

# **CONTRACT DE ACHIZITIONARE PRODUSE SI SERVICII BANCARE PERSOANE FIZICE AUTORIZATE**

**Aprobat prin Decizia Comitetului Executiv nr. 104 din 18.09.2020.**

**In vigoare din: 26.10.2020**

Subsemnatul/ I, the undersigned, \_\_\_, cetatean/ a citizen of \_\_\_, domiciliat in/ domiciled in \_\_\_, identificat cu/ identified with \_\_\_ serial/ series \_\_\_ nr/no. \_\_\_, eliberat de/ issued by \_\_\_ la data de/on \_\_\_, CNP/ Personal Identification No \_\_\_, In calitate de reprezentant/ti legal al/ as the legal representative(s) of \_\_\_, cu sediul in/ based in \_\_\_, CUI/ Unique Identification No \_\_\_,

Prin semnarea prezentei/ by signing this document.

a) Declar ca am primit un exemplar al „Contractului de achizitionare produse si servicii bancare – persoane fizice autorizate”, valabil din **26.10.2020** si confirm ca am inteles si acceptat continutul acestora/ hereby declare that I have received a copy of the “General Business Conditions - Framework Agreement – Self-employed Professionals” valid from **26.10.2020**, and hereby confirm that I understand and accept the content thereof ;

b) Declar ca am primit un exemplar al „Tarifelor si Comisioanelor” valabil din **28.02.2020** – parte integranta a „Contractului de achizitionare produse si servicii bancare – persoane fizice autorizate”, ca am inteles si am acceptat in totalitate continutul acestora/ hereby declare that I have received a copy of the “Fees and Commissions” valid from **28.02.2020**, which is an integral part of the “General Business Conditions - Framework Agreement – Self-employed Professionals”, and that I understand and accept in full the content thereof ;

c) Declar ca sunt de acord ca relatiile de afaceri cu Credit Agricole Bank - Romania S.A. sunt guvernate de prevederile „Contractului de achizitionare produse si servicii bancare – persoane fizice autorizate/ hereby declare that I agree that the business relationship with Credit Agricole Bank - Romania S.A. is governed by the provisions of the “General Business Conditions - Framework Agreement – Self-employed Professionals”.

**Data:**

|   |   |
|---|---|
| <p><b>Client (Titular/ Denumire) Customer (Holder/Name)</b></p> <p>Denumire/Name:<br/>         Nume/Prenume/ Surname/First name<br/>         Semnatura/ Signature _____</p> | <p><b>Credit Agricole Bank Romania S.A.</b><br/>         Prin sucursala/ Through the branch:</p> <p>Nume/ Prenume/ Surname/First name<br/>         Director Sucursala/ Branch Manager<br/>         irector Sucursala<br/>         Semnatura/ Signature _____</p> <p>Nume/ Prenume/ Surname/First name<br/>         Functie /Position<br/>         Semnatura/Signature _____</p> |
|---|---|

Subsemnatul/ I, the undersigned, \_\_\_, cetatean/ a citizen of \_\_\_, domiciliat in/ domiciled in \_\_\_, identificat cu/ identified with \_\_\_ serial/ series \_\_\_ nr/no. \_\_\_, eliberat de/ issued by iberat de \_\_\_ la data de/on \_\_\_, CNP/ Personal Identification No \_\_\_,

In calitate de reprezentant/ti legal al/ as the legal representative(s) of \_\_\_, cu sediul in/ based in \_\_\_, CUI/ Unique Identification No \_\_\_, Prin semnarea prezentei/ by signing this document.

a) Declar ca am primit un exemplar al „Contractului de achizitionare produse si servicii bancare – persoane fizice autorizate”, valabil din **26.10.2020** si confirm ca am inteles si acceptat continutul acestora/ hereby declare that I have received a copy of the “General Business Conditions - Framework Agreement – Self-employed Professionals” valid from **26.10.2020**, and hereby confirm that I understand and accept the content thereof;

b) Declar ca am primit un exemplar al „Tarifelor si Comisioanelor” valabil din **28.02.2020** – parte integranta a „Contractului de achizitionare produse si servicii bancare – persoane fizice autorizate”, ca am inteles si am acceptat in totalitate continutul acestora/ hereby declare that I have received a copy of the “Fees and Commissions” valid from **28.02.2020**, which is an integral part of the “General Business Conditions - Framework Agreement – Self-employed Professionals”, and that I understand and accept in full the content thereof;

c) Declar ca sunt de acord ca relatiile de afaceri cu Credit Agricole Bank - Romania S.A. sunt guvernate de prevederile „Contractului de achizitionare produse si servicii bancare – persoane fizice autorizate/ hereby declare that I agree that the business relationship with Credit Agricole Bank - Romania S.A. is governed by the provisions of the “General Business Conditions - Framework Agreement – Self-employed Professionals”.

**Data:**

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Client (Titular/ Denumire) Customer (Holder/Name)</b></p> <p>Denumire/Name:<br/>         Nume/Prenume/ Surname/First name<br/>         Semnatura/ Signature _____</p> | <p><b>Credit Agricole Bank Romania S.A.</b><br/>         Prin sucursala/ Through the branch:</p> <p>Nume/ Prenume/ Surname/First name<br/>         Director Sucursala/ Branch Manager<br/>         Semnatura/ Signature _____</p> <p>Nume/ Prenume/ Surname/First name<br/>         Functie /Position<br/>         Semnatura/Signature _____</p> |
|---|--|

## CAPITOLUL I

### CONDITIILE GENERALE DE AFACERI ALE CREDIT AGRICOLE BANK ROMANIA S.A.

#### 1. INTRODUCERE

(1) Prezentele Conditii Generale de Afaceri (denumite in continuare „CGA”) reglementeaza cadrul general de desfasurare a raporturilor contractuale dintre Banca, prin unitatile sale teritoriale (denumita in continuare „Banca”) si Clientii sai (denumiti in continuare „Client”).

(2) Relatia clientului cu Banca se bazeaza pe buna credinta, etica profesionala si de afaceri si incredere reciproca, pentru a evita afectarea intereselor vreuneia dintre parti. CGA au valoare de contract, fiind obligatorii pentru parti si sunt incheiate pentru o perioada nedeterminata.

Clientul recunoaste ca fiind in interesul sau si este de acord cu faptul ca Banca se bazeaza, in activitatea sa, pe principiul prudentei bancare.

(3) Prezentele CGA impreuna cu cererea de intrare in relatie de afaceri cu banca si cu Cererea de achizitionare produse si servicii bancare, semnate de ambele parti, constituie **contractul cadru** in baza caruia se va derula relatia dintre Banca si Client si sunt valabile pana la momentul stingerii tuturor raporturilor juridice incheiate intre Banca si Client. Acestea impreuna cu „Tarife si comisioane” guverneaza relatia dintre Banca si Client, alaturi de normele Bancii, actele normative in vigoare, reglementarile Bancii Nationale a Romaniei, si uzantele si practicile bancare interne si internationale.

**(4) Aspectele nereglementate prin prezentele CGA vor fi guvernate de dispozitiile legale in vigoare si de contractele incheiate de Client cu Banca. In caz de neconcordanta intre prevederile exprese din orice contract sau document semnat de catre Client si Banca si prevederile CGA, vor prevala prevederile exprese din contractele si documentele specifice, cu caracter derogator.**

(5) Semnarea prezentului document de catre Client are semnificatia intelegerii si acceptarii de catre acesta a continutului prezentelor CGA.

(6) Clientul este indreptatit sa beneficieze de toate produsele si serviciile oferite de catre Banca, in conformitate cu termenii si conditiile Bancii, in stricta concordanta cu dispozitiile sale si reglementarile legale in vigoare. Totodata, Clientul poate renunta la unul sau mai multe servicii contractate de la Banca, in conditiile agreate cu Banca.

#### 2. DEFINITII

**Banca:** Credit Agricole Bank Romania S.A., cu sediul social in Romania, Bucuresti, str. Berzei nr. 19, sectorul 1, inregistrata la Registrul Comertului sub nr. J40/3797/1996, cod unic de inregistrare 8490099, inregistrata in Registrul Bancar sub numarul RB-PJR-40-033/1999, atat prin sediul central, cat si prin unitatile sale teritoriale. Autoritatea de supraveghere a Bancii este Banca Nationala a Romaniei (BNR), cu sediul central in Romania, Bucuresti, strada Lipscani nr. 25, sectorul 3, cod postal 030031 ([www.bnro.ro](http://www.bnro.ro))

**Beneficiar al plati:** destinatar preconizat al fondurilor care au facut obiectul unei operatiuni de plata.

**Beneficiar real:** orice persoana (persoane) fizica (fizice) care detin(e) sau controleaza in ultima instanta clientul si/sau persoana fizica (persoanele fizice) in numele careia (carora) se realizeaza o tranzactie sau o activitate si care includ(e) cel putin:

(a) in cazul entitatilor juridice (persoane juridice, inclusiv persoane fizice autorizate):

- (i) persoana fizica (persoanele fizice) care detin(e) sau controleaza in ultima instanta o entitate juridica prin exercitarea directa sau indirecta a dreptului de proprietate asupra unui procent suficient din actiuni ori din drepturile de vot ori prin participatia in capitalurile proprii ale entitatii respective, inclusiv prin detinerea de actiuni la purtator, sau prin exercitarea controlului prin alte mijloace, alta decat o societate cotata pe o piata reglementata care face obiectul cerintelor de divulgare a informatiilor in conformitate cu dreptul Uniunii sau al unor standarde internationale echivalente care asigura transparenta corespunzatoare a informatiilor privind exercitarea dreptului de proprietate. Detinerea a 25 % plus unu actiuni sau participatia in capitalurile proprii ale unui client intr-un procent de peste 25 % de catre o persoana fizica este un indiciu al exercitarii directe a dreptului de proprietate. Detinerea a 25 % plus unu actiuni sau participatia in capitalurile proprii ale unui client intr-un procent de peste 25 % de catre o entitate, care se afla sub controlul unei (unor) persoane fizice, sau de catre mai multe entitati corporative, care se afla sub controlul aceleiasi (acelorasi) persoane fizice este un indiciu al exercitarii indirecte a dreptului de proprietate.

- (ii) in cazul in care, dupa epuizarea tuturor mijloacelor posibile si cu conditia sa nu existe motive de suspiciune, nu se identifica nicio persoana in conformitate cu punctul (i) sau in cazul in care exista orice

indoiiala ca persoana identificata (persoanele identificate) este (sunt) beneficiarul real (beneficiarii reali), persoana fizica (persoanele fizice) care ocupa o functie (functii) de conducere de rang superior, entitatile obligate tin evidenta masurilor luate in vederea identificarii beneficiarilor reali in conformitate cu punctul (i) si cu prezentul punct;

(b) in cazul fiduciilor:

- (i) constituitorul;
- (ii) fiduciarul (fiduciarii);
- (iii) protectorul, daca exista;
- (iv) beneficiarii sau, in cazul in care persoanele care beneficiaza de constructia juridica sau entitatea juridica nu au fost inca identificate, categoria de persoane in al caror interes principal se constituie sau functioneaza constructia juridica sau entitatea juridica;
- (v) oricare alta persoana fizica ce exercita controlul in ultima instanta asupra fiduciei prin exercitarea directa sau indirecta a dreptului de proprietate sau prin alte mijloace;

(c) in cazul entitatilor juridice precum fundatiile si al constructiilor juridice similare fiduciilor, persoana fizica (persoanele fizice) care ocupa pozitii echivalente sau similare celor mentionate la litera (b);

**BIC (Bank Identification Code - Cod Unic de Identificare Bancara):** recunoscut de asemenea sub denumirea de adresa SWIFT, este un cod care identifica in mod unic o institutie bancara. Codul BIC NU este o cerinta obligatorie pentru platile transfrontaliere efectuate in cadrul Uniunii Europene (UE) / Spatiul Economic European (SEE).

**Client:** persoana fizica autorizata, organizata conform legii, inclusiv succesorii in drepturi ai acesteia, care intra in relatie de afaceri cu Banca, prin achizitionarea de produse si servicii bancare.

**Comisioane SHA (Shared charging principle):** clientul ordonator plateste toate comisioanele bancii lui, iar beneficiarul suporta comisioanele bancii sale si orice alte comisioane ce intervin pe canalul bancar.

**Nota:** pentru operatiunile de plata prin transfer de credit in orice moneda efectuate in interiorul Uniunii Europene (UE)/Spatiului Economic European (SEE) si in care atat prestatorul de servicii de plata al platitorului, cat cel al beneficiarului platii se afla pe teritoriul acesteia/acestui, comisioanele aplicate sunt doar de tipul SHA.

**Comisioane OUR:** toate comisioanele sunt in sarcina Clientului ordonator al platii.

**Comisioane BEN:** toate comisioanele sunt in sarcina Clientului beneficiar al platii, orice comisioane deducandu-se din suma instructata de platitor.

**Cont:** contul bancar in care sunt evidentiate disponibilitatile banesti ale Clientului si/sau sumele puse de Banca la dispozitia acestuia.

**Cont de plati:** contul curent deschis in evidentele Bancii, pe numele Clientului si utilizat pentru executarea operatiunilor de plata.

**Contractul de achizitionare produse si servicii bancare (CAPSB):** documentul compus din Conditiiile Generale de Afaceri ale Credit Agricole Bank Romania S.A. – contract cadru; Contracte – produse si servicii bancare; Dispozitii comune; Cererea de intrare in relatii de afaceri cu Banca, Cerere de achizitionare produse si servicii bancare; Tarife si Comisioane.

**Data valutei:**

**1.** Data de referinta folosita de Banca pentru a calcula dobanda aferenta fondurilor debitate din sau creditate in contul de plati.

**2.** Data la care fondurile vor fi transferate catre urmatoarea institutie din canalul bancar: institutiei beneficiarului sau institutiei intermediare, dupa caz. In functie de data la care are loc decontarea fata de data tranzactiei, respectiv fata de data acceptarii OP, data valutei poate fi:

- **Spot (T+2):** data decontarii este egala cu data primirii ordinului de plata + 2 zile bancare lucratoare urmatoare datei tranzactiei;
- **Today (T):** data decontarii este egala cu data primirii ordinului de plata;
- **Tomorrow(T+1):** data decontarii este egala cu data primirii ordinului de plata + 1 zi bancara lucratoare urmatoare datei tranzactiei;

**Termenul maxim de executare** a operatiunilor de plata prin transfer-credit difera in functie de situarea prestatorului de servicii de plata al beneficiarului platii, astfel:

a) **T+1** : cel mai taziu pana la sfarsitul urmatoarei Zile lucratoare de la data primirii ordinului de plata pentru operatiunile inter-bancare nationale in lei si pentru operatiunile de plata transfrontaliere, indiferent de moneda, efectuate catre conturi deschise la alti prestatori de servicii de plata de pe teritoriul Uniunii Europene (UE) sau din Spatiul Economic European (SEE)

b) **T+2** : cel mai tarziu pana la sfarsitul celei de a doua Zi lucratoare de la data primirii ordinului de plata, pentru operatiunile de plata transfrontaliera in valuta catre conturi deschise la alti prestatori de servicii de plata din strainatate, cu exceptiile prevazute la lit.a) a acestui articol.

Platile efectuate cu "Today" sau "Tomorrow" (cu exceptiile pravezute la lit.a) a acestui articol, sunt considerate plati urgente.

**Dobanda:** suma platita pentru folosirea banilor/suma perceputa de banca la credite, exprimata in rata procentuala, pentru o anumita perioada de timp, in general o rata anuala.

**Extras de cont:** documentul care reflecta totalitatea operatiunilor efectuate in cont (ex. tranzactii efectuate de catre Client, taxe, comisioane, speze si dobanzi).

**IBAN** (Numar de Cont Bancar International): modalitatea standard de a identifica in mod unic un cont, in scopul imbunatatirii eficientei si vitezei efectuarii platilor in cadrul zonei europene. IBAN-ul are maxim 34 de caractere alfanumerice si are o lungime specifica pentru fiecare tara. Este compus din codul tarii, doua cifre de control, identificatorul institutiei bancare si numarul de cont. Lungimea IBAN-lui aferent conturilor deschise la institutiile din Romania este de 24 de caractere alfanumerice.

**Imputernicit:** persoana fizica avand capacitatea de a-si asuma drepturi si obligatii, desemnata printr-un mandat special sa reprezinte in relatia cu banca o alta persoana fizica in numele si pe contul careia poate efectua operatiuni bancare. Imputernicirea este valabila numai pe timpul vietii titularului si conform duratei mandatului.

**KYC/AML:** standardele privind cunoasterea clientelei in scopul prevenirii spalarii banilor si a finantarii actelor de terorism.

**FATCA – Foreign Account Tax Compliance Act** - Legea privind conformitatea fiscala aplicabila conturilor din strainatate

**TIN – Tax Identification Number** (Numar de identificare fiscal SUA)

**Declaratie de rezidenta fiscala-** declaratie pentru conformarea fiscala ca urmare a implementarii in Romania a acordului de schimb automat de informatii (CRS)- informatii suplimentare pe site-ul OECD.

**NIF-** Numar de identificare fiscala

**Operatiune de plata:** actiune initiata de platitor sau de beneficiarul platii, cu scopul de a depune, transfera sau retrage fonduri banesti.

**Ora limita:** ora pana la care se pot primi instructiunile de plata pentru a fi considerate primite in data curenta. Instructiunile de plata primite dupa ora limita indicata vor fi considerate primite in ziua lucratoare urmatoare.

**Ordin de plata:** orice instructiune data de platitor sau de beneficiarul platii catre Banca prin care se solicita executarea unei operatiuni de plata.

**Persoanele fizice expuse politic sunt acelea** care exercita sau care au exercitat functii publice importante, membrii directi ai familiilor acestora, precum si persoanele cunoscute public ca asociati apropiati ai persoanelor fizice care exercita functii publice importante (cuprind inclusiv functiile exercitate la nivel comunitar sau international). Persoanele care exercita functii publice importante sunt:

- (a) sefi de stat, sefi de guvern, ministri si ministri adjunctori sau secretari de stat;
- (b) membri ai parlamentului sau ai unor organe legislative similare;
- (c) membri ai organelor de conducere ale partidelor politice;
- (d) membri ai curtilor supreme, ai curtilor constitutionale sau ai altor instante judecatoresti de nivel inalt ale caror hotarari nu fac obiectul altor cai de atac decat in circumstante exceptionale;
- (e) membri ai curtilor de conturi sau ai consiliilor bancilor centrale;
- (f) ambasadori, insarcinati cu afaceri si ofiteri superiori in fortele armate;
- (g) membri ai organelor de administrare, de conducere sau de supraveghere ale intreprinderilor publice;
- (h) directori, directori adjunctori si membri ai consiliului de administratie sau membri cu functii echivalente in cadrul unei organizatii internationale.

Nicio functie publica mentionata la literele (a)-(h) nu include persoane care ocupa functii de rang mijlociu sau inferior.

**Platitor:** titular al unui cont de plati si care este de acord cu realizarea unei plati din acel cont de plati sau, in cazul in care nu exista un cont de plati, persoana care da un ordin de plata.

**Program de lucru cu publicul:** perioada din ziua lucratoare in care Banca permite accesul Clientului in incinta unitatilor sale teritoriale in vederea efectuarii operatiunilor bancare, conform orelor limita specifice fiecarui tip de operatiune (ora limita), asa cum sunt comunicate Clientului prin afisare sau alte mijloace.

**Referinta platii:** combinatia de caractere numerice sau alfanumerice comunicata Clientului de catre Banca in scopul identificarii operatiunii de plata.

**Reprezentantul legal:** este persoana care are dreptul legal sa reprezinte minorul sau care incuviinteaza in prealabil actele juridice incheiate de minorul cu capacitate de exercitiu restransa, in calitatea lui de parinte/tutore/curator.

**SEPA (Single EURO Payments Area):** zona unica de plati in EURO, in care nu exista diferente intre platile fara numerar in EURO, nationale sau transfrontaliere.

**SWIFT:** (Society for the Worldwide Interbank Financial Telecommunication) - reprezinta organizatia care efectueaza transferuri electronice si fonduri intre banci din tari diferite.

**Parola:** sir de caractere formata din litere, cifre, sau caractere speciale, in baza careia va obtine informatii privind tranzactiile pe cont.

**Transfer de credit:** o operatiune de plata initiata de catre platitor si transmisa institutiei platitorului care transfera fondurile catre institutia beneficiarului.

**Zi bancara lucratoare:** orice zi a saptamanii, mai putin sambata si duminica si orice sarbatoare nationala si/sau legala, in care Banca este deschisa pentru operatiuni bancare cu Clientii conform programului de lucru afisat.

## 2.1. DEFINITII SPECIFICE PRODUSULUI DEBIT CARD:

**Acceptant:** orice profesionist (comerciant), unitate bancara sau automat de eliberare numerar (ATM/POS) care accepta carduri emise sub sigla Mastercard Worldwide /Visa Europe.

**Card de debit/Card:** este un instrument de plata fara numerar cu utilizare nationala si internationala, prin intermediul caruia Detinatorul dispune de sume proprii existente intr-un cont de plati deschis la Banca.

**Card suplimentar:** este cardul emis de Banca pe contul Detinatorului, la cererea acestuia, pe numele unei terte persoane desemnate de catre acesta, numita Utilizator autorizat.

**Codul CVV 2/CVC 2:** cod unic, format din 3 cifre, inscriptionat pe verso Cardului, ce poate fi utilizat in procesul de autorizare pentru efectuarea de tranzactii pe internet.

