelor din Contractul specific.

**10.4.2.** Clientul va achita Băncii comisionul de administrare lunară aferent pachetului tranzacțional pe întreaga perioadă de valabilitate a acestuia, începând din prima lună calendaristică în care a fost activat indiferent dacă toate produsele și serviciile componente sunt activate sau nu. Comisionul de administrare lunară se va percepe integral indiferent de data la care se activează sau se închide pachetul în cadrul lunii.

**10.4.3.** În cazul în care clientul optează pentru activarea pachetului tranzacțional în prima zi a următoarei luni calendaristice, comisionul de administrare lunară aferent pachetului, se va percepe începând cu luna activării acestuia, iar în luna curentă se vor percepe comisioanele standard pentru produsele și serviciile existente. În cazul în care clientul efectuează tranzacții înainte de data de activare a pachetului se vor aplica comisioanele standard conform Listei privind costurile standard ale Băncii pentru persoane juridice sau condițiile negociate cu Banca, dacă este cazul.

**10.4.4.** Clientul va achita comisionul lunar de administrare aferent pachetului de produse și servicii bancare în ultima zi lucrătoare a lunii pentru tipul de pachet activ la finalul lunii, din contul curent în LEI înrolat în pachet. În cazul în care pachetul are atasate mai multe conturi curente, comisionul de administrare lunară se va percepe automat din oricare din conturile curente înrolate în pachet, în ordinea de colectare: cont curent lei, cont curent valută, ulterior, și din alte conturi de disponibil ale clientului altele decât cele atasate pachetului. În cazul în care nu există disponibil în conturile în LEI, comisionul se va achita oricând va exista sold disponibil, prin debitare automată a conturilor curente în valută prin efectuarea schimbului valutar în LEI, la cursul de schimb practicat de Bancă în ziua perceperii comisionului.

**10.4.5.** Banca va reține orice sume din conturile curente ale Clientului sau orice sume ce urmează să fie încasate în conturile curente ale acestuia, până la concurența comisionului de administrare lunară aferent pachetului de produse și servicii bancare, scadent și neonorat de acesta, indiferent de valuta în care restantele și/sau sumele reținute sunt exprimate, cu aplicarea cursului de schimb practicat de Bancă din ziua efectuării respectivei tranzacții. În situația în care moneda oricărui astfel de cont diferă de moneda în care sunt exprimate obligațiile, Banca este mandatată expres de către Client în vederea efectuării conversiei valutare, la cursul de schimb practicat de Banca (cursul la care Banca poate efectua conversia valutara a monedei în care este denominată obligația cu moneda contului respectiv), a sumei exprimate în moneda obligațiilor respective, precum și în vederea debitării contului respectiv cu costul aferent conversiei.

**10.4.6.** Comisionul de administrare lunară nu va fi perceput în cazul deținerii pachetului START în situația în care este îndeplinită condiția de realizarea a rulajul creditor prin conturile curente deschise la Banca Comercială Intesa Sanpaolo România S.A. conform prevederilor din LCS și a contractului specific.

**10.4.7.** Pentru celelalte servicii/produse de care beneficiază sau tranzacții efectuate în afara pachetului tranzacțional sau în afara datei de valabilitate a pachetului sau tranzacțiile efectuate din alte conturi curente ale clientului neincluse în pachetul tranzacțional se vor aplica comisioanele standard conform Listei privind costurile standard ale Băncii pentru Persoane Juridice sau condițiile negociate cu Banca, dacă este cazul.

#### **10.5. Modul de stabilire a rulajului creditor:**

**10.5.1.** Rulajul creditor în baza căruia se aplică excepția de plată a comisionului de administrare lunară se calculează pentru luna calendaristică în curs, în ultima zi lucrătoare a lunii, luând în calcul depunerile de numerar, încasările intrabancare și interbancare în LEI și valută în conturile curente deschise la Bancă. Sunt excluse transferurile între conturile proprii, deschise la Bancă, depozitele lichidate, sumele rezultate din schimburi valutare sau trageri din creditele acordate de Bancă.

#### **10.6. Extraopțiuni ce pot fi atașate pachetului tranzacțional:**

**10.6.1.** Extraopțiunea include un anumit număr de tranzacții gratuite care poate fi atașată unui pachet de produse și servicii bancare, pentru care Clientul va plăti lunar un comision aferent extraopțiunii conform LCS indiferent dacă numărul de tranzacții incluse în cadrul extraopțiunii solicitate a fost efectuat.

**10.6.2.** Extraopțiunile pot fi adăugate oricărui pachet activ sub condiția ca tranzacțiile la care fac referire să poată fi efectuate din conturile curente incluse în pachet.

**10.6.3.** Clientul poate opta pentru una sau mai multe extraopțiuni, dar în cadrul unei extraopțiuni aferente unui anumit tip de tranzacții, se poate opta numai pentru o singură variantă în același timp.

**10.6.4.** Tranzacțiile incluse în cadrul extraopțiunilor se referă la primele tranzacții efectuate într-o lună, în ordinea cronologică, efectuate strict în/din conturile înrolate în cadrul pachetului tranzacțional. Numărul de tranzacții nu se reportează de la o lună la alta.

**10.6.5.** Clientul are posibilitatea de a opta pentru activarea extraopțiunii astfel: i) la data semnării cererii de atașare a extraopțiunii ii) în prima zi a lunii următoare, situație în care până la sfârșitul lunii curente, extraopțiunea va fi inactivă. În cazul în care, ulterior setării unei extraopțiuni cu valabilitate în viitor, se va solicita până la activarea acelei extraopțiuni activarea unei alte extraopțiuni cu activare de la data solicitării, acea extraopțiune va fi valabilă numai pentru luna în curs, iar pentru menținerea acesteia și în lunile viitoare, va fi necesară solicitarea reactivării acesteia în luna următoare prin semnarea documentației specifice.

**10.6.6.** Dezactivarea extraopțiunilor se va efectua la solicitarea clientului în următoarele situații: i) în cazul renunțării la opțiunea selectată anterior în favoarea altei opțiuni; ii) în cazul renunțării la opțiunea selectată anterior fără a alege o altă extraopțiune; iii) în cazul renunțării la pachetul de produse și servicii bancare.

**10.6.7.** Comisionul lunar aferent extraopțiunii se va percepe pe întreaga perioadă de valabilitate a acesteia, începând din prima lună calendaristică în care a fost activată și atașată pachetului. Comisionul lunar se va percepe integral indiferent de data la care se activează sau se dezactivează extraopțiunea în cadrul lunii.

**10.6.8.** În cazul în care clientul optează pentru activarea extraopțiunii din prima zi a următoarei luni calendaristice, comisionul lunar de extraopțiune se va percepe începând cu luna activării acesteia. În cazul în care clientul efectuează tranzacții aferente extraopțiunii selectate înainte de data de activare a acesteia se vor aplica comisioanele standard conform Listei privind costurile standard ale Băncii pentru Persoane Juridice sau condițiile negociate cu Banca, dacă este cazul.

**10.6.9.** Clientul va achita comisionul lunar aferent extraopțiunii în ultima zi lucrătoare a lunii, din contul curent în LEI înrolat în pachet, iar în situația în care pachetul are atașate mai multe conturi curente sunt aplicabile prevederile de la art. 10.4.4 din prezentele CGA.

**10.6.10.** Pentru încasarea comisionului aferent extraopțiunii, Banca va aplica prevederile art. 10.4.5 din prezentele CGA.

**10.6.11.** Se vor aplica comisioanele standard conform LCS sau condițiile negociate cu Banca, dacă este cazul, în următoarele situații: i) numărul tranzacțiilor efectuate depășește numărul tranzacțiilor incluse în extraopțiune; ii) tranzacțiile au fost efectuate în afara datei de valabilitate a extraopțiunii; iii) tranzacțiile au fost efectuate din alte conturi curente ale clientului care nu au fost incluse în pachetul tranzacțional.

**10.7. Modificarea pachetului tranzacțional la inițiativa clientului:**

**10.7.1.** Clientul poate solicita modificarea pachetului de produse și servicii acestuia astfel: i) adăugarea sau dezactivarea unei extraopțiuni ii) adăugarea sau dezactivarea unui produs/ serviciu opțional aferent pachetului tranzacțional ales conform descrierii din Contractul specific.

**10.7.2.** În cazul în care Clientul solicită renunțarea la anumite produse/servicii dintr-un pachet tranzacțional, pentru produsele/serviciile menținute în acesta, Banca continuă să perceapă comisioanele aferente pachetului respectiv.

**10.7.3.** În cazul în care clientul dorește înlocuirea contului/lor curente înrolate în pachet, acest lucru va fi posibil prin închiderea pachetului existent și deschiderea unui nou pachet în care vor fi înrolate noile conturi.

**10.7.4.** Clientul poate opta pentru modificarea pachetului tranzacțional, iar acest lucru va fi posibil prin închiderea pachetului existent și deschiderea unui nou pachet.

**10.7.5.** Produsele din pachetul inițial vor putea fi înrolate în noul pachet, respectiv în cazul în care clientul dorește modificarea unui pachet, produsele deținute în pachetul anterior, dacă sunt în structura pachetului nou ales, vor fi integrate în pachetul nou. În cazul în care un produs/serviciu din cadrul unui pachet este transferat în cadrul altui pachet contractat de către Client, produsul/serviciul respectiv se supune termenilor și condițiilor aplicabile noului pachet de produse. Produsele și serviciile deținute în pachetul anterior care nu se regăsesc în structura pachetului nou ales, vor continua să funcționeze în mod individual, Clientul datorând Băncii nivelul standard al comisioanelor conform Lista privind costurile standard ale Băncii pentru Persoane Juridice. În cazul în care clientul dorește închiderea acestor produse și serviciilor componente ale pachetului va trebui să solicite acest lucru pe formularele Băncii pentru fiecare produs în parte.

**10.7.6.** În ultima zi lucrătoare a lunii în cadrul căreia s-a solicitat modificarea pachetului tranzacțional clientul va plăti următoarele costuri: i) comision lunar de administrare aferent noului pachet tranzacțional deschis ii) după caz, comisioanele aferente produselor și serviciilor deținute în pachetul tranzacțional anterior care nu se regăsesc și/sau nu au fost incluse în structura pachetului tranzacțional nou ales și pentru care nu s-a solicitat închiderea.

**10.8. Modificarea pachetului la inițiativa Băncii:**

**10.8.1.** Banca poate modifica structura pachetelor tranzacționale de produse și servicii contractate de către Client prin: i) decizia de modificare a structurii pachetului sau ii) eliminarea de la vânzare a unor pachete.

**10.8.2.** Banca va comunica decizia sa Clientului prin serviciul de Internet Banking (dacă Clientul deține acest serviciu) sau pe site-ul Băncii.

**10.8.3.** Banca va notifica Clientul cu privire la modificarea structurii pachetului sau încetarea valabilității pachetului tranzacțional cu 2 luni înainte de modificarea sau dezactivarea acestuia. Produsele și serviciile din pachetul dezactivat sau care nu mai intră în noua structură a pachetului vor continua să funcționeze în mod individual, Clientul datorând Băncii nivelul standard al comisioanelor conform Listei privind costurile standard ale Băncii pentru Persoane Juridice. În cazul în care clientul dorește închiderea acestor produse și servicii componente va trebui să solicite acest lucru prin completarea formularelor specifice puse la dispoziție de către Banca pentru fiecare produs în parte.

**10.8.4.** De asemenea, Clientul va putea opta pentru deschiderea unui nou pachet tranzacțional din oferta Băncii la acel moment și va putea înrola produsele din pachetul inițial în noul pachet, produsul/serviciul respectiv urmând să se supună termenilor și condițiilor din Condițiile specifice aplicabile noului pachet tranzacțional.

**10.9. Includerea pachetului:**

**10.9.1.** Banca poate opri furnizarea pachetului în oricare din următoarele cazuri: i) Clientul nu își respectă obligațiile contractuale conform prezentului document; Banca are dreptul de a nu mai oferi pachetul de produse și servicii bancare în situațiile menționate la art. 10.1.5 cu precizarea că înregistrarea restanței la plata a comisionului de administrare lunară a pachetului pentru o perioadă de 2 luni va implica dezactivarea automată a acestuia, iar produsele și serviciile din pachet vor continua să funcționeze în mod individual. În acest caz Clientul datorează Băncii nivelul standard al comisioanelor conform Lista privind costurile standard ale Băncii pentru Persoane Juridice.



- 10.9.2.** În cazul în care Banca decide eliminarea din oferta sa, pachetul de produse și servicii bancare (conform art. 10.1.5.4 de mai sus), Banca va notifica Clientul cu 2 luni înainte de eliminarea acestuia din oferta Băncii.
- 10.9.3.** În cazul închiderii pachetului la inițiativa clientului, produsele și serviciile din pachet vor continua să funcționeze în mod individual, Clientul datorând Băncii nivelul standard al comisiunilor conform Listei privind costurile standard ale Băncii pentru persoane juridice începând din luna în care clientul a solicitat închiderea pachetului. În cazul în care clientul dorește închiderea produselor și serviciilor componente ale pachetului va trebui să solicite acest lucru prin completarea formularelor specifice puse la dispoziție de către Banca, pentru fiecare produs în parte.
- 10.9.4.** Clientul poate solicita în scris renunțarea la pachetul tranzacțional, caz în care va trebui să achite, la data închiderii pachetului, integral comisionul lunar de administrare de pachet aferent lunii în cadrul căreia se încheie pachetul. De asemenea, în cazul în care pachetul se încheie în primele 6 luni de la contractare, Clientul va trebui să plătească, la data închiderii pachetului, un comision de închidere pachet conform Listei privind costurile standard ale Băncii pentru Persoane Juridice.

## **11. PRODUSE DE ECONOMISIRE**

- 11.1.** Banca poate constitui depozite la termen și alte produse de economisire destinate depozitării de fonduri pentru anumite perioade de timp, fonduri provenite din contul curent al Clientului sau din alte conturi deschise pe numele Clientului.
- 11.2.** Banca este instituție de credit participantă la Fondul de Garantare a Depozitelor în Sistemul Bancar (denumit "FGDB"). Sumele depuse în conturile deschise la Bancă fac obiectul garanției de către Fondul de Garantare a Depozitelor în Sistemul Bancar în condițiile prevăzute de legislația din domeniul garanției depozitelor în sistemul bancar. În temeiul prezentelor CGA Titularul de cont confirmă faptul că a luat la cunoștință de prevederile legislative referitoare la limitele și condițiile de garantare a depozitelor de către Fondul de Garantare a Depozitelor în Sistemul Bancar.
- 11.3.** Clientul este informat cu privire la faptul că depozitele garantate prin Fondul de Garantare a Depozitelor Bancare, în limita echivalentului sumei de 100.000 de EUR, nu fac obiectul recapitalizării interne, în cazul intervenirii unei proceduri de rezoluție bancară conform dispozițiilor Legii nr.312/2015 privind redresarea și rezoluția instituțiilor de credit și a firmelor de investiții, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative în domeniul financiar coroborate cu prevederile Legii nr.311/2015 privind schemele de garantare a depozitelor și Fondul de Garantare a Depozitelor Bancare. În cazul intervenirii unei astfel de proceduri, Banca nu va fi răspunzătoare față de creanțele Clientului care exced sumei garantate de FGDB și care ar putea face obiectul recapitalizării interne în sensul reducerii, convertirii sau anulării acestor creanțe, conform măsurilor dispuse de autoritatea competentă.
- În înțelesul prezentei clauze "rezoluția bancară" și "recapitalizarea internă" sunt definite după cum urmează: (i) rezoluția bancară reprezintă un proces de restructurare a unei instituții de credit, ce urmărește asigurarea continuității funcțiilor critice oferite clienților săi, restabilirea viabilității sale, lichidarea părții reziduale a acesteia prin procedurile normale de insolvență în condițiile menținerii stabilității financiare. Procesul este gestionat de o autoritate desemnată de legiuitor în acest scop, care dispune de un set de instrumente și competențe specific; (ii) recapitalizarea internă, care are aplicabilitate în toate țările Uniunii Europene, este instrumentul prin care autoritatea de rezoluție exercită competențe de reducere a valorii și/sau de conversie a anumitor datorii ale instituției de credit supuse rezoluției, pentru a absorbi pierderile și a recapitaliza instituția în măsură suficientă pentru a se conforma cerințelor de autorizare.
- 11.4.** Depozitele clienților aflați în relații speciale cu Banca se supun reglementărilor legale în materie.
- 11.5.** Banca va aduce la cunoștința Clientului, prin afișare la sediile unităților teritoriale ale sale, Lista Depozitelor Negarantate, informațiile referitoare la garantarea depozitelor, obligațiile deponenților, plafoanele de garantare, precum și informațiile privind calculul, plata și încasarea compensațiilor.
- 11.6.** Clienții persoane juridice au obligația ca în termen de maxim 30 (treizeci) de zile de la data schimbării încadrării în categoria depozitelor garantate/negarantate să notifice Băncii această modificare.
- 11.7.** În concordanță cu propria politică de afaceri, Banca își rezervă dreptul de a stabili condițiile, limitele minime și/sau maxime pentru sumele și/sau perioadele de constituire a produselor de economisire.
- 11.8.** Produsele de economisire se vor constitui în baza documentelor specifice încheiate între Bancă și Client, în care se vor reglementa următoarele, fără a avea caracter limitativ: valuta, suma, rata dobânzii și durata produselor de economisire. Pe durata de constituire a depozitului la termen, Clientul renunță la drepturile sale de a dispune de fondurile constituite sub formă de depozit, dacă nu a convenit altfel cu Banca.
- 11.9.** Depozitele la termen sunt produse de economisire deschise în numele Clientului, pe o perioadă determinată, solicitată de acesta. Clientul poate opta pentru un produs de depozit cu dobândă fixă sau cu dobândă variabilă, în funcție de caracteristicile produselor oferite de Bancă.