**Codul PIN (Personal Identification Number):** codul personal de identificare atribuit biunivoc de catre emitent unui detinator de card, cod care permite identificarea Detinatorului/ Utilizatorului autorizat atunci cand acesta utilizeaza un terminal, atunci cand plata cu card se poate face prin transfer electronic de date aferent unui card, PIN poate fi considerat ca echivalentul electronic al semnaturii Detinatorului/Utilizatorului autorizat.

**Cont de card:** contul de plati deschis si mentinut la Banca de catre Detinator in care se evidentiaza toate operatiunile efectuate de catre Detinator/Utilizatorul autorizat.

**Data decontarii:** data cand se inregistreaza in contul Detinatorului operatiunea efectuata prin intermediul cardului.

**Data efectuării tranzactiei/ operatiunii:** data in care s-au efectuat tranzactiile cu cardul.

**Detinator:** persoana fizica titulara a unui cont de plati, careia Banca ii elibereaza cardurile solicitate de acesta. Orice referire la Detinator se aplica intocmai si Utilizatorilor autorizati, posesori ai cardurilor suplimentare, cu exceptia prevederilor care, potrivit prezentelor CGA, sunt aplicabile doar Detinatorului.

**Document de plata:** chitanta emisa de Terminal care dovedeste tranzactia efectuata cu Cardul.

**Extras de cont:** documentul ce se elibereaza de catre Banca la sfarsitul unei perioade de tranzactionare, care cuprinde cel putin urmatoarele date: data emiterii, data operatiunii, contul de Card, informatii aferente fiecarei tranzactii efectuate de catre Detinator /Utilizatorul autorizat din Contul de card (informatii privind beneficiarul platii, valoarea operatiunii de plata, moneda, dobanda, curs de schimb, data valutei debitarii Contului).

**Limite zilnice de utilizare** – reprezinta suma maxima stabilita de banca pentru retrageri de numerar si plati la comercianti. Aceste limite pot fi modificate pe baza unei cereri scrise, iar comisionul aferent este mentionat in Tarife si Comisioane.”

**Multicurrency:** posibilitatea atasarii mai multor conturi in valute diferite (RON, EUR, USD) la un singur card.

**Organizatia de carduri:** o organizatie internationala (Visa Europe, Mastercard Worldwide, etc.) care reglementeaza termenii si conditiile de utilizare a cardurilor emise sub sigla oficiala.

**Parola 3D Secure:** parola prin intermediul careia clientul poate efectua tranzactii pe internet prin intermediul cardului la comercianti inrolati in sistemul 3D secure.

**Sistemul 3D Secure:** un sistem antifrauda prin care se solicita o parola formata din 6 (sase) cifre primita prin SMS de Detinator/Utilizator autorizat la fiecare plata efectuata prin card pe internet la un profesionist (comerciant) inrolat in acest sistem. Pentru efectuarea de plati prin internet, este necesara activarea prealabila a cardului (pe o perioada si pentru o suma prestabilita) pentru astfel de tranzactii.

**Tehnologia contactless:** permite efectuarea in mod rapid a operatiunilor de plata, utilizand undele radio prin simpla apropiere a unui card de un terminal POS sau alte terminale. Prin tehnologia contactless se efectueaza operatiuni de plata doar la comercianti acceptanti Mastercard care au instalate terminale POS cu tehnologie contactless sau alte terminale ce permit platile cu tehnologie contactless.

**Terminal:** dispozitiv prin intermediul caruia se initiaza si se efectueaza operatiuni pe contul de plati la care este atasat cardul Detinatorului, ce poate fi:

- **ATM:** automatul bancar folosit pentru obtinerea de numerar precum si pentru transfer de fonduri, plati facturi, depunerea de numerar si informatii privin soldul conturilor efectuate prin intermediul cardului.
- **POS:** reprezinta terminalul electronic care permite autorizarea si procesarea unei tranzactii electronice cu ajutorul unui card.
- **Imprinter:** instrumentul care permite transpunerea amprenteii elementelor confectionate in relief pe fata Cardului, pe suprafata unui document care certifica executarea tranzactiei, document reprezentand chitanta semnata de Detinator/Utilizatorul autorizat.
- **Tranzactie pe card:** operatiunea prin care un card este folosit pentru plata de bunuri si servicii si/sau pentru obtinere de numerar.

**Utilizator autorizat:** este acea persoana fizicaa pentru care Detinatorul a solicitat emiterea unui card suplimentar si care este autorizata de acesta sa efectueze operatiuni cu cardul suplimentar pe contul Detinatorului.

## **2.2 DEFINITII SPECIFICE SERVICIULUI de Internet banking si Mobile banking:**

**Aplicatia mobile banking:** aplicatie securizata furnizata Clientului de catre Banca, in scopul efectuarii tranzactiilor si vizualizarii soldurilor conturilor, prin intermediul telefonului mobil/tabletei, pe baza identificarii Clientului.

**Autentificare** – procedura care permite Clientului sa se conecteze la serviciul de Internet banking si Mobile banking

**Autorizare** – procedura prin care este exprimat consimtamantul Clientului platitor pentru executarea operatiunii de plata;

**Beneficiar:** persoana fizica sau juridica in favoarea careia se ordona de catre Utilizator o operatiune. Beneficiarii se creeaza in aplicatia internet banking si/sau in aplicatia de mobile banking.

**Cerere:** documentul prin care clientul trebuie sa completeze si sa trimita Bancii cererea pentru achizitionare produse si servicii bancare, parte integranta din prezentul contract. Clientul va deveni utilizator al serviciului de Internet Banking/Mobile banking dupa aprobarea Bancii.

**Cod de inregistrare:** Codul unic furnizat de Banca, folosit de utilizatori pentru conectarea la serviciul de Internet banking si Mobile banking . Valabilitatea codului este de 72 de ore.

**Cod de autentificare:** Cod unic generat de dispozitivul cu care Utilizatorul are identitatea creata in Aplicatia de Internet banking si Mobile banking si cu ajutorul caruia poate conecta alte dispozitive la Aplicatia de Internet banking si Mobile Banking.

**Cod PIN:** format din 4 cifre, stabilit de utilizator la crearea identitatii pe dispozitiv, browser sau smartphone, cu ajutorul caruia se realizeaza identificarea utilizatorului in aplicatia Internet banking si Mobile banking. Introducerea gresita de trei ori consecutiv a codului PIN va determina blocarea accesarii serviciului Internet banking, Mobile banking prin revocarea dispozitivului. In acest caz, utilizatorul se va prezenta la Banca pentru a primi un nou cod de inregistrare si va relua procesul de inregistrare a identitatii. Totodata, codul PIN setat pentru identificarea utilizatorului va fi folosit si pentru semnarea tranzactiilor bancare.

**Codul QR** – reprezinta un cod de bare, utilizat pe telefoanele mobile de tip smartphone cu sistem de operarea Android sau IOS si cu ajutorul carora prin scanare se realizeaza conectarea la aplicatia de Internet Banking.

**Consimtamantul clientului** – reprezinta autorizarea prealabila a Utilizatorului pentru executarea de catre prestatorul de servicii de plata a unei tranzactii bancare efectuata prin serviciul de Internet banking/Mobile banking si care consta in introducerea codului PIN.

O operatiune de plata poate fi autorizata de catre platitor fie inainte, fie dupa executarea sa, daca platitorul si prestatorul sau de servicii de plata au convenit astfel.

Consimtamantul de a executa o operatiune de plata sau o serie de operatiuni de plata trebuie sa fie acordat in forma convenita intre platitor si prestatorul sau de servicii de plata.

Consimtamantul de a executa o operatiune de plata poate fi acordat si prin intermediul beneficiarului platii sau al prestatorului de servicii de initiere a platii.

**Cut off time (ore limita):** moment in timp specificat de Banca pana la care tranzactia bancara poate fi introdusa si autorizata de catre Utilizator pentru a fi considerata primita de Banca in aceeasi zi lucratoare;

**Data de valuta** – data de referinta utilizata de catre Banca pentru a calcula dobanda aferenta fondurilor debitate sau creditate din/in contul Clientului.

**Dispozitiv:** browser sau smartphone.

**Dispozitive compatibile:** telefoanele mobile compatibile cu sistemele de operare Android si iOS.

**Elemente de acces:** informatiile si dispozitivele puse la dispozitia Clientului de catre Banca ce permit/ asigura acestuia conectarea la serviciul de Internet banking si Mobile banking. In acest sens sunt considerate Elemente de Acces: user-ul (nume utilizator) si codul de inregistrare, precum si Mobile Token.

**Instalare aplicatie:** aplicatia de Mobile banking se descarca si instaleaza de catre Client direct pe telefonul mobil, cu sistem de operare: Android, iOS, dar si pe dispozitivele fara cartela SIM, cum ar fi tableta IOS/Android.

**Inregistrare identitate pe dispozitiv:** operatiunea prin care Utilizatorul se conecteaza initial folosind User-ul (nume utilizator) si codul de inregistrare primite de la Banca.

**Internet** – reseaua informatica internationala, ale carei conexiuni sunt realizate prin linii publice de comunicatie (telefon, satelit, radio) si prin intermediul careia se pot transmite si primi informatii de catre utilizatori.

**Manual de instructiuni:** Set de instructiuni pentru folosirea serviciului de Internet banking si Mobile banking ce se regaseste pe pagina de internet a Bancii, [www.credit-agricole.ro](http://www.credit-agricole.ro), sectiunea Internet banking si Mobile banking.

**Mobile Token** – dispozitiv de tip smartphone (cu sistem de operare Android sau IOS) cu ajutorul caruia Utilizatorul se poate conecta la aplicatia de Internet banking, utilizat cu scopul de a genera cod de autentificare

pentru conectarea pe alte dispozitive de tip browser sau smartphone, sau pentru scanarea QR code-ului din aplicatia de Internet banking;

**Momentul primirii:** momentul in care o instructiune data de Client este considerata acceptata de Banca. Instructiunea este considerata acceptata de catre banca in momentul in care Clientul a autorizat tranzactia bancara prin semnarea electronica. Tranzactiile bancare facute de client prin intermediul serviciului de Internet banking/Mobile banking se vor procesa in conformitate cu orele limita de acceptare a instructiunilor pentru tipul de instructiune astfel cum sunt mentionate pe pagina de internet a Bancii. Daca momentul primirii depaseste ora limita corespunzatoare, tranzactia bancara se considera primita in urmatoarea zi lucratoare.

**M-PIN** – PIN format din 4 cifre, setat de client, folosit la semnarea tranzactiilor bancare introduse in aplicatia de internet banking.

**M-PUSH** – notificarea primita de utilizator pe dispozitiv de tip smartphone, tableta folosita pentru autorizarea tranzactiilor bancare introduse in aplicatia de internet banking.

**Notificare prin e-mail si prin mesaj in inbox:** mesajul trimis la efectuarea de tranzactii bancare de catre utilizator, daca aceasta optiune a fost selectata.

**Plata recurenta:** plata programata spre a fi procesata la o anumita data, cu frecventa zilnica, saptamanala, lunara, trimestriala, anuala, bi-anuala.

**Operatiune de plata la distanta** -operatiune de plata initiata prin intermediul internetului sau prin intermediul unui dispozitiv care poate fi folosit pentru comunicarea la distanta;

**Operator telefonie mobila:** aplicatia utilizata pentru serviciul Mobile banking poate fi descarcata pe orice telefon mobil, indiferent de reseaua de telefonie mobila nationala sau din strainatate.

**Regenerare cod inregistrare:** actiunea prin care se regenereaza la cererea clientului codul unic de inregistrare. Aceasta optiune este necesara in cazul in care se blocheaza accesul in aplicatie din urmatoarele motive: introducerea de 3 ori consecutiv a codului de autentificare/codului PIN, pierdere/furt telefon/tableta unde are aplicatia instalata, alte motive tehnice (dispozitiv defect, etc).

**Serviciul de internet banking** - serviciul de procesare de operatiuni bancare la distanta, de tip internet banking, disponibil prin intermediul unui website public (Internet) si accesibil exclusiv clientilor Bancii. In sensul prezentului contract, partile vor avea in vedere, dupa caz, serviciul asigurat de catre Banca si/sau programul informatic care permite utilizarea acestuia.

**User (nume utilizator)** – numele/denumirea pusa la dispozitia Clientului de catre Banca, cu care acestia se identifica in vederea accesarii serviciului de Internet banking si Mobile banking.

**Zi lucratoare bancara** – o zi a saptamanii in care Bancile din Romania sunt deschise pentru public si efectueaza operatiuni bancare, exceptie facand zilele de sambata, duminica sau sarbatoare legala.

**Utilizator:** Clientul persoana fizica sau imputernicita pentru a opera prin serviciul Internet si Mobile banking.

**Web Token (Browser)**– calculator de tip desktop sau laptop, care utilizeaza browser de tip Google,Chrome Firefox, Edge, Safari si cu ajutorul carora Utilizatorul se poate conecta la aplicatia de Internet banking folosind codul de inregistrare primit de la Banca, sau coduri de autentificare generate de alte dispozitive.

### 3. DESCHIDEREA SI ADMINISTRAREA CONTURILOR DE PLATI

#### 3.1. Deschiderea contului

(1) Deschiderea conturilor in lei si valuta se face conform procedurilor interne si reglementarilor legale in vigoare, in baza documentelor solicitate de catre Banca.

(2) Banca are dreptul sa refuze deschiderea unui cont de plati daca primeste informatii incomplete sau insuficiente, nefiind obligata sa motiveze acest refuz.

(3) Banca nu este obligata sa verifice autenticitatea, caracterul complet sau validitatea unor documente redactate in limba romana sau intr-o limba straina care privesc: numirea tutorilor si a executorilor testamentari.

(4) Clientul va suporta orice pierdere curenta sau viitoare datorata falsificarii, invaliditatii legale sau interpretarii si/sau traducerii incorecte a unor astfel de documente transmise Bancii.

(5) Banca va aloca fiecarui cont un cod unic de identificare (numar de cont si/sau cod IBAN). Banca va putea modifica numarul de cont/codul IBAN daca administrarea aplicatiilor informatice ale Bancii sau prevederile legale impun acest lucru, informand Clientul cu un termen de minim 2 luni inainte de modificare.

(6) In cazul in care Banca ia la cunostinta, prin orice mijloace, despre aparitia unor divergente/conflicte/neintelegeri de orice natura intre imputernicitii Clientului, Banca are dreptul sa suspende nelimitat executarea oricarei instructiuni (ex.: creditarea si debitarea contului, instructiuni in temeiul oricarui contract specific incheiat cu Banca etc.), pana la lamurirea situatiei, in baza unor acte solicitate de Banca. Daca, intr-o perioada de timp rezonabila, situatia nu este clarificata, Banca poate decide incetarea raporturilor contractuale. Clientul exonereaza Banca de orice raspundere pentru pierderile pe care acesta le-ar putea suferi ca urmare a aparitiei unei astfel de situatii.



### **3. 2. Identificarea Clientului**

(1) Banca are atât dreptul, cât și obligația de a verifica identitatea Clientului, a oricărei persoane care acționează în numele acestuia și/ sau beneficiarului real, la încheierea relațiilor de afaceri cu acestia, la oferirea de produse/servicii bancare sau oricând pe parcursul derulării unei astfel de relații bancare.

(2) Identitatea reprezentanților legali/imputerniților/beneficiarilor reali care acționează în numele Clientului este dovedită cu un act de identitate valabil (buletin/carte de identitate/pasaport etc.) emis conform legislației în vigoare.

(3) Prezentele CGA sunt obligatorii atât pentru Client, cât și pentru reprezentantul legal/imputernicitul/beneficiarilor reali ai acestuia.

(4) Specimenele de semnătură ale titularului/imputerniților, notificate Bancii, sunt considerate valide și rămân în vigoare pe durata mandatului acordat, atâta timp cât ele nu au fost revocate printr-o notificare scrisă transmisă Bancii.

(5) Banca poate să solicite Clientului orice documente considerate necesare referitoare la documentele de împuternicire sau la modificarea acestora.

(6) Banca are dreptul să nu ia în considerare mandatul acordat în baza unei împuterniciri în conținutul căreia nu este specificată o durată, dacă de la momentul autentificării acesteia au trecut mai mult de 3 ani.

(7) Revocarea sau înlocuirea împuternicirilor se poate face de către Client prin același tip de document prin care s-a efectuat împuternicirea, respectiv prin declarație scrisă dată în fața funcționarului bancar sau prin declarație autentificată de un notar public.

(8) Revocarea sau înlocuirea împuternicirilor se poate face numai la unitatea teritorială a Bancii care a deschis și administrează contul și va intra în vigoare cel târziu în ziua următoare datei aprobării ei de către banca, pe baza documentelor prezentate de Client.

### **3.3. Modificarea datelor de identificare ale Clientului**

(1) Clientul are obligația să informeze Banca, în scris și imediat, prezentând documentele justificative aferente, despre orice modificări apărute în situația sa, la documentele care au stat la baza deschiderii de cont, precum și orice alte documente/informații care sunt relevante în relația cu Banca. Modificările considerate conform legii ca fiind publice trebuie de asemenea notificate Bancii în scris și imediat.

(2) Dacă în cadrul reevaluarilor periodice ale dosarului de client, Banca constată că există acte de identitate expirate (ale titularului sau ale reprezentanților legali/imputerniților/beneficiarilor reali), clientul va fi notificat în scris și are obligația de a prezenta Bancii documentele, în forma și modul acceptat de aceasta, în termen de 30 de zile calendaristice de la data notificării. În cazul neprezentării acestora în termenul prevăzut, Banca are dreptul să blocheze conturile, să restricționeze accesul la serviciile sau produsele utilizate de client, sau să înceteze/denunțe unilateral Condițiile Generale de Afaceri, din proprie inițiativă, conform cap. I/ art 6/ alin 2 din prezentul contract.

(3) Banca nu răspunde în nici un fel de eventualele prejudicii suferite de către Client sau terți ca urmare a comunicării cu întârziere a modificărilor survenite sau a necomunicării lor.

(4) Comunicarea modificărilor menționate mai sus este opozabilă Bancii începând cel târziu cu ziua lucrătoare următoare primirii de către banca a informației, dovedită cu stampila de înregistrare a Bancii, aplicată pe copia Clientului, sau prin confirmarea de primire semnată de către Banca. Orice comunicare primită în afara programului de lucru cu clienții se consideră valabilă începând cu următoarea zi lucrătoare.

(5) Pentru modificări ale datelor personale sau orice alte modificări Clientul se va putea prezenta, în orice unitatea teritorială a Bancii.

### **3.4. Extras de cont**

(1) Operațiunile efectuate precum și sumele aflate în conturile Clientului vor fi reflectate în extrasele de cont, document ce constituie o dovadă valabilă în cadrul oricăror proceduri judiciare sau de altă natură dintre Banca și Client.

(2) Extrasul de cont este emis de către Banca, în baza și conform solicitării clientului, o dată pe lună, în mod gratuit, și este transmis prin unitățile teritoriale ale Bancii de unde acesta le poate ridica. Banca este exonerată de răspundere pentru eventuale deficiențe și/sau erori ce ar putea să apară în procesul de transmitere a extraselor de cont, conform opțiunii clientului.

(3) Banca poate elibera la cererea Clientului duplicate ale extrasului de cont, care se vor comisiona conform „Tarife și comisioane” în vigoare sau conform oricărei alte înțelegeri scrise dintre Banca și Client referitoare la comisionare.

(4) Clientul are obligația să verifice corectitudinea operațiunilor înscrise în extrasul de cont și în documentele justificative la primirea acestora și, în cazul în care descoperă eventuale operațiuni eronate, să sesizeze Banca în scris în termen de maxim 5 (cinci) zile de la data comunicării extrasului de cont în forma agreată. Clientul are dreptul de a contesta ulterior contul pentru erori de înregistrare sau de calcul, pentru omisiuni sau dubla înregistrare, în termen de o lună de la data primirii extrasului de cont sau de la data închiderii contului prin scrisoare recomandată, cu confirmare de primire.

### **3.5. Dobanzi, comisioane, taxe si cursul de schimb valutar**

#### **3.5.1. Dobanda. Modificarea ratei dobanzii**

(1) Banca va calcula dobanda la soldul zilnic al contului de plati al Clientului, in conformitate cu rata dobanzii prevazuta in „Lista de dobanzi” si afisata la loc vizibil la unitatile sale teritoriale sau pe pagina de internet a Bancii.

(2) Dobanda datorata de Banca Clientului, pentru depozitele/conturile Clientului deschise la Banca in RON, EUR, USD, GBP se va calcula conform urmatoarei formule:  $d = S \times n \times r\% / 365$ ; (unde:  $d$  = dobanda calculata,  $S$  = suma in sold,  $n$  = nr. de zile,  $r$  = rata dobanzii).

(3) Data la care Banca va vira dobanda in conturile de plati si cele de economii va fi data de 25 ale fiecărei luni.

(4) Pentru conturi/depozite, banca va practica nivelul de dobanda conform caracteristicilor produsului si va credita contul Clientului, cu dobanda aferenta sumelor conturilor sau depozitelor constituite, potrivit conditiilor contractuale.

(5) Modalitatea de calcul a dobanzii mentionata mai sus se va aplica in mod corespunzator oricarei operatiuni ce implica un calcul de dobanda datorata de Banca Clientului, la care Clientul este parte, cu exceptia cazului in care se stabileste o alta modalitate de calcul, agreata in scris intre Banca si Client intr-un alt document.

(6) In cazul in care operatiunea bancara implica o dobanda datorata de catre Client Bancii, formula de calcul este:  $d = S \times n \times r\% / 360$ ; (unde:  $d$  = dobanda calculata,  $S$  = suma in sold,  $n$  = nr. de zile,  $r$  = rata dobanzii) cu exceptia cazului in care se stabileste o alta modalitate de calcul, agreata in scris intre Banca si Client intr-un alt document.

(7) In cazul in care Clientul nu-si achita vreuna dintre obligatiile sale de plata fata de Banca referitoare la o tranzactie bancara, Banca poate cere plata de penalitati aferente sumei neplatite. Suma neplatita va fi purtatoare de dobanda penalizatoare incepand cu prima zi de plata (inclusiv) si pana in ziua in care se efectueaza plata (exclusiv).

(8) Rata dobanzii si nivelul dobanzilor penalizatoare pot fi modificate periodic de catre Banca, in functie de evolutia pietei financiar bancare, cu exceptia situatiilor in care legea prevede altfel, si devin aplicabile pentru Client in termen de doua luni de la afisarea la sediile unitatilor teritoriale ale Bancii sau pe pagina de Internet a Bancii. In aceasta perioada, Clientul are posibilitatea de a notifica Banca cu privire la neacceptarea respectivelor modificari avand dreptul sa denunte unilateral prezentele CGA inainte de data propusa pentru aplicarea modificarilor. In caz contrar se considera ca, Clientul a acceptat modificarile propuse.

(9) Modificarile ratei dobanzii sunt aplicabile imediat si fara nicio notificare in acest sens catre Client, in cazul in care aceste modificari sunt mai avantajoase pentru Client.

#### **3.5.2. Comisioane, taxe si cursul de schimb valutar**

(1) Comisiunile, spezele si taxele percepute Clientului pentru produsele si serviciile solicitate de Clienti si oferite de banca, vor fi cele standard precizate in „Tarife si comisioane” si facute publice, cu exceptia situatiilor in care Banca si Clientul au agreeat alte niveluri ale acestora, in mod separat, in scris.

(2) Operatiunile bancare speciale/ suplimentare, precum si cele care nu sunt prevazute in tarifele Bancii, se taxeaza suplimentar prin asimilarea cu operatiuni asemanatoare sau, in cazul in care nu se pot asimila, prin negociere cu Clientul solicitant al serviciului respectiv.

(3) Banca este indreptatita sa modifice comisioanele, spezele si taxele in orice moment, in conditiile legii si in conformitate cu contractele incheiate cu clientii. Modificarile vor fi aduse la cunostinta Clientului prin publicarea pe site-ul bancii sau prin afisarea in unitatile teritoriale ale bancii, cu cel putin doua luni inainte de data propusa pentru aplicarea acestora. Banca considera noile tarife si comisioane ca fiind acceptate de catre Client daca acesta nu notifica in scris Banca, inainte de data propusa pentru intrarea lor in vigoare, cu privire la neacceptarea modificarilor.

(4) Daca nu se prevede altfel, comisioanele si taxele se vor calcula folosind cursul de schimb al Bancii valabil la data efectuării conversiei in vederea debitării contului.

(5) Clientul va asigura existenta in cont a disponibilitatilor banesti necesare achitarii contravalorii dobanzilor, comisioanelor si spezelor bancare percepute de Banca, asa cum sunt acestea stabilite si facute public de catre Banca.

#### **3.6. Comunicari/informari ale Bancii catre Client**

(1) Clientul, pe perioada derularii relatiilor contractuale, are dreptul sa solicite si sa primeasca asistenta si informatii cu privire la prevederile prezentelor CGA, precum si orice alte informatii referitoare la produsele si serviciile oferite de Banca.

(2) Modalitatea de informare a Clientului respectiv, prin afisare pe site-ul Bancii, pe suport hartie, la ghiseu, SMS, pe e-mail, in scris la adresa de corespondenta furnizata Bancii se stabileste prin completarea corespunzatoare a Cererii de intrare in relatia de afaceri cu Banca.

(3) Comunicarile/notificarile scrise ale Bancii vor fi considerate valabile incepand cu a doua zi lucratoare:

a) de la data primirii, daca au fost remise personal;

b) de la data mentionata pe confirmarea de primire in posesia expeditorului, daca au fost trimise prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, inclusiv in cazul in care scrisoarea este returnata expeditorului, sau la data mentionata pe plic la returnare, dupa caz;

c) de la data trimiterii e-mailului, daca au fost trimise prin e-mail.

(4) Banca nu isi asuma nici o responsabilitate in ceea ce priveste efectele si consecintele decurgand din intarzierea, nereceptionarea, deteriorarea, pierderea sau din alte erori de transmitere a mesajelor, scrisorilor sau documentelor, inclusiv a celor ce se refera la operatiuni de decontare inter si intra bancare.

### **3.7. Comunicarea de instructiuni si solicitarea de informatii - din partea Clientului**

(1) Clientul poate da instructiuni Bancii fie prin prezentarea la sediile Bancii, fie prin utilizarea altor mijloace de comunicare sau de transfer de date convenite cu Banca. Clientul va utiliza mijloacele de comunicare si de transfer de date acceptate de Banca in conformitate cu instructiunile Bancii.

(2) Orice comunicari, instructiuni si solicitari adresate de catre Client Bancii, trebuie sa se faca in scris, purtand semnaturile corespunzatoare si sa fie in concordanta cu procedurile si formularele cerute de Banca. In caz contrar, Banca isi rezerva dreptul de a nu lua in seama comunicările, instructiunile si solicitarile care nu sunt conforme cu cele mentionate anterior.

(3) Banca nu va primi si nu va executa nici o instructiune prin fax sau prin telefon de la Client inainte de semnarea unui acord privind tranzactiile pe cont prin intermediul instructiunilor telefonice sau prin fax.

(4) Toate instructiunile sau ordinele de orice natura adresate Bancii trebuie sa fie clare. Modificarile, confirmarile sau repetarile unor ordine anterioare, trebuie evidentiatae distinct.

(5) Toate notificările si documentele din partea Clientului catre Banca vor fi trimise acesteia in cadrul programului de lucru cu clientii si vor fi considerate primite de catre Banca de la Client la momentul in care acestea au fost inregistrate de intrare in Banca, daca nu se prevede altfel in prezentele CGA sau in contractele specifice. Comunicările si documentele remise dupa ora 15.00 se considera primite si se inregistreaza cu data zilei lucratoare bancare urmatoare.

(6) Formularele, mijloacele de comunicare si de transfer de date pe care Banca le-a pus la dispozitia Clientului trebuie pastrate si folosite de Client cu grija si in conformitate cu reglementarile Bancii.

(7) In cazul in care Clientul descopera orice neregularitate cum ar fi pierderea, furtul sau intrebuintarea gresita a acestor formulare, mijloace de comunicare sau transfer de date, acesta va informa Banca fara intarziere. Consecintele utilizării necorespunzatoare a formularelor, mijloacelor de comunicare sau transfer de date vor fi considerate pe raspunderea si pe riscul Clientului. Banca va fi obligata sa remedieze doar imperfectiunile mijloacelor de comunicare sau transfer de date furnizate de Banca Clientului.

(8) Clientul poate solicita informatii despre contul sau, prin telefon in baza unei parole, comunicata bancii prin completarea Cererii de achizitionare produse si servicii bancare.

(9) Convorbirile telefonice purtate cu Banca de catre Client sau imputernicitii acestuia pot fi inregistrate in vederea asigurării unui nivel maxim de siguranta a tranzactiilor ordonate Bancii/efectuate de catre Banca si vor putea fi folosite ca o dovada a tranzactiilor ordonate/efectuate. Prin semnarea prezentelor CGA, Clientul isi exprima acordul expres cu privire la cele mentionate anterior.

### **3.8. Relatia cu tertii**

(1) Clientul intelege si accepta faptul ca serviciile Bancii pot fi efectuate de una sau mai multe companii afiliate Bancii sau de catre orice alta companie terta specializata sau de catre subcontractanti ai acestor companii.

(2) Banca nu va fi raspunzatoare fata de Client pentru alegerea si/sau activitatea acestor terte parti, daca Banca nu a actionat cu rea intentie sau nu a manifestat o grava neglijenta in selectarea terței parti.

## **4. FUNCTIONAREA CONTULUI**

(1) Banca accepta utilizarea contului in scopul efectuării de depuneri si retrageri numerar, de transferuri interbancare si intrabancare, incasarea si plata instrumentelor de debit si altor instrumente valabile de plata, efectuarea schimburilor valutare, constituirea depozitelor si alimentarea conturilor de economii.

(2) Banca efectueaza in contul de plati al Clientului operatiunile dispuse de acesta, in limita disponibilitatilor existente in cont, cu respectarea regulilor si uzantelor bancare si a legislatiei in vigoare. Neasigurarea disponibilului, in contul de plati indicat de Client pentru a fi debitat, atrage dupa sine refuzul Bancii de a da curs ordinului acestuia.

(3) Banca va permite efectuarea de operatiuni pe contul Clientului doar daca acestea sunt autorizate. Se considera autorizate operatiunile pentru efectuarea carora Clientul si-a exprimat consimtamantul in scris prin semnarea documentelor de catre persoanele autorizate sa efectueze operatiuni pe cont si in limita mandatului dat de catre Client, conform specimenului de semnaturi de la Banca.

(4) Clientul are obligatia de a prezenta formularele/documentele dactilografiate sau completate cu pix de culoare albastra sau neagra, fara corecturi sau stersaturi, in original, in conformitate cu uzantele si reglementarile legale in vigoare.

(5) Instrucțiunile de orice tip (incasari, plati etc.) se pot receptiona de catre Banca, in vederea executarii acestora (creditarii/ debitariei) pe/din conturile Clientului, numai in zilele lucratoare, in timpul programului de lucru cu publicul si cu respectarea orelor limita (cut-off-time) pentru fiecare tip de instructiune, asa cum sunt aduse la cunostinta Clientului de catre Banca.

#### **4.1. Incasari / plati**

(1) Pe durata relatiilor de afaceri, Banca este abilitata sa opereze incasari si plati in/din conturile Clientului in conformitate cu instructiunile primite de la acesta .

(2) Elementele obligatorii pentru un ordin de plata sunt:

(a) identificarea ca ordin de plata;

(b) identificarea platitorului, prin nume/denumire, adresa (inclusiv tara), cont - codul IBAN al contului acestuia deschis la Banca sau doar prin nume/denumire, adresa si CNP in cazul in care platitorul nu are cont deschis la Banca;

(c) identificarea beneficiarului, prin nume/denumire, adresa, cont - codul IBAN al contului acestuia deschis la Banca beneficiarului si codul BIC (doar in cazul platilor transfrontaliere din afara Uniunii Europene/ Spatiului Economic European) al Bancii acestuia sau prin nume/denumire, adresa si CNP/CUI in cazul in care beneficiarul nu are cont deschis la Banca; pentru platile SEPA si platile in interiorul Uniunii Europene/Spatiului Economic European, numarul de cont trebuie sa fie obligatoriu in format IBAN;

(d) identificarea bancii beneficiarului, prin denumire si optional codul BIC;

(e) suma si valuta tranzactiei;

(f) data emiterii ordinului de plata, care trebuie sa fie unica, posibila si certa;

(g) elementul sau elementele care sa permita verificarea autenticitatii ordinului de plata de catre Banca platitorului;

(h) modalitatea de suportare a comisioanelor OUR, BEN, SHA (in cazul platilor transfrontaliere din cadrul Uniunii Europene /Spatiului Economic European este posibila doar optiunea SHA);

(i) orice detalii de plata/informatii suplimentare pe care platitorul doreste sa le transmita beneficiarului, inclusiv documentele care stau la baza efectuarii tranzactiei.

(j) mentiunea „urgent” reprezinta ordinul expres al Clientului platitor catre Banca pentru a executa transferul intr-un termen mai scurt fata de termenul consacrat procesarii obisnuite acestei operatiuni si cu respectarea termenului de primire stabilit de Banca.

(k) semnatura platitorului conform specimenului de semnaturi depus in banca.,

(3) Banca poate accepta operatiuni de plata instructate de Client daca sunt indeplinite urmatoarele :

(a) Clientul a mentionat Codul unic de identificare in vederea executarii corecte a ordinelor de plata;

(b) Soldul contului permite executarea platii (acoperind atat valoarea platilor cat si a comisioanelor aferente) si nu este indisponibilizat; Banca va evidentia separat valoarea totala a operatiunii de plata si comisioanele/ taxele percepute;

(c) Banca este in posesia tuturor informatiilor referitoare la transfer, fara a se limita la: numarul de cont/codul IBAN, beneficiarul transferului si a oricaror altor informatii ce sunt necesare Bancii pentru efectuarea transferului, aceasta nefiind obligata sa verifice validitatea/corectitudinea acestor informatii;

(d) nu exista motive rezonabile pentru Banca sa puna la indoiala de autenticitatea ordinului de plata in ceea ce priveste provenienta, continutul sau semnaturile;

(e) plata este in conformitate cu legile aplicabile, regulamentele si practicile bancare si Clientul nu a incalcat angajamentele fata de Banca, iar ordinul de transfer nu cauzeaza Bancii vreun prejudiciu.

(4) Banca nu are in nici un caz obligatia de a verifica numele titularului contului indicat ca beneficiar de catre Client in ordinul de plata, si nici numarul contului acestuia, efectuand plata in contul indicat in instructiunea de plata.

(5) Ordinul de plata este considerat ca fiind corect executat in ceea ce priveste beneficiarul platii specificat prin codul unic de identificare, daca ordinul este executat in conformitate cu codul unic de identificare furnizat de Client. In cazul in care codul unic de identificare furnizat de Client este incorect, banca nu raspunde pentru neexecutarea sau executarea defectuoasa a operatiunii de plata.

(6) Inainte de initierea operatiunii de plata, Banca trebuie sa informeze clientul cu privire la toate comisioanele, precum si la cursul de schimb care urmeaza a fi utilizat in operatiunea de plata. Clientul accepta serviciul de conversie monetara pe baza acestor informatii.

(7) Acceptarea de catre Banca a instructiunilor de plata sau a altor operatiuni solicitate de catre Client se va face in conditiile respectarii termenului limita stabilit de Banca pentru procesarea lor.

(8) Momentul primirii unui ordin de plata reprezinta momentul in care acesta este considerat acceptat de catre Banca, aceasta obligandu-se sa execute serviciul de a transfera fondurile corespunzatoare sumei prevazute in ordinul de plata, la termenele in conditiile dispuse de emitent prin ordinul de plata respectiv. Clientul este de acord cu faptul ca semnatura si stampila Bancii aplicata pe ordinul de plata pe suport de hartie nu reprezinta acceptarea in vederea executarii, ci doar atesta receptionarea de catre Banca a acestuia.

- (9) In situatia in care, momentul primirii ordinului de plata este dupa ora limita stabilita de Banca, orice instructiune se considera primita in urmatoarea zi lucratoare.
- (10) In cazul in care Clientul si Banca convin ca executarea ordinului de plata sa se realizeze intr-o anumita zi, sau la sfarsitul unei perioade sau in ziua in care Clientul a pus fondurile la dispozitia Bancii, momentul primirii este considerat ziua convenita. In cazul in care ziua convenita nu este o zi lucratoare, Banca va considera instructiunea primita in urmatoare zi lucratoare.
- (11) Termenul limita de primire (cut-off time) a documentelor in baza carora va efectua tranzactiile ordonate de Client va fi facut public prin afisarea lui la ghiseele si pe site-ul bancii.
- (12) In cadrul relatiilor de afaceri, clientul accepta ca Banca este indreptatita sa efectueze, transferurile ordonate de Client prin reseaua sa de banci corespondente si/sau case/sisteme de compensare, in functie de politica Bancii si reglementarile in vigoare, Banca nefiind responsabila pentru actiuni sau omisiuni ale corespondentilor sai.
- (13) Banca este exonerata de raspundere in situatia intarzierii primirii avizelor de creditare de la bancile partenere cauzate de sarbatorile legale, de circuitul bancar extern sau de orice alte cauze neimputabile Bancii.
- (14) La platile in valuta, Clientul platitor poate alege modul de comisionare folosit in tranzactia respectiva (SHA/OUR/ BEN).
- (15) Clientul a luat la cunostinta si a agreat faptul ca, fara nici o notificare prelabila a sa, Banca este indreptatita sa schimbe modul de suportare al comisiunilor in SHA si sa execute in consecinta instructiunile de plata, daca:
- (a) contul beneficiarului platii prin transfer credit in moneda EUR, indicat de Clientul platitor in ordinul de plata, apartine unei banci/ sucursale/ institutie participante la schema de plati SEPA (*Plati SEPA*);
  - (b) contul beneficiarului platii prin transfer credit, indiferent de moneda, indicat de Clientul platitor in ordinul de plata, apartine unei banci/ sucursale/ institutie localizata in Uniunea Europeana /Spatiul Economic European;
  - (c) Clientul nu a ales ca mod de suportare al comisiunilor SHA sau nu a specificat in nici un fel modul de suportare al comisiunilor.
- (16) Platile ordonate de Client sunt efectuate in moneda de schimb convenita de comun acord intre parti.
- (17) Data valutei la care se face debitarea contului Clientului nu va fi anterioara momentului in care suma care face obiectul operatiunii de plata este debitata din cont.
- (18) Incasarile/platile se efectueaza in conformitate cu instructiunile primite in mesajul SWIFT/formularul de plata.
- (19) In cazul in care Clientul furnizeaza informatii suplimentare in ordinul de plata, Banca raspunde numai pentru executarea operatiunilor de plata, in conformitate cu codul unic de identificare furnizat de Client. Instructiunile speciale care apar pe ordinul de transfer cu privire la modul de utilizare a banilor privesc numai beneficiarul transferului si nu sunt adresate Bancii.
- (20) Decontarile sunt ferme si irevocabile. exceptie facand debitarile directe (Direct Debit, Standing Order) care pot fi revocate de Platitor, cel tarziu la sfarsitul zilei lucratoare care precede ziua convenita pentru debitarea contului printr-o solicitare scrisa.
- (21) In cazul in care Clientul solicita revocarea ordinului de plata ulterior momentului primirii, Banca nu poate garanta revocarea instructiunii si returnarea fondurilor implicate in tranzactie, insa va depune toate eforturile in acest sens. Banca are dreptul sa perceapa un comision de revocare mentionat in Termeni si Conditii.
- (22) Inregistrarea incasarii oricarei sume de bani in favoarea Clientului se efectueaza in contul acestuia in ziua primirii incasarii si conform orei limita de efectuare a operatiunilor, respectand data de valuta instructata, cu exceptia cazurilor in care Banca a agreat altfel in scris cu Clientul.
- (23) In cazul incasarilor, identificarea si creditarea contului Clientului persoana fizica autorizata in calitate de beneficiar al fondurilor se va face exclusiv conform codului IBAN mentionat de platitor in mesajul SWIFT receptionat.
- (24) Pentru incasarea oricarei sume de bani, in cazul in care Clientul si-a transferat conturile de la o unitate teritoriala la o alta unitate teritoriala, Banca va credita contul Clientului in baza Codului sau unic de identificare corespunzator.
- (25) Banca nu isi asuma nici o responsabilitate cu privire la incasarile/platile in valuta in urmatoarele cazuri:
- a) suspendarea platilor, moratoriu asupra platilor sau sechestrarea sumelor de bani de catre agentul incasator strain, de catre terte parti aflate in relatie cu agentul incasator sau de catre autoritatile din tara acestuia;
  - b) daca beneficiarul refuza incasarea;
  - c) lipsa informatiilor necesare pentru procesarea operatiunii.
- (26) Daca ordonatorul/beneficiarul unei plati/incasari nu poate fi identificat in mod exact, acestuia i se va solicita prezentarea catre Banca a tuturor datelor de identificare necesare in vederea procesarii tranzactiei.
- (27) In cazul in care Banca refuza executarea unui ordin de plata, refuzul si, daca este posibil, motivele refuzului, precum si procedura de remediere a oricaror erori de fapt care au condus la refuz sunt notificate Clientului, daca acest lucru nu este interzis prin alte prevederi legislative relevante. Notificarea va fi transmisa

de Banca Clientului, in modul convenit, in cel mai scurt timp si, in orice situatie, in termenele specificate in prezentele CGA.

(28) In cazul in care Banca este responsabila pentru o operatiune de plata neexecutata/incorect executata, atunci aceasta ramburseaza fara intarziere Clientului suma ce face obiectul operatiunii si eventualele dobanzi datorate, restabilind astfel contul de plati debitat la starea in care s-ar fi aflat daca operatiunea de plata nu ar fi avut loc.

(29) Banca va fi responsabila in fata Clientului pentru executarea corecta in termenul stabilit a operatiunii de plata initiate de catre acesta. In cazul in care Banca poate dovedi executarea corecta a operatiunii de plata in termenul stabilit, banca beneficiarului este responsabila pentru neexecutarea/executarea incorecta a operatiunii

(30) Banca este responsabila in fata Clientului pentru orice costuri cauzate, inclusiv pentru eventualele dobanzi aplicate acestuia, ca urmare a neexecutarii sau executarii defectuoase a ordinului de plata.

(31) Banca este exonerata de raspunderea de mai sus in urmatoarele situatii:

a) operatiunea nu a fost executata sau a fost executata defectuos ca urmare a furnizarii de catre Client a unui cod unic de identificare incorect;

b) operatiunea nu a fost executata sau a fost executata defectuos ca urmare a unor imprejurari anormale si neprevazute, in afara controlului persoanei care le invoca si ale caror consecinte nu ar fi putut fi evitate in pofida tuturor diligentelor in acest sens sau in cazul in care Banca sau alt prestator de servicii este obligat sa respecte alte dispozitii legislative.