- 11.10.** Depozitele la termen se pot constitui cu sau fără prelungire automată. Prolungirea automată a depozitului la termen presupune că, la expirarea perioadei pentru care s-a constituit depozitul anterior, Banca va reînnoi depozitul prin constituirea automată a unui nou depozit pe o perioadă de timp similară cu cea a depozitului anterior. Fiecare nou depozit la termen ce se constituie în situația prelungirii automate va fi în sumă egală cu suma depozitului anterior (suma depozitată inițial la care se adaugă eventualele dobânzi plătite și capitalizate, în funcție de opțiunea Clientului). În situația în care a fost convenită reînnoirea automată a depozitului la termen, aceasta se va efectua de către Bancă în condițiile cuprinse în prezentele CGA și în cuprinsul formularului specific semnat cu Clientul, până la primirea din partea Clientului a unei solicitări scrise contrare.
- 11.11.** Pentru fiecare tip de produse de economisire, Banca bonifică dobânda, aceasta variind în funcție de tipul, durata de depozitare și valuta în care se constituie acesta. În situația reînnoirii automate a depozitului la termen, rata anuală a dobânzii aferentă acestuia va fi actualizată pentru fiecare nouă perioadă de depozitare la nivelul ratei anuale a dobânzii practicate de Bancă la momentul reînnoirii automate, pentru acel tip de depozit. Clientul se poate informa cu privire la nivelul ratei anuale a dobânzii aplicate de Bancă depozitului reînnoit automat, prin consultarea site-ului oficial al Băncii, la sediile unităților teritoriale ale acesteia sau prin apelarea serviciului Call-Center la 0800 800888.
- 11.12.** Depozitele la termen se pot constitui cu sau fără capitalizarea dobânzii. Cu excepția depozitelor cu capitalizarea dobânzii, pentru celelalte tipuri de depozite la termen, sumele provenite din dobânzile acumulate se vor vira (diminuate cu impozitele și taxele legale aplicabile) în contul curent al Clientului deschis la Bancă, cont menționat în cuprinsul formularului specific.
- 11.13.** În temeiul prezentelor CGA și a formularelor specifice semnate de Client cu Banca persoanele autorizate să dispună de fondurile din contul curent al Clientului deschis la Bancă sunt împuternicite să dispună și de fondurile constituite sub formă de depozit/produse de economisire, cu excepția cazului în care Clientul dispune altfel prin documente corespunzătoare depuse la Bancă.
- 11.14.** Fiecărui produs de economisire constituit prin intermediul serviciului I-B@ank i se atribuie o referință unică, menționată în dreptul fiecărui produs, atât în extrasul de cont, cât și la fiecare afișare a depozitului în ecranele I-B@nk. Pentru constituirea unor produse de economisire prin intermediul serviciului I-B@nk, Clientul completează în aplicație solicitarea și autorizează tranzacția.
- 11.15.** În situația în care Clientul dorește lichidarea unui produs de economisire prin intermediul aplicației Internet Banking, acesta va completa în aplicație solicitarea și va autoriza tranzacția. Operațiunea de lichidare a produsului de economisire astfel autorizată se va concretiza prin transferul soldurilor depozitului respectiv către contul curent al Clientului.
- 11.16.** În situația în care Clientul îndeplinește condițiile pentru constituirea/lichidarea produsului de economisire, solicitarea sa va fi implementată automat până la sfârșitul zilei lucrătoare respective, cu respectarea cut-off times prevăzute în LCS sau în cursul zilei lucrătoare următoare solicitării, în situația în care solicitarea Clientului a fost autorizată într-o zi nelucrătoare sau în afara cut-off times. În situația în care Clientul nu îndeplinește condițiile pentru constituirea/lichidarea produsului de economisire, solicitarea sa nu va fi procesată, Clientul fiind informat printr-un mesaj de notificare cu referire la motivul neprocesării tranzacției, mesaj transmis prin intermediul aplicației I-B@nk.

## **12. SERVICIUL ALERTE E-MAIL/SMS**

### **12.1. Informații generale**

- 12.1.1.** Banca pune la dispoziție Serviciul ALERTE E-MAIL/SMS la cererea Clientului în baza unui abonament. Acest serviciu oferă Clientului posibilitatea primirii informațiilor prin mesaje transmise de către Bancă pe adresa de e-mail și/sau prin intermediul mesajelor SMS transmise direct pe numărul de telefon național, indicate pe proprie răspundere de către Client în documentația specifică serviciului care va pusă la dispoziție de către Bancă.
- 12.1.2.** Un abonament pentru serviciul ALERTE E-MAIL/SMS poate fi activat pentru un singur număr de telefon mobil sau pentru o singură adresă de e-mail și poate furniza informații pentru 1 până la 10 conturi. Pentru un număr de telefon suplimentar sau adresă de e-mail suplimentară, Clientul poate opta pentru un nou abonament.
- 12.1.3.** Un abonament lunar la serviciul ALERTE E-MAIL/SMS include un număr maxim de 20 e-mail-uri sau 20 de SMS-uri care se numără cronologic în funcție de operațiunile efectuate pe oricare din conturile incluse în abonament. În cazul în care este depășit numărul de e-mailuri incluse în abonament, Banca nu va percepe comision pentru e-mailurile transmise suplimentar. În cazul în care se depășește numărul de SMS-uri incluse în abonament, Banca va percepe comisioane Clientilor pentru fiecare SMS trimis suplimentar conform LCS
- 12.1.4.** Informările se transmit în zilele bancare lucrătoare, de luni până vineri, în intervalul orar 09:00 – 18:00. Excepție fac informările privind tranzacțiile cu cardurile care se transmit prin E-MAIL/SMS la momentul efectuării acestora, 24 de ore din 24.
- 12.1.5.** În cazuri excepționale, atunci când încasările nu se pot finaliza până la ora 18.00, Clientul va

primi alertele în următoarea zi bancară lucrătoare, în intervalul orar menționat.

**12.1.6.** Mesajele primite de la Bancă au caracter strict informativ, iar în cazul inadvertențelor, primează operațiunile înregistrate în extrasul de cont.

## **12.2.** Caracteristicile Serviciului ALERTE E-MAIL/SMS

**12.2.1.** Prin plata unui abonament Clientul va beneficia de una din metodele de comunicare: E-mail sau SMS. În cazul în care se dorește accesarea ambelor metode de comunicare Clientul va plăti contravaloarea a 2 (două) abonamente. Abonamentul se activează/dezactivează în maxim 24 de ore de la momentul completării documentației specifice acestuia în unitatea teritorială.

**12.2.2.** Serviciul ALERTE E-MAIL/SMS include următoarele informații:

- Alerte privind încasarile prin ordine de plată/instrumente de debit (cec, bilet la ordin, cambie) și pentru încasarile în valută prin ordine de plată  $\geq$  100 RON sau echivalentul în valută;
- Alerte privind plățile prin ordine de plată/ instrumente de debit (cec, bilet la ordin, cambie)/ debitare directă și pentru plățile în valută prin ordine de plată  $\geq$  100 RON sau echivalentul în valută;
- Alerte BO/Cec/Cambii primite la plată;
- Alerte BO/Cec/Cambii plătite;
- Alerte pentru BO/Cec/Cambii primite la plată și refuzate;
- Alerte privind instrucțiunile Direct Debit primite la plată;
- Alerte privind instrucțiunile Direct Debit plătite;
- Alerte privind instrucțiunile Direct Debit primite la plată și refuzate;
- Alerte privind depozitele ajunse la maturitate;
- Alerte privind tranzacții efectuate cu cardul de debit/credit la ATM, POS și pe internet  $\geq$  50 RON;
- Alerte privind anulările tranzacțiilor efectuate cu cardul de debit/credit la ATM, POS și pe internet  $\geq$  50 RON sau echivalentul în valută;
- Alerte privind disponibilul în conturile curente  $\geq$  100 RON sau echivalentul în valută.

**12.2.3.** Echivalentul în valută pentru limitele stabilite de Client prin formulare specifice se calculează la cursul oficial BNR din data efectuării tranzacției ce face obiectul alertei.

**12.2.4.** Alertele privind disponibilul existent în cont se transmit dimineața conform frecvenței selectate de Client, iar restul alertelor se transmit la momentul avizării operațiunilor de către Bancă.

**12.2.5.** Alertele pentru operațiunile efectuate prin intermediul cardurilor se transmit la momentul efectuării acestora. Pentru tranzacțiile internaționale efectuate cu cardul, alertele vor include suma și valută de la data realizării tranzacțiilor. Nu se transmit informații (alerte) pentru transferurile între conturile proprii ale Clientului.

**12.2.6.** Clienții pot personaliza abonamentul la serviciul ALERTE E-MAIL/SMS la ghișeele Băncii prin semnarea documentației specifice.

**12.2.7.** Banca nu va transmite alerte pentru tranzacțiile efectuate cu cardul în regim offline (tranzacții permise de regulamentele internaționale Visa/Mastercard la anumite tipuri de comercianți și în anumite limite, realizate fără verificarea prealabilă a stării cardului și a disponibilităților existente în cont).

## **12.3.** Comisioane

**12.3.1.** Comisioanele pentru abonamentele aferente utilizării serviciului ALERTE E-MAIL/SMS se rețin automat din contul curent de lei și/sau valută al Clientului, utilizând cursul oficial de schimb BNR valabil în ziua perceperii acestora. Comisioanele pentru abonamente se rețin lunar Clienților, în ultima zi din lună pentru luna în curs. În cazul în care un Client solicită închiderea conturilor curente sau renunță la serviciul ALERTE E-MAIL/SMS în cursul lunii, acestuia i se va percepe valoarea abonamentului pe întreaga lună, nu doar pentru perioadă în care a funcționat abonamentul precum și contravaloarea comisioanelor pentru eventualele SMS-uri suplimentare. Clientul va plăti Băncii abonamentul lunar indiferent dacă a utilizat sau nu serviciul pentru care acesta și-a exprimat opțiunea. Comisionul pentru abonament este datorat începând cu luna încheierii prezentei Convenții, accesări serviciului indiferent de numărul de zile în care serviciul a fost activ în cursul lunii respective.

**12.3.2.** În cazul în care Clientul nu achită timp de o lună contravaloarea abonamentului și eventualele comisioane datorate pentru SMS-uri suplimentare, din lipsa de disponibil sau alte motive, Banca va putea sista furnizarea informațiilor fără punerea în întârziere și fără nicio formalitate prealabilă. Reactivarea se va face numai după plată datorită referențelor serviciului către Bancă în baza unei cereri scrise depusă de către Client la ghișeele Băncii.

**12.3.3.** Comisiunile pentru serviciile prestate sunt cele specificate în Anexa „Lista privind costurile standard ale Băncii - Persoane Juridice/Entități Economice” afisată la sediile Băncii și pe pagina web [www.intesasanpaolobank.ro](http://www.intesasanpaolobank.ro).

#### **12.4. Răspunderea părților**

**12.4.1.** Prin documentația semnată, Clientul mandatează Banca Comercială Intesa Sanpaolo România S.A. să transmită E-MAILuri/SMS-uri pentru tranzacțiile efectuate fără a fi necesare instrucțiuni suplimentare

**12.4.2.** Clientul poartă întreaga răspundere pentru corectitudinea datelor de identificare furnizate către Banca în baza documentației specifice serviciului (Codurile IBAN, denumirea cardului, numele și prenumele înscrise pe card, etc.) și pentru existența fondurilor suficiente în cont pentru reținerea abonamentului lunar și costurilor suplimentare.

**12.4.3.** Banca nu își asumă nici o răspundere pentru erorile de transmitere care pot apărea, în afara cazului în care acestea se datorează exclusiv culpei Băncii.

**12.4.4.** Banca nu răspunde de prejudiciile directe/indirecte produse Clientului ca urmare a utilizării serviciului ALERTE E-MAIL/SMS, Clientul fiind singurul responsabil pentru riscurile ce pot decurge din accesarea e-mailului și/sau a sms-urilor de către terțe persoane și implicit accesul acestora la conținutul confidențial al e-mailurilor și sms-urilor primite de la Bancă, inclusiv în caz de pierdere, furt a dispozitivelor prin intermediul cărora Clientul primește comunicările de la Bancă, ori în cazul accesului nepermis/neautorizat al terților la aceste dispozitive.

#### **12.5. Durata, modificarea și încetarea aplicării termenilor și condițiilor pentru serviciul ALERTE E-MAIL/SMS**

**12.5.1.** Serviciul ALERTE E-MAIL/SMS se activează pe o durată nedeterminată de timp, începând cu data accesării acestuia

**12.5.2.** Banca poate aduce modificări prezențelor condițiilor și/sau taxelor și comisiunelor aferente serviciului de ALERTE E-MAIL/SMS pe parcursul derulării acestuia, cu un preaviz de 2 (două) luni calculat de la data transmiterii către Client a notificării scrise în acest sens. În cazul în care Clientul nu acceptă modificările comunicate de către Bancă, acesta are dreptul de a denunța unilateral încetarea serviciului ALERTE E-MAIL/SMS până la data propusă pentru intrarea în vigoare a modificărilor. Neprimirea de către Banca a unui răspuns din partea Clientului, până la data propusă pentru intrarea în vigoare a modificărilor, va fi considerată acceptare tacită de către acesta a noilor condiții contractuale. Termenul de 2 (două) luni nu se va aplica modificărilor impuse prin aplicarea unor noi prevederi legale, astfel de modificări aplicându-se în funcție de data intrării în vigoare a reglementărilor legale respective.

**12.5.3.** În cazul în care Clientul dorește schimbarea numărului de telefon mobil comunicat pentru primirea informațiilor, este necesar ca acesta să completeze la ghișeele Băncii documentația privind înlocuirea numărului de telefon mobil indicat inițial, număr către care nu se vor mai transmite informațiile.

**12.5.4.** Clienții au posibilitatea de a opta pentru alerte suplimentare față de cele selectate inițial, de a mări limita de sumă standard pentru alertele privind încasarile și platile în lei/valută și tranzacțiile cu cardurile, precum și de a renunța la anumite opțiuni, prin completarea documentației specifice la ghișeele Băncii.

**12.5.5.** Serviciul încetează de drept la data închiderii relației cu Banca, fără a mai fi necesare notificări prealabile sau ulterioare din partea Băncii.

**12.5.6.** Clientul poate denunța unilateral serviciul de ALERTE E-MAIL/SMS în orice moment după activarea serviciului și fără a se aplica un comision penalizator sau orice altă taxă. Denunțarea se poate realiza numai cu îndeplinirea prealabilă a obligației de achitare integrală a abonamentului pentru luna în curs și a contravalorii comisiunelor pentru eventualele SMS-uri suplimentare. În acest scop, Clientul se va prezenta la Bancă și va completa formularul specific furnizat de Bancă.

**12.5.7.** Banca poate denunța unilateral serviciul de ALERTE E-MAIL/SMS în baza unei notificări scrise comunicate Clientului cu 2 (două) luni înainte de data efectivă de încetare.

**12.5.8.** Banca își rezervă dreptul de a rezilia serviciul de ALERTE E-MAIL/SMS oricând pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor asumate de Client prin prezentul document, ulterior notificării în scris a Clientului. Acesta va fi considerat desființat de drept în termenul specificat în notificare, fără a fi nevoie de îndeplinirea unei alte formalități legale.

**12.6.** La solicitarea Clientului, Banca acordă informații privind serviciul Alerta E-MAIL/SMS, la telefon 0800 800 888 (gratuit, apelabil din orice rețea de telefonie din România) de luni până vineri între orele 08:00 – 20:00.

### **13. CONTUL DE CAPITAL SOCIAL/PATRIMONIU ÎNIIAL**

- 13.1.** Banca poate deschide conturi de capital social/patrimoniu inițial în favoarea persoanelor juridice rezidente (a fondatorilor acesteia) care au obligația legală de a depozita capitalul social/patrimoniul inițial minim la o instituție de credit înainte de a dobândi personalitate juridică conform legislației în vigoare.
- 13.2.** Banca va deschide conturi de capital social/patrimoniu inițial doar în condițiile în care i se vor prezenta documentele originale doveditoare ale înființării persoanei juridice și se vor depune copii certificate în acest sens (ex: act constitutiv, statut, etc.), precum și documente din care să rezulte suma exactă și moneda în care este exprimat capitalul social/patrimoniul inițial ce se va depune, modalitatea de plată a acestuia, fondatorii persoanei juridice, persoana/persoanele nominalizată/e ca persoana autorizată să dispună de fondurile din contul de capital social/patrimoniu inițial deschis la Bancă, precum și datele de identificare și speciemenle de semnătură ale acestora.
- 13.3.** Ulterior deschiderii contului de capital social/patrimoniu inițial și primirea sumei corespunzătoare acestuia de la fondatori, Banca va bloca fondurile din contul respectiv și va elibera împuternicitului contului de capital social/patrimoniu inițial deschis o confirmare scrisă a operațiunii de constituire a contului de capital social/patrimoniu inițial. În situația în care, până la momentul înregistrării în condițiile legii a entității pentru care s-a deschis contul de capital social/patrimoniu inițial, fondatorii decid că entitatea nu se va mai înființa, furnizând Băncii dovezi în acest sens, doar împuterniciții să dispună de sumele aflate în respectivul cont sunt autorizați să dispună de fondurile aferente, acestea restituindu-se fondatorilor conform deciziei acestora.
- 13.4.** Persoanele împuternicite să dispună de sumele aflate în contul de capital social/patrimoniu inițial nu vor putea substitui alte persoane care să dispună asupra contului respectiv, împuterniciții neputând fi schimbați decât cu acordul tuturor fondatorilor persoanei juridice.
- 13.5.** Fondurile din contul de capital social/patrimoniu inițial nu sunt purtătoare de dobândă.
- 13.6.** Ulterior dobândirii personalității juridice, persoana juridică (prin fondatori sau administratori) va pune la dispoziția Băncii în cel mai scurt timp posibil, în original, dovada obținerii personalității juridice și va depune o copie a documentului de înregistrare în registrele prevăzute de legislația în vigoare. În temeiul acestor documente, în funcție de hotărârea organului statutar competent al persoanei juridice, Banca fie va deschide acesteia un cont curent în condițiile precizate în prezentele CGA (cont curent în care vor transfera fondurile existente în contul de capital social/patrimoniu inițial), fie va plăti sau transfera fondurile din contul de capital social/patrimoniu inițial în contul curent deschis la o altă bancă, în ambele situații contul de capital social/patrimoniu inițial închizându-se.
- 13.7.** În situația în care în termen de 1 (unu) an de la data constituirii contului de capital/patrimoniu inițial Banca nu primește confirmarea dobândirii personalității juridice, precum și în cazul în care în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii confirmării dobândirii personalității juridice Banca nu primește un ordin satisfăcător din partea organului statutar competent al persoanei juridice cu privire la destinația fondurilor din contul de capital social/patrimoniu inițial deschis, Banca poate închide respectivul cont, fără nici o justificare sau altă formalitate prealabilă, cu un preaviz de 30 (treizeci) de zile calendaristice calculat de la data transmiterii unei comunicări scrise în acest sens către oricare dintre împuterniciții de a dispune de cont sau fondatori (la ultima adresă comunicată Băncii). În situația în care în perioada de preaviz dată de Bancă în ceea ce privește închiderea contului, Banca nu primește nici un fel de instrucțiune din partea acestora privind modul de tratare a soldului contului vizat, aceasta va transfera sumele în cauză într-un cont colector, unde le va contabiliza pe perioada stabilită de lege, sumele respective nefiind purtătoare de dobândă.
- 13.8.** În situația în care Banca închide contul de capital social/patrimoniu inițial ca urmare a neprimirii în termen de 1 (unu) an a confirmării dobândirii personalității juridice, închiderea contului de capital social/patrimoniu inițial se va comunica de Bancă și instituției competente de a dispune dobândirea personalității juridice și înregistrarea persoanelor juridice în registrele prevăzute de lege. Comunicarea se va efectua pe cheltuiala fondatorilor care au deschis contul de capital social/patrimoniu inițial, deducându-se din fondurile ce se vor transfera din contul capital social/patrimoniu inițial ce urmează a se închide.