(32) Sumele in valuta vor fi supuse, de drept si imediat, tuturor efectelor prevederilor statutare si legale aplicabile in tarile valutei in cauza si/sau in tarile bancilor corespondente care opereaza cu aceste valute si/sau Romania, tuturor masurilor luate de autoritatile din tarile respective si tuturor cazurilor de „forta majora” care pot sa apara.

(33) Banca nu va fi tinuta responsabila pentru nicio consecinta care aduce prejudicii Clientului si care poate decurge din imprejurarile mentionate la paragraful de mai sus, in special daca situatia astfel aparuta poate cauza disparitia, deprecierea, indisponibilitatea temporara totala sau partiala a acestor active in tarile in cauza.

(34) Banca poate solicita clientului documente justificative pentru tranzactiile efectuate. In cazul refuzului clientului de a prezenta documente justificative Banca poate refuza efectuarea tranzactiei si poate solicita inchierea relatiei de afaceri cu clientul respectiv.

(35) Banca poate retine temporar sume incasate de catre client, fara a credita contul acestuia, in baza dispozitiilor legale privind combaterea si prevenirea spalarii banilor si a finantarii terorismului. Bancii putand ai fi solicitate sechestrarea sau transferul unor astfel de sume de catre organe si organisme abilitate. Banca nu poate fi facuta raspunzatoare pentru prejudicii cauzate de retinerea temporara a sumelor

(36) Banca va putea sa ia orice masuri pe care le considera necesare in relatia cu Clientul, in vederea respectarii dispozitiilor legale in materia prevenirii si combaterii spalarii banilor si finantarii terorismului. Clientul este obligat sa prezinte Bancii, ori de cate ori aceasta considera necesar, orice documente si/sau declaratii considerate necesare pentru justificarea operatiunilor derulate prin Banca si/sau determinarea situatiei reale a Clientului.

(37) Banca isi rezerva dreptul de a refuza efectuarea tranzactiilor ordonate de Client/ de a inceta relatiile cu clientul in cazul unor declaratii false sau daca are suspiciuni cu privire la realitatea celor declarate sau documentelor furnizate de client, precum si in cazul in care tranzactiile au fost ordonate fara respectarea normelor interne ale Bancii si/sau ale prevederilor legale in vigoare.

#### **4.2. Operatiuni pe cont fara acceptul Clientului**

(1) Banca are dreptul, fara permisiunea clientului:

a) sa efectueze operatiuni pe cont in baza unui titlu executoriu emis de catre un organ de executare;

b) sa blocheze conturile, inclusiv conturile de plati la care sunt atasate carduri, in baza unui document emis de catre organele abilitate conform legii;

c) sa efectueze plati pentru datorii scadente si pentru alte angajamente asumate anterior de catre Client fata de Banca;

d) sa efectueze stornarile operatiunilor efectuate eronat de catre Banca precum si ale celor efectuate cu mentiunea „sub rezerva” (cu documente justificative la extras);

e) sa efectueze operatiuni in orice alte cazuri prevazute de lege.

(2) Banca va avea dreptul sa debiteze/sa crediteze contul Clientului cu sume (inclusiv dobanzile aferente), ca urmare a sesizarilor primite din partea platitorului, a prestatorului de servicii de plata al platitorului, a adevaratului beneficiar sau in urma constatarii erorii de catre Banca. In cazul in care contul Clientului este creditat din eroare de catre Banca cu orice suma, Clientul este obligat sa notifice Banca imediat ce a luat cunostinta de orice astfel de creditare incorecta. Clientul va pastra acea suma pentru Banca si nu va avea dreptul sa retraga, sa transfere sau sa dispuna in orice mod, in totalitate sau in parte, de respectiva suma. In cazul in care Clientul incalca obligatia astfel asumata, acesta se obliga sa ramburseze de indata Bancii suma respectiva si sa despagueasca Banca pentru orice pierdere suferita ca urmare a acestui fapt de catre Banca.

(3) Banca va avea dreptul de a percepe Clientului comisioane si speze bancare pentru plata serviciilor sale, conform „Tarife si comisioane” sau oricaror alte intelegeri scrise agreeate intre parti. Banca este autorizata irevocabil si neconditionat sa debiteze conturile Clientului cu sume reprezentand comisioane, dobanzi, sau alte datorii ale Clientului fata de Banca, fara a fi necesara permisiunea prealabila a Clientului.

(4) Banca poate compensa soldurile active si pasive ale tuturor conturilor deschise de client. In acest caz, daca se debiteaza un cont al clientului denominat intr-o alta valuta decat valuta datoriei catre Banca, aceasta va efectua schimbul valutar utilizand cursul de schimb al Bancii valabil la data efectuarii schimbului.

#### **4.3. Depuneri / Retrageri de numerar**

(1) Pe durata relatiilor de afaceri, Banca este irevocabil si neconditionat mandatata de catre Client sa accepte depuneri de numerar pentru Client si sa crediteze contul de plati al acestuia cu suma respectiva.

(2) Clientul va putea dispune de sumele aflate in contul sau prin retrageri de numerar, in conditiile legii. Pentru retragerile in numerar care depasesc anumite sume pe care Banca le poate stabili, Clientul trebuie sa anunte Banca cu o (1) zi lucratoare inainte de retragere.

(3) Depunerile in numerar efectuate in numele Clientului inclusiv de catre acesta, in contul acestuia, vor fi creditate si remunerate cu rata corespunzatoare de dobanda din ziua depunerii, conform „Tarife si Comisioane”. Depunerile de numerar efectuate in zile lucratoare nebancale se proceseaza cu data de valuta aferente urmatoarei zile lucratoare bancare.

(4) Consimtamantul Clientului privind efectuarea operatiunii este dat prin semnarea documentelor de depunere/ridicare numerar de catre persoanele autorizate sa efectueze operatiuni pe cont si in limita mandatului dat de catre Client.

(5) Clientul mandateaza Banca irevocabil si neconditionat sa accepte depuneri de numerar in contul acestuia, inclusiv din partea unor terte persoane, identificarea acestora facandu-se pe baza actelor de identitate. Clientul / deponentul sunt direct raspunzatori pentru aceasta operatiune din punct de vedere al legislatiei romane in vigoare, precum si pentru prezentarea documentelor si/sau declaratiilor considerate necesare pentru justificarea depunerilor de numerar.

#### **4.4. Executarea ordinelor de vanzare /cumparare valute straine**

(1) Banca executa ordinele de cumparare si vanzare de devize si valute straine in conformitate cu legile si reglementarile emise de Banca Nationala a Romaniei in aceasta privinta.

(2) Banca este autorizata sa execute tranzactii de schimb valutar (vanzare/cumparare de valute) fara permisiunea Clientului, in urmatoarele situatii:

a) pe baza unei hotarari judecatoresti definitive si executorii sau pe baza unui alt titlu, in conformitate cu prevederile legii.

b) pentru acoperirea unor dobanzi, speze, comisioane sau alte debite inregistrate de Client fata de Banca.

(3) Daca legea nu prevede altfel, in relatiile de afaceri cu Clientii, Banca va utiliza propriile sale rate de schimb valabile la data tranzactiei. Aceste rate vor fi comunicate Clientilor prin afisarea la sediile Bancii, precum si prin alte mijloace specifice (Reuters, Internet etc.).

(4) Banca isi rezerva dreptul de a nu da curs solicitarii de anulare a unui schimb valutar daca tranzactia initiala a fost efectuata in baza unei negocieri agreeate cu clientul printr-o convorbire telefonica inregistrata a Bancii sau pe baza unei instructiuni scrise a clientului.

#### **4.5. Instrumente de debit (cec, bilet la ordin)**

(1) Banca va elibera Clientului file cec in conformitate cu prevederile legale/reglementari interne si daca acesta nu se regaseste in baza de date a Centralei Incidentelor de Plati (CIP) cu incidente majore la plata.

(2) Banca primeste in vederea remiterii spre incasare sau acceptarii si decontarii, instrumente de debit in format nou si in format vechi (doar in limita exceptiilor stipulate de cadrul legal).

(3) Clientul este direct raspunzator de completarea corecta a instrumentului de debit si a documentelor aferente acestuia (borderou, document justificativ, etc).

(4) Pentru a nu se expune pierderii dreptului de regres, Clientul trebuie sa prezinte instrumentele de debit spre incasare tinand cont de termenele si circuitele de decontare in vigoare.

(5) Pentru instrumentele de debit emise, Clientul trebuie sa asigure disponibilul incepand cu data emiterii in cazul cecurilor si incepand cu data scadentei in cazul cambiilor si biletelor la ordin.

(6) Banca poate, la cererea Clientului si la libera sa alegere, sa crediteze conturile Clientului cu sume reprezentand valoarea partiala sau integrala a instrumentelor de debit prezentate ei pentru incasare, inainte de incasarea propriu-zisa, doar daca intre Banca si Client este semnat un contract de credit in acest sens care reglementeaza modul de lucru si conditiile de derulare.

(7) Clientul se obliga sa restituie Bancii toate biletele la ordin, cambiile si cecurile barate la solicitarea acesteia. Clientul este singurul responsabil pentru utilizarea acestor instrumente de plata din momentul primirii notificarii pentru restituirea acestora transmisa de Banca sau din momentul incetarii relatiilor contractuale cu Banca.

(8) Clientul are obligatia de a informa Banca, in scris, asupra furtului/distrugerii/pierderii/anularii instrumentelor de debit in aceeasi zi sau in ziua bancara lucratoare urmatoare.

(9) Neasigurarea fondurilor necesare pentru efectuarea platii va genera refuzul la plata conform legislației în vigoare, precum și raportarea incidentului de plată la Centrala Incidentelor de Plăți (CIP).

(10) În absența altor instrucțiuni, Banca poate prezenta cambialele, biletele la ordin ajunse la maturitate, depuse cu titlu de garantare/garanție, și poate să le protesteze în caz de neplată, și în acest scop poate emite instrucțiuni, în timp util, cu privire la valorile de încasat în străinătate.

(11) Clientul este de acord ca Banca să transmită/transporte instrumente de plată prin poșta/curierat, exonerând Banca de orice fel de răspundere în caz de pierdere/furt/distrugere/falsificare pe timpul transportului acestora

(12) Banca poate decide, în mod unilateral, retragerea filelor de cecuri barate și/sau a cambialelor, biletelor la ordin, în condițiile nerespectării prezentelor CGA, precum și a oricăror acorduri încheiate cu banca, sau în situația încălcării legislației în vigoare.

#### **4.6. Tranzacții cu instrumente de plată (Carduri)**

(1) Emiterea cardurilor Mastercard se face în strictă conformitate cu regulile și reglementările specifice organizației de carduri Mastercard Worldwide, a reglementărilor interne în vigoare aplicabile.

(2) Banca poate decide, în mod unilateral, retragerea instrumentelor de plată în condițiile nerespectării clauzelor stipulate în contractul specific, a prezentelor CGA, precum și a oricăror acorduri încheiate cu Banca, sau în situația încălcării legislației în vigoare.

(3) Cardurile Mastercard Standard, Mastercard Platinum și Maestro au ca și **tehnologie utilizată banda magnetică, chip și contactless**, care permite autorizarea plăților atât în mediu on line, cât și în mediu off line. Pentru operațiunile de plată autorizate folosind tehnologia contactless se consideră ca Detinatorul de card și-a exprimat consimțământul pentru efectuarea operațiunii de plată prin simpla apropiere a cardului cu tehnologie contactless de un terminal POS sau terminal cu tehnologie contactless și introducerea codului PIN și/sau semnarea chitanței. Operațiunea de plată de mică valoare se va putea efectua fără a fi necesară introducerea codului PIN și/sau semnarea chitanței, care se eliberează opțional, în funcție de setările terminalelor. Orice alte operațiuni de plată ordonate prin intermediul cardului cu tehnologie duală și autorizate fără utilizarea tehnologiei contactless se vor efectua conform dispozițiilor cuprinse în prezentul contract.

#### **4.7. Depozite**

(1) Depozite: disponibilitățile bănești ale Clientilor aflate în conturi speciale, care la anumite termene stabilite pot fi transformate în lichiditate și pentru care, la scadență, deponentul primește o dobândă.

(2) La cererea Clientului, Banca poate constitui depozite, în moneda națională sau în valută, pentru suma și termenul indicate de Client în Contractul de depozit, în conformitate cu reglementările interne în vigoare.

(3) Pentru depozite, banca va practica nivelul de dobândă conform caracteristicilor produsului și va credita contul Clientului, cu dobândă aferentă depozitelor constituite, potrivit condițiilor contractuale.

(4) Depozitele constituite sunt garantate în condițiile și limitele prevăzute de normele legale.

#### **4.8. Conturi de economii**

(1) La cererea Clientului, Banca poate deschide conturi de economii, în moneda națională sau în valută, pentru suma și termenele aferente fiecărui produs în parte, în conformitate cu reglementările interne în vigoare.

(2) Pentru conturile de economii, banca va practica nivelul de dobândă conform caracteristicilor produsului și va credita contul Clientului, cu dobândă aferentă conturilor de economii, potrivit condițiilor contractuale.

(3) Conturile de economii sunt garantate în condițiile și limitele prevăzute de normele legale.

#### **4.9. Tranzacții la termen (forward)**

(1) Tranzacțiile la termen se execută în baza unor contracte încheiate între Client și Banca.

(2) Banca este în drept să solicite Clientului, într-o perioadă rezonabilă de timp înainte de data scadenței a respectivei tranzacții forward, o confirmare a faptului că sumele detinute de către Client vor fi primite în contul sau deschis la Banca în perioada de timp agreeată cu Banca. În cazul în care o asemenea confirmare nu este transmisă Bancii și există circumstanțe din care rezultă că acesta nu își va respecta obligațiile, Banca va fi îndreptățită să închidă tranzacția forward, la cel mai bun pret, chiar înainte de data scadenței.

#### **4.10. Acordarea de credite**

(1) Banca poate acorda Clientului credite, conform reglementărilor proprii de creditare.

(2) Creditul se acordă în baza unui contract încheiat cu Clientul.

(3) La cererea Clientului, Banca poate emite Scrisori de Garanție (L/G), în conformitate cu legislația în vigoare și cu reglementările interne.

#### **4.11. Servicii de colectare, livrare și depozitare**

(1) La cererea Clientului, Banca poate furniza servicii de colectare și livrare de numerar. Banca va suporta riscul doar din momentul în care numerarul va fi livrat de transportator la sediile sale. Banca nu va suporta riscul transportului, cu excepția cazurilor în care există încheiat un contract special cu Clientul.

(2) În cazurile în care, la cererea Clientului, Banca oferă Clientului servicii de depozitare de valori mobiliare, Banca va suporta riscul doar din momentul în care valorile mobiliare sunt aduse în sediile Bancii.



(3) Clientul va suporta riscul pentru orice numerar, valori mobiliare sau alte documente predate de catre Banca acestuia, la sediile Bancii.

#### **4.12. Expedierea de hartii de valoare**

(1) Daca Banca nu primeste instructiuni contrare in scris, poate ca, la alegerea sa si in conformitate cu uzantele bancare, sa expedieze valorile, documentele, garantate sau negarantate, pe riscul Clientului, cu scrisoare recomandata sau prin trimitere prin posta cu valoare declarata la valoare mica.

#### **4.13. Garantii**

(1) In vederea garantarii angajamentelor de plata de orice forma, Banca are dreptul sa solicite Clientului sa constituie garantii in favoarea sa sau sa suplimenteze garantiile constituite, in baza unui contract semnat intre parti.

(2) Clientul este obligat sa pastreze in siguranta toate bunurile care au fost aduse in garantie in favoarea Bancii.

(3) Toate costurile si cheltuielile efectuate pentru inregistrarea, asigurarea, administrarea si valorificarea garantiilor, cu titlul de exemplu, fara a se limita la: taxele de inregistrare/radiere la Registrul National de Publicitate Mobiliara/Oficiul de Cadastru si Publicitate Imobiliara, primele de asigurare, comisiile de mediere si taxele juridice si de timbru, vor fi suportate de catre Client, daca nu este agreeat expres in mod diferit intre parti. Banca este autorizata in mod expres sa debiteze oricare din conturile clientului pentru plata acestor costuri, privind inregistrarea, mentinerea, administrarea, asigurarea si valorificarea garantiilor.

#### **4.14. Decontarea impozitelor datorate de Client statului roman**

(1) Banca va deconta impozitele in concordanta cu regimul juridic aplicabil in Romania, avand in vedere tratatele internationale privind dubla impunere, in conditiile in care Clientul dovedeste Bancii ca a respectat legislatia in domeniu.

(2) Banca se obliga sa retina din dobanda bruta si sa vireze la bugetul de stat, impozitul pe dobanda in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare.

#### **4.15. Inchiderea contului de plati**

(1) Banca are dreptul sa procedeze la inchiderea contului, din proprie initiativa, in baza unei notificari prealabile transmisa Clientului cu cel putin o luna anterior datei incetarii in urmatoarele situatii, cum ar fi, dar fara insa a se limita la:

a) daca, timp de sase luni (180 zile), pe contul Clientului nu au mai fost efectuate operatiuni, cu exceptia taxelor si comisiunilor percepute de Banca. Sumele se restituie de catre Banca, Clientilor doar prin prezentare la sediul Bancii cu documente care sa ateste identitatea si calitatea de titular de cont la data incetarii relatiei/inchiderii contului si la solicitarea in scris a acestora. Daca in cursul preavizului s-au efectuat operatiuni pe cont, Banca are dreptul de a decide inchiderea contului sau mentinerea acestuia, cu respectarea reglementarilor in vigoare.

b) in situatia in care, dupa deschiderea unui cont, apar probleme legate de verificarea identitatii beneficiarului real si/sau de provenienta fondurilor, care nu pot fi solutionate;

c) in situatia in care, dupa deschiderea unui cont, apar probleme legate de informatiile aferente identificarii clientului/imputernicitului/imputernicitor/reprezentantului legal/ actionarilor si / sau beneficiarului real / beneficiarilor reali, conform prevederilor legale.

(2) Dreptul la actiunea in restituirea soldului creditor rezultat la inchiderea contului de plati se prescrie in termen de 5 ani de la data inchiderii contului, iar in cazul in care contul a fost inchis din initiativa Bancii, in termen de 5 ani de la data la care clientul a fost notificat.

### **5. MODIFICAREA CONTRACTULUI DE ACHIZITIONARE PRODUSE SI SERVICII BANCARE (CAPSB)**

(1) Banca poate decide, in mod unilateral, atunci cand considera oportun, modificarea prezentului Contract, in privinta oricarui produs contractat si/sau incetarea relatiilor cu Clientul, in totalitate sau pentru o anumita operatiune.

(2) Orice modificari ale prezentului Contract trebuie facuta in scris, prin semnarea de catre ambele parti a unui act aditional care devine parte integranta a Contractului la data semnarii, daca nu s-a stabilit altfel.

(3) Ca exceptie de la prevederile articolului de mai sus, orice modificare a prezentelor Conditii Generale de Afaceri – contract cadru ii va fi adusa la cunostinta Clientului cu doua luni inainte de intrarea in vigoare a modificarilor.

(4) Clientul are posibilitatea ca, pana la momentul intrarii in vigoare a modificarilor, sa comunice in scris Bancii optiunea de neacceptare a acestora. In cazul in care Clientul nu este de acord cu noile conditii, are obligatia ca, in termenul mentionat anterior, sa solicite Bancii incetarea unilaterala a contractului.

(5) Neanuntarea/ necomunicarea optiunii in termenul specificat mai sus echivaleaza cu acceptarea tacita de catre Client a noilor conditii, prevederi si/sau clauze.

(6) Modificarile cu privire la rata dobanzii sau la cursul de schimb pot fi aplicate imediat si fara nicio notificare, in situatia in care acestea sunt mai avantajoase pentru Client, precum si daca un astfel de drept este convenit

in prezentul contract si se bazeaza pe rata dobanzii de referinta provenita dintr-o sursa publica verificabila de catre Client (ex. EURIBOR, ROBOR etc.) sau pe cursul de schimb de referinta.

(7) In cazul in care reglementarile legislative emise de autoritatile competente vor impune Bancii obligatii suplimentare celor stipulate in prezentului contract, Banca va avea dreptul sa modifice in mod corespunzator clauzele contractuale afectate de noile prevederi legislative, notificand Clientul in cel mai scurt timp posibil.

(8) In concordanta cu prevederile legale in vigoare, modificarile prezentului contract vor fi aduse la cunostinta Clientului prin afisarea la sediile Bancii si/sau pe pagina de internet a Bancii la adresa [www.credit-agricole.ro](http://www.credit-agricole.ro).

## **6. INCETAREA CONTRACTULUI DE ACHIZITIONARE PRODUSE SI SERVICII BANCARE (CAPSB)**

(1) In baza acordului scris al ambelor Parti, la data si in conditiile stabilite de acestea.

(2) Prin denuntarea unilaterala de catre Banca, prin transmiterea unui preaviz cu doua luni inainte de data incetarii;

(3) prin denuntarea unilaterala de catre Client, prin transmiterea unui preaviz cu 30 de zile calendaristice inainte de data incetarii, cu exceptia situatiei in care asupra sumelor existente in conturile Clientului au fost instituite masuri de indisponibilizare din partea organelor/ autoritatilor competente conform legii sau daca inregistreaza debite fata de banca. Intre momentul notificarii incetarii raportului juridic si cel al incetarii efective, Clientul nu va efectua operatiuni altele decat cele necesare in vederea transferului/retragerii sumelor aflate in contul acestuia, cu exceptia cazurilor in care Banca va consimti altfel. Incetarea prezentului contract reprezinta inchiderea relatiei de afaceri cu Banca, implicit a tuturor conturilor Clientului

(4) Prin decesul Clientului persoana fizica, daca obligatiile de plata ale Clientului nu au fost preluate de mostenitori in conditiile legii.

(5) In cazul in care impotriva Clientului este deschisa procedura insolventei sau a falimentului, administratorul judiciar/lichidator este singurul in masura sa solicite inchiderea conturilor deschise pe numele Clientului, cu exceptia in care prin hotararea judecatoreasca de deschidere a procedurii respective se decide altfel.

(6) In cazul modificarilor legislative/tehnice, impuse de autoritati competente (organizatiile internationale furnizoare de servicii), ale sistemelor de operare ale Bancii sau ale furnizorilor sai de servicii, care impun Bancii cerinte suplimentare de executare a obligatiilor asumate, in cazul in care Clientul nu accepta modificarea corespunzatoare a Contractului..

(7) In situatia in care Banca nu mai este in masura sa furnizeze serviciul solicitat/ contractat de Client, indiferent care este motivul imposibilitatii furnizarii serviciului. Incetarea contractului pentru imposibilitatea furnizarii serviciului se produce de drept, fara indeplinirea vreunei formalitati prealabile si fara interventia instantei, cu exceptia unei notificari comunicate Clientului, inclusiv prin intermediul serviciului de Internet Banking/Mobile banking , modalitatea de comunicare ramanand la alegerea Bancii.

(8) Prin rezilierea de catre Banca, cu efect imediat si deplin, fara a fi necesara o notificare prealabila sau alte formalitati si fara interventia instantei de judecata, in oricare din urmatoarele cazuri:

a) furnizarea de date/informatii false de catre Client;

b) incalcarea reglementarilor legale privind utilizarea oricarui produs;

c) incalcarea oricarei obligatii asumate prin prezentul Contract;

d) efectuarea unor tranzactii fara acoperire in soldul Contului de plati;

e) orice neindeplinire a obligatiilor asumate de catre Client in baza altor contracte incheiate cu Banca;

f) refuzul de a aduce garantii suplimentare sau de a majora valoarea garantiilor existente;

g) daca exista suspiciuni ale Bancii ca tranzactiile efectuate/in curs /ordonate de Client au ca scop spalarea de bani si/sau finantarea actelor de terorism/frauda, sau care ar putea afecta Banca din punct de vedere legal, financiar si reputational;

h) in situatia in care, in opinia Bancii, Clientul prezinta un risc reputational;

i) in cazul in care situatia sa financiara se deterioreaza substantial sau este in mod serios amenintata sa se deterioreze, astfel incat indeplinirea de catre Client a obligatiilor asumate fata de Banca este periclitata, ca urmare a aparitiei acestei situatii;

Prevederile de mai sus nu se aplica in cazul in care Clientul inregistreaza debite fata de Banca.

(9) Rezilierea prezentului Contract nu inlatura raspunderea partii care in mod culpabil a cauzat incetarea lui si nu afecteaza dreptul partii prejudiciate de a solicita daune-interese care sa acopere integral prejudiciul produs.

(10) Incetarea in orice mod a prezentului Contract/ nu afecteaza dreptul Bancii de a recupera integral sumele datorate de catre Client in baza relatiei de afaceri, precum si pe cele datorate ca urmare a tranzactiilor cu card efectuate anterior datei incetarii prezentului Contract.

## **7. ALTE PREVEDERI REFERITOARE LA INCETAREA CONTRACTULUI DE ACHIZITIONARE PRODUSE SI SERVICII BANCARE (CAPSB)**

(1) La incetarea relatiilor de afaceri, soldul oricarui cont deschis in numele Clientului devine imediat datorat si platibil Clientului. Mai mult, Clientul este obligat sa elibereze Banca de orice obligatie asumata de aceasta

actionand in numele Clientului sau in conformitate cu instructiunile acestuia, garantand in acelasi timp securitatea acestor obligatii.

(2) In situatia in care Clientul este notificat despre incetarea relatiei de afaceri cu Banca, Clientul va restitui Bancii formularele neutilizate, precum si celelalte mijloace de comunicare si transfer de date puse la dispozitia sa de catre Banca, in termen de 15 zile de la data notificarii.

(3) Comisioanele periodice percepute de Banca pentru administrarea contului sunt suportate de catre Client proportional cu perioada care preceda incetarea relatiei de afaceri. In cazul in care comisionul este platit de catre Client in avans, acesta este rambursat proportional de catre Banca.

## **8. CONFIDENTIALITATEA. SECRETUL BANCAR**

(1) Partile vor pastra confidentialitatea datelor/ informatiilor la care au acces in baza prezentului contract (si care includ, fara a se limita la urmatoarele categorii: date de identificare a persoanelor, operatiunile derulate prin conturi, proceduri si metodologii interne legate sau nu de prestarea serviciilor/furnizarea produselor, baze de date, software si alte informatii tehnice, descrieri interne de tranzactii si produse), in conformitate cu prevederile legale in vigoare privind secretul bancar si protectia datelor cu caracter personal, pe intreaga perioada de derulare a prezentului contract, precum si pe o perioada nedeterminata de timp, dupa incetarea acestuia.

(2) Banca va lua toate masurile necesare pentru a asigura confidentialitatea si secretul operatiunilor bancare incredintate ei de catre Client, in stricta conformitate cu practica internationala si cu legea romana.

(3) Banca poate dezvalui informatii de natura secretului profesional numai cu acordul expres al Clientului sau la solicitarea organelor in drept, in cadrul unei proceduri judiciare sau in conformitate cu prevederile legale in vigoare, in urmatoarele situatii nelimitative:

(a) la solicitarea sau cu acordul scris al clientului sau al mostenitorilor acestuia, in cazul decesului persoanei fizice organizate ca persoana fizica autorizata;

(b) in cazurile in care Banca justifica un interes legitim, cum ar fi apararea impotriva unei pierderi iminente pentru Banca sau pentru Client;

(c) la solicitarea scrisa a autoritatilor sau institutiilor, daca prin lege speciala aceste autoritati sau institutii sunt indruidite, in scopul indeplinirii atributiilor lor specifice, sa solicite si/sau sa primeasca astfel de informatii, si sunt identificate clar informatiile care pot fi furnizate de catre institutiile de credit in acest scop;

(d) la solicitarea scrisa a sotului titularului de cont, atunci cand face dovada ca a introdus in instanta o cerere de impartire a bunurilor comune, sau la solicitarea instantei;

(e) la solicitarea instantei, in scopul solutionarii diferitelor cauze deduse judecatii;

(f) la solicitarea executorului judecatoresc, in scopul realizarii executarii silite, pentru existenta conturilor debitorilor urmariti;

(g) cand transmiterea informatiilor este necesara in scopuri de raportare, evaluare si limitare a riscurilor operationale ale Bancii;

(h) cand informatiile sunt publice (ex. comisioane percepute de Banca pentru prestarea serviciilor/furnizarea produselor);

(4) Clientul consimte prin semnarea prezentului Contract, sa renunte sa invoce orice restrictie impusa Bancii de legislatia in vigoare cu privire la secretul bancar, ca Banca sa prezinte in cadrul relatiilor cu tertii implicati in procese organizatorice si decizionale ale Bancii orice informatii si date referitoare la Client sau la conturile sale, necesare acestor procese si care nu vor afecta in nici un fel Clientul sau afacerile sale. Prin tertii implicati se inteleg, dar nu se limiteaza, orice societati romane sau straine care fac parte din grupul de societati din care face parte si Banca, consultantii de specialitate agreati de Banca, intermediarii pentru anumite afaceri, finantatorii etc.

(5) Clientul se obliga sa pastreze confidentialitatea termenilor si conditiilor derularii relatiei de afaceri cu Banca, in caz contrar obligandu-se sa acopere daunele provocate Bancii, cu exceptia situatiilor in care lege prevede altfel.

(6) Banca va putea transmite institutiilor colectoare implicate si casei de compensare automata, orice informatii considerate confidentiale, dar care sunt necesare in vederea executarii instructiunilor de debitare directa si a prezentului contract, fara a se considera o incalcare a obligatiei de pastrare a confidentialitatii si fara a putea atrage raspunderea Bancii.

(7) Clientul si Utilizatorii sunt obligati sa pastreze confidentialitatea elementelor de identificare furnizate de catre Banca si sa ia toate masurile de securitate necesare pentru diminuarea oricaror incercari de accesare neautorizate a serviciului de Internet Banking/Mobile banking.

## 9. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

### 9.1 Definitii

**Date cu caracter personal** - orice informatii referitoare la o persoana fizica identificata sau identificabila; o persoana identificabila este acea persoana care poate fi identificata, direct sau indirect, in mod particular prin referire la un numar de identificare ori la unul sau la mai multi factori specifici identitatii sale fizice, fiziologice, psihice, economice, culturale sau sociale;

**Prelucrarea datelor cu caracter personal** - orice operatiune sau set de operatiuni care se efectueaza asupra datelor cu caracter personal, prin mijloace automate sau neautomate, cum ar fi colectarea, inregistrarea, organizarea, stocarea, adaptarea ori modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, dezvaluirea catre terti prin transmitere, diseminare sau in orice alt mod, alaturarea ori combinarea, blocarea, stergerea sau distrugerea;

**Stocarea** - pastrarea pe orice fel de suport a datelor cu caracter personal culese;

**Operator** - orice persoana fizica sau juridica, de drept privat ori de drept public, inclusiv autoritatile publice, institutiile si structurile teritoriale ale acestora, care stabileste scopul si mijloacele de prelucrare a datelor cu caracter personal;

**Restrictionarea prelucrării** - inseamna marcarea datelor cu caracter personal stocate cu scopul de a limita prelucrarea viitoare a acestora;

Daca scopul si mijloacele de prelucrare a datelor cu caracter personal sunt determinate printr-un act normativ sau in baza unui act normativ, operator este persoana fizica sau juridica, de drept public ori de drept privat, care este desemnata ca operator prin acel act normativ sau in baza aceluia act normativ;

**Tert** - orice persoana fizica sau juridica, de drept privat ori de drept public, inclusiv autoritatile publice, institutiile si structurile teritoriale ale acestora, alta decat persoana vizata, operatorul ori persoana imputernicita sau persoanele care, sub autoritatea directa a operatorului sau a persoanei imputernicite, sunt autorizate sa prelucreze date;

**Destinatar** - orice persoana fizica sau juridica, de drept privat ori de drept public, inclusiv autoritatile publice, institutiile si structurile teritoriale ale acestora, careia ii sunt dezvaluite date, indiferent daca este sau nu tert; autoritatile publice carora li se comunica date in cadrul unei competente speciale de ancheta nu vor fi considerate destinatari;

### 9.2. Reprezentantul legal al clientului declara si garanteaza ca a informat persoanele fizice ale caror date sunt furnizate catre banca in scopul si pentru executarea prezentului contract.

Informarea contine urmatoarele puncte:

1. Banca va utiliza datele cu caracter personal in urmatoare scopuri:
  - a. Pentru a indeplini prevederile contractului incheiat cu dvs., sau
  - b. Atunci cand reprezinta obligatia noastra legala, sau
  - c. Atunci cand este in interesul nostru legitim, sau
  - d. Atunci cand va dati acordul.
2. Banca poate utiliza informatii de la terti cu privire la persoanele fizice, printre care:
  - a. Tertii care va recomanda
  - b. Asociatii de carduri
  - c. Entitati care gestioneaza informatii privind comportamentul de plata
  - d. Asiguratori
  - e. Comercianti
  - f. Retele sociale
  - g. Autoritati cu atributii in prevenirea si combaterea fraudelor
  - h. Autoritatile fiscale
  - i. Furnizori de servicii de salarizare
  - j. Cadastru si carte funciara, precum si evaluatori
  - k. Surse de informare publica, precum Registrul Comertului, Registrul National de Publicitate Mobiliara, Cartea Funciara, Biroul Procedurilor de Insolventa, Portalul Instantelor de Judecata, s.a.
  - l. Operatori de programe de loialitate
  - m. Agenti care lucreaza in numele nostru
  - n. Cercetatori de piata
  - o. Executori judecatoresti sau Fiscali
  - p. Participanti la sistemele de plati sau alte institutii financiare
  - q. Agentii guvernamentale si organisme de aplicare a legii.
3. Banca poate distribui informatiile acestor persoane catre entitati din cadrul Grupului Credit Agricole si urmatoarelor organizatii:
  - a. Agenti si consilieri la care apelam pentru a ne ajuta sa va administram conturile si serviciile furnizate, sa incasam sumele datorate si sa exploram noi modalitati de a face afaceri

- b. ANAF, autoritati de reglementare si precum si alte autoritati care prin lege au posibilitatea de a ne solicita astfel de informatii;
  - c. FGDB - Fondul de garantare a depozitelor in sistemul bancar -- FNGCIMM, alte fonduri de garantare
  - d. Centrala Riscului de Credit (CRC),
  - e. BNR, TRANSFOND, SWIFT
  - f. Autoritati cu atributii in prevenirea si combaterea fraudelor
  - g. Oricarui tert care are legatura cu dvs. sau cu produsele sau serviciile furnizate de compania dvs.
  - h. Companii cu care am incheiat o asociere in participatiune sau un acord de cooperare
  - i. Companii pe care vi le recomandam
  - j. Cercetatori de piata
  - k. Site-uri web de comparare a preturilor si companii similare care ofera modalitati de cercetare si de solicitare a produselor si serviciilor noastre financiare
  - l. Companii carora ne solicitati dvs. sa le distribuim datele dvs.
4. De asemenea, Banca poate distribui aceste informatii daca se schimba organizarea Credit Agricole Bank Romania SA sau a Grupului bancar Credit Agricole in viitor:
- a. Banca ar putea alege sa vanda, sa transfere sau sa fuzioneze parti ale afacerii sale sau activele sale. Sau ar putea incerca sa achizitioneze alte afaceri sau sa fuzioneze cu acestea.
  - b. In timpul unui astfel de proces, Banca ar putea sa partajeze datele dvs. cu terti. Va proceda astfel doar daca tertii convin sa va pastreze datele confidentiale si in siguranta.
  - c. Daca se petrec modificari la nivel de Grup, alte entitati pot utiliza datele dvs. in acelasi mod in care le folosim noi, conform prezentei notificari.
5. Perioada de retentie  
Banca va pastra informatiile dvs. personale atat timp cat sunteti clientul ei  
Dupa ce a incetat calitatea dvs. de client, Banca poate pastra datele pana la 10 ani pentru unul din urmatoarele motive:
- i. Pentru a raspunde la orice intrebari sau reclamatii.
  - ii. Pentru a pastra evidente in conformitate cu normele carora ne supunem.
  - iii. Perioada de 10 ani poate fi depasita in cazul in care nu le poate sterge din motive legale, normative sau tehnice. Poate pastra datele inclusiv in scopuri de cercetare sau in scopuri statistice. In cazul in care va proceda astfel, se va asigura ca dreptul persoanelor la confidentialitate este protejat si ca utilizeaza datele exclusiv in scopurile mentionate.
6. Drepturile persoanei fizice:
- a. Acces la informatii
  - b. Dreptul de rectificare
  - c. Dreptul la restrictionare, stergere, anonimizare
  - d. Retragere a acordului
  - e. Portabilitatea datelor
  - f. Dreptul la reclamatie
7. Informatiile de contact  
Pentru orice situatie referitoare la protectia datelor cu caracter personal ne puteti contacta la  
Adresa: Credit Agricole Bank Romania S.A., Bucuresti, Sector 2, Str. Vasile Lascar nr. 40-40bis, sau tel.: 021 30 40 300, ori email: dpo@cred-agricole.ro.

Este posibil ca Banca sa fie obligata sa colecteze informatii personale, fie prin lege, fie in temeiul unui contract incheiat cu compania.

In cazul in care nu furnizati informatiile personale solicitate de Banca, in conditiile de mai sus, Banca poate fi impiedicata sa isi duca la indeplinire obligatiile. Acest lucru poate insemna ca nu putem executa serviciile necesare pentru a administra conturile sau produsele dumneavoastra. Poate insemna, de asemenea, ca vom refuza sau anula un produs sau serviciu pe care trebuia sa vi-l furnizam.

9.3 In cazul in care reprezentantul legal al clientului nu este de acord cu furnizarea acestor date, Banca va refuza initierea de raporturi juridice, intrucat este in imposibilitatea de a respecta cerintele reglementarilor speciale in domeniul bancar.

## **10. FORTA MAJORA**

(1) Banca și Clientul cunosc și accepta clauza de exonerare de răspundere în caz de forță majoră, în condițiile în care se notifică unul pe celălalt în acest sens, în cinci (5) zile de când s-a declanșat evenimentul, iar dovada forței majore, respectiv actul eliberat de Camera de Comerț și Industrie a României (CCIR) sau o altă autoritate competentă, împreună cu avertizarea asupra efectelor și întinderii posibile a forței majore, se va comunica în maximum 15 (cincisprezece zile) de la apariție.

(2) Asemenea evenimente de forță majoră, fără ca enumerarea să fie limitativă, sunt: incendii, inundații și alte calamități, războaie etc.

## **11. LEGEA APLICABILĂ. JURISDICTIA**

(1) Prezentul contract va fi guvernat de /și interpretat conform legii române.

(2) Prezentul contract se completează cu prevederile legislației interne în materie, cu reglementările emise de Banca Națională a României, Regulile și Uzanțele Internaționale, precum și cu propriile norme și proceduri de lucru ale Bancii.

(3) Disputele care apar între Banca și un Client vor fi soluționate amiabil sau vor fi supuse spre soluționare unei instanțe competente, în conformitate cu prevederile legale.

(4) Prin excepție de la prevederile de mai sus, Banca, dacă are calitate de reclamant, are dreptul să supună litigiul spre soluționare unor instanțe străine care au jurisdicție asupra Clientului.

(5) Orice plângere a Clientului cu privire la calitatea serviciilor prestate este procesată de banca într-un termen rezonabil, Clientul urmând să fie informat despre măsura luată prin orice mijloc de informare posibil potrivit prevederilor legale, într-un termen maxim de 30 de zile de la data primirii plângerii.

(6) Clientul are posibilitatea ca, în vederea soluționării pe cale amiabilă a eventualelor dispute cu Banca, să apeleze la procedurile extrajudiciare asigurate de Banca Națională a României, prin compartimentul sau specializat, ce va asigura medierea, în conformitate cu reglementările emise de Banca Națională a României (BNR), cu sediul central în România, București, strada Lipșcani nr. 25, sector 3, cod postal 030031.

(7) Totodată, conform reglementărilor legale în vigoare în acest moment, pentru soluționarea eventualelor dispute cu Banca, Clientul poate opta pentru depunerea de reclamații la Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor - ANPC (cu sediul în Bd. Aviatorilor nr. 72, sectorul 1, București).

(8) Clientul va despăgubi integral Banca pentru orice costuri, cheltuieli și alte obligații pe care Banca trebuie să le suporte în cadrul procedurilor judiciare și extrajudiciare, în cazul în care Banca devine parte în proceduri legale și dispute dintre Client și o terță parte.

(9) În cadrul oricărei proceduri judiciare, documentele emanând de la Banca privind sumele datorate de Client constituie dovada debitului față de Banca.

## **12. NOTIFICARI**

(1) Cu excepțiile prevăzute expres în prezentul contract sau în anexele sale ori procedurile de lucru stabilite în aplicarea acestuia, orice notificare/informare/corespondență adresată de o parte celeilalte părți este valabilă comunicată dacă este predată sau transmisă la adresa menționată în Cererea de inițiere a relației de afaceri sau, după caz, la adresa unității operaționale a Bancii la care Clientul și-a deschis contul, în următoarele modalități: **i)** prin scrisoare recomandată; **ii)** posta, inclusiv posta electronică; **iii)** prin intermediul serviciului de Internet Banking/Mobile banking; **iv)** SMS; **v)** alte modalități agreeate de părți.

(2) În cazul în care modalitatea de informare aleasă de Client este prin serviciile postale cu confirmare de primire, notificarea /comunicarea se consideră primită la data semnării de către destinatar a confirmării de primire. Clientul trebuie să informeze Banca cu privire la orice modificare a adresei postale, în 48 ore de la data respectivei modificări. Notificarea privind schimbarea adresei postale este opozabilă numai după trecerea a cel puțin 5 zile lucrătoare de la data primirii acesteia de către banca.

(3) Orice comunicare între Banca și Client pe durata relației de afaceri se desfășoară în limba română și/sau în limba română și limba engleză, după caz.

## **13. CESIUNE**

(1) Banca poate să ceseze, total sau parțial, drepturile și/sau obligațiile sale față de Client unui tert ales de banca, iar Clientul este de acord în mod expres cu o astfel de cesiune.

(2) Clientul nu își poate cesiona drepturile și/sau obligațiile față de Banca decât cu acordul scris în prealabil al Bancii.

## **14. SANCTIUNI INTERNATIONALE**

Sanctiuni internaționale - înseamnă orice măsuri restrictive cu caracter obligatoriu stabilite prin sanctiuni economice, financiare sau comerciale (inclusiv orice sancțiuni sau măsuri privind un embargo, o înghețare a fondurilor și a resurselor economice, restricții privind tranzacțiile cu persoane fizice sau juridice - denumite în

continuare „Persoane“ si individual o „Persoana“ - sau privind bunuri sau teritorii determinate) emise, administrate sau aplicate de Consiliul de Securitate al Organizatiei Natiunilor Unite, Uniunea Europeana, Franta, Statele Unite ale Americii (inclusiv, in special, a Biroului de Supraveghere a activelor straine apartinand Departamentului de Trezorerie sau OFAC si Departamentului de Stat), sau de catre orice alta autoritate competenta, inclusiv alte state care au mandatul de a stabili astfel de sanctiuni.