#### **14. SCRISORI DE GARANȚIE BANCARĂ**

- 14.1.** La solicitarea Clientului, Banca poate emite o scrisoare de garanție Bancară sau o altă formă de garantare în numele sau contul Clientului. Emiterea unei scrisori de garanție bancară sau a oricărei forme de garantare (inclusiv asumarea unor angajamente pentru și în numele Clientului) se va efectua cu respectarea de către Client a tuturor condițiilor solicitate de Bancă.
- 14.2.** În situația emiterii unei forme de garantare în numele sau contul Clientului, Banca va efectua plata aferentă acesteia în situația neîndeplinirii de către Client a obligațiilor garantate și doar la cererea scrisă a beneficiarului garanției. În aceste situații Clientul are obligația de a rambursa imediat Băncii toate sumele plătite de aceasta în baza garanției emise împreună cu toate costurile sau cheltuielile efectuate de Bancă legate de aceasta, Banca având drept de regres împotriva Clientului pentru recuperarea integrală a acestor sume.
- 14.3.** În orice moment Banca este îndreptățită să solicite Clientului garanții corespunzătoare (inclusiv



încheierea de acorduri speciale de garantare) dacă aceasta consideră necesar în vederea asigurării îndeplinirii tuturor obligațiilor de plată prezente și viitoare ale Clientului față de Bancă, chiar dacă aceste obligații sunt limitate în timp, condiționate sau nu sunt încă scadente.

## **15. GARANTARE**

- 15.1.** Clientul este obligat să mențină, să protejeze și să asigure orice bunuri sau alte drepturi ce au fost constituite garanții în favoarea Băncii.
- 15.2.** Clientul nu va transfera sau greva în favoarea terților garanțiile constituite în favoarea Băncii fără acordul scris în acest sens al acesteia.
- 15.3.** Clientul va oferi Băncii toate documentele necesare în vederea asigurării valabilității, administrării, utilizării, eliberării și valorificării garanției (ex: copiile registrelor publice, asigurări etc.), suportând toate cheltuielile în acest sens. În situația în care Clientul nu-și îndeplinește aceste obligații Banca este îndreptățită să procure documentele în cauză pe cheltuiala Clientului. În situația în care Clientul nu achită aceste sume, Banca se poate îndrepta împotriva acestuia declarând toate sumele datorate ca scadente și exigibile, demarând procedurile legale de recuperare a sumelor în discuție.
- 15.4.** Banca este autorizată în mod expres ca, în situația în care Clientul nu își îndeplinește obligațiile garantate, să execute garanțiile constituite pentru recuperarea pretențiilor sale față de Client în mod corespunzător, executarea rămânând la latitudinea Băncii, cu respectarea legislației în vigoare, Banca fiind îndreptățită să aleagă ordinea de executare. Acest drept al Băncii este irevocabil și se întinde pe întreaga durată de valabilitate a relației de afaceri dintre Bancă și Client și chiar și după încetarea sa, în cazul neîndeplinirii obligațiilor Clientului față de Bancă, până la îndeplinirea în totalitate a acestor obligații.

## **16. DOBÂNZI ȘI COMISIOANE AFERENTE OPERAȚIUNILOR BANCARE. GENERALITĂȚI.**

- 16.1.** Clientul va achita Băncii toate costurile legate de derularea operațiunilor sale bancare, precum și toate tipurile de cheltuieli asociate (ex: taxe, impozite, etc.). Banca percepe comisioanele, taxele și/sau spezele prevăzute în LCS.
- 16.2.** Banca va bonifica dobânda aferentă tipului de cont curent deținut de Client. Dobânda se va calcula la soldul contului la sfârșitul fiecărei zile și se va vira în contul curent al Clientului în prima zi lucrătoare a lunii următoare. Banca își rezervă dreptul de a modifica nivelul dobânzilor, comisioanelor, taxelor și/sau spezelor în funcție de mișcările pieței, de politica sa comercială și/sau de condițiile specifice ale tranzacțiilor, cu respectarea prevederilor legale în vigoare și contractuale.
- 16.3.** În temeiul prezentelor CGA, Clientul autorizează expres Banca să îi debiteze conturile automat și fără preaviz cu toate sumele necesare pentru acoperirea (i) cheltuielilor de executare, prime de asigurare, alte costuri suportate de Bancă în legătură cu prezentele CGA, indiferent de titlu; (ii) comisioane restante; (iii) dobânzi restante/penalizatoare; (iv) principal restant; (v) comisioane curente; (vi) dobândă curentă; (vii) principal curent, ce se vor reține cu prioritate din conturile de disponibil (în lei și/sau valută) ale Clientului, astfel cum au fost stabilite acestea prin contracte semnate între părți. În situația existenței mai multor obligații de plată de același fel, sumele plătite/încasate se vor imputa de Bancă în ordinea decisă de aceasta.
- 16.4.** Lista privind Costurile Standard ale Băncii este disponibilă spre consultare și la sediile unităților teritoriale ale Băncii și include doar comisioanele, taxele și/sau spezele aferente derulării relației contractuale directe cu Clientul, neincluzând și eventualele cheltuieli generate de relația Clientului cu terțe părți. Aceste costuri menționate în cuprinsul LCS sunt aferente/accesorii contului deținut de către Client la Bancă și se suportă de către Client în funcție de tipul pachetului de produse și servicii/contului curent de care acesta beneficiază.
- 16.5.** În situația clienților persoane juridice/entități economice, Banca are dreptul de a revizui periodic nivelul costurilor cuprinse în LCS, fără notificarea prealabilă în scris a acestora, clienții având posibilitatea de a lua la cunoștință despre nivelul costurilor practicate de către Bancă prin consultarea LCS disponibilă la sediile unităților teritoriale ale Băncii și pe pe pagina de Internet a Băncii, [www.intesasanpaolobank.ro](http://www.intesasanpaolobank.ro).
- 16.6.** În situațiile în care Banca apelează la serviciile unor terțe persoane, pe cheltuiala Clientului, Banca va comunica Clientului toate documentele certificând cheltuiala respectivă, acesta fiind obligat să le achite integral.
- 16.7.** Clientul va suporta, de asemenea, și alte cheltuieli incidentale efectuate de Bancă, născute din relația de afaceri cu Clientul, incluzând, fără a se limita la: costurile notariale, costurile asigurărilor, costurile de traducere, costurile poștale și de telecomunicații, percepute conform tarifelor operatorilor economici, cu excepția cazului în care se prevede altfel în documentele semnate între Client și Bancă. Clientul autorizează expres Banca să-i debiteze contul cu toate aceste costuri și cheltuieli.
- 16.8.** Plata de către Client a oricărei sume datorate Băncii va fi netă de orice impozit, taxă, reținere la sursă

sau deducere de orice natură, prezentă sau viitoare.

- 16.9.** Banca poate plăti Clientului dobândă aferentă fondurilor disponibile în contul/conturile sale, conform ratelor de dobândă valide și în funcție de pachetul de produse și servicii/tipul de cont detinut de Client. Clientul are posibilitatea de a se informa cu privire la nivelul ratei dobânzii cu care se bonifică sumele existente în contul său curent sau în contul produselor de economisire, la sediile unităților teritoriale ale Băncii, apelând serviciul Call Center la 0800 800 888 sau consultând site-ul oficial al Băncii.
- 16.10.** Banca poate modifica nivelul ratelor de dobândă (fără a fi necesară avizarea prealabilă a Clientului) în orice moment, în funcție de mișcările pieței, de politica sa comercială și/sau de condițiile specifice ale tranzacțiilor.
- 16.11.** Banca va bonifica cu dobânda produsele de economisire constituite de Client putând bonifica cu un anumit procent de dobândă (revizibil în orice moment) și disponibilitățile la vedere deținute de acesta. Dobânda bonificată de Bancă se va calcula folosindu-se formula:  
Dobânda = Capital x [(RD x NZ)/365], unde:  
Capital – suma depozitată pe intervalul de calcul aferent NZ;  
RD – rata anuală a dobânzii exprimată în procente (%);  
NZ – numărul de zile calendaristice de depozitare pentru care se calculează dobânda;  
Baza calcul dobândă – Actual/365.
- 16.12.** Dobânda acumulată aferentă contului/lor Clientului face subiectul impozitării la sursă, cu excepția cazului în care legea prevede altfel. Banca va calcula și deduce sumele corespunzătoare în conformitate cu prevederile legale în vigoare privind impozitele și taxele, precum și cu prevederile internaționale aplicabile, după caz. În acest sens, Clientul este obligat să depună la Bancă confirmarea domiciliului său fiscal.
- 16.13.** În situația în care Clientul depășește disponibilitățile proprii existente în conturile sale prin operațiunile efectuate, intrând astfel în descoperit neautorizat de cont, Banca are dreptul de a percepe dobândă (începând cu data înregistrării descoperitului de cont neautorizat, până la data scadenței acestuia). Data scadenței descoperitului neautorizat de cont este considerată a fi ultima zi calendaristică a lunii următoare celei în care s-a înregistrat descoperitul neautorizat de cont. Dobânda aferentă descoperitului de cont neautorizat este fixă. Procentul de dobânda datorat ca urmare a descoperitului de cont neautorizat este prevăzut în LCS. Clientul consimte astfel ca sumele datorate ca urmare a descoperitului neautorizat de cont să fie considerate drept credit acordat de Bancă, prezentul document având calitate de titlu executoriu în vederea recuperării acestor sume de către Bancă. Neplata sumelor datorate Băncii atrage după sine și informarea Biroului de Credit și/sau Centralei Riscului de Credit, și/sau a altor structuri asemănătoare existente, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.
- 16.14.** Excepționând situațiile în care acorduri separate prevăd altfel, la calcul dobânzilor și comisioanelor se va lua în considerare ca și bază un an de 365 de zile.
- 16.15.** Dobânda aplicată se calculează după următoarea formulă de calcul:
- 16.15.1.** Dobândă descoperit de cont neautorizat = suma în descoperit de cont neautorizat \* procent dobândă descoperit de cont neautorizat \* număr de zile descoperit neautorizat/365;
- 16.16.** Dobânda datorată se calculează astfel (în funcție de felul dobânzii):
- 16.16.1.** zilnic la valoarea descoperitului de cont neautorizat;
- 16.16.2.** zilnic la valoarea sumelor restante și se încasează direct, fără nicio înștiințare a Clientului sau altă formalitate, clientul consimțind la aceasta.
- 16.17.** În limitele și cu respectarea dispozițiilor legale, Banca va reține orice sume din conturile Clientului sau orice sume ce urmează să fie încasate în conturile acestuia, până la concurența datorilor scadente și neonorate de acesta, indiferent de valuta în care restanțele și/sau sumele reținute sunt exprimate, cu aplicarea cursului de schimb practicat de Bancă din ziua efectuării respectivei tranzacții. În situația în care moneda oricărui astfel de cont diferă de moneda în care sunt exprimate obligațiile, Banca este mandatată expres de către Client în vederea efectuării conversiei valutare, la cursul de schimb practicat de Bancă (cursul la care Banca poate efectua conversia valutară a monedei în care este denominată obligația cu moneda contului respectiv), a sumei exprimate în moneda obligațiilor respective, precum și în vederea debitării contului respectiv cu costul aferent conversiei.

## **17. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE BĂNCII**

### **17.1. Generalități**

- 17.1.1.** Drepturile Băncii enumerate în prezentele CGA nu sunt limitative, acestea completându-se cu actele accesorii acestora și cu legislația în vigoare.
- 17.1.2.** Neexercitarea de către Bancă a oricărui drept prevăzut în cuprinsul prezentelor CGA sau de legislația în vigoare sau exercitarea sa cu întârziere nu poate fi considerată ca o renunțare a Băncii

la acel drept.

- 17.1.3.** Banca are dreptul de a cesiona, nova sau transfera în orice mod oricare și toate drepturile și/sau obligațiile sale izvorând din Contractul-Cadru încheiat cu Clientul oricărei alte persoane, notificând Clientul despre aceasta. Banca poate dezvălui oricărui cesionar orice informații referitoare la Client sau la cele din Contractul-Cadru încheiat cu Clientul.
- 17.1.4.** Banca își rezervă expres dreptul de a refuza/storna/bloca pentru investigații suplimentare orice încasare/plată a Clientului sau orice utilizare de fonduri puse la dispoziția Clientului de către Banca prin intermediul oricarui produs sau serviciu, în cazul existenței oricărei suspiciuni de încălcare a reglementărilor naționale, internaționale sau ale Grupului, pe care Banca este obligată să le respecte, privind restricțiile/sancțiunile aplicate anumitor state, entități și persoane sau în cazul în care Clientul derulează o tranzacție în care sunt implicate: i) contrapartide sau institutii de credit/de plata din state „cu risc” (cum ar fi state: supuse unor embargouri, considerate ca insuficient cooperante în ceea ce privește activitatea de combatere a terorismului și de prevenire a spălării banilor, sancționate pentru violarea drepturilor omului etc.) sau care se afla/exista suspiciunea ca s-ar afla pe listele cu persoane și entități desemnate, așa cum sunt publicate de către autoritățile competente; ii) bunuri, în sensul Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 202/2008, aprobată cu modificările ulterioare, referitoare la regimurile sancționatorii internaționale de blocare a fondurilor; iii) orice activități considerate de Banca „cu risc”, fara ca Banca să poată fi făcută responsabilă pentru orice prejudicii suferite de Client în aceste situații.
- 17.1.5.** În conformitate cu prevederile reglementărilor internaționale în vigoare aplicabile referitoare la informațiile privind plătitorul, ce trebuie să însoțească transferurile de fonduri, în situațiile în care aceste informații nu sunt complete, Banca își rezervă dreptul de a suspenda creditarea contului beneficiarului (destinatarul final al fondurilor transferate) până la obținerea informațiilor complete, precum și dreptul de a returna fondurile în situația în care informațiile complete nu sunt obținute în maximum 5 (cinci) zile bancare de la data solicitării acestora de către Banca. Informațiile complete cu privire la plătitor, pentru transferurile de fonduri în cazul în care prestatorul serviciilor de plată al plătitorului este situat în afara Comunității Europene/Uniunii Europene, constau în nume, adresă și număr de cont al acestuia. Adresa plătitorului poate fi înlocuită cu data și locul nașterii, numărul de identificare al clientului sau numărul național de identitate. În lipsa numărului de cont al plătitorului, prestatorul de servicii de plată al acestuia îl înlocuiește cu un identificator unic care permite urmărirea tranzacției până la plătitor. În ceea ce privește transferurile de fonduri pentru care atât prestatorul serviciilor de plată al plătitorului, cât și prestatorul serviciilor de plată al beneficiarului sunt situați în Comunitatea Europeană/Uniunea Europeană trebuie să fie însoțite doar de numărul de cont al plătitorului sau de un identificator unic care permite urmărirea tranzacției până la plătitor. În oricare din situațiile descrise mai sus, Banca nu va putea fi făcută responsabilă pentru prejudiciile de orice natură pe care beneficiarul transferurilor de fonduri le-ar putea suferi ca urmare a întârzierii creditării contului sau returnării fondurilor.
- 17.1.6.** Banca este mandată în mod expres să efectueze verificări, să solicite și să obțină orice informație despre Client/persoanele împuternicite în vederea derulării relației de afaceri cu acesta în baza prezentelor CGA, de la orice autoritate competentă, registru public, arhivă, bază de date electronică sau organism abilitat deținător de astfel de informații.
- 17.1.7.** În situația în care Banca va avea orice suspiciuni cu privire la faptul că prin conturile Clientului se desfășoară activități ilicite/suspecte, Banca are dreptul de a refuza executarea oricăror operațiuni din conturile Clientului, fără a fi obligată a se justifica cu privire la motivele refuzului executării acestui serviciu și fără a fi obligată la plata oricăror daune rezultate ca efect al exercitării acestui drept.
- 17.1.8.** Banca are dreptul de a verifica respectarea condițiilor necesare în vederea deschiderii contului curent/activării serviciilor solicitate de Client.
- 17.1.9.** Banca este îndreptățită să solicite (pe cheltuiala Clientului) informații, documente, materiale și orice alte evidențe legate de Client, necesare raportării, derulării operațiunilor sale sau verificării informațiilor furnizate de Client, a managementului acestuia sau a garanțiilor acordate de Client, etc.
- 17.1.10.** Banca are dreptul de a refuza executarea oricăror operațiuni din conturile Clientului în situația în care aceasta are orice suspiciuni cu privire la persoanele împuternicite pe contul/conturile Clientului sau cu privire la documentele de împuternicire prezentate, fără ca Banca să poată fi făcută responsabilă pentru orice prejudicii suferite de Client. De asemenea, Banca nu va efectua nicio modificare a persoanelor împuternicite pe contul/conturile Clientului (împuternicirii legale) dacă nu au fost prezentate Băncii documentele și înregistrările aferente la autoritățile competente (inclusiv efectuarea tuturor formelor de publicitate față de terți), Banca neputând fi făcută responsabilă pentru orice prejudicii suferite de Client în cazul unei astfel de neprezentări.
- 17.1.11.** Banca va notifica incidentele de plăți ale Clientului la CIP printr-o cerere de înscriere a

refuzului bancar, care va cuprinde și declarația de interdicție bancară (după caz), transmițând Clientului o somație în acest sens prin care îi va comunica interdicția de a emite cecuri pe o perioadă de 1 (unu) an începând cu data înregistrării la CIP a incidentului de plată major cu cecuri.