„Persoana Sanctionata“ - inseamna orice Persoana care face obiectul sau tinta Sanctiunilor Internationale.

„Teritoriul sub Sanctiune“ - inseamna orice tara sau teritoriu care face obiectul, sau guvern care face obiectul unui regim de Sanctiuni Internationale de interzicere sau de restrictionare a relatiilor cu aceste tari, teritoriu sau guvern.

In sensul celor mentionate mai sus:

Clientul se angajeaza sa nu utilizeze in mod direct sau indirect, fonduri acordate (daca este cazul) si sa nu imprumute, furnizeze sau sa nu faca disponibile in alt mod aceste fonduri prin asociere in participatiune sau oricare alta persoana pentru orice operatiune care are ca obiect sau efect finantarea sau facilitarea activitatilor sau a relatiilor de afaceri:

(a) cu o persoana sanctionata sau cu o persoana situata intr-un teritoriu sub sanctiune sau,  
(b) care poate constitui, in orice fel, o incalcare a Sanctiunilor Internationale de catre orice persoana, inclusiv orice persoana care participa la prezentul contract- cadru.

Clientul se angajeaza sa nu utilizeze niciun venit, fond sau profit provenind din orice activitate sau operatiune realizata cu o persoana sanctionata sau cu orice persoana situata intr-un teritoriu sub Sanctiune Internationala, in scopul de a rambursa sau plati sumele datorate Bancii prin contract cadru.

Credit Agricole Bank Romania S.A. isi rezerva dreptul de a suspenda sau de a respinge o operatiune de plata sau de transfer emisa sau primita, sau de a bloca fondurile si conturile Clientului atunci cand, potrivit analizei sale, executarea acestei operatiuni ar putea constitui o incalcare a unei reglementari privind Sanctiunile Internationale.

Credit Agricole Bank Romania S.A. poate solicita Clientului sa furnizeze informatii cu privire la imprejurarile si contextul unei operatiuni, cum ar fi natura, destinatia si provenienta fondurilor si orice alte documentele justificative, in special in cazul operatiunilor neobisnuite in comparatie cu operatiunile inregistrate in mod curent in contul sau.

Clientul este obligat sa furnizeze informatiile si documentele justificative cerute de catre Banca. Daca Clientul nu a furnizat Bancii informatii suficiente pentru a-i permite sa concluzioneze ca nu exista un risc de incalcare a Sanctiunilor Internationale, Banca isi rezerva dreptul de a nu executa instructiunile Clientului si de a bloca fondurile si conturile acestuia.

Clientul ia la cunostinta faptul ca Banca poate, de asemenea, desfasura activitati de cercetare si investigatii in contextul realizarii oricarei operatiuni care ar putea, conform analizei sale, sa fie de natura de a constitui o infractiune la o reglementare privind Sanctiunile Internationale, ceea ce ar conduce, daca este cazul, la o intarziere in executarea instructiunilor date de Client.

Responsabilitatea Bancii nu va fi urmarita de catre Client in caz de intarziere sau de neexecutare a unei instructiuni, de respingere a unei operatiuni sau de blocare a fondurilor sau a conturilor, intervenite in cadrul nerespectarii reglementarilor privind Sanctiunile Internationale. In mod similar, nu va fi datorata nicio penalitate sau despagubire contractuala Clientului in astfel de circumstante.

Clientul se angajeaza sa notifice in scris si prompt Credit Agricole Bank Romania S.A. cu privire la orice fapt de care va avea cunostinta, care ar face inexacte una dintre declaratiile sale referitoare la Sanctiunile Internationale continute in prezentul contract cadru.

## 15. ALTE PREVEDERI COMUNE

(1) Clientul declara in mod expres ca, anterior semnarii prezentului Contract, a primit de la Banca un exemplar al acestuia precum si ca i s-au explicat clauzele contractuale, fiind informat in timp util si corect asupra tuturor conditiilor si costurilor contractuale, a avantajelor si dezavantajelor produselor oferite/alese si doreste incheierea prezentului Contract.

(2) Clientul declara in scris si in mod expres ca a luat cunostinta de faptul ca datele negative se transmit catre sistemele de evidenta de tipul birourilor de credit sau catre Centrala Riscului de Credit.

(3) Prezentul Contract constituie titlu executoriu.

(4) Dacă oricare din prevederile prezentului Contract sunt nule sau neexecutorii ca urmare a oricărui act normativ, hotărâre judecătorească sau act administrativ, nulitatea sau caracterul neexecutoriu al oricărei prevederi nu va afecta valabilitatea și caracterul executoriu al celorlalte prevederi din prezentul Contract, care vor rămâne valabile și în vigoare.

(5) Prezentul Contract se completează cu prevederile legislației interne în materie, cu reglementările emise de Banca Națională a României, Regulile și Uzantele Internaționale, precum și cu propriile norme și proceduri de lucru ale Băncii.

(6) Prezentul Contract a fost pus la dispoziția Clientului în limba română și/sau în limba engleză, după caz. În caz de neconcordanță între cele două variante, va prevala varianta în limba română.

(7) Nicio întârziere a exercitării de către Banca a drepturilor sale prevăzute în prezentul Contract nu va fi interpretată ca o renunțare a Băncii la exercitarea respectivului drept, iar o exercitare singulară sau parțială a unui drept nu presupune neexercitarea ulterioară a altui drept.

(8) Prezentul Contract reprezintă voința părților și înlocuiește orice înțelegere verbală dintre acestea anterioară sau ulterioară încheierii acestuia.

(9) Clientul este de acord că raportul contractual cu Banca este reglementat de prevederile prezentelor Condiții Generale de Afaceri – contract cadru, Contracte – produse și servicii bancare; Dispoziții comune; Cererea de intrare în relații de afaceri cu Banca, Cerere de achiziționare produse și servicii bancare; Tarife și Comisioane care, împreună, formează prezentul „Contract de achiziționare produse și servicii bancare persoane fizice autorizate”.

## CAPITOLUL II.

### CONTRACTE, PRODUSE ȘI SERVICII BANCARE - PREVEDERI EXPRESE

#### 1. CONTUL DE ECONOMII (Saving Account)

##### 1.1. Obiectul contractului

(1) Contul de Economii este un cont de plăți destinat economisirii, pentru deschiderea căruia este necesară existența unui cont de plăți în aceeași valută, fiind purtător de dobândă aplicabilă la soldul zilnic, dobândă stabilită în funcție de tranșe valorice.

(2) Suma inițială: prima sumă ce urmează a fi transferată, prin debitare automată, din contul de plăți deschis în aceeași monedă, în Contul de Economii.

(3) Deschiderea Contului de Economii se va efectua după semnarea prezentului contract, a Cererii de inițiere relații de afaceri cu Banca, a Cererii de achiziționare produse și servicii bancare și este condiționată de alimentarea Contului de Economii de către Titular cu suma inițială, prin debitarea acestei sume din contul de plăți deschis în aceeași monedă ca cea în care se dorește Contul de Economii.

(4) Contul de Economii poate fi deschis în oricare din monedele: RON, EUR, USD.

(5) Operațiuni permise în Contul de economii:

(a) operațiuni de alimentare a contului se pot efectua prin depunere numerar direct în Contul de Economii și/sau transferuri de fonduri intra sau interbancare (transfer de sume din contul de plăți deschis la CABR, transfer de sume din conturi deținute în alte bănci etc.);

(b) operațiuni de plăți din cont se pot efectua prin retragere numerar direct la casierie și/sau transfer de fonduri intra sau interbancare;

(c) schimb valutar.

Operațiunile prevăzute la aliniatele a) și b) se pot efectua numai în moneda aferentă contului de economii.

(6) Rata dobânzii este variabilă, fiind stabilită în funcție de cotațiile ROBOR (RON), EURIBOR (EUR) și LIBOR (USD) și se aplică la soldul de plăți al Contului de Economii, pe tranșe valorice;

(7) Dobânda se capitalizează în Contul de Economii în ziua de 25 a fiecărei luni calendaristice și este calculată prin aplicarea ratei dobânzii la soldul zilnic, luând în considerare rata dobânzii aferentă intervalului în care se încadrează soldul. Dobânda virată în contul de economii al clientului este reprezentată de suma dobânziilor calculate pentru fiecare tranșă valorică în parte.

(8) Dobânda se calculează utilizând o bază de 365 zile, conform următoarei formule:  $d = S \times n \times r\% / 365$  (unde:  $d$  = dobânda calculată,  $S$  = suma în sold,  $n$  = nr. de zile,  $r$  = rata dobânzii).

(9) Banca își rezervă dreptul de a modifica: soldul minim, nivelul ratelor de dobândă și tranșele valorice pentru care se aplică un anumit nivel al ratei de dobândă. Modificările acestor caracteristici ale Contului de Economii vor fi comunicate Clientului prin notificare scrisă, în cazul modificării tranșei valorice și/sau a soldului minim necesar, iar în cazul ratelor de dobândă prin afișarea acestora în unitățile teritoriale ale Băncii.

(10) Banca va comunica aceste modificări conform celor anterior menționate, care vor deveni opozabile astfel:

a) rata de dobândă prin afișarea acestora la sediile unităților teritoriale ale Băncii fiind aplicabile de la data afișării.

b) soldul minim necesar precum și tranșele valorice prin notificare scrisă, fiind aplicabile în termen de două luni de la data comunicării.



Clientul/Imputernicitul si Banca agreeaza ca dovada modificarilor va putea fi facuta conform clauzelor contractuale, putand opta pentru incetarea contractului in cazul in care nu agreeaza noile termene si conditii.

(11) Banca se obliga sa retina din dobanda bruta si sa vireze la bugetul de stat impozitul pe dobanda in conformitate cu cerintele legislative in vigoare.

(12) In cazul inchiderii contului de economii, dobanda datorata si calculata de Banca de la ultima lichidare de dobanda (25 ale lunii) pana la data inchiderii se va vira in contul de economii. Totodata, comisiunile si sumele restante datorate de catre Client Bancii vor fi percepute automat din contul de economii.

(13) Banca nu va percepe comision pentru efectuarea urmatoarelor operatiuni:

- a) deschiderea Contului de Economii;
- b) inchiderea Contului de Economii;
- c) transferul de fonduri din Contul de plati in Contul de economii;
- d) transferul de fonduri din Contul de economii in Contul de plati.

Pentru alte operatiuni Clientul va achita Bancii un comision conform „Tarife si comisioane ale Bancii.

(14) In situatia in care conturile Clientului deschise la Banca sunt indisponibilizate de catre autoritati/ institutii/ persoane abilitate conform legii in acest sens, Banca isi rezerva dreptul de a debita orice suma datorata de client autoritatilor/ institutiilor/ persoanelor mai sus mentionate, din conturile de economii constituite in baza prezentului contract. Banca nu va fi considerata raspunzatoare pentru pierderi sau prejudicii de orice natura suportate direct sau indirect de catre client ca urmare a neindeplinirii obligatiilor sale.

(15) Prevederile prezentului contract se completeaza cu Conditiiile Generale de Afaceri ale Bancii (contractul cadru).

**1.2. Durata contractului** Contractul intra in vigoare la data semnarii acestuia de catre ambele parti, Client si Banca si se incheie pe o perioada nedeterminata.

## **2. CARDUL DE DEBIT**

### **2.1. Emiterea si utilizarea cardului**

(1) Emiterea cardurilor se face in stricta conformitate cu regulile si reglementarile specifice organizatiei de carduri Mastercard Worldwide, si cu reglementarile interne in vigoare aplicabile.

Cardurile Mastercard Business Standard au ca si **tehnologie utilizata banda magnetica, chip si contactless**, care permite autorizarea platilor atat in mediul on line, cat si in mediul off line.

(2) Cardul este si ramane proprietatea Bancii si va fi returnat acesteia la prima sa cerere, imediat si neconditionat, de catre Detinator/Utilizator autorizat, prin persoana desemnata de aceasta.

(3) Obtinerea de catre Detinator a dreptului de utilizarea a cardului international de debit Mastercard Standard, Mastercard Platinum sau Maestro se face prin completarea formularului „Cerere de achizitionare produse si servicii bancare (parte integranta a prezentului contract);

(4) Cardul va fi activat dupa semnarea de catre Detinator/Utilizatorul autorizat a documentului de eliberare al Cardului.

(5) Cardul trebuie sa fie utilizat de catre Detinator numai in concordanta cu prevederile prezentului contract. Orice referire in Contract la Detinator se aplica intocmai si Utilizatorilor autorizati, posesori ai cardurilor suplimentare, cu exceptia prevederilor care, potrivit prezentului contract, sunt aplicabile doar Detinatorului.

(6) Cardul poate fi utilizat pe teritoriul Romaniei pentru operatiuni in RON si pe teritoriul altor tari pentru operatiuni in valuta.

(7) Cardul poate fi utilizat numai: **a)** de persoana pe numele caruia a fost emis; **b)** in perioada de valabilitate inscrisa pe card. Cardul este valabil pana in ultima zi a lunii si anului inscrise pe card; **c)** pentru plata bunurilor si serviciilor furnizate de profesionistii (comerciantii) care sunt dotati cu terminale electronice POS/ imprinter si care au afisate marcile de acceptare ale cardului, conform limitelor zilnice de utilizare mentionate in Tarife si comisioane; **d)** pentru realizarea de tranzactii pe Internet dupa activarea prealabila a acestei optiuni; **e)** pentru obtinerea de numerar la ghiseele bancilor dotate cu terminale electronice POS si de la automatele bancare (ATM), care au afisate marcile de acceptare ale cardului pana la limita zilnica de retragere de numerar stabilita de Banca; **f)** numai in limita disponibilitatilor din contul de plati la care este atasat cardul; **g)** pentru obtinerea de informatii privind soldul contului de plati la care este atasat cardul sau a miniextrasului de cont la automatele Bancii, pe baza PIN-ului.

(8) Cardul nu se va putea utiliza in situatia in care conturile Detinatorului deschise la Banca au fost indisponibilizate in baza unui titlu executoriu, a unei hotarari judecatoresti, a unui sechestr comunicat Bancii de catre o autoritate competenta in acest sens. Intr-o astfel de situatie Contul de plati la care este atasat cardul va fi blocat, soldul contului fiind indisponibil.

(9) In scopul evitarii fraudelor si din motive de securitate, Banca poate limita numarul, suma Tranzactiilor si incercarile nereusite de Tranzactii care pot fi facute cu Cardul in orice perioada calendaristica (zi/saptamana/luna), fara notificarea prealabila a Detinatorului. Banca nu este responsabila pentru orice limitare aplicabila de orice alt tert acceptant.

(10) Decontarea tranzactiilor efectuate prin intermediul cardului se va face in conformitate cu termenul prevazut de organizatiile internationale de plati cu carduri: in maximum 10 zile de la data efectuarii tranzactiei in cazul retragerilor de numerar de la ATM si respectiv maximum 30 de zile de la data efectuarii tranzactiei in cazul tranzactiilor efectuate la profesionisti (comercianti) . Aceasta perioada poate depasi termenul de 30 de zile pentru anumite tipuri de comercianti (hoteluri, agentii de inchiriat masini, etc.).

(11) Banca este indreptatita sa debiteze automat Contul de plati la care este atasat Cardul cu suma aferenta respectivelor tranzactii, inclusiv in situatiile in care Detinatorul/Utilizatorul autorizat a efectuat tranzactii care au implicat Cardul sau a folosit numarul Cardului intr-un mod din care nu a rezultat o chitanta, dar a angajat Cardul in tranzactia respectiva.

(12) Orice tranzactie efectuata/acceptata prin Card va fi considerata irevocabila de catre Detinator, prin autorizarea data prin semnarea chitantei aferente tranzactiei sau prin introducerea Codului PIN la ATM/POS, parolei primite prin SMS pentru 3D Secure pentru tranzactii pe internet. Detinatorul/Utilizatorul autorizat are obligatia sa semneze chitanta aferenta Tranzactiei, cu aceeasi semnatura ca cea existenta pe spatele Cardului si/sau sa utilizeze codul PIN in cazul tranzactiilor care necesita utilizarea acestuia.

(13) Pentru a da curs operatiunii de plata ordonate de catre Detinator/Utilizatorul autorizat, acesta trebuie sa o autorizeze in prealabil, respectiv sa isi exprime consimtamantul pentru executarea respectivei operatiuni.

a) Pentru tranzactiile efectuate prin POS - prin semnarea chitantei si/sau prin utilizarea codului PIN, Detinatorul autorizeaza Tranzactia si confirma ca Tranzactia a fost realizata conform vointei sale si ca este de acord cu datele specificate pe chitanta. Detinatorul va pastra chitanta pentru a putea furniza dovezi in cazul aparitiei unor discrepante cu privire la decontarea tranzactiei. Banca nu este responsabila pentru refuzul unui profesionist (comerciant) de a procesa o tranzactie cu Card ordonata in baza unei semnaturi ce nu corespunde semnaturii Detinatorului/Utilizatorului autorizat de pe verso Cardului. La solicitarea Acceptantului, Detinatorul are obligatia sa faca dovada ca este detinatorul de drept si de fapt al Cardului respectiv (ex. prezentarea unui act de identitate valid).

b) In cazul retragerilor de numerar de la dispozitive speciale (ex. ATM) – prin utilizarea codului PIN;

c) In cazul tranzactiilor efectuate fara prezentarea Cardului – prin semnarea documentului transmis de profesionist (comerciant) si/sau comunicarea codului CVV2/CVC2/parolei 3D Secure.

(14) Solicitarea de catre Detinator/Utilizator autorizat de anulare a unei tranzactii nu mai este posibila odata ce aceasta a fost autorizata.

(15) Banca nu va fi tinuta raspunzatoare pentru imposibilitatea efectuarii de tranzactii cu cardul de catre Detinator /Utilizator autorizat din motive independente de Banca si/sau de contractorii sai.

(16) In cazul utilizarii Cardului pentru tranzactii care necesita schimb valutar, Detinatorul autorizeaza Banca sa debiteze automat Contul de plati la care este atasat cardul cu contravaloarea tranzactiilor efectuate si ale comisioanelor aferente, si sa efectueze schimbul valutar al sumelor datorate in urma utilizarii, la rata de schimb practicata de Banca in ziua decontarii tranzactiei.

(17) Valuta de reglare intre Banca si Organizatia de carduri este:

a) RON – pentru platile efectuate in RON;

b) USD - pentru tranzactiile internationale efectuate in USD;

c) EUR - pentru toate celelalte tranzactii internationale efectuate in alta valuta decat USD.

(18) In cazul in care valuta originala a tranzactiei este diferita de valuta de decontare a Bancii agreata cu Organizatia de carduri schimbul valutar se va efectua la cursul de decontare al organizatiei de plati cu carduri din ziua respectiva.

(19) Ulterior semnarii prezentului Contract si respectiv a formularului de eliberare card, Banca va preda Detinatorului, Cardul si codul PIN aferent, in plic sigilat. La primirea plicului sigilat, Detinatorul/Utilizatorul autorizat va memora Codul PIN si va distruge plicul, avand optiunea schimbarii PIN-ului la ATM-urile instalate in sucursalele Credit Agricole Bank Romania S.A. In situatia in care plicul nu este sigilat, Detinatorul/Utilizatorul autorizat va anunta imediat Banca. In eventualitatea in care Codul PIN nu a fost corect retinut, Detinatorul/Utilizatorul autorizat va anunta Banca in scopul re-emiterii Codului PIN.

(20) Banca poate elibera un nou Card Detinatorului/Utilizatorului autorizat, in conditiile mentionate in prezentul Contract, toate costurile aferente eliberarii acestuia fiind suportate de catre Detinator.

(21) Pentru reinnoirea Cardului, sunt aplicabile conditiile de utilizare in vigoare la momentul reinnoirii.

(22) Detinatorul are posibilitatea atasarii mai multor conturi in valute diferite la cardul de debit, facilitate denumita "Multicurrency". Numarul conturilor de plati in valute diferite ce se pot atasa unui card de debit este de maximum 3, respectiv in EUR, USD si RON.

(23) Reguli de decontare ale tranzactiilor efectuate prin intermediul Cardului de debit, prin facilitatea Multicurrency sunt:

a) tranzactiile efectuate in RON se vor debita prioritar din contul de RON, iar in cazul in care nu exista fonduri suficiente, diferenta se va debita din contul de EUR, USD in aceasta ordine;

- b) tranzactiile efectuate in EUR sau alte valute cu exceptia USD, se vor debita prioritar din contul de EUR, iar in cazul in care nu exista fonduri suficiente, diferenta se va debita din contul in RON, USD in aceasta ordine;
- c) tranzactiile efectuate in USD se vor debita prioritar din contul in USD, iar daca nu exista disponibil suficient, diferenta se va debita din contul in EUR, RON in aceasta ordine;

(24) Tranzactiile efectuate vor aparea pe extrasul conturilor de plati din care s-au facut autorizarile, indiferent de prioritatea conturilor.

In cazul tranzactiilor cu cardul efectuate sub limita de autorizare a comerciantului (de exemplu: cumparaturi in avion, achitarea unor taxe de autostrada, achitarea taxei privind inchiriere a masinii), tranzactiilor de tip "REFUND" (de exemplu: restituirea sumelor ca urmare a returnarii produselor de catre client catre comerciant sau in cazul bunurilor neprimite de client) sau in cazul tranzactiilor primite in decontare cu un cod de referinta diferit de cel de la momentul autorizarii, sumele se posteaza pe contul unde s-a emis cardul clientului indiferent de valuta in care au fost efectuate/autorizate sumele.

(25) Soldul afisat la bancomatele instalate in sucursalele Credit Agricole Bank Romania S.A. pentru clientii care beneficiaza de facilitatea Multicurrency va fi soldul cumulat in RON, al tuturor conturilor atasate la cardul de debit.

(26) Semnatura Detinatorului si/ sau introducerea codului PIN/CVV 2/CVC2/parolei 3D Secure reprezinta consimtamantul irevocabil al acestuia privind operatiunea efectuata.

## **2.2. Functionarea contului de plati la care este atasat cardul**

(1) Alimentarea contului de plati la care este atasat cardul se va efectua de catre Detinator sau alte persoane fizice, prin depuneri in numerar la ghiseele Bancii sau prin transfer bancar, cu conditia respectarii prevederilor Regulamentului valutar al BNR.

(2) Alimentarile efectuate in contul de plati la care este atasat cardul vor fi folosite de Banca pentru acoperirea sumelor datorate de Detinator in urmatoarea ordine: taxele, comisioanele, penalitati de intarziere, rambursarea sumelor care depasesc disponibilul din cont, alte costuri si cheltuielile ale Bancii (cum ar fi dar fara a se limita la: taxe notariale, costuri legate de executare silita, litigii).

(3) Detinatorul are obligatia asigurarii contravalorii comisionului de administrare in contul de plati la care este atasat cardul la momentul emiterii cardului, respectiv reinnoirii acestuia. Comisionul de administrare perceput de Banca pentru administrarea contului, este suportat de catre Detinator proportional cu perioada care precede incetarea contractului.

## **2.3. Drepturile si obligatiile partilor**

### **2.3.1. Clientul/Detinatorul/Utilizatorul autorizat are urmatoarele drepturi si obligatii:**

(1) Sa solicite Bancii refuzul de plata a unei operatiuni, fara intarzieri nejustificate, in situatia in care dupa primirea extrasului de cont, constata inregistrarea in Contul de plati la care este atasat cardul a unor tranzactii pe care nu le-a ordonat/efectuat, total sau partial, precum si orice erori de orice natura. Refuzul de plata se initiaza prin completarea, semnarea si depunerea la Banca a unei cereri, la care se vor anexa documente justificative.

(2) In vederea investigarii solicitarii de refuz de plata a unei operatiuni si a solutionarii acesteia, Banca are dreptul sa solicite Detinatorului informatii suplimentare. Orice refuz de plata va fi solutionat de catre Banca, in conformitate cu termenele si reglementarile prevazute de organizatiile internationale privind cardurile si cu uzantele generale de utilizare a cardului.

(3) Sa semneze cardul la primire;

(4) Sa utilizeze cardul in conformitate cu prevederile contractuale si cu cele legale.

(5) Sa alimenteze contul de plati la care este atasat Cardul cu sumele aferente operatiunilor efectuate cu cardul cat si cu sumele datorate Bancii, cum ar fi dar fara a se limita la comisioanele de administrare cont/card.

(6) Sa se asigure ca are un numar de telefon mobil valid declarat la Banca in vederea efectuarii de tranzactii pe site-uri inrolate in sistem 3D Secure, inrolarea cardului in sistemul 3D Secure efectuandu-se automat, odata cu emiterea cardului.

(7) Sa pastreze Cardul in siguranta si sa ia toate masurile rezonabile pentru protejarea acestuia si a PIN-ului;

(8) Sa nu instraineze Cardul unei terte persoane;

(9) Sa nu divulge detalii referitoare la Card, inclusiv codul PIN si sa se asigure ca in momentul in care introduce/utilizeaza codul PIN, nimeni nu-l poate vizualiza;

(10) Sa nu noteze codul PIN pe Card sau pe alte suporturi;

(11) Sa informeze Banca, de indata ce ia cunostinta, fara intarziere nejustificata, in urmatoarele situatii: constata pierderea, furtul, distrugerea, folosirea fara drept a Cardului sau de orice alta utilizare neautorizata a acestuia, blocarea cardului sau are suspiciuni privind copierea cardului sau cunoasterea PIN-ului de catre persoanele neautorizate. In aceste situatii Detinatorul trebuie sa anunte initial telefonic la numerele de telefon 021/ 30 40 300, 021/ 22 23 336, 021/ 22 23 337, 0726 222 333 (operational 24 de ore din 24) in vederea blocarii cardului, ulterior Detinatorul avand obligatia sa se prezinte la Banca in vederea notificarii in scris a situatiei aparute si a completarii documentatiei aferente.

(12) In cazul in care Detinatorul/ Utilizatorul autorizat gaseste sau recupereaza Cardul dupa blocarea acestuia este obligat sa il returneze Bancii.

(13) Sa anunte in scris Banca in situatia in care nu-si mai aminteste PIN-ul in vederea alocarii unui nou PIN. Detinatorul sau Utilizatorul autorizat poate schimba codul PIN cu unul ales de acesta la ATM-urile instalate in sucursalele Bancii.

(14) Sa solicite profesionistului / comerciantului retragerea consimtamantului acordat pentru efectuarea de tranzactii, in situatia in care doreste eliminarea acestor tranzactii pentru respectivul Acceptant. Banca nu raspunde fata de Detinator/Utilizator autorizat/Profesionist in ceea ce priveste raportul juridic dintre acestia;

(15) In momentul achizitionarii de bunuri prin intermediul Cardului, Detinatorul are obligatia de a verifica si semna continutul chitantelor si de a pastra exemplarul primit de la comerciant. Aceasta semnatura reprezinta consimtamantul Detinatorului/ Utilizatorului autorizat pentru efectuarea platii.

(16) Detinatorul este raspunzator pentru toate tranzactiile realizate prin utilizarea frauduloasa a Cardului si/ sau a PIN-ului pana la data raportarii si blocarii cardului ca fiind furat/pierdut, urmand sa suporte pierderile aferente acestor operatiuni conform reglementarilor legale in vigoare.

(17) Detinatorul suporta pierderile legate de orice operatiune de plata neautorizata, dupa cum urmeaza:

a) pana la momentul comunicarii catre banca, detinatorul este raspunzator pentru toate operatiunile executate, urmand sa suporte toate pierderile aferente acestor operatiuni pana la limita echivalentului in lei a sumei de 150 EUR (la cursul BNR din ziua efectuarii tranzactiilor);

b) suporta pierderi legate de orice operatiuni de plata neautorizate de cel mult 50 euro echivalent, pentru operatiunile efectuate pana in momentul notificarii Bancii, in cazul in care Detinatorul nu a actionat fraudulos sau si-a incalcat fara intentie, obligatiile.

(18) In cazul in care se dovedeste ca Utilizatorii autorizati au actionat cu neglijenta sau in mod fraudulos, raspunderea Detinatorului este integrala, Detinatorul asumandu-si consecintele si riscurile ca urmare a efectuarii unor astfel de actiuni/operatiuni.

(19) Detinatorul suporta toate pierderile, fara limita de suma legate de orice operatiune neautorizata daca aceste pierderi rezulta in urma fraudei sau a nerespectarii, intentionate sau din neglijenta a uneia sau a mai multor obligatii din prezentul Contract;

(20) Detinatorul nu suporta nicio consecinta financiara care rezulta din utilizarea cardului pierdut/furat folosit fara drept dupa notificarea de blocare a cardului, exceptand cazul in care acesta a actionat in mod fraudulos.

(21) In cazul in care Banca nu pune la dispozitie mijloacele adecvate care sa permita notificarea in orice moment a unui instrument de plata pierdut, furat sau deturnat, Detinatorul nu este raspunzator pentru consecintele financiare care rezulta din utilizarea unui astfel de instrument de plata, exceptand cazul in care acesta a actionat in mod fraudulos.

(22) In cazul renuntarii la card, sumele din cont pot fi recuperate in termen de 30 zile calendaristice de la data depunerii la ghiseul Bancii a tuturor cardurilor emise pe acel cont.

(23) Detinatorul va despagubi Banca pentru orice daune, pierderi sau cheltuieli suportate de catre Banca care au rezultat din incalcarea prevederilor prezentelor conditii de utilizare a Cardului sau in urma stabilirii responsabilitatii financiare a Detinatorului/ Utilizatorului autorizat pentru refuzuri la plata.

(24) Detinatorul accepta faptul ca serviciile Bancii pot fi efectuate, pe baza contractuala, de catre o companie afiliata Bancii, un tert sau de catre subcontractanti ai acestora.

### **2.3.2. Banca are urmatoarele drepturi si obligatii:**

(1) Sa debiteze automat Contul de plati la care este atasat Cardul, precum si orice alte conturi de plati si/ sau depozite in lei sau valuta, cu suma aferenta tranzactiilor decontate, inclusiv in situatiile in care Detinatorul/Utilizatorul autorizat a efectuat tranzactii care au implicat Cardul sau a folosit numarul Cardului intr-un mod din care nu a rezultat o chitanta, dar a angajat Cardul in tranzactia respectiva.

(2) Sa inceapa procedura de recuperare a obligatiilor de plata ale Detinatorului in cazul depasirii disponibilului din cont, in situatia in care Detinatorul nu ramburseaza obligatiile de plata la termen si dupa notificarea prealabila a Detinatorului de catre Banca.

(3) In situatia depasirii de catre Detinator a disponibilului din contul de plati la care este atasat cardul, Banca poate percepe penalitati de intarziere calculate dupa formula: Suma Penalitati de intarziere = (Soldul debitor la sfarsitul fiecarei zile\* numarul exact de zile\* rata dobanzii %)/ 360. Penalitatile de intarziere se debiteaza din contul Detinatorului lunar, in ultima zi lucratoare a lunii.

(4) Sa refuze incheierea Contractului, sau eliberarea unui card, fara a fi obligata sa mentioneze refuzul.

(5) Sa inlocuiasca la cerere Cardul declarat in scris pierdut, furat sau deteriorat.

(6) Sa nu va dezvaluie unor terte persoane codul PIN sau orice alta parola a Detinatorului/ Utilizatorului autorizat. Nici o clauza nu va putea fi interpretata in sensul ca Banca raspunde pentru utilizarea Cardului de catre alte persoane decat Detinatorul.

(7) Sa solicite unui Profesionist (comerciant) care accepta carduri ca, avand la baza un motiv rezonabil, sa retina si sa returneze cardul la Banca.

(8) Sa blocheze temporar utilizarea cardului si sa refuze efectuarea unei tranzactii, percepend comisionul de blocare, in urmatoarele cazuri:

- a) Banca are suspiciuni de utilizare neautorizata sau frauduloasa a Cardului;
- b) depasirea soldului disponibil din contul la care este atasat cardul, Banca debloca cardul in momentul acoperii debitelor restante;
- c) informatiile furnizate de Detinator sunt incorecte sau incomplete;
- d) tranzactia nu este in conformitate cu prevederile legale in vigoare (inclusiv valutare);
- e) din motive de securitate a instrumentului de plata;
- f) Banca are suspiciuni ca operatiunea are conexiuni cu tranzactii de finantare a actelor de terorism sau spalare de bani;
- g) alte motive justificate obiectiv sau in conformitate cu dispozitiile legale aplicabile.

Banca poate pune la dispozitia Detinatorului motivele care au determinat refuzul efectuării tranzactiei.

(9) Sa informeze Detinatorul/Utilizatorul autorizat in legatura cu blocarea instrumentului de plata si cu motivele acestui blocaj, daca este posibil inainte de blocare sau cel mai tarziu imediat dupa blocarea acestuia, initial telefonic si ulterior prin notificare scrisa, cu exceptia cazului in care furnizarea acestei informatii aduce atingere motivelor de siguranta justificate in mod obiectiv sau este interzisa de alte dispozitii legislative relevante. Instrumentul de plata va fi deblocat sau, daca e cazul, va fi inlocuit, imediat ce motivele de blocare inceteaza sa mai existe si numai in baza unei solicitari scrise din partea Detinatorului/Utilizatorului autorizat.

(10) In cazuri justificate, fara o notificare prealabila, sa blocheze definitiv utilizarea cardului si/sau sa refuze emiterea unui nou card sau reînnoirea cardului existent, fara ca Detinatorul sa fie exonerat de responsabilitatea financiara pentru operatiunile efectuate cu cardul.

(11) Banca va solutiona refuzurile la plata in conformitate cu termenele si reglementarile in vigoare ale organizatiilor de plati cu carduri si va informa Detinatorul/ Utilizatorul autorizat asupra modului de rezolvare a contestatiei.

(12) Banca poate decide, in mod unilateral, retragerea instrumentelor de plata in conditiile nerespectarii clauzelor stipulate in prezentele CGA, precum si a oricaror acorduri incheiate cu Banca sau in situatia incalcarii legislatiei in vigoare.

(13) Banca nu este raspunzatoare sub nici o forma daca o cerere de autorizare este refuzata sau daca un card nu este acceptat la plata.

(14) Banca nu va fi tinuta raspunzatoare pentru imposibilitatea efectuării de Tranzactii cu cardul de catre Detinator din motive independente de Banca si/sau a subcontractorilor sai.

#### **2.4. Durata contractului**

(1) Prezentul contract intra in vigoare la data la care Detinatorul primeste Cardul. Cardul este valabil pana la data de expirare mentionata pe fata acestuia, cu posibilitatea reînnoirii, situatie in care Banca va elibera Detinatorului un nou Card.

(2) Clauzele aferente prezentului contract isi prelungesc automat valabilitatea, odata cu reînnoirea automata a cardului, daca Detinatorul nu instiinteaza Banca in scris cu 30 de zile inainte de expirarea valabilitatii cardului despre renuntarea la Card. Banca poate renunta la termenul anterior mentionat, in situatia in care Detinatorul se prezinta la sediile Bancii sa ridice noul card si sa-l predea pe cel vechi.

#### **2.5 Incetarea contractului**

(1) Banca poate rezilia contractul, cu efect imediat si deplin, fara a fi necesara o notificare prealabila sau alte formalitati si fara interventia instantei de judecata, in oricare din urmatoarele cazuri:

- a) efectuarea a unor tranzactii fara acoperire in soldul Contului de plati la care este atasat cardul;
- b) incercarea de modificare a datelor inscrise/mentionate pe Card;
- c) incalcare a reglementarilor legale privind utilizarea Cardului/Cardurilor;

(2) Prin ajungere la termen, daca Detinatorul nu doreste sa reînnoiasca Contractul, comunicand Bancii cu cel putin 30 de zile calendaristice inainte de data de expirare inscrisa pe fata cardului;

(3) In situatia incetarii Contractului, Detinatorul are obligatia restituirii tuturor cardurilor emise pe contul respectiv, la momentul depunerii la Banca a cererii de inchidere a Contului de plati la care este atasat cardul.

(4) Detinatorul este obligat sa plateasca orice datorii legate de Card, la momentul la care devin scadente si totodata sa furnizeze Bancii garantii pentru platile efectuate pana la data incetarii, dar care vor fi debitate mai tarziu.

(5) Incetarea valabilitatii prezentului contract devine efectiva numai dupa indeplinirea tuturor obligatiilor de plata ale Detinatorului catre Banca si dupa restituirea tuturor cardurilor emise pe contul respectiv.

### **3. PACHETUL PREMIUM**

#### **3.1. Obiectul contractului:**

(1) Obiectul il constituie acordarea pachetului PREMIUM clientilor persoane fizice autorizate si implica:

- a) deschiderea a doua conturi de plati in RON si EUR sau USD (la alegere);

- b) emiterea de catre Banca a cardului international de debit Mastercard Standard sau Maestro (Chip/Contactless);
- c) acordarea facilitatii de alerte SMS aferent contului atasat cardului,
- d) acordarea accesului la serviciul Internet banking/Mobile banking pentru efectuarea operatiunilor bancare;
- e) atasarea facilitatii de economisire;
- f) acordarea facilitatii de multicurrency prin atasarea cardului la conturile emise;
- g) carduri suplimentare.

Pachetul PREMIUM se acorda in baza Cererii de achizitionare produse si servicii bancare, in conditiile stabilite prin prezentul contract la sectiunile specifice, pentru fiecare produs in parte.

### **3.2. Durata contractului:**

- (1) Pachetul PREMIUM este acordat de banca pe durata nedeterminata.

### **3.3 Incetarea Contractului:**

(1) Banca poate rezilia contractul, cu efect imediat si deplin, fara a fi necesara o notificare prealabila sau alte formalitati si fara interventia instantei de judecata in oricare dintre urmatoarele cazuri:

- a) incercarea de modificare a datelor inscrise/mentionate pe card;
- b) neindeplinirea obligatiei de plata a comisionului lunar de administrare pachet Premium sau a oricaror comisioane care deriva din utilizarea produselor/serviciilor incluse in pachetul Premium;
- c) incalcarea reglementarilor legale privind utilizarea cardului si a serviciului de Internet banking/Mobile banking

(2) In situatia incetarii Contractului, Clientul are obligatia restituirii tuturor cardurilor emise pe contul respectiv si a dispozitivelor de autentificare in aplicatia de Internet Banking , la momentul depunerii la Banca a cererii de inchidere a pachetului Premium. Clientul este obligat sa plateasca orice datorii privind pachetul Premium, la momentul la care devin scadente si totodata sa furnizeze Bancii garantii pentru platile efectuate pana la data incetarii, dar care vor fi debitate mai tarziu. Incetarea prezentului contract devine efectiva numai dupa rambursarea tuturor obligatiilor de plata ale Clientului catre Banca si a restituirii tuturor cardurilor emise pe contul respectiv.

(3) Clientul are cunostinta de faptul ca la incetarea prezentului Contract, indiferent de motiv, Banca va inchide toate conturile aferente produsului, fara notificare sau alta formalitate prealabila si fara costuri suplimentare, daca aceste conturi au sold 0 (zero), cu exceptia situatiilor in care aceste conturi sunt poprite sau indisponibilizate conform legii sau in cazul in care pe aceste conturi se deruleaza si alte operatiuni ce decurg din alte produse bancare contractate de la Banca.

(4) Renuntarea sau incetarea din orice motiv a oricarui produs/serviciu din componenta pachetului PREMIUM echivaleaza cu denuntarea unilaterală/incetarea întregului pachet de produse si servicii.

## **4. PACHETUL PLATINUM**

### **4.1.Obiectul contractului:**

(1) Obiectul îl constituie acordarea pachetului PLATINUM clientilor persoane fizice rezidente, nerezidente, persoane fizice autorizate ce implica:

- a) deschiderea a trei conturi de plati in RON, EUR, USD (in functie de optiune clientului);
- b) emiterea de catre Banca a cardului international de debit Mastercard Platinum ( Chip/Contactless);
- c) acordarea facilitatii de alerte SMS aferent contului atasat cardului;
- d) acordarea accesului la serviciul de Internet banking/Mobile banking pentru efectuarea operatiunilor bancare;
- e) atasarea facilitatii de economisire, contului de plati;
- f) acordarea facilitatii de multicurrency prin atasarea cardului la conturile emise;
- g) acordarea serviciului Direct Bank;
- h) comision preferential la platile in valuta;
- i) asigurare de calatorie (pentru asigurare este necesar sa se semneze documnete separate specifice,, puse la dispozitie de catre asigurator);
- j) Acces la programele si facilitatile oferite de catre organizatia Mastercard pentru cardul de tip Platinum;

Pachetul PLATINUM se acorda in baza Cererii de achizitionare produse si servicii bancare, in conditiile stabilite prin prezentul contract la sectiunile specifice, pentru fiecare produs in parte;

- k) carduri suplimentare.

### **4.2. Durata contractului:**

- (1) Pachetul PLATINUM este acordat de banca pe durata nedeterminata.

### **4.3. Incetarea contractului**

(1) Banca poate rezilia contractul, cu efect imediat si deplin, fara a fi necesara o notificare prealabila sau alte formalitati si fara interventia instantei de judecata in oricare dintre urmatoarele cazuri:

- a) incercarea de modificare a datelor inscrise/mentionate pe card;
- b) neindeplinirea obligatiei de plata a comisionului lunar de administrare pachet PLATINUM sau a oricaror comisioane care deriva din utilizarea produselor/serviciilor incluse in pachetul PLATINUM;

- c) incalcarea reglementarilor legale privind utilizarea cardului si a serviciului de Internet banking/Mobile banking
- (2) In situatia incetarii Contractului, Clientul are obligatia restituirii tuturor cardurilor emise pe contul respectiv, la momentul depunerii la Banca a cererii de inchidere a pachetului PLATINUM. Clientul este obligat sa plateasca orice datorii privind pachetul PLATINUM, la momentul la care devin scadente si totodata sa furnizeze Bancii garantii pentru platile efectuate pana la data incetarii, dar care vor fi debitate mai tarziu. Incetarea prezentului contract devine efectiva numai dupa rambursarea tuturor obligatiilor de plata ale Clientului catre Banca si a restituirii tuturor cardurilor emise pe contul respectiv.
- (3) Clientul are cunostinta de faptul ca la incetarea prezentului Contract, indiferent de motiv, Banca va inchide toate conturile aferente produsului, fara notificare sau alta formalitate prealabila si fara costuri suplimentare, daca aceste conturi au sold 0 (zero), cu exceptia situatiilor in care aceste conturi sunt poprite sau indisponibilizate conform legii sau in cazul in care pe aceste conturi se deruleaza si alte operatiuni ce decurg din alte produse bancare contractate de la Banca.
- (4) Renuntarea sau incetarea din orice motiv a oricarui produs/serviciu din componenta pachetului PLATINUM echivaleaza cu denuntarea unilaterala/incetarea intregului pachet de produse si servicii.

## 5. INTERNET BANKING// MOBILE BANKING

### 5.1. Obiectul Contractului

Banca acorda Clientului posibilitatea utilizarii serviciului de Internet banking/Mobile banking, 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana, in baza unei solicitari scrise a Clientului, in vederea efectuarii anumitor operatiuni bancare cu respectarea termenilor si conditiilor prevazute in prezentul contract.