**17.1.12.** Prin intermediul extrasului de cont curent furnizat la cerere, Banca va pune la dispoziția Clientului informații privitoare la referințele pentru identificarea fiecărei operațiuni de plată efectuate sau primite, informații privind plătitorul/beneficiarul operațiunii de plată – dacă e cazul, valoarea operațiunii de plată în moneda în care este debitat/creditat contul de plăți al Clientului, prețul total corespunzător operațiunii de plată, și, unde este cazul, defalcarea sumelor incluse în prețul total, data valutei debitării/creditării contului.

**17.1.13.** Banca se obligă să aplice măsurile tehnice și organizatorice adecvate pentru protejarea datelor cu caracter personal ale Clientului împotriva distrugerii accidentale sau ilegale, pierderii, modificării, dezvăluirii sau accesului neautorizat, în special dacă prelucrarea respectivă comportă transmisii de date în cadrul unei rețele, precum și împotriva oricărei alte forme de prelucrare ilegală.

**17.1.14.** Banca va sesiza organele penale competente cu privire la situațiile de încălcare a prevederilor legale referitoare la cec depistate în cadrul activității sale.

## **17.2. Drepturi și obligații referitoare la conturile curente**

**17.2.1.** Banca poate deschide și gestiona conturi curente sau orice alt cont exprimat în Lei și/sau valută pe numele clienților săi în concordanță cu reglementările legale în vigoare și doar în condițiile în care aceștia acceptă în scris să respecte Contractul-Cadru.

**17.2.2.** Banca poate condiționa Clientul la deschiderea unui cont curent de obligația acestuia de a constitui un depozit minim sau de a menține un sold creditor minim intangibil pe toată durata de funcționare a contului curent; acest sold minim este cel prevăzut în LCS.

**17.2.3.** În situația în care Clientul va semnala în scris o eroare de procesare, în conformitate cu prevederile prezentelor CGA, Banca va corecta operațiunile de plată executate incorect sau fără autorizare, fără întârziere nejustificată.

**17.2.4.** În situația refuzării executării unui ordin de plată, Banca va transmite Clientului refuzul și, dacă este posibil, motivele refuzului, precum și procedura de remediere a oricăror erori de fapt ce au condus la refuz, dacă acest lucru nu este interzis prin reglementări naționale sau internaționale.

## **17.3. Drepturi și obligații referitoare la serviciul I-B@nk**

**17.3.1.** Banca va informa Utilizatorul asupra operațiunilor inițiate, prin afișarea stării acestora prin intermediul serviciului I-B@nk.

**17.3.2.** Banca are dreptul:

**17.3.2.1.** să efectueze investigații în legătură cu datele completate de Utilizator, în conformitate cu prevederile legale în vigoare;

**17.3.2.2.** să ofere Clientului acces la serviciul I-B@nk, fără a fi nevoită ca, în caz de refuz, să ofere explicații cu privire la motivele ce au stat la baza refuzului și fără a intra în corespondența pe această temă cu Utilizatorul;

**17.3.2.3.** să refuze efectuarea unei operațiuni prin Serviciul I-B@nk în cazul în care consideră că s-au efectuat tranzacții frauduloase, fără îndeplinirea vreunei formalități juridice/avizare prealabilă;

**17.3.2.4.** să acționeze potrivit dispozițiilor legale pentru recuperarea pagubelor provocate de utilizarea frauduloasă a Serviciului I-B@nk.

**17.3.2.5.** să stabilească o limită aplicabilă operațiunilor procesate sau în curs de procesare, cu scopul de a preveni și diminua efectuarea de tranzacții frauduloase.

Valoarea standard a limitei zilnice, lunare sau pe tranzacție, aplicabile se menționează în Lista privind Costurile Standard ale Bancii - Persoane Juridice. Clientul poate solicita Băncii majorarea sau diminuarea temporară a limitei zilnice standard peste/sub valorile standard, prin una din următoarele modalități: (i) prin intermediul serviciului I-B@nk sau (ii) prin completarea formularului specific pus la dispoziție de Bancă la unitățile teritoriale. Banca își rezerva dreptul să solicite clientului documente justificative care fac obiectul tranzacțiilor pentru care se solicita modificarea limitelor, actualizarea datelor și de a aproba parțial/total sau de a respinge solicitarea de modificare a limitelor standard de tranzacționare. Banca va analiza solicitarea și va comunica clientului rezoluția solicitării nefiind obligată să justifice decizia luată în acest sens. Noile limite de tranzacționare vor intra în vigoare la data comunicată de către Banca.

Utilizatorul este în măsură să analizeze necesitatea majorării limitelor de tranzacționare

propuse de Bancă în scopul prevenirii fraudelor, asumându-și totodată riscul producerii unor fraude.

**17.3.2.6.** să aplice, la solicitarea autorităților competente care desfășoară tranzacții ce implică țări terțe identificate în actele delegate de către Comisia Europeană ca fiind cu un grad înalt de risc, limitarea tranzacțiilor efectuate prin serviciul i-B@nk.

**17.3.2.7.** să aplice măsuri de Securitate cu scopul de a permite maximum de beneficiu utilizatorilor în condiții minime de risc.

Banca își rezervă dreptul de a restricționa pentru o perioadă de timp sau de a întrerupe accesul Utilizatorilor la serviciul de Internet Banking, atunci când există motive întemeiate privind securitatea serviciului i-B@nk, de ex.: (i) se compromit mijloacele de autentificare și securitatea tranzacțiilor, (ii) există informații/suspiciuni referitoare la activități frauduloase sau potențial frauduloase, (iii) se identifică riscuri ridicate privind tranzacțiile realizate (iv) sunt necesare acțiuni de verificare privind conformitatea cu legislația aplicabilă instituțiilor de credit, inclusiv pentru prevenirea riscurilor de spălare de bani, finanțarea actelor de terorism de nerespectare a sancțiunilor internațional, (v) orice alte situații care ar genera măsuri suplimentare de securitate din partea Băncii.

**17.3.3.** Banca va pune la dispoziția Utilizatorului, după executarea operațiunilor, fără întârziere nejustificată, următoarele informații:

**17.3.3.1.** referința care să permită Utilizatorului identificarea fiecărei operațiuni de plată și, dacă este cazul, informații privind beneficiarul plății;

**17.3.3.2.** valoarea operațiunii de plată în moneda în care este debitat contul de plăți al plătitorului sau în moneda utilizată pentru ordinul de plată;

**17.3.3.3.** valoarea totală corespunzătoare operațiunii de plată și, unde este cazul, defalcarea sumelor incluse în valoarea totală sau dobânda suportată de către Utilizator;

**17.3.3.4.** cursul de schimb valutar utilizat;

**17.3.3.5.** data valutei debitării contului sau data primirii ordinului de plată.

**17.3.4.** Banca are dreptul de a dezactiva serviciul I-B@nk în situația în care conturile Clientului devin inactive sau în situația în care soldul conturilor curente este insuficient pentru debitarea comisioanelor aferente serviciului. Închiderea/dezactivarea serviciului I-B@nk va avea loc în ziua imediat următoare împlinirii unui termen de 3 (trei) luni de la data debitării ultimului comision. Reactivarea serviciului se va realiza doar în urma solicitării scrise depuse de Utilizator la unul dintre sediile unităților teritoriale ale Băncii, doar după achitarea integrală a comisioanelor restante aferente serviciului.

**17.3.5.** Banca are obligația de a împiedica orice utilizare a serviciului I-B@nk de îndată ce i-a fost notificată (în scris sau telefonic) de către Utilizator pierderea sau furtul dispozitivului Token, ori folosirea fără drept a serviciului sau orice altă utilizare neautorizată a serviciului. Banca nu va răspunde în situația în care se dovedește că a acționat potrivit prevederilor prezentelor CGA sau că instrucțiunile au fost transmise eronat de către Utilizator.

**17.3.6.** Banca răspunde pentru valoarea tranzacțiilor inițiate după momentul anunțării de către Utilizator a pierderii/furtului/distrugerii/blocării/compromiterii, funcționării defectuoase a dispozitivului Token ori a posibilității existenței unei copii a acestuia sau a cunoașterii PIN-ului de către persoane neautorizate, cu condiția că Utilizatorul să nu fi acționat cu rea credință ori fraudulos și/sau disfuncționalitatea să nu fi fost cauzată cu bună știință de acesta.

**17.3.7.** Banca se obligă să execute tranzacțiile/operațiunile solicitate de Utilizator, pe baza datelor transmise de acesta prin serviciul I-B@nk și să nu dezvăluie numele de utilizator, codurile unice de identificare, parola sau orice altă informație confidențială similară altor persoane decât Utilizatorului, dar în conformitate cu prevederile legale.

**17.3.8.** Banca nu are nicio obligație cu privire la asigurarea unor servicii de hardware sau software pentru Client.

**17.3.9.** Banca nu răspunde dacă Utilizatorul nu poate accesa serviciul I-B@nk din cauze ce nu-i sunt imputabile, în această situație Utilizatorul derulându-și relația cu Banca prin mijloacele tradiționale (ghișeu, etc.).

**17.4.** Drepturi și obligații referitoare la carduri

**17.4.1.** Banca are dreptul de a nu reemite un nou Card pe numele Clientului/Deținătorului ca urmare a expirării valabilității Cardului deținut de acesta, fără a fi nevoită să ofere explicații cu privire la motivele care au stat la baza refuzului reemiterii. Pentru cardurile capturate la ATM-urile Băncii, Banca își rezervă dreptul de a le distruge în termen de 30 (trezeci) de zile lucrătoare dacă acestea



nu sunt ridicate de către titularul cardului.

- 17.4.2.** Dacă ulterior notificării transmise de Bancă, Clientul/ Deținătorul nu se prezintă pentru ridicarea Cardului, Banca are dreptul să procedeze la distrugerea, respectiv închiderea cardurilor neridicate în termen de 60 (șaizeci) de zile calendaristice de la data (re)emiterii fără o altă notificare prealabilă a Clientului
- 17.4.3.** Banca are dreptul de a efectua investigații privind autenticitatea datelor completate în cuprinsul formularelor/documentelor depuse de Client, iar în situația în care în cuprinsul acestora se identifică date eronate/neadevărate Banca poate lua următoarele măsuri:
- 17.4.3.1.** să blocheze Cardul;
  - 17.4.3.2.** să includă (dacă este cazul) Cardul pe Lista cardurilor de recuperat a schemelor de plată;
  - 17.4.3.3.** să înregistreze cazul în Registrul fraudelor și al cererilor frauduloase de emiteră a Cardului.
- 17.4.4.** În situația în care există suspiciuni de fraudă și/sau s-au efectuat tranzacții frauduloase utilizându-se Cardul și/sau s-au încălcat prevederile contractuale, Banca poate lua următoarele măsuri:
- 17.4.4.1.** să refuze autorizarea unei tranzacții realizate cu Cardul;
  - 17.4.4.2.** să anuleze și/sau să blocheze accesul Cardului la contul curent la care este atașat;
  - 17.4.4.3.** să refuze înlocuirea Cardului sau emiterăa unuia nou, fără ca prin această Deținătorul de Card să fie exonerat de răspunderea financiară pentru tranzacțiile deja efectuate cu Cardul;
  - 17.4.4.4.** să solicite capturarea cardurilor emise de Bancă.
- 17.4.5.** Banca poate limita numărul maxim de operațiuni efectuate pe zi cu Cardul și suma maximă care poate fi retrasă zilnic sau lunar, în scopul prevenirii și diminuării fraudelor. Astfel, pot fi limitate:
- 17.4.5.1.** suma maximă retrasă în numerar la ATM/POS;
  - 17.4.5.2.** numărul maxim de operațiuni de retragere de numerar de la ATM/POS;
  - 17.4.5.3.** numărul maxim de operațiuni cu Card pe Internet;
  - 17.4.5.4.** suma maximă a operațiunilor cu Card, ce poate fi tranzacționată la POS în mediul real sau virtual, prin Internet.
- 17.4.6.** Banca are dreptul de a stabili o limită lunară de a face tranzacții cu Cardul, care acționează ca total lunar al limitelor zilnice existente pe Card, atât pentru ridicări de numerar, cât și pentru tranzacții la comercianți.
- 17.4.7.** Valorile standard ale limitelor zilnice și a limitei lunare se menționează în Lista privind Costurile andard ale Băncii –și se pot modifica de client conform prevederilor CGA.
- 17.4.8.** Banca nu va fi responsabilă pentru nicio limitare de genul celor enumerate mai sus, aplicată de o altă bancă acceptatoare.
- 17.4.9.** Banca nu este reponsabila pentru comisioanele percepute de comercianti la achiziționarea bunurilor si/sau serviciilor acceptate de Deținător /Utilizator sau pentru comisioanele percepute la retragere numerar de la ATM-urile altor instituții financiare, costuri acceptate de Deținător/Utilizator. Aceste comisioane sunt in sarcina Deținătorului/Utilizatorului care a acceptat operațiunile de mai sus.
- 17.4.10.** În cazul în care Banca reemite sau reînnoieste cardul de debit în condițiile specificate in prezentele CGA, aceasta poate dispune transmiterea automată a datelor cardului reemis/reînnoit către aplicațiile terților în care Deținătorul /Utilizatorul de card și-a înregistrat datele cardului de debit (număr card, data de expirare, CVV2). Banca nu e răspunzătoare de situația în care, deși aceste actualizări au fost operate de către Bancă, acestea nu au fost aplicate de către terți.
- 17.4.11.** În scopul protejării clienților proprii, Banca poate/are dreptul de a restricționa utilizarea Cardurilor în țările cu risc ridicat de efectuare tranzacții frauduloase. Lista acestor țări va fi pusă la dispoziția clienților prin afișare pe site-ul său și în sediile unităților teritoriale ale acesteia și va fi actualizată periodic, pe baza informațiilor primite de la organizațiile internaționale de plăți cu carduri.
- 17.4.11.1.** Restricția vizează doar tranzacțiile efectuate în mediul real (ridicări de numerar și plăți la comercianți), tranzacțiile pe Internet la comercianții din țările respective nefiind restricționate în niciun fel.

- 17.4.11.2.** Banca va putea contacta Deținătorul de card pentru a îi solicita confirmarea efectuării tranzacțiilor respinse și va putea elimina restricția de pe un anumit card, în cazul în care Deținătorul confirmă autenticitatea tranzacțiilor.
- 17.4.11.3.** În situația în care Clientul dorește să efectueze tranzacții în țările din lista țărilor cu risc ridicat de efectuare tranzacții frauduloase, poate solicita prin apel la Banca sau prin depunerea unei solicitări scrise în unitățile Băncii, eliminarea restricției de utilizare.
- 17.4.12.** În situația aplicării de măsuri de executare silită asupra conturilor Clientului (indisponibilizări), Banca are dreptul de a bloca Cardul, fără informarea prealabilă a Deținătorului de Card și fără a fi necesar acordul acestuia, Banca acționând conform prevederilor legale în vigoare.
- 17.4.13.** În situația existenței oricărei suspiciuni de încălcare a legislației din domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării actelor de terorism sau în situația în care Clientul/Deținătorul de Card derulează o tranzacție (încasare/plată) în care sunt implicate contrapartide sau instituții de credit/ de plată din state „cu risc” (cum ar fi state: supuse unor embargouri, considerate ca insuficient cooperante în ceea ce privește activitatea de combatere a terorismului și de prevenire a spălării banilor, sancționate pentru violarea drepturilor omului etc.) sau care se afla/in legătura cu care există suspiciunea ca s-ar afla pe listele cu persoane și entități desemnate, așa cum sunt publicate de către autoritățile competente (ex: lista U.E., U.S. Treasury, O.F.A.C. etc), Banca nu își asumă nicio responsabilitate în ceea ce privește neexecutarea tranzacțiilor cu Cardul, aceasta având dreptul de a refuza/storna orice astfel de tranzacție.
- 17.4.14.** În situații considerate întemeiate de către Bancă (ex: Clientul/Deținătorul de Card/societăți controlate/administrate direct sau indirect de acesta amenință în orice mod Banca sau grupul de entități din care aceasta face parte cu acționarea în judecată sau orice alte acțiuni care în opinia Băncii pot dăuna prestigiului, credibilității ori imaginii sale; intenționează acțiuni în justiție împotriva Băncii sau grupului de entități din care aceasta face parte; expun Banca sau grupul de entități din care aceasta face parte la acționarea în justiție de către terți; crează prejudicii sau pierderi de orice natură Băncii sau grupului de entități din care aceasta face parte etc.). Banca are dreptul să ia următoarele măsuri:
- 17.4.14.1.** să blocheze/anuleze/suspende utilizarea Cardului/Cardurilor;
  - 17.4.14.2.** să refuze autorizarea unei tranzacții cu Card;
  - 17.4.14.3.** să refuze emiterea unui nou Card sau înlocuirea acestuia, fără ca Deținătorul de Card să fie exonerat de răspunderea financiară pentru tranzacțiile efectuate cu Cardul.
- 17.4.15.** Banca are dreptul de a iniția procedura de refuz la plată a unei operațiuni efectuate cu Cardul în următoarele situații:
- 17.4.15.1.** operațiunea nu poate fi identificată de Bancă (tranzacție efectuată cu un card emis de alta bancă și trimisă la decontare Băncii etc.);
  - 17.4.15.2.** operațiunea a fost refuzată la plată de către Deținătorul de card, acesta completând în acest sens la Bancă un formular tip de refuz la plată.
- 17.4.16.** Banca poate lua următoarele măsuri împotriva Deținătorului de Card care a participat la un număr important de operațiuni refuzate la plată:
- 17.4.16.1.** va reduce numărul/valoarea operațiunilor permise cu Cardul pe zi;
  - 17.4.16.2.** va majora soldul minim obligatoriu a fi disponibil în contul atașat Cardului;
  - 17.4.16.3.** va suspenda dreptul de utilizare a Cardului de către Deținător sau va rezilia unilateral relația contractuală cu acesta derulată în temeiul Contractului-Cadru.
- 17.4.17.** Banca are dreptul de a acționa în conformitate cu dispozițiile legale privind recuperarea pagubelor provocate de utilizarea abuzivă sau frauduloasă a cardurilor.
- 17.4.18.** Anularea Cardului și închiderea conturilor atașate acestuia se va efectua de către Bancă doar în condițiile în care toate sumele datorate Băncii de către Client, indiferent de natura lor, aferente activității de carduri desfășurate cu Cardul au fost achitate integral.
- 17.4.19.** Banca are dreptul de a recupera sumele convenite și neîncasate ca urmare a lipsei de disponibilități în conturile curente ale Clientului deschise la Bancă, putând în acest sens să ia una sau mai multe din următoarele măsuri:
- 17.4.19.1.** contactarea Clientului în vederea soluționării pe cale amiabilă a recuperării integrale a debitului înregistrat;
  - 17.4.19.2.** înscrierea codului Cardului în Lista cardurilor interzise la acceptare în cazul nesoluționării pe cale amiabilă a recuperării integrale a debitului;

**17.4.19.3.** rezilierea unilaterală a Contractului-Cadru;

**17.4.19.4.** inițierea procedurilor legale de recuperare a sumelor datorate de către Client

- 17.4.20.** Banca are dreptul de a înscrie Cardul în Lista cardurilor interzise la acceptare, în cazurile cand au fost declarate Deținătorul de Card ca furate sau pierdute, Banca are dreptul de a solicita Deținătorului de Card prezentarea unui exemplar al chitanței de plată aferente cumpărării de bunuri și/sau servicii, respectiv de retragere de numerar, precum și orice alte documente considerate necesare pentru soluționarea reclamațiilor formulate de acesta privind înregistrarea eronată a unor operațiuni în extrasul de cont.
- 17.4.21.** Banca are dreptul de a utiliza (inclusiv de a comunica părților implicate în procesare) datele privind deținătorii de Card și operațiunile efectuate de aceștia, în vederea unei bune derulări a tranzacțiilor, precum și de a înregistra fraudele săvârșite cu carduri în Registrul fraudelor cu Carduri ținut de C.R.C., cu respectarea prevederilor legale.
- 17.4.22.** Banca nu își asumă nicio responsabilitate în ceea ce privește neexecutarea tranzacțiilor cu Cardul de către un comerciant, o instituție financiară, un ATM al altei bănci sau orice alt terț, ca urmare a unor evenimente ce nu pot fi controlate de către Bancă.
- 17.4.23.** Banca nu răspunde în fața Deținătorului de Card pentru debitarea cu întârziere a tranzacțiilor dacă această întârziere este cauzată de factori ce nu pot fi controlați de către Bancă (întârzierea comercianților sau a unor instituții financiare cu referire la transmiterea tranzacțiilor spre decontare, întârzieri cauzate de probleme de comunicații naționale sau internaționale etc).
- 17.4.24.** Banca are obligația de a asigura servicii non-stop de autorizare a operațiunilor realizate de către Deținătorul de Card cu Cardul și de a oferi informații privind modul de utilizare a cardurilor la solicitarea deținătorilor.
- 17.4.25.** Banca are obligația de a nu dezvălui niciunei alte persoane, în afară de Deținătorul de Card elementele de securitate personalizate aferente cardului (codul PIN, parola în relația cu banca, numărul cardului, codul CVV2/CVC2).
- 17.4.26.** În situația în care Banca a fost anunțată despre pierderea/ furtul sau deteriorarea unui Card aceasta poate decide introducerea Cardului pierdut/ furat sau deteriorat pe Lista cardurilor de recuperat editată de organizațiile internaționale. Banca va înlocui, la cerere, Cardul de către Deținătorul de Card ca fiind pierdut/ furat sau deteriorat, urmând ca Deținătorul de Card principal să achite taxa de reemitere a Cardului conform LCS în vigoare la acel moment.
- 17.4.27.** Banca răspunde pentru pierderile suferite de Deținătorul de Card pentru efectuarea plăților efectuate cu Cardul, în următoarele condiții:
- 17.4.27.1.** pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a tranzacțiilor ordonate prin intermediul Cardului, chiar dacă acestea au fost inițiate prin utilizarea terminalelor ce nu se află sub controlul direct sau exclusiv al Băncii, cu excepția cazului în care se dovedește că Deținătorul de Card a acționat fraudulos sau cu rea-credință;
  - 17.4.27.2.** pentru valoarea tranzacțiilor inițiate după momentul anunțării Băncii de către Deținătorul de Card a pierderii, furtului, distrugerii, blocării, compromiterii, funcționării defectuoase a Cardului sau a posibilității existenței unei copii a acestuia sau cunoașterii codului PIN/ codului de identificare/parolei de către persoane neautorizate;
  - 17.4.27.3.** pentru valoarea tranzacțiilor neautorizate de Deținătorul de Card, derulate prin utilizarea unui Card contrafăcut sau prin utilizarea frauduloasă a numărului de Card fără folosirea codului (parolei) de securitate, precum și pentru orice eroare sau neregulă atribuită Băncii în gestionarea contului de card al Clientului Deținătorului.
- 17.4.28.** Valoarea despăgubirilor pentru care este responsabilă Banca va consta din:
- 17.4.28.1.** valoarea tranzacției neexecutate sau executate necorespunzător și dobânzile aferente perioadei dintre momentul neexecutării/ executării necorespunzătoare a tranzacției și momentul refacerii poziției contului Deținătorului de Card, corespunzătoare situației anterioare momentului neexecutării/executării necorespunzătoare a tranzacției;
  - 17.4.28.2.** se exceptează cazurile de neexecutare a tranzacțiilor prevăzute de legislația în vigoare privind prevenirea și combaterea spălării banilor și de cea privind utilizarea sistemului financiar-bancar în scopul finanțării actelor de terorism;
  - 17.4.28.3.** suma necesară refacerii situației contului Deținătorului de Card corespunzătoare momentului anterior efectuării tranzacției neautorizate de către Deținătorul de Card.
- 17.4.29.** Orice alte consecințe financiare ulterioare și, în particular, cele privind extinderea daunelor pentru care trebuie efectuată plata compensației cad în sarcina Băncii, în concordanță cu prevederile legislației aplicabile relației contractuale dintre Bancă și Deținătorul de Card principal/

suplimentar.

- 17.4.30.** Banca este răspunzătoare față de Deținătorul de Card pentru valoarea pierdută și pentru executarea necorespunzătoare a tranzacțiilor acestuia în situația în care pierderea sau executarea necorespunzătoare este atribuită unei disfuncționalități a Cardului, a dispozitivului, a terminalului sau a oricărui alt echipament autorizat a fi utilizat de către Deținătorul de Card, cu condiția ca disfuncționalitatea nu a fost cauzată cu bună știință de către Deținătorul de Card.
- 17.4.31.** Banca nu își asumă responsabilitatea pentru pagubele produse Clientului de către Deținătorul de Card.
- 17.4.32.** Banca are obligația de a se asigura că în orice moment sunt disponibile mijloace corespunzătoare care să permită Deținătorilor de Card să efectueze notificări referitoare la pierderea, furtul, folosirea fără drept a Cardului sau la orice altă utilizare neautorizată a acestuia. Banca va împiedica orice utilizare a Cardului odată ce a fost efectuată o astfel de notificare.
- 17.4.33.** Banca are obligația de a păstra evidențe cu privire la operațiunile efectuate cu Cardul pe o perioadă de timp determinată în conformitate cu prevederile legislației în materie și de a pune la dispoziția Deținătorului de Card, la cererea expresă a acestuia, evidențele aferente tranzacțiilor efectuate cu Cardul.

## 17.5. Răspundere

- 17.5.1.** Banca răspunde pentru asigurarea confidențialității tuturor informațiilor aferente tranzacțiilor și serviciilor oferite Clientului, cu excepția informațiilor furnizate autorităților/instituțiilor/persoanelor abilitate legal să aibă acces la astfel de informații.
- 17.5.2.** Banca nu poate fi făcută responsabilă pentru tranzacțiile efectuate de persoanele autorizate, inclusiv prin intermediul Cardului sau serviciului I-B@nk, Titularul contului înțelegând faptul că prin autorizarea acordată își asumă întreaga responsabilitate în ceea ce privește operațiunile efectuate pe conturile sale de către persoanele autorizate. Banca răspunde pentru valoarea tranzacțiilor neautorizate de Client, dacă se dovedește că acesta nu a acționat cu rea credință sau fraudulos, precum și pentru orice eroare sau neregulă săvârșită de Bancă în gestionarea conturilor Clientului și doar în limita pierderii efective suferite de Client prin tranzacție.
- 17.5.3.** Banca nu este ținută răspunzătoare pentru operațiunile instructate de Client care nu pot fi onorate din contul acestuia din cauza lipsei de disponibil în cont, erorilor de introducere a datelor, ilegalității operațiunilor, dispozițiilor executorii ale organelor de executare/autorități abilitate sau lipsei documentelor justificative aferente operațiunilor instructate Băncii.
- 17.5.4.** În toate situațiile în care Banca este nevoită să verifice autenticitatea, completarea corectă, veridicitatea sau validitatea documentelor prezentate de Client sau de persoanele autorizate de acesta ori să traducă conținutul acestora în conformitate cu prezentele CGA sau cu condițiile de desfășurare a operațiunilor bancare, Banca va fi responsabilă doar pentru situațiile de culpă gravă, dovedită în derularea acestor activități. În situația în care Banca este nevoită să efectueze operațiunile precizate anterior în vederea executării ordinelor Clientului, aceasta poate apela la serviciile unei terțe părți pe cheltuiala Clientului, Clientul consimțând în mod expres în acest sens.
- 17.5.5.** Banca nu își asumă nicio responsabilitate privind forma, acuratețea validitatea, veridicitatea, completarea corectă și integrală a documentelor prezentate Băncii, exceptând situațiile în care prin acorduri separate asemenea responsabilitate este asumată expres în scris de Bancă.
- 17.5.6.** Banca nu răspunde pentru daunele suferite de către Client ca urmare a instrucțiunilor necorespunzătoare date prin instrumentele de decontare, a modificărilor deciziilor dispuse ulterior depunerii documentelor sau altor intervenții din inițiativa Clientului.
- 17.5.7.** Banca nu este răspunzătoare pentru pierderile sau pagubele rezultate din întârzieri, întreruperi, defecte de transmisie, confuzii sau orice alte erori apărute din utilizarea poștei, serviciilor de telefonie, fax, Internet sau a altor mijloace de transmisie, transport sau telecomunicații, precum și pentru pierderile sau pagubele rezultate din erori/întreruperi a mijloacelor tehnice care asigură derularea serviciilor sale.
- 17.5.8.** Banca nu își asumă răspunderea pentru întârzierile executării serviciilor cauzate de prezentarea de către Client a unor documente în altă limbă decât cea română, fără traducere legalizată, traducere pe care Clientul este obligat să o realizeze pe cheltuiala sa.
- 17.5.9.** Banca nu este răspunzătoare pentru pierderile cauzate de respectarea legislației în vigoare, inclusiv a legislației privind activitățile criminale.
- 17.5.10.** Banca nu este răspunzătoare pentru consecințele cauzate Clientului de întreruperea vreuneia din componentele serviciului I-B@nk, care a determinat neexecutarea/executarea defectuoasă a unor tranzacții bancare, în cazul în care întreruperea este cauzată de: (i) anumite împrejurări anormale și neprevăzute, în afara controlului Băncii, (ii) acțiunile/inacțiunile unui terț

furnizor de servicii și ale căror consecințe nu puteau fi evitate în pofida tuturor diligențelor depuse de către Bancă în acest sens, (iii) obligația Băncii sau a altui prestator de servicii de plată de a respecta anumite dispoziții legale imperative, (iv) pentru utilizarea serviciului I-B@nk de către o altă persoană decât Clientul.

**17.5.11.** Banca acționează în conformitate cu prevederile legislației și reglementărilor naționale și internaționale privitoare la restricțiile/sancțiunile comerciale aplicate anumitor state, entități și persoane și, de asemenea, la restricțiile privind exportul de produse și tehnologii cu potențial de aplicații civile și militare ("bunuri cu dublă-utilizare"). În consecință, Banca nu va fi răspunzătoare pentru pierderi directe/indirecte, materiale/morale, prejudicii sau întârzieri suferite de Client sau de terțe persoane rezultate din neonorarea încasărilor/efectuarea plăților Clientului ca urmare a conformării cu reglementările și legislația națională și internațională în domeniul restricțiilor/sancțiunilor aplicate anumitor, entități și persoane.

**17.5.12.** Banca nu răspunde și nici nu este obligată să detecteze și să declare falsurile sau orice alte neconformități ale semnăturii Clientului sau a persoanelor autorizate de acesta, a ștampilei sau a unui document de tranzacție.

**17.5.13.** Banca nu răspunde pentru:

**17.5.13.1.** nerespectarea prezentelor CGA de către Client în relațiile de afaceri derulate cu Banca;

**17.5.13.2.** întârzierea efectuării plăților de către Bancă cauzate de nealimentarea de către Client a conturilor sale deschise în evidențele Băncii sau urmare a ordinelor sau documentelor de decontare date cu întârziere sau în mod eronat;

**17.5.13.3.** totalitatea și exactitatea datelor puse la dispoziția Băncii cu prilejul solicitării de credite, garanții sau alte angajamente, în lei și/sau valută sau ori de câte ori este cazul când pe baza acestor date se face analiza în vederea acordării unei facilități;

**17.5.13.4.** nerespectarea oricăror obligații asumate de terțe persoane, neîndreptățite în acest sens, în numele Clientului pentru prejudiciile, pierderile sau pagubele înregistrate de Client ca urmare a comunicărilor neefectuate în timp util de către terți.

**17.5.14.** În toate cazurile, Banca nu răspunde pentru prejudiciile de orice natură cauzate în cadrul derulării relației de afaceri cu Clientul, decât în cazul existenței unei culpe grave din partea sa dovedită corespunzător.

**17.5.15.** În cazul în care un Utilizator al serviciilor de plată neagă faptul că a autorizat o operațiune de plată executată sau susține că operațiunea de plată nu a fost corect executată, sarcina probei nu revine Băncii în ceea ce privește faptul că operațiunea de plată a fost autenticată/înregistrată corect, introdusă în conturi, și nu a fost afectată de nicio defecțiune tehnică ori de alte deficiențe. De asemenea, în cazul fraudei sau a neglijenței grave din partea Utilizatorului, sarcina probei revine acestuia din urmă.

**17.5.16.** În situația în care un ordin de plată inițiat de Client prin intermediul unui Prestator de servicii de inițiere plăți (PSIP) este neexecutat sau executat incorect sau cu intarziere de către Bancă, Clientul are obligația de a informa Banca cu privire la acest eveniment, în termen de 5 zile calendaristice de la inițierea ordinului de plată. În acest caz, Banca verifică motivele pentru care ordinul de plată nu a fost executat sau a fost incorect executat și comunică Clientului rezultatele verificărilor. În cazul în care rezultă ca este culpa Băncii, aceasta comunică și procedura de remediere. În situația în care Clientul nu a informat Banca în termenul stabilit, plata se consideră a fi corect executată.

## **18. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CLIENTULUI**

### **18.1. Generalități**

**18.1.1.** În orice moment pe durata derulării relației contractuale, Clientul are dreptul de a primi, la cerere, pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil, clauzele Contractului-Cadru, precum și orice alte informații referitoare la Bancă, utilizarea serviciilor de plată, costuri, rata dobânzii, cursul de schimb, comunicare, etc.

**18.1.2.** Clientul se obligă să cunoască și să respecte prevederile prezentelor CGA, Contractul-Cadru, precum și prevederile celorlalte contracte încheiate cu Banca, actele normative și reglementările Băncii Naționale a României în vigoare cu referire obiectul Contractului-Cadru, inclusiv al prezentelor CGA și:

**18.1.2.1.** să respecte caracteristicile și condițiile produselor oferite de Bancă;

**18.1.2.2.** să notifice în scris Banca asupra oricăror modificări privind datele sale personale, în cel mai scurt timp de la data producerii lor;



**18.1.2.3.** să informeze Banca cu referire la orice nereguli privind operațiunile înregistrate, imediat după data ridicării/primirii extrasului de cont;

**18.1.2.4.** să achite comisioanele, spezele și taxele datorate pentru operațiunile efectuate/pachetele de produse și servicii achiziționate, Banca fiind autorizată expres în vederea debitării conturilor sale cu contravaloarea acestor comisioane/costuri;

**18.1.2.5.** să efectueze operațiuni în limita disponibilului din contul său curent, ținând cont inclusiv de valoarea comisioanelor și spezelor aferente contului curent și operațiunilor efectuate;

**18.1.2.6.** să răspundă de legalitatea și realitatea dispozițiilor date Băncii pentru efectuarea operațiunilor în conturile sale curente și va furniza Băncii orice document îi va fi solicitat în vederea realizării tranzacțiilor ordonate.

**18.1.3.** În temeiul prezentelor CGA este interzis Clientului să cesioneze în orice fel drepturile și obligațiile sale către terțe persoane, fără consimțământul scris, anterior, al Băncii.

**18.1.4.** Clientul are obligația de a aduce la cunoștință Deținătorului de Card toate prevederile prezentelor CGA și a Contractului-Cadru și de a-l informa cu privire la modificările notificate Clientului de către Bancă.

**18.1.5.** În situația depunerilor/retragerilor de numerar, Clientul va fi prezent la Bancă până la finalizarea numărării banilor și verificării de către angajatul responsabil al Băncii a numerarului depus ori retras și va recepționa sub semnătura chitanțele și orice alte documente eliberate de Bancă.