### 5.2. Instalarea programelor informatice.

(1) In vederea conectarii la serviciul de Internet banking/Mobile banking, Clientul va utiliza dispozitivele de securitate puse la dispozitie de catre Banca (ex. Mobile Token pentru scanare QR code si generare de coduri de autentificare, PIN). In scopul de a se conecta la serviciul Mobile banking, Clientul va instala / accesa aplicatia M-CONNECT pe dispozitivul de pe care vrea sa il foloseasca. In cazul in care clientul va pierde telefonul mobil sau tableta, el trebuie sa faca o cerere la banca pentru revocare dispozitiv.

(2) Clientul va putea beneficia, la solicitarea sa, de asistenta tehnica prin telefon din partea Bancii, in vederea realizarii conectarii sale la serviciul de Internet banking/Mobile banking.

Accesarea serviciului de Internet banking se va putea face pe baza User-ului si a Codului unic de inregistrare puse la dispozitia Clientului de catre Banca.

Accesarea serviciului de Mobile banking se va putea face pe baza utilizatorului si codului de inregistrare (necesar la prima conectare).

(3) La solicitarea Clientului, Banca ii va pune la dispozitie instructiuni de baza privind modul de accesare si de utilizare a Serviciului.

(4) Clientul va putea raporta Bancii exclusiv problemele tehnice legate de functionarea serviciului de Internet banking/Mobile banking prin telefon si in scris – prin intermediul serviciului Internet banking, prin adresa depusa personal, sau prin e-mail. Clientul ia cunostinta si este de acord ca problemele legate de efectuarea operatiunilor (ex: corectarea erorilor, reclamatii legate de (ne)executarea Instructiunilor sale). urmand ca acestea sa fie solutionate conform prezentelor CGA sau conditiilor de efectuare a operatiunilor respective.

(5) Clientul poate contacta Banca pentru problemele tehnice urgente in legatura cu functionarea Internet banking/Mobile banking apeland unul dintre numerele de telefon: **021/30 40 300; 021/ 312 80 32** sau prin e-mail, la adresa [conect@credit-agricole.ro](mailto:conect@credit-agricole.ro). Banca va depune toate diligentele in vederea solutionarii problemelor reclamate de catre Client in legatura cu conexiunea/functionarea serviciului in termen de 6 ore din momentul primirii sesizarii de la Client, dar in cadrul programului de lucru cu publicul al Bancii.

(6) Banca nu este responsabila de prejudiciul cauzat de intreruperea serviciului de Internet banking/Mobile banking:

a) in cazul in care Clientul nu se adreseaza acesteia pentru a o informa privind imposibilitatea efectuarii operatiunilor;

b) in cazul in care intreruperea serviciului de Internet banking/Mobile banking este temporara si necesara pentru functionarea ulterioara a acestuia in conditii optime;

c) in cazul in care intreruperea este provocata din motive care nu ii sunt imputabile Bancii (ex. – pana de curent, alte actiuni/defectiuni ale terților etc.).

In toate aceste cazuri, intreruperea accesului la serviciul de Internet banking/Mobile banking nu exonereaza Clientul de plata serviciului.

d) in cazul in care intreruperea accesului la serviciul de Internet banking/Mobile banking este cauzata culpa Bancii, iar reconectarea nu este efectuata in termenul prevazut anterior, Clientul este indreptatit sa solicite in mod corespunzator reducerea platii serviciului, proportional cu perioada pentru care serviciul de Internet banking/Mobile banking nu este asigurat.

(7) Clientul este responsabil de gestionarea si transmiterea Elementelor de Acces catre Utilizatorii Autorizati potrivit prezentelor CGA si instruirea acestora in vederea accesarii serviciului de Internet Banking/Mobile banking.

(8) Toate actualizarile serviciului de Internet Banking/Mobile banking (up-date si up-grade) vor fi gratuite si vor fi puse la dispozitia Clientului fara a fi necesara incheierea unui act aditional. In cazul in care Clientul va aprecia ca noile functionalitati contravin intereselor sale, acesta va putea notifica Banca, in scopul:

- a) pastrarii functionalitatilor anterioare sau, daca nu este posibil,
- b) incetarii prezentului contract.

(9) Aplicatia m-conect poate fi folosita cu conditia sa existe conexiune la internet pe dispozitivul unde este instalata. Clientul este responsabil pentru accesul la internet (si a costurilor aferente) de pe dispozitivul compatibil de unde este accesata aplicatia de mobile banking.

(10) In cazul in care aplicatia este stearsa din eroare de catre Client/Utilizator, acesta trebuie sa urmeze pasii initiali de re-instalare, dupa obtinerea unui nou cod de inregistrare.

### **5.3. Drepturile de proprietate intelectuala asupra programelor si protectia acestora**

(1) Banca este titularul exclusiv al drepturilor de proprietate intelectuala asupra programelor informatice care asigura furnizarea serviciului de Internet Banking/Mobile banking .

(2) Clientul se obliga sa nu aduca atingere in nici un mod drepturilor de proprietate intelectuala mentionate mai sus si sa nu aduca modificari programelor informatice puse la dispozitie de catre Banca, sa nu copieze design-ul paginilor web, sa nu foloseasca structura si design-ul acestora altfel decat in cadrul si in conditiile prezentului contract, in scopul utilizarii serviciului de Internet Banking/Mobile banking . Toate modificarile programelor vor fi facute exclusiv de catre personalul autorizat de catre banca.

### **5.4. Utilizarea serviciului de Internet Banking/Mobile banking si executarea instructiunilor clientului**

(1) Oferirea serviciului de Internet Banking/Mobile banking nu obliga Banca la furnizarea catre Client a componentelor de hardware sau software, cu exceptia acelorora prevazute expres in prezentelor CGA.

(2) **a) Serviciul de Internet banking** va permite efectuarea urmatoarelor operatiuni asupra conturilor Clientului deschise la Banca:

- Vizualizarea produselor contractate (conturi de plati, conturi de economii, carduri, depozite, credite);
- Deschidere cont de plati (RON, EUR, USD, GBP, CHF) doar pentru clientii existenti;
- Deschidere cont de economii (RON, EUR, USD, GBP, CHF) doar pentru clientii existenti;
- Introducere/ modificare/ salvare/ stergere/ semnare plati in lei (transferuri intra si interbancare, plati utilitati pentru clientii persoane fizice, transferuri intre conturile aceluiasi client);
- Introducere/ modificare/ salvare/ stergere/ semnare plati in valuta (transferuri intra si interbancare, transferuri intre conturile aceluiasi client);
- Introducere/ modificare/ salvare/ stergere sabloane plati;
- Introducere/Salvare/ stergere fisier de plati multiple pentru clientii persoane juridice;
- Introducere /Salvare/ modificare/ stergere beneficiari;
- Introducere/ modificare/ stergere/salvare/ semnare constituire depozite;
- Introducere/ modificare/ stergere/salvare/ semnare schimburi valutare;
- Negocierea ratelor de dobanda pentru depozitele mai mari de 10.000 EUR sau echivalentul;
- Negocierea cursului de schimb valutar pentru sumele mai mari de 10.000 EUR;
- Transmiterea/ primirea mesajelor catre/ de la Banca;
- Setare optiune notificare client prin email si inbox utilizator privind statusul operatiunilor efectuate;
- Blocare card in caz de pierdere/furt;
- Activare/dezactivare optiune internet pentru efectuare tranzactii prin card pe internet;
- Vizualizare conturi atasate la card;
- Efectuare plati recurente cu frecventa zilnica, saptamanala, lunara/trimestriala/anuala/bianuala (ordine de plata in RON, valuta si transferuri intre conturi), urmand a fi procesate de banca la data programata de Client;
- Efectuare operatiuni intrabancare(transferuri intre conturi, schimb valutar, depozite) in afara orelor de program (inclusiv in zilele nelucratoare), se vor procesa instant, aplicatia fiind disponibila 24/7. Cu exceptia perioadei de inchidere de zi.
- Semnare tranzactii introduse prin Mpin si Mpush
- Modificare date personale :adresa de corespondenta, telefon, email;
- Simulator depozite (clientul are posibilitatea vizualizarii dobanzii brute si impozitului aferent la momentul constituirii acestuia);
- Meniu plati prin fisier este disponibil doar pt persoane juridice
- Plati utilitati disponibile doar pentru persoane fizice
- Vizualizarea extraselor de cont si a rapoartelor referitoare la tranzactii ;



- Lista produse din portofoliul bancii aferenta fiecarui tip de client, pentru care clientul poate opta din aplicatia Iconect
- Afisare rate de schimb,
- Afisare catalog produse
- Afisare Demo
- Afisare intrebari frecvente
- Afisare contact call center, email, website, Facebook, LinkedIn
- Geolocalizare cu sucursalele si ATM-urile bancii;
- Informatii utilizator: Profilul meu, Informatii utilizator, Notificari, Gestionarea dispozitivelor mobile
- Posibilitatea de a alege widget-uri pentru „Panoul de control”: Campanii, Actiuni rapide, Cursuri valutare, Ultimele tranzactii, Sfaturi si trucuri, Transferuri
- Virtual inbox
- Acces pe conturile deschise pe mai multe coduri de client (CIF) cu acelasi utilizator (ex. conturi personale si conturi kids account);
  - Deconectarea de la sistem
  - Meniu romana/engleza/ franceza

**b) Serviciul de Mobile banking** va permite efectuarea urmatoarelor operatiuni asupra conturilor Clientului deschise la Banca:

- Vizualizarea produselor contractate (conturi de plati, conturi de economii, carduri, depozite, credite);
- Deschidere cont de plati (RON, EUR, USD, GBP, CHF) doar pentru clientii existenti
- Deschidere cont de economii (RON, EUR, USD, GBP, CHF) doar pentru clientii existenti
- Introducere si semnare plati in lei (transferuri intra si interbancare, plati utilitati, transferuri intre conturile aceluiasi client);
- Introducere si semnare plati in valuta (transferuri intra si interbancare, transferuri intre conturile aceluiasi client);
- Introducere/Salvare/ modificare/ stergere sabloane;
- Introducere/Salvare/ modificare/ stergere beneficiari;
- Introducere / modificare/stergere/ salvare/ semnare constituire depozite;
- Introducere / modificare/ stergere/ salvare /semnare schimburi valutare;
- Transmiterea/ primirea mesajelor catre/ de la Banca;
- Setare optiune notificare client prin email si inbox utilizator privind statusul operatiunilor efectuate;
- Blocare card in caz de pierdere/furt;
- Activare/dezactivare optiune internet pentru efectuare tranzactii prin card pe internet;
- Vizualizare conturi atasate la card;
- Efectuare plati recurente cu frecventa zilnica, saptamanala, lunara/trimestriala/anuala, bianuala (ordine de plata in ron, valuta si transferuri intre conturi), urmand a fi procesate de banca la data programata de Client;
- Efectuare operatiuni (transferuri intre conturi, schimb valutar, depozite) in afara orelor de program (inclusiv in zilele nelucratoare), cu exceptia perioadei de inchidere de zi;
- Semnare tranzactii introduse
- Simulator depozite (clientul are posibilitatea vizualizarii dobanzii brute si impozitului aferent la momentul constituirii acestuia);
- Vizualizarea extraselor de cont si a rapoartelor referitoare la tranzactii si produse;
- Afisare rate de schimb
- Geolocalizare cu sucursalele/ATM-urile bancii;
- Lista produselor din portofoliu pentru care clientul poate opta: cont de plati, cont de economii, depozit
- Afisare rate de schimb,
- Afisare catalog produse
- Afisare Demo
- Afisare intrebari frecvente
- Afisare contact call center, email, website, Facebook, LinkedIn
- Informatii privind profilul utilizatorului
- Managementul notificarilor
- Posibilitatea de a dezactiva utilizatorul de pe dispozitivul pe care se afla logat;
- Acces pe conturile deschise pe mai multe coduri de client (CIF) cu acelasi utilizator (ex. conturi personale si conturi kids account)

- Deconectarea de la sistem
  - Meniu romana/ engleza/ franceza
- (3) Se interzice efectuarea de platile de la persoane fizice autorizate catre persoane fizice fara acordul bancii si fara prezentare in prealabil a documentelor justificative (state de plata, etc);
- (4) Operatiunile ce se efectueaza prin serviciul de Internet Banking/Mobile banking sunt conditionate de completarea de catre Client a tuturor campurilor obligatorii ale aplicatiei de Internet Banking/Mobile banking.
- (5) In cazul in care Clientul a uitat sau a introdus gresit de trei ori Codul Utilizatorului va solicita in scris Bancii un nou Cod de inregistrare.
- (6) Banca este imputernicita de catre Client, prin acest document, sa execute in numele si pe contul sau, instructiunile primite potrivit termenilor si conditiilor prezente, pe raspunderea exclusiva a Clientului.
- (7) Folosirea elementelor de identificare, cand Clientul da instructiuni Bancii, este dovada ca Banca a efectuat operatia ceruta pe baza ordinelor primite de la Client.
- (8) Clientul isi asuma toate riscurile si consecintele rezultate din tranzactiile efectuate pe baza instructiunilor date Bancii, potrivit termenilor si conditiilor prezente.
- (9) Clientul are obligatia sa transmita Bancii toate documentele originale necesare, cerute de catre Banca potrivit prevederilor legale in vigoare, in zece (10) zile lucratoare dupa transmiterea instructiunilor initiale potrivit termenilor prezenti.
- (10) Banca va informa Clientul privind operatiunile care nu pot fi executate asa cum au fost cerute in cel mai scurt timp. Totodata Banca va pune la dispozitia Clientului prin serviciul de Internet Banking/Mobile banking posibilitatea de a vizualiza toate operatiunile initiale de catre Utilizator/i, inclusiv cele care au fost refuzate de catre Banca, precum si motivul/ele care a/au condus la refuz.
- (11) Clientul este considerat responsabil pentru acuratetea si corectitudinea informatiilor, instructiunilor si a altor mesaje transmise Bancii, potrivit termenilor si conditiilor prezente.
- (12) Cursul de schimb valutar la care se efectueaza ordinele de schimb valutar este accesibil direct in aplicatiile de Internet/Mobile banking. Cursul de schimb valutar este actualizat permanent in functie de oferta de cumparare si vanzare de valuta a Bancii. Daca un ordin de schimb valutar este initiat de catre Client dupa ora limita aferenta, acesta va fi efectuat la rata de schimb afisata de sistem la momentul efectuarii tranzactiei, urmand a fi procesat conform Termen limita de acceptare tranzactii.
- (13) Depozitele care se pot constitui prin intermediul serviciului de Internet Banking/Mobile banking sunt exclusiv tipurile de depozite afisate prin intermediul serviciului de Internet Banking/Mobile banking , orice alte tipuri de depozite putand fi constituite sau denuntate de catre Client exclusiv la ghiseele Bancii. Depozitele se pot constitui conform Termen limita de acceptare tranzactii.
- (14) Se pot initia operatiuni de constituire/denuntare depozite si in afara orelor de program (inclusiv in zilele nelucratoare), urmand ca acestea sa fie procesate de Banca conform Termen limita de acceptare tranzactii. Pentru depozitele constituite , se va aplica rata de dobanda practicata de banca la data constituirii. Conditiiile specifice de constituire/denuntare a depozitelor (termen, dobanzi, drepturi si obligatii ale partilor) vor fi puse la dispozitia Clientului in cadrul aplicatiei de Internet Banking/Mobile banking. Clientul declara ca, prin constituirea/denuntarea unui depozit prin intermediul serviciului de Internet Banking/Mobile banking, a luat cunostinta si este de acord cu aplicarea conditiilor depozitului respectiv, care au o deplina valoare contractuala.
- (15) Toate tranzactiile ordonate de catre Client prin intermediul serviciului de Internet banking/Mobile banking se fac conform Termen limita de acceptare tranzactii.
- (16) Dovada efectuarii tranzactiilor in contul Clientului se face cu extrasul de cont, situatia contului transmisa Clientului prin intermediul serviciului de Internet Banking/Mobile banking nu reprezinta informatie definitiva furnizata de catre Banca.
- (17) Banca isi rezerva dreptul de a bloca accesul Clientului/ Utilizatorului la aplicatia de Internet Banking/Mobile banking fara consimtamantul prealabil al acestuia, din motive justificate in mod obiectiv, legate de: **a)** securitatea Codului Utilizatorului; **b)** o suspiciune de utilizare neautorizata sau frauduloasa a acestuia, sau **c)** in cazul in care Clientul are acces la o linie de credit, de un risc sporit in mod semnificativ ca acesta sa fie in incapacitatea de a se achita de obligatia de plata sau **d)** protejarea intereselor Bancii / Clientului, **e)** introducerea eronata de 3 ori consecutiv a utilizatorului/PIN sau **f)** neachitarea comisionului lunar de administrare.
- (18) In situatia blocarii accesului la serviciul de Internet Banking/Mobile banking , Banca informeaza Clientul in legatura cu blocarea accesului si cu motivele blocarii, daca este posibil, inainte de blocare prin telefon sau, cel mai tarziu, imediat dupa blocare. Banca nu are obligatia informarii, daca astfel se aduce atingere motivelor de siguranta justificate in mod obiectiv sau este interzisa de alte dispozitii legislative relevante. Banca deblocheaza accesul Clientului/ Utilizatorului, odata ce motivele de blocare inceteaza sa mai existe.
- (19) Clientul/ Utilizatorul nu poate revoca/modifica un ordin de plata dupa ce acesta a fost acceptat de catre Banca prin serviciul de Internet Banking/Mobile banking . Modificarea unei plati recurente se va efectua numai pe baza unei noi semnaturi electronice de catre utilizatorii cu drept de semnatura.

(20) Ordinele de plata emise si autorizate de catre Client / Utilizator prin intermediul aplicatiei de Internet Banking/Mobile banking pentru care acesta a indicat o data a executarii in viitor, pot fi revocate de catre Client pana la sfarsitul programului de lucru cu Clientii din ziua bancara lucratoare anterioara datei solicitate pentru inceperea executarii.

(21) Dupa orele limita mentionate mai sus, Banca va accepta revocarea/modificarea unui ordin de plata doar daca este posibil si in conditiile in care i s-a solicitat aceasta in scris, cu precizarea elementelor de identificare a operatiunii, motivului revocarii/modificarii, precum si cu prezentarea declaratiei pe proprie raspundere a Clientului ca plata nu a fost confirmata beneficiarului. In aceste conditii, Banca isi rezerva dreptul de a percepe un comision de revocare/modificare, conform tarifelor si comisioanelor aplicate clientilor (disponibile si pe site-ul Bancii).

(22) Sumele aferente ordinelor de transfer revocate de catre Client vor fi creditate in contul acestuia imediat ce acestea au fost puse la dispozitia Bancii, dar nu inainte de primirea lor. Contul clientului va fi creditat cu o suma egala cu cea incasata de catre Banca, aceasta nefiind raspunzatoare pentru comisioanele percepute de bancile corespondente pentru operatiunea de revocare.

(23) Executarea de catre Banca a instructiunilor de transfer primite prin intermediul aplicatiei de Internet Banking/Mobile banking de la Client/ Utilizator se face numai daca identificarea Clientului/ Utilizatorului a fost efectuata corect si complet si sunt indeplinite conditiile prevazute in CGA pentru executarea unei operatiuni de plata.

(24) Lipsa oricaror obiectiuni exprimate in termenul mai sus-mentionat se considera acceptare din partea Clientului a soldului si a operatiunilor inscrise in extrasul de cont de plati.

(25) In cazul in care o operatiune de plata initiata de catre Client in calitate de platitor si considerata primita de catre Banca si semnalata de catre Client in termen de 13 luni de la data debitarii nu a fost executata sau a fost executata defectuos, dar Banca poate dovedi ca suma de plata a fost pusa la dispozitia bancii beneficiarului, banca beneficiarului este tinuta responsabila in fata clientului beneficiar.

(26) In cazul in care responsabilitatea pentru neexecutarea sau executarea defectuoasa a operatiunii de plata apartine Bancii aceasta va rambursa imediat suma aferenta operatiunii de plata si, daca este cazul, va restabili contul debitat in situatia in care s-ar fi aflat daca operatiunea nu s-ar fi efectuat.

(27) Clientul este considerat pe deplin raspunzator daca elementele de identificare sunt expirate, pierdute, furate sau daca sunt aduse la cunostiinta unor persoane neautorizate si isi asuma obligatia de a informa imediat Banca in acest sens. Banca este exonerata de raspundere in situatia nerespectarii de catre Client a obligatiei de notificare prezentata mai sus.

(28) Clientul nu va avea acces la serviciul de Internet Banking/Mobile banking pana cand nu va solicita si va primi de la Banca elemente noi de identificare.

(29) Banca nu raspunde pentru pierderi sau alte pagube pe care le-ar putea avea Clientul provenind din intreruperea sau oprirea serviciului de Internet Banking/Mobile banking din cauza unor probleme de natura tehnica.

(30) Deoarece Internetul, dupa cum a fost definit mai sus, este in afara controlului Bancii, aceasta nu va fi responsabila in cazul piratariei aplicatiilor pentru internet.

(31) Banca va solutiona cererile Clientului adresate Departamentului de Relatii cu Clientii in conformitate cu prevederile prezentului contract si ale Conditiei Generale de Afaceri, intr-un termen de 30 de zile lucratoare de la data primirii acestora.

#### **5.5. Drepturile si obligatiile clientului**

(1) Sa utilizeze serviciul de Internet Banking/Mobile banking in conformitate cu prezentul Contract;

(2) Sa solicite si sa primeasca extras de cont;

(3) Clientul/ Utilizatorul poate solicita blocarea accesului la serviciul de Internet