**18.1.6.** Clientul este obligat să depună, respectiv să transmită Băncii pentru derularea operațiunilor bancare documente lizibile, fără corecții sau tăieturi, semnate în scris (unde este specificat în text în situațiile în care se impune) și ștampilate (după caz) pe un suport care să asigure păstrarea semnăturii, respectiv ștampilei pe o perioadă nedefinită de timp și imposibilitatea ștergerii acesteia fără deteriorarea documentului. Banca va fi îndreptățită să refuze înregistrarea și/sau procesarea documentelor care nu respectă cele precizate anterior, persoana care depune în numele Clientului la Bancă un asemenea document urmând a fi responsabilă pentru orice pierderi sau pagube rezultate dintr-un eventual asemenea refuz. Clientul va depune la Bancă ordinele de plată sau instrumentele de debit utilizând formularele acceptate de Bancă. Ordinele de plată/instrumentele de debit/chitanțele/formularele de casierie vor fi semnate de Client în concordanță cu speciemenle de semnături depuse la Bancă și/sau confirmate prin căile de autentificare agreate.

**18.1.7.** Clientul are obligația de a returna prompt Băncii toate formularele nefolosite, suporturile de date și mijloacele de comunicare încredințate sau licențiate de către Bancă pentru utilizare, cardurile, token-urile, imediat ce relația bancară între Client și Bancă s-a încheiat.

**18.1.8.** Clientul se obligă să nu facă publice și să nu folosească pentru propriile nevoi, contrar scopului/destinației acestora, informațiile primite (indiferent de suport) de la Bancă.

**18.1.9.** Clientul se obligă să satisfacă toate solicitările justificate ale Băncii și să pună la dispoziția acesteia documente, informații sau orice alte forme de cooperare care ar putea fi importante, atât pentru prezentul, cât și pentru viitorul relațiilor de afaceri cu Banca.

**18.1.10.** Clientul este obligat să notifice în scris Banca în ceea ce privește orice modificare a situației unei persoane autorizate sau în cazul oricărui amendament privind autorizarea de a opera pe conturi.

**18.1.11.** Clientul se obligă să comunice Băncii orice modificare a rezidenței fiscale sau orice alta informație de acest gen în termen de 30 (treizeci) de zile de la intervenirea acestei modificări (inclusiv Tax ID, dacă este disponibil în țara de rezidență), actualizare solicitată prin documentul IGA Self certification - IGA Autocertificare, furnizând Băncii în acest sens orice document solicitat de aceasta

**18.1.12.** Clientul se obligă să asigure fondurile necesare efectuării operațiunilor ordonate în conturile sale.

## **18.2. Drepturi și obligații referitoare la conturile curente**

**18.2.1.** Clientul se obligă să completeze corespunzător toate informațiile solicitate în cuprinsul formularelor specifice, în funcție de natura transferului sau a instrumentului de plată emis.

**18.2.2.** Clientul se obligă să furnizeze Băncii următoarele informații în vederea executării corecte a ordinelor de plată:

**18.2.2.1.** pentru transferurile în lei: codul IBAN al beneficiarului plății;

**18.2.2.2.** pentru transferurile în interiorul SEE: a) numele beneficiarului și b) codul IBAN al beneficiarului;

**18.2.2.3.** pentru transferurile în afara SEE: a) numele beneficiarului, b) codul unic de identificare (ex: codul IBAN sau numărul de cont) al beneficiarului, c) adresa beneficiarului sau numărul documentului personal oficial sau numărul de identificare *al clientului sau data și locul nașterii și d) codul BIC/SWIFT al băncii beneficiarului.*

**18.2.3.** Clientul se obligă să furnizeze partenerilor săi coordonatele sale bancare corecte, așa cum îi sunt furnizate de Bancă, respectiv: codul unic de identificare (codul IBAN) corespunzător contului în valuta tranzacției și codul BIC/SWIFT al Băncii (**WBANRO22XXX**), în vederea executării corecte a transferurilor primite.

**18.2.4.** Clientul se obligă să declare imediat Băncii instrumentele de plată pierdute, furate, sustrase, distruse, anulate.

**18.2.5.** Clientul se obligă să restituie Băncii formularele de cec aflate în posesia sa și/sau a împuterniciților săi, în situația refuzului la plată a unui cec ca urmare a producerii unui incident de plată major asupra contului său.

**18.2.6.** Anterior emiterii unui cec, Clientul se obligă să constituie disponibilități de valoare egală sau mai mare cu a cecului emis, disponibilități lichide, certe și exigibile și să mențină acoperirea la dispoziția purtătorului cecului până la încasare sau până la expirarea termenului de prezentare.

### **18.3. Drepturi și obligații referitoare la serviciul I-B@nk**

**18.3.1.** Clientul/Utilizatorul are obligația de a utiliza serviciul I-B@nk în conformitate cu termenii ce reglementează activarea și utilizarea acestuia.

**18.3.2.** Clientul/Utilizatorul are obligația de a nu furniza informații terților despre serviciul I-B@nk oferit lui de către Bancă, fără consimțământul scris prealabil al Băncii.

**18.3.3.** Utilizatorul are obligația de a transmite Băncii prin intermediul serviciului I-B@nk instrucțiuni clare și corecte în vederea efectuării operațiunilor.

**18.3.4.** Operațiunile introduse de Utilizator și neautorizate de către acesta nu vor fi procesate de către Bancă.

**18.3.5.** Clientul are obligația de a informa Banca apelând numărul de telefon 0800.800.888 imediat ce constată:

**18.3.5.1.** pierderea, furtul sau distrugerea Tokenului/ dispozitivului pe care este instalată aplicația mToken;

**18.3.5.2.** înregistrarea unor tranzacții neinițiate/neautorizate de acesta;

**18.3.5.3.** orice neregulă sau eroare ivită în urma gestionării contului de către Bancă;

**18.3.5.4.** elemente ce crează suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoașterii numelui de utilizator sau a codului PIN al dispozitivului Token;

**18.3.5.5.** disfuncționalități ale instrumentelor de plată electronică sau a dispozitivului Token.

**18.3.6.** Clientul are obligația de a lua toate măsurile necesare în vederea păstrării elementelor de securitate personalizate în siguranță, inclusiv prin schimbarea codului PIN al dispozitivului Token în cazul în care există suspiciuni că acesta este cunoscut de persoane neautorizate.

**18.3.7.** Clientul se obligă să remită Băncii toate documentele sau actele prevăzute de lege, de convenția dintre părți sau solicitate de Bancă în vederea justificării operațiunilor efectuate sau care urmează a se efectua. În acest sens, Clientul se obligă că în cel mult 10 (zece) zile calendaristice de la data efectuării operațiunii să comunice Băncii documentele necesare. Nerespectarea acestei obligații dă dreptul Băncii de suspendare a serviciului I-B@nk sau de reziliere a relațiilor contractuale derulate în temeiul prezentelor CGA și Contractului-Cadru, de plin drept, fără alte formalități și fără a fi necesară intervenția instanței.

**18.3.8.** Începând cu data activării serviciului în temeiul Contractului-Cadru, Utilizatorul își asumă riscurile și preia toate consecințele efectuării tranzacțiilor prin Internet prin utilizarea serviciului I-B@nk la ordinul său.

**18.3.9.** Clientul va solicita Băncii anularea/modificarea oricăruia dintre drepturile acordate Utilizatorilor desemnați, adăugarea sau revocarea de Utilizatori.

**18.3.10.** Clientului îi revine întreaga răspundere cu privire la corectitudinea și legalitatea tranzacțiilor efectuate prin Serviciul I-B@nk și este răspunzător pentru felul în care terțe persoane utilizează serviciul, în situația în care acestea au fost împuternicite la cererea sa, suportând toate pierderile cauzate de acestea. Toate operațiunile efectuate de către Utilizator sunt opozabile Clientului.

**18.3.11.** Clientul suportă pierderile legate de orice tranzacții neautorizate datorate pierderii ori furtului dispozitivului Token, sau, în cazul în care Clientul nu a păstrat în siguranță elementele de

securitate personalizate, pierderile ce rezultă din folosirea fără drept a serviciului I-B@nk până la momentul notificării Băncii conform prevederilor prezentelor CGA. Pierderile suportate de Client pot fi în valoare de cel mult 150 (unasutăcincizeci) euro sau echivalentul în lei. Clientul suportă toate pierderile legate de orice tranzacții neautorizate dacă aceste pierderi rezultă în urma fraudei sau a nerespectării, intenționate sau din neglijență gravă, a uneia sau a mai multor obligații care îi revin referitoare la utilizarea serviciului I-B@nk în conformitate cu prevederile prezentelor CGA, iar în asemenea cazuri, suma de cel mult 150 (unasutăcincizeci) euro sau echivalentul în lei nu se aplică. Clientul suportă pierderi în valoare de cel mult 50 (cincizeci) euro sau echivalentul în lei la data efectuării tranzacției neautorizate, în situația în care Utilizatorul nu a acționat în mod fraudulos sau și-a încălcat, fără intenție, obligațiile ce îi revin în baza prezentelor CGA. Clientul nu suportă nicio consecință financiară ce rezultă din utilizarea unui instrument de plată pierdut, furat sau folosit fără drept după notificare conform prevederilor prezentelor CGA, exceptând cazul în care acesta a acționat în mod fraudulos.

**18.3.12.** Clientul răspunde de păstrarea în siguranța a elementelor de identificare și a dispozitivului Token și se obligă să nu le înstrăineze.

**18.3.13.** Clientul are dreptul de a solicita blocarea/deblocarea accesului la Serviciul I-B@nk prin depunerea unei cereri scrise la orice unitate teritorială sau apelând Intesa Sanpaolo Call Center la numărul de telefon 0800.800.888.

**18.3.14.** Clientul are dreptul de a contesta în scris eventualele tranzacții pe care nu le recunoaște, Banca inițiând o investigație specifică în acest sens, furnizând un răspuns cu privire la investigația efectuată, în termen de de maxim 15 zile lucrătoare. În cazul în care, din motive independente de Banca, răspunsul nu poate fi dat în termen de 15 zile lucrătoare, Banca va transmite un răspuns provizoriu și va reveni cu un răspuns final în termen de maxim 35 zile lucrătoare de la depunerea contestației.

#### **18.4. Drepturi și obligații referitoare la carduri**

**18.4.1.** Deținătorul de card are dreptul să efectueze operațiuni cu carduri pe teritoriul României sau în străinătate, în limita plafonului stabilit de Bancă pentru fiecare card și cu respectarea eventualelor plafoane de tranzacționare stabilite de către Client pentru cardul emis pe numele Deținătorului.

**18.4.2.** Deținătorul de card are dreptul să primească consultanță gratuită din partea Băncii pentru însușirea modului de utilizare a cardurilor.

**18.4.3.** În situația pierderii, furtului, distrugerii Cardului sau în situația expirării termenului de valabilitate a acestuia, Deținătorul are dreptul de a beneficia de înlocuirea Cardului și a PIN-ului achitând taxa de reemitere, în conformitate cu LCS în vigoare la acel moment.

**18.4.4.** Clientul are dreptul de a solicita anularea Cardului, printr-o cerere expresă adresată Băncii.

**18.4.5.** Cardul este proprietatea Băncii, Clientul/Detinatorul fiind obligat să-l restituie imediat, la cererea Băncii, în situațiile prevăzute în prezentele CGA.

**18.4.6.** La eliberarea Cardului și a PIN-ului, Deținătorul de Card are obligația de a confirma, sub semnătură, primirea acestora.

**18.4.7.** Deținătorul de Card are obligația de a semna pe verso-ul Cardului în momentul primirii acestuia

**18.4.8.** Deținătorul de Card are obligația de a depune toate diligențele în a asigura securitatea Cardului și secretul codului PIN, în vederea prevenirii cunoașterii acestuia de către terțe persoane, astfel:

**18.4.8.1.** va păstra Cardul și nu va dezvălui informațiile specifice de identificare (număr Card, dată expirare etc., cod CVV2/CVC2) nici unei alte persoane (nici angajaților Băncii);

**18.4.8.2.** nu va înstrăina Cardul sau codul PIN nici unei alte persoane;

**18.4.8.3.** va distruge plicul primit de la Bancă conținând codul PIN, după memorarea acestuia;

**18.4.8.4.** va anunța de urgență Banca dacă plicul cu PIN-ul nu a fost primit sigilat;

**18.4.8.5.** se va asigura că în timpul tranzacțiilor efectuate cu Cardul acesta rămâne sub stricta sa supraveghere, iar tastarea PIN-ului nu este vizibilă altor persoane;

**18.4.8.6.** nu va înregistra codul PIN într-o formă ce poate fi ușor recunoscută, în particular, pe Card sau pe alt obiect pe care îl păstrează împreună cu Cardul.

**18.4.9.** Deținătorul de Card are obligația de a utiliza Cardul și de a efectua operațiuni cu acesta în conformitate cu prevederile prezentelor CGA, precum și cu prevederile legale în vigoare.

**18.4.10.** Clientul nu are dreptul de a cunoaște codul PIN al Deținătorului de Card

**18.4.11.** Clientul este răspunzător pentru toate operațiunile/ tranzacțiile efectuate de către Deținătorul de Card pe care l-a nominalizat, ambii răspunzând solidar față de Bancă pentru modul de utilizare

a Cardului

- 18.4.12.** Deținătorul de Card are obligația de a lua toate măsurile în vederea asigurării siguranței Cardului în sensul protejării acestuia împotriva furtului, pierderii sau deteriorării și de a respecta prevederile speciale din prezentele CGA referitoare la furtul sau la pierderea Cardului; de asemenea, acesta trebuie să ia toate măsurile ce se impun pentru a împiedica utilizarea Cardului de către persoane neautorizate.
- 18.4.13.** În situația capturării Cardului în ATM-urile proprii, Banca returnează Cardul Deținătorului ulterior verificării identității acestuia, în baza procesului verbal de constatare a cauzelor capturării Cardului, dacă solicitarea este făcută în termen de 30 de zile de la data capturării.
- 18.4.14.** În situația capturării cardului în ATM-urile altor bănci, Banca va încerca recuperarea cardului, în funcție de politica Băncii care deține acel ATM.
- 18.4.15.** Deținătorul de Card are obligația de a notifica Banca prin Call Center 0800.800.888/ InfoCard 0040372712194, numere operaționale 24 ore din 24, imediat ce constată următoarele:
- 18.4.15.1.** pierderea, furtul, deteriorarea, distrugerea, contrafacerea sau blocarea/ capturarea Cardului (ca urmare a introducerii eronate a codului PIN de trei ori consecutiv sau în urma funcționării defectuoase a unui ATM);
  - 18.4.15.2.** înregistrarea în contul personal a unor tranzacții neautorizate sau frauduloase;
  - 18.4.15.3.** orice eroare sau neregulă apărută în urma gestionării contului de către Bancă;
  - 18.4.15.4.** elemente ce creează suspiciuni Deținătorului de Card cu privire la posibilitatea copierii Cardului sau cu privire la cunoașterea codului PIN/ parolei de către terțe persoane;
  - 18.4.15.5.** apariția unor disfuncționalități ale Cardului, inclusiv situația în care codurile de acces primite sunt incorecte.
- Pierderea/furtul Tokenului 3D Secure și/sau a dispozitivului pe care este instalată aplicația Card mToken în cazul în care are suspiciuni privind posibilitatea cunoașterea elementelor de securitate de către alte persoane (PIN card, parola, etc.).
- 18.4.16.** Ulterior solicitării telefonice de urgență a blocării Cardului la Call Center 0800800888/InfoCard 0040372712194, numere operaționale 24 ore din 24, Deținătorul de Card are obligația de a se prezenta în cel mai scurt timp la Bancă în vederea completării formularului specific și, după caz, pentru reemiterea unui nou Card.
- 18.4.17.** În cazul în care Deținătorul de card nu a acționat în mod fraudulos, acesta nu suportă nicio consecință financiară, care rezultă din utilizarea unui card pierdut, furat sau folosit fără drept în oricare din următoarele situații:
- 18.4.17.1.** pierderea, furtul sau folosirea fără drept a unui instrument de plată nu a putut fi detectată de către deținător/utilizator înaintea efectuării unei plăți;
  - 18.4.17.2.** pierderea a fost cauzată de o acțiune sau de lipsa unei acțiuni din partea unui angajat, agent sau sucursală a unui prestator de servicii de plată sau a unei entități căreia i-au fost externalizate activități;
  - 18.4.17.3.** după notificarea realizată conform art. 18.4.15;
  - 18.4.17.4.** în cazul în Banca nu solicită o autentificare strictă a clienților;
  - 18.4.17.5.** în cazul în care Banca nu pune la dispoziție mijloacele adecvate care să permită notificarea în orice moment a unui instrument de plată pierdut, furat sau folosit fără drept.
- 18.4.18.** Deținătorul de Card va suporta orice pierdere generată de tranzacțiile neautorizate ce rezultă din utilizarea Cardului pierdut sau furat sau, în cazul în care Deținătorul nu a păstrat în siguranță elementele de securitate personalizate, până la momentul notificării Băncii în conformitate cu clauzele de mai sus ale prezentelor CGA.
- 18.4.19.** Deținătorul/Utilizatorul va suporta orice pierdere generată de tranzacțiile neautorizate ce rezultă din utilizarea neautorizată a Tokenului 3D Secure sau a aplicației Card mToken, a pierderii sau furtului Tokenului 3D Secure sau a dispozitivului pe care este instalată aplicația Card mToken până la momentul notificării Băncii în conformitate cu clauzele prezentelor CGA.
- 18.4.20.** Deținătorul/Utilizatorul suportă orice pierdere generată de tranzacțiile neautorizate ce rezultă din utilizarea neautorizată a datelor cardului (număr card, data expirare, CVV2/CVC2) pe care Deținătorul de card le-a înregistrat în aplicații specifice aparținând terților. În cazul în care Deținătorul/Utilizatorul nu dorește actualizarea automată de către Bancă a datelor cardului în aplicațiile terților în care și a salvat aceste date, Deținătorul de card trebuie să solicite Băncii renunțarea la actualizarea automată de către Bancă a datelor cardului. Solicitarea se va face prin e-mail, din adresa de e-mail comunicată de Deținător/Utilizator ca data de contact în formularele

Bancii, la adresa de e-mail a Bancii, respectiv: [customersupport@intesasanpaolo.ro](mailto:customersupport@intesasanpaolo.ro).

- 18.4.21.** În situația în care Deținătorul de Card nu a acționat în mod fraudulos sau și-a încălcat fără intenție obligațiile ce îi revin în baza prezentelor CGA, Deținătorul va suporta pierderi în valoare de cel mult 30 (treizeci) euro sau echivalentul în lei al acestei sume.
- 18.4.22.** În situația în care aceste pierderi vor rezulta ca urmare a fraudei sau a nerespectării intenționate sau din neglijență gravă a uneia sau a mai multor obligații ce îi revin Deținătorului de Card cu privire la utilizarea Cardului, în conformitate cu prevederile prezentelor CGA, Clientul va suporta întregul prejudiciu cauzat. Evaluarea răspunderii Clientului/Deținătorului de Card se face ținând cont, în special, de natura elementelor de securitate personalizate ale cardului și de situațiile în care acesta a fost pierdut, furat sau folosit fără drept.
- 18.4.23.** Ulterior momentului notificării Bancii, în conformitate cu prevederile prezentelor CGA, Clientul/Detinatorul de Card nu va suporta nicio consecință financiară ce va rezulta în urma utilizării unui Card pierdut, furat sau folosit fără drept, exceptând situația în care acesta a acționat în mod fraudulos, sau si-a incalcat cu intentie sau din neglijența gravă una sau mai multe obligații ce îi revin conform prezentelor CGA.
- 18.4.24.** Deținătorul are obligația de a returna Bancii Cardul în cel mai scurt timp, în situația în care va găsi Cardul ulterior comunicării Bancii cu privire la pierderea/furtul acestuia, acest Card nemaiputând fi utilizat.
- 18.4.25.** Deținătorul are obligația de a restitui de îndată Cardul Bancii în orice altă situație ce determină încetarea raporturilor contractuale dintre cele două părți.
- 18.4.26.** Clientul/Deținătorul are obligația de a păstra chitanțele tuturor tranzacțiilor, cât și a altor documente anexe tranzacțiilor efectuate, în vederea verificării extrasului de cont curent și a soluționării eventualelor contestații.
- 18.4.27.** Clientul/Deținătorul are obligația de a verifica operațiunile evidențiate în extrasul de cont primit și de a informa Banca cu privire la orice omisiune sau eroare constatată.
- 18.4.28.** O tranzacție inițiată cu Cardul și care a fost finalizată (deja introdusă în circuitul de decontare) nu poate fi anulată de către Deținătorul de Card. În acest sens, Deținătorul de are obligația de a nu anula un ordin pe care l-a dat prin intermediul Cardului.
- 18.4.29.** Deținătorul are obligația de a anunța Banca cu privire la orice refuz nejustificat de acceptare a Cardului de către comercianții acceptanți sau de către orice unitate bancară.
- 18.4.30.** Din disponibilitățile în LEI sau EUR existente în contul său curent, Clientul are obligația de a suporta contravaloarea operațiunilor în LEI sau valută, inclusiv a comisioanelor și taxelor generate de aceste operațiuni prin aplicarea cursului de schimb practicat de Bancă pentru operațiunile cu Carduri din ziua decontării tranzacției. La data decontării tranzacției, în baza raportului de decontare transmis de către Organizațiile de carduri, precum și a informațiilor comunicate de către Bancă, contul Clientului va fi debitat cu sumele necesare pentru acoperirea valorii tranzacțiilor, a taxelor și a comisioanelor aferente. În cazul în care se face conversie, aceasta se va efectua la cursul de schimb practicat de Bancă din ziua respectivă și prevăzut în LCS. Deținătorul are obligația de a accepta spre decontare, din conturile curente deschise pe numele său, toate operațiunile efectuate cu Carduri eliberate pe numele Deținătorilor de Card suplimentar, cu respectarea prevederilor contractuale și legale în vigoare.
- 18.4.31.** Clientul are obligația de a despăgubi Banca pentru orice daune, pierderi sau cheltuieli suportate de aceasta ce au rezultat din încălcarea prevederilor prezentelor CGA sau în urma stabilirii responsabilității financiare în sarcina Clientului pentru refuzul la plată.

## 18.5. Răspundere

- 18.5.1.** Clientul va răspunde dacă prin comportamentul sau conduita inadecvată a acestuia în afaceri, a cauzat un prejudiciu (inclusiv de imagine) Bancii.
- 18.5.2.** Clientul poartă întreaga răspundere față de Bancă pentru autenticitatea, completarea corectă, integrală, precisă și termenele de subscriere a datelor și documentelor precizate în toate acordurile încheiate cu Banca sau legate de operațiunile bancare curente sau pentru destinația tuturor transferurilor/plăților/operațiunilor efectuate de Bancă în numele, în contul și/sau la ordinul său, inclusiv în ceea ce privește modul de utilizare al oricărui credit contractat de la Bancă.
- 18.5.3.** Clientul se află de drept în întârziere, fără notificare și fără a fi necesară îndeplinirea unor alte formalități, prin simpla neîndeplinire a obligațiilor asumate la termenele și în condițiile stipulate în prezentele CGA, precum și în cuprinsul Contractului-Cadru încheiat cu Banca.
- 18.5.4.** Clientul poartă întreaga responsabilitate pentru pierderile cauzate de furnizarea de date incorecte sau care induc în eroare Bancă, pentru pierderile datorate neglijenței sale sau rezultând din acțiuni a unor terțe persoane, inclusiv a împuterniciților săi, precum și în cazurile în care Banca



a identificat semnătura și respectiv ștampila Clientului incorect și nu a fost dovedită o gravă neglijență în activitatea acesteia.

**18.5.5.** Clientul este responsabil pentru orice încălcare a copyright-ului aparținând Băncii.

## **19. AUTORIZĂRI EXPRESE**

- 19.1.** În conformitate cu prevederile prezentelor CGA și în temeiul acestora, precum și al Contractului-Cadru încheiat cu Banca, Clientul autorizează expres Banca să deschidă contul curent/să activeze serviciul/le solicitate de acesta prin formularele/documentele/contractele specifice și să debiteze din contul/rile deținute de acesta (indiferent de valută) cu contravaloarea sumelor datorate Băncii pentru orice motiv, inclusiv cu contravaloarea comisioanelor indicate în LCS (raportate la tipul contului deținut de Client) sau a eventualelor cheltuieli de executare sau descoperit neautorizat de cont etc., sume ce pot fi încasate automat de Bancă din conturile Clientului, prin acceptarea prezentelor CGA reprezentând o autorizare expresă din partea Clientului pentru o astfel de debitare.
- 19.2.** În toate cazurile, Banca poate exercita acest drept, fără însă a fi obligată la aceasta, chiar dacă sumele din aceste conturi au fost depozitate la Bancă pentru o anumită perioadă, iar termenul respectiv nu a expirat, fără ca Banca să fie răspunzătoare pentru orice fel de daune ca rezultat al exercitării acestor drepturi.
- 19.3.** Banca va putea compensa soldurile active ale conturilor deschise pe numele Clientului, indiferent de felul și moneda acestora pentru stingerea oricăror obligații de plată, în vederea compensării oricăror creanțe certe, lichide și exigibile ale Clientului față de Bancă, cu prioritate față de orice altă obligație a acestuia față de terți. În situația în care Banca deține față de Client mai multe creanțe certe, lichide și exigibile, compensarea acestora va fi operată de Bancă în ordinea prevăzută pentru imputarea plății prevăzute în prezentele CGA. În nicio situație Banca nu va fi răspunzătoare față de Client pentru orice fel de daune rezultate din exercitarea drepturilor anterior menționate.
- 19.4.** Prin acceptarea și asumarea prezentelor CGA, Clientul împuternicește expres Banca să participe în numele său pe piața valutară pentru cumpărarea sau vânzarea de valută sau efectuarea conversiei dintr-o valută în alta, precum și pentru desființarea anticipată a depozitelor la termen constituite de Client la Bancă.

## **20. DURATA RELAȚIEI CONTRACTUALE DINTRE CLIENT ȘI BANCĂ**

- 20.1.** Contractul-Cadru dintre Client și Bancă, precum și prezentele CGA se încheie pe durată nedeterminată.
- 20.2.** Prezentele CGA intră în vigoare de la data contractării de către Client a primului produs și/sau serviciu și vor fi valabile pe toată perioada în care Clientul beneficiază/utilizează produsele sau serviciile puse la dispoziția sa de către Bancă, până la data încetării efectelor ultimului produs și/sau serviciu acordat de Bancă Clientului în temeiul Contractului-Cadru.
- 20.3.** Clauzele aferente produselor menționate în prezentele CGA se vor aplica în relația contractuală dintre Client și Bancă doar în condițiile în care Clientul a solicitat expres produsele respective la data semnării formularelor/documentelor/contractelor specifice sau ulterior sau a constituit produsele în cauza prin intermediul serviciului Internet Banking.

## **21. ÎNCETAREA RELAȚIEI CONTRACTUALE DINTRE CLIENT ȘI BANCĂ**

- 21.1.** Banca și Clientul vor putea să înceteze raportul juridic derivat din inițierea relațiilor de afaceri în orice moment, fără a fi necesară justificarea unei astfel de decizii.
- 21.2.** Prezentele CGA pot fi denunțate unilateral de oricare dintre părți cu o notificare scrisă prealabilă transmisă, astfel:
- 21.2.1.** Clientul va transmite Băncii notificarea cu 30 (treizeci) de zile anterior datei încetării;
- 21.2.2.** Banca va transmite Clientului notificarea cu cel puțin 30 (treizeci) de zile anterior datei încetării.
- 21.3.** În situația în care Banca a emis un card de debit în favoarea Clientului legat la contul curent al acestuia, contul curent nu poate fi închis decât după 30 (treizeci) zile de la returnarea acestui card Băncii și regularizarea tuturor tranzacțiilor efectuate cu acest card.
- 21.4.** Banca își rezervă dreptul de a rezilia Contractul-Cadru încheiat cu Clientul și implicit prezentele CGA, de plin drept, fără punere în întârziere, fără intervenția instanței judecătorești, fără preaviz și fără a fi necesară efectuarea oricăror altor formalități (pact comisoriu), în toate situațiile în care Clientul încalcă una sau mai multe obligații asumate prin prezentele CGA sau în oricare dintre situațiile de mai jos:
- 21.4.1.** primește informații negative privind reputația Clientului sau în situația în care Clientul arată lipsă de respect în atitudinea sa față de Bancă sau față de funcționarii Băncii;
- 21.4.2.** Clientul a derulat sau încearcă să deruleze acțiuni frauduloase față de Bancă sau oricare dintre Clientii săi sau a cauzat prejudicii sau pierderi (actuale, potențiale, de imagine etc.) Băncii sau

membrilor grupului entităților din care Banca face parte;

- 21.4.3.** Clientul a deschis sau a intenționat să deschidă acțiuni în justiție împotriva Băncii sau membrilor grupului entităților din care Banca face parte sau a expus Banca sau membrii grupului entităților din care Banca face parte la acționarea în justiție de către terțe persoane;
- 21.4.4.** Clientul a furnizat Băncii informații false sau distorsionate, nu a depus documentele sau informațiile solicitate de Bancă sau dacă Banca are informații sau suspiciuni că Clientul a derulat sau are intenția să deruleze operațiuni ce intră sub incidența legislației privind spălarea banilor;
- 21.4.5.** Clientul și/sau persoana autorizată – persoane fizice au încetat din viață ori au fost puse sub interdicție;
- 21.4.6.** Clientul și/sau persoana autorizată – entități juridice au fost declarate în stare de faliment sau au fost dizolvate, au fuzionat ori s-au divizat;
- 21.4.7.** O parte considerată importantă de Bancă a activităților Clientului au fost suspendate, transferate ori au încetat.

**21.5.** În toate situațiile de încetare a prezentelor CGA și Contractului-Cadru, Banca va închide automat conturile curente și orice alt produs/serviciu deținute de Client, cu precizarea că prezentele CGA și Contractul-Cadru produc efecte juridice până la rambursarea integrală a tuturor obligațiilor de plată ale Clientului către Bancă, inclusiv depunerea Cardului, token-ului sau a oricăror alte formulare la Bancă, indiferent de modalitatea în care se efectuează plata (plata din propria inițiativă, recuperare pe cale amiabilă, executare silită, etc.).

## **22. ÎNCHIDEREA CONTURILOR**

- 22.1.** Închiderea unui cont curent poate fi inițiată în orice moment de Client sau de către Bancă sau ca urmare a expirării termenului pentru care a fost deschis. Condiția necesară care trebuie îndeplinită la închiderea unui cont curent este regularizarea prealabilă a tuturor obligațiilor prezente și/sau viitoare ale Clientului față de Bancă, precum și a obligațiilor asumate de Bancă pentru Client. La închiderea contului curent, se vor închide și toate celelalte conturi ale Clientului deschise la Bancă.
- 22.2.** Contul curent se poate închide la cererea scrisă a Clientului adresată Băncii, cu un preaviz de 30 zile. În situația în care Banca a emis pe numele Clientului un card de debit legat de contul curent al acestuia, contul curent nu poate fi închis decât după trecerea unui termen de 30 (treizeci) de zile de la returnarea cardului Băncii și regularizarea tuturor tranzacțiilor efectuate cu acest card.
- 22.3.** Banca poate închide un cont curent sau orice subcont al acestuia fără nici o justificare, cu un preaviz de două luni socotit de la data transmiterii către Client a comunicării scrise în acest sens, informând clientul, dacă este cazul și despre maniera în care va fi tratat soldul acestuia.
- 22.4.** Banca își rezervă dreptul de a închide din proprie inițiativă, imediat și fără preaviz, contul curent al unui Client, de plin drept, fără punere în întârziere, fără intervenția instanței judecătorești și fără a fi necesară efectuarea unor formalități (pact comisoriu) în toate situațiile în care Clientul încalcă una sau mai multe obligații contractuale față de Bancă, în baza unei simple notificări scrise comunicate de Bancă Clientului.
- 22.5.** În cazul neutilizării conturilor timp de 6 (șase) luni (exceptându-se operațiunile efectuate din inițiativa Băncii) și în condițiile unui sold mai mic de 10 (zece) euro (sau echivalent în lei), Banca poate închide aceste conturi cu un preaviz de două luni socotit de la data transmiterii către Client a unei comunicări scrise în acest sens, urmând ca, după efectuarea regularizărilor necesare, dacă contul curent respectiv are un sold pozitiv, Banca să trateze sumele respective în concordanță cu instrucțiunile scrise date de Client.
- 22.6.** În toate situațiile, dacă în perioada de preaviz comunicată de Bancă în ceea ce privește închiderea contului, Banca nu primește nicio instrucțiune din partea Clientului privind modul de tratare a soldului contului curent vizat, Banca va transfera sumele în cauză într-un cont colector, unde le va contabiliza pe perioada stabilită de lege, sumele respective nefiind purtătoare de dobândă. În toate cazurile de închidere a unui Cont, termenul în care Clientul va putea solicita restituirea sumelor care au reprezentat soldul creditor al respectivului Cont la data închiderii acestuia, este termenul special de prescripție care începe să curgă de la data la care notificarea de închiderea contului se considera primită de către Client în conformitate cu prevederile articolului intitulat „Notificari” din cuprinsul prezentelor CGA.
- 22.7.** Documentele depuse de Client la data deschiderii contului (curent, de capital social/patrimoniu initial, etc.), la data actualizării datelor sale de identificare, cele depuse odată cu derularea operațiunilor prin Bancă sau orice alte documente solicitate de Bancă, nu vor fi returnate Clientului la închiderea contului.
- 22.8.** Prezentele CGA vor governa relațiile mutuale dintre Client și Bancă, chiar și după închiderea contului curent al Clientului.

## **23. LOCUL DE OPERARE. IDENTIFICAREA CLIENTULUI. DELEGARE**

- 23.1.** Sediul Băncii sau al unităților sale teritoriale este locul de operare în cadrul relațiilor de afaceri dintre Bancă și Client, clădirea unde se derulează serviciile Băncii (sucursale/agenții/birouri reprezentative/puncte de lucru) și care prestează servicii în favoarea Clientului. Toate relațiile juridice între Client și Bancă se supun legii române chiar și în situația unui eventual litigiu ce se desfășoară în străinătate.
- 23.2.** În situația desființării unității teritoriale a Băncii cu care Clientul are inițiate relații de afaceri sau în orice alte cazuri întemeiate, derularea relațiilor cu Clientul se va realiza prin intermediul unei alte unități teritoriale aparținând Băncii, Clientul autorizând în mod expres Banca în acest sens.
- 23.3.** În eventualitatea unei fuziuni, divizări sau transfer total/parțial al activităților Băncii către altă instituție, Banca va fi îndreptățită să transfere relațiile contractuale cu Clientul către instituția care își va asuma (în tot sau în parte) obligațiile Băncii, Clientul consimțind expres la aceasta.
- 23.4.** Banca este îndreptățită ca în situația oricărei tranzacții efectuate „în persoană” să verifice conform procedurilor proprii identitatea Clientului sau a persoanelor autorizate/împuternicite de acesta, pe baza documentului original de identitate și/sau a altor documente oficiale solicitate de Bancă.
- 23.5.** Accesul Clientului la servicii bancare care impun identificarea Clientului de la distanță pentru derularea operațiunilor prin Bancă se poate realiza în baza Contractului-Cadru.
- 23.6.** Banca poate refuza să efectueze orice fel de tranzacție în situațiile în care Clientul sau persoanele autorizate de acesta insistă să își păstreze anonimatul, refuzând verificarea identității de către Bancă. Banca va trata în mod similar și situațiile în care persoana în cauză nu este în măsură să se identifice conform cerințelor stabilite de Bancă.
- 23.7.** Banca are dreptul să individualizeze un număr de documente sau informații care vor fi solicitate Clientului sau persoanelor autorizate de acesta astfel încât să poată realiza identificarea conform cerințelor legislației în vigoare privind cunoașterea clientelei aplicabile la locul de operare, respectiv să determine dacă persoana se află „în relații speciale” cu Banca, dacă face parte dintr-un „grup” sau dacă reprezintă „un singur debitor” față de Bancă.
- 23.8.** În derularea operațiunilor bancare, Banca va compara semnătura Clientului și/sau a persoanelor autorizate de acesta cu speciemenle de semnătură puse la dispoziția Băncii de aceștia la deschiderea contului, respectiv cu ocazia eventualelor modificări ulterioare.
- 23.9.** În situația în care, conform prevederilor legale în vigoare, identificarea Clientului se efectuează și pe baza unei amprente de ștampilă, o asemenea amprentă va fi depusă la Bancă sub formă de specimen, pe lângă speciemenle de semnături la deschiderea contului curent, respectiv cu ocazia eventualelor modificări ulterioare. În derularea operațiunilor bancare, Banca va compara și amprenta ștampilei aplicată pe documentele aferente operațiunilor cu specimenul depus anterior de Client.
- 23.10.** Clientul poate acorda unei terțe persoane împuternicire pentru a efectua operațiuni bancare în numele și contul său. Aceste împuterniciri pot fi efectuate fie la locul de operare, prin semnătură în fața operatorului Băncii cu respectarea preverilor legale în materie, fie printr-o procură specială (după caz, autentică) în cazul persoanelor juridice.
- 23.11.** În situația în care o procură este valabilă pentru o perioadă limitată în timp, ea devine nulă și invalidă din momentul în care valabilitatea a expirat, exceptându-se situațiile în care Clientul a revocat-o anterior, în scris. Dacă împuternicirea/procura nu prevede un termen sau nu este acordată pentru o perioadă nedeterminată, atunci valabilitatea acesteia încetează în termen de 3 (trei) ani de la data acordării, dată de la care împuternicitul nu va mai avea drepturi de operare pe cont. O procură acordată pe o perioadă de timp nedeterminată va fi considerată validă de Bancă până la momentul în care Clientul o revocă în mod expres, în scris. Revocarea unei procuri acordate în formă autentică operează tot printr-un înscris dat în formă autentică. Pentru opozabilitate față de Bancă, orice revocare a împuternicirii/mandatului se va înregistra la Bancă.
- 23.12.** Clientul poartă întreaga responsabilitate pentru pierderile înregistrate de Bancă în situația în care el sau un împuternicit al său a fost în incapacitate legală la momentul realizării operațiunii de către Bancă.
- 23.13.** Prin însușirea clauzelor prezentelor CGA, Clientul înțelege că orice comunicație a sa cu Banca realizată prin telefon poate fi înregistrată, consimțind expres în acest sens și acceptând ca aceste înregistrări să poată constitui probă de „prima facie” în ceea ce privește ordinele telefonice date Băncii.
- 23.14.** Banca poate comunica orice fel de informații în legătură cu produsele, serviciile, etc. oferite clientelei, fie prin afișare la locul de operare, fie prin prezentare pe pagina sa web sau prin orice altă modalitate la dispoziția sa în conformitate cu prevederile legale în vigoare.
- 23.15.** În toate situațiile Banca prezumă aflarea Clientului în posesia informațiilor comunicate conform celor de mai sus, că acesta și le-a însușit fiind de acord cu ele, exceptându-se doar situațiile în care Clientul obiectează în mod expres și în scris la acestea.

- 23.16.** Dacă în documentele operațiunilor Băncii sumele exprimate în litere nu coincid cu aceleași sume exprimate în cifre, Banca este îndreptățită să nu deruleze/proceseze operațiunile conexe acestor documente sau să deruleze/proceseze operațiunea luând în considerare ca bază sumele exprimate în litere.
- 23.17.** Banca va accepta instrucțiuni doar de la Client sau persoanele autorizate în acest sens de acesta. Orice anulare sau modificare a unui ordin primit sau a unei autorizații date se va face cu respectarea prevederilor legale și a limitelor orare de tranzacționare (cut-off times) și nu va obliga Banca până la primirea unei notificări în format letric din partea Clientului în acest sens.
- 23.18.** Din motive de securitate, Banca își rezervă dreptul, fără a fi obligată în acest sens, să solicite în scris Clientului (pe cheltuiala acestuia), confirmarea oricărui ordin sau instrucțiune primită prin telefon, fax, e-mail sau alte mijloace electronice de la acesta sau persoanele autorizate de acesta, înainte de executarea acestora, Clientul fiind obligat să confirme Băncii prin răspuns scris corectitudinea unui asemenea ordin sau instrucțiune. În situația în care un asemenea ordin sau instrucțiune nu va fi confirmată în scris de către Client sau persoanele autorizate de acesta, Banca nu este obligată a o executa, nefiind ținută răspunzătoare pentru pagubele sau pierderile ivite ca urmare a unei asemenea neexecutări.

## **24. NOTIFICĂRI**

- 24.1.** Banca și Clientul se vor notifica reciproc cu privire la orice eveniment, fapt, omisiune, greșeală sau eroare care intervine în relația lor și vor răspunde în cel mai scurt timp posibil oricărei întrebări adresate de unul altuia referitor la aceste aspecte.
- 24.2.** Orice solicitare, notificare, aprobare sau comunicare a Clientului către Bancă cu referire la Contractul-Cadru se va efectua în scris, în limba română și va fi transmisă/înregistrată la adresa sediului sau la adresa de poștă electronică a unității teritoriale a Băncii prevăzută în formularele specifice sau adresa indicată pe site-ul Băncii ca aparținând unității teritoriale la care Clientul are conturi deschise. Orice astfel de corespondență va fi considerată a fi efectivă la data confirmării primirii, cu condiția ca aceasta corespondență să fie primită de Bancă anterior orei 16:00 a unei zile lucrătoare, în caz contrar aceasta va fi considerată primită în ziua lucrătoare imediat următoare. Excepție de la această regulă face corespondența privind serviciile de plată cărora le sunt aplicabile cut off time (orele limită). Solicitățile, notificările și orice comunicare a Clientului către Bancă vor fi valabile dacă acestea conțin date de identificare corecte (nume, adresă sediu, CUI etc.) și dacă acestea corespund datelor de identificare declarate de către Client Băncii.
- 24.3.** Orice corespondență, indiferent de denumirea acesteia, a Băncii către Client cu referire la Contractul-Cadru se va efectua în scris, în limba română, în funcție de natura și scopul corespondenței, prin una din următoarele modalități: (i) înmânare personală (se considera inmanare personala si prin ridicarea notificarii de catre delegat), (ii) scrisoare simplă/ recomandată, (iii) e-mail, (iv) sms, (v) serviciul de Internet Banking, Virtual Inbox (în situația în care clientul deține acest serviciu), (vi) extras de cont (vii) afișare la sediul unității teritoriale a Băncii sau (viii) site-ul oficial al Băncii. Banca poate posta anunțuri cu referire la serviciile oferite (modificări ale serviciilor existente, servicii noi oferite Clientilor, etc.) inclusiv la ATM-urile Băncii. Orice astfel de corespondență va fi considerată a fi efectivă la:
- data remiterii pentru predare Clientului sau uneia dintre persoanele autorizate de acesta;
  - data transmiterii mesajului (telefon, e-mail, extras de cont, sms);
  - data existentă pe "confirmarea de primire" în cazul transmiterii prin scrisoare recomandată sau la data menționată pe plic, borderou pentru corespondența comunicată fără confirmare de primire;
  - 3 zile lucrătoare prin poșta din România, iar pentru serviciile prestate de poștă/curieri în termenul garantat de acestea și 5 zile lucrătoare prin poșta din străinătate;
  - data postării mesajului în mesageria I-B@nk sau pe site-ul oficial al Băncii sau la ATM.
- 24.4.** Banca nu este responsabilă în ce privește consecințele întârzierilor și/sau a pierderilor corespondenței și nici în ceea ce privește deteriorarea sau alte erori ce se pot produce în timpul transmisiei, dacă întârzierea, pierderea, deteriorarea și respectiv producerea de erori nu sunt rezultatul culpei sale.
- 24.5.** Banca va lua în considerare cea mai recentă adresă de corespondență/ poștă electronică și cel mai recent număr de telefon mobil notificate de Client. În lipsa unei notificări din partea Clientului în sensul actualizării datelor de contact, Banca va transmite orice tip de comunicare la datele de contact furnizate de către Client la începutul relației de afaceri
- 24.6.** Informarea Clientului în cazul unei suspiciuni de fraudă sau al unei fraude reale sau în cazul pierderii caracterului confidențial al Elementelor de securitate personalizate, se realizează prin canale securizate administrate de Bancă: mesagerie I-B@nk, Call Center, unități teritoriale etc.

## **25. LEGISLAȚIA APLICABILĂ. SOLUȚIONAREA CONFLICTELOR ȘI LITIGIILOR**

- 25.1.** Prezentele CGA, precum și Contractul-Cadru încheiat cu Clientul sunt guvernate și interpretate de legea

română, fiind în acord cu reglementările legale în vigoare privind activitatea bancară, prelucrarea datelor cu caracter personal, cea privitoare la combaterea criminalității informatice, regulile cu privire la mandat, orice normă legală ce reglementează disciplina valutară, și legea pentru prevenirea și sancționarea spălării banilor, precum și pentru instituirea unor măsuri de prevenire și combatere a finanțării actelor de terorism.

- 25.2.** Disputele dintre părți vor fi soluționate pe cale amiabilă, iar dacă acest lucru nu este posibil, de instanțele judecătorești competente din Municipiul București, cu excepția cazului în care prevederile legale în vigoare stabilesc competența exclusivă a altor instanțe. Această clauză nu va limita însă dreptul Băncii de a alege o altă instanță judecătorească pentru soluționarea disputelor între părți, în conformitate cu prevederile legale.
- 25.3.** Acționând în calitate de reclamant, Banca va putea, dacă este cazul, să supună litigiul spre soluționare nu doar în fața instanțelor române, dar și a uneia străine ce are jurisdicție asupra Clientului.
- 25.4.** În situația în care oricare din prevederile cuprinse în Contractul-Cadru sau contractelor specifice anumitor servicii/produse oferite de Bancă este sau devine la un moment dat ilegală, invalidă sau neexecutabilă, conform legislației aplicabile, toate celelalte clauze rămân neafectate și valide.
- 25.5.** Orice plângere a Clientului cu privire la calitatea serviciilor prestate de Bancă sau îndeplinirea defectuoasă sau neîndeplinirea obligațiilor Băncii va fi analizată de Bancă și i se va transmite Clientului un răspuns într-un termen rezonabil, Clientul urmand a fi informat despre măsura luată conform art.23 Notificari. În situația în care Clientul nu va fi satisfăcut de măsurile luate de Bancă, se va încerca soluționarea pe cale amiabilă, în situația în care nu va fi posibilă o astfel de soluționare se va proceda conform prevederilor legale în vigoare.
- 25.6.** Documentele justificative originale/înregistrările extrase din evidențele Băncii ce se află depuse la Bancă la dosarul Clientului, constituie, singure, baza soluționării litigiilor referitoare la relațiile contractuale dintre Bancă și Client și vor servi drept probă "prima facie" în relația cu Clientul, până la proba contrară din partea Clientului.
- 25.7.** În ceea ce privește eventualele dispute cu referire la serviciile de plată prestate de Bancă, Clientul poate sesiza Agenția Națională de Administrare Fiscală, situată în Str. Apolodor nr. 17, Sector 5, București - 050741 sau la telefon: 0040-21-387.10.00; 0040-21-310.68.20; 0040-21-387.11.10, precum și Banca Națională a României, autoritate de supraveghere a Băncii, cu sediul în Strada Lipscani nr. 25, sector 3, București, cod 030031, Tel: +4-021-313 04 10 sau +4-021-315 27 50. Pentru rezolvarea oricăror dispute/litigii Clientul are de dreptul de a se îndrepta către organismul de soluționare a litigiilor – CSALB, cu sediul în Str. Sevastopol nr.24, etj.2, Sector1, București, Tel: 021 9414, e-mail:office@csalb.ro sau pe site-ul acestuia: [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro), precum și dreptul de a se adresa instanțelor judecătorești competente din România.

## **26. FORȚA MAJORĂ ȘI CAZUL FORTUIT**

- 26.1.** Forța majoră și cazul fortuit, astfel cum sunt acestea definite de lege, exonerează de răspundere partea care o invocă. Prin forță majoră se înțeleg toate circumstanțele ce survin după încheierea prezentelor CGA și a Contractului-Cadru și care constau în evenimente externe, imprevizibile, absolut invincibile și inevitabile în conformitate cu legislația română. Cazul fortuit este un eveniment care nu poate fi prevăzut și nici împiedicat de către cel care ar fi fost chemat să răspundă dacă evenimentul nu s-ar fi produs, în conformitate cu legislația română. Partea care invocă forța majoră/cazul fortuit trebuie să aducă la cunoștința celeilalte părți acest lucru, în scris, într-un termen de 5 (cinci) zile de la data declanșării evenimentului.
- 26.2.** Banca nu este răspunzătoare pentru neîndeplinirea vreunei obligații dacă această situație este rezultatul direct sau indirect al unor împrejurări independente de voința sau capacitatea sa (cazuri de forță majoră).
- 26.3.** Cazurile de forță majoră/cazul fortuit suspendă automat obligațiile părților pe durata existenței acestei situații.
- 26.4.** În situația în care forța majoră/cazul fortuit împiedică una dintre părți la îndeplinirea obligațiilor contractuale pe o perioadă mai lungă de 30 (treizeci) zile, oricare dintre părți are dreptul, în lipsa unei alte înțelegeri, să rezilieze de plin drept, prezentele CGA, printr-o notificare adresată celeilalte părți, fără pretinderea de daune-interese.
- 26.5.** Evenimentele de forță majoră sau cazul fortuit nu exonerează de răspundere Deținătorul de card, acesta rămânând obligat față de Bancă până la rambursarea integrală a tuturor datoriilor născute din prezentele CGA și din Contractul-Cadru.

## **27. MODIFICAREA CGA**

- 27.1.** Orice modificare a prezentelor CGA se va aduce la cunoștința Clientului persoană juridică de către Bancă prin postarea în sediile unităților teritoriale ale Băncii și pe pagina de internet a acesteia.



- 27.2.** În situația în care Clientul notifică în scris Băncii, înainte de data stabilită pentru aplicarea modificărilor, faptul că nu este de acord cu modificările propuse, Clientul are posibilitatea de a denunța unilateral prezentele CGA fără ca Banca să perceapă vreun cost de denunțare unilaterală. În caz contrar, Banca va aplica de drept noile modificări contractuale sau va putea rezilia de plin drept, imediat și fără preaviz prezentele CGA agreeate cu Clientul, cu excepția situațiilor în care Clientul înregistrează debite, acesta având obligația de a le achita integral.
- 27.3.** Dacă Banca nu primește din partea Clientului o notificare scrisă înainte de data stabilită pentru aplicarea modificărilor prin care acesta declară expres că nu este de acord cu modificarea Contractului-Cadru, se consideră că Clientul a acceptat tacit noile condiții contractuale.
- 27.4.** Noile versiuni ale oricăruia dintre documentele mai sus menționate care vor înlocui în tot sau în parte documentele anterioare, vor fi transmise Clientilor la cerere, prin afișarea în unitățile teritoriale ale Băncii și/sau pe pagina de internet a Băncii.
- 27.5.** Clientul nu poate invoca Băncii necunoașterea Contractului-Cadru sau a legislației și a reglementărilor în vigoare în domeniul creditării, decontărilor și altor servicii pe care le prestează Banca.

## **28. DISPOZIȚII FINALE**

- 28.1.** Titlurile executorii emise cu privire la conturile curente ale Clientilor în cazurile și în condițiile prevăzute de lege (existența unui ordin de poprire sau de altă dispoziție de indisponibilizare a contului dispusă de autoritatea judecătorească competentă sau de un organ al statului sau de orice organ competent potrivit legii) se execută de către Bancă în limita disponibilităților din contul curent al Titularului, fără acceptul prealabil al acestuia.
- 28.2.** Contractul-Cadru se completează cu regulamentele Băncii Naționale a României și cu legislația aplicabilă în vigoare.
- 28.3.** Contractul-Cadru constituie titlu executoriu și se supune prevederilor: O.U.G. nr.99/2006 privind instituțiile de credit și adecvarea capitalului, Legea nr.287/2009 privind Codului Civil Român, Legea nr.209/2019 privind serviciile de plată și pentru modificarea unor acte normative și oricăror acte normative aplicabile prezentului raport juridic.
- 28.4.** În cuprinsul prezentelor CGA, toate prevederile care fac referire la "obligațiile" Clientului, prin expresia Client se înțelege atât Clientul – titular de cont, cât și orice alte persoane autorizate de acesta să opereze pe contul său. Orice referire la obligațiile Deținătorului de Card are în vedere atât Clientul cât și toți Deținătorii de Card.
- 28.5.** Un client nu poate deține decât un singur pachet de produse și/sau servicii din cele oferite de Bancă conform LCS.
- 28.6.** Banca și Clientul convin în mod expres ca înscrisurile și documentele încarcate și/sau atașate pe Canalul securizat, semnate cu Semnatură electronică calificată, au aceeași forță probantă echivalentă cu a originalului documentelor pe suport hârtie, semnate cu semnătură olografă. Banca și Clientul își asumă integral răspunderea pentru corectitudinea datelor, informațiilor, înscrisurilor, documentelor atașate în Canalul Securizat, semnate cu Semnatură electronică calificată, această clauză reprezentând convenția părților asupra probelor, în conformitate cu art.256 din Codul de procedură civilă.
- 28.7.** Pe măsura implementării altor servicii de către Bancă, acestea vor fi aduse la cunoștința clienților săi prin afișare pe pagina de Internet a Băncii [www.intesasanpaolobank.ro](http://www.intesasanpaolobank.ro), prin materiale publicitare, afișare la sediile unităților teritoriale ale Băncii sau prin mijloace de comunicare electronică (internet, e-mail, SMS, etc.).
- 28.8.** Prezentul Contract-Cadru se supune prevederilor legii române. Părțile înțeleg și convin expres că nu vor aplica în relațiile contractuale prevederile conținute în Titlul III și Titlul IV, respectiv articolele 141, 171 (exceptând litera b), 172, 179 alin.1, 182, 183, 212, 213 din Legea nr.209/2019 privind serviciile de plată și pentru modificarea unor acte normative, cu excepția cazului în care s-a prevăzut expres altfel în prezentul Contract-Cadru. Banca și Clientul, prin prezentul Contract-Cadru, declară că toate clauzele și documentele contractuale aferente au făcut obiectul negocierii directe și acestea reprezintă, în forma și conținutul în care se semnează, înțelegerea părților și rezultatul negocierii egale și neviolate.
- 28.9.** Prezentele CGA au fost întocmite în limba română și au fost înmanate Clientului la data semnării Cererii de inițiere relație de afaceri și accesare produse/servicii bancare.

[www.intesasanpaolobank.ro](http://www.intesasanpaolobank.ro) • 0800 800 888

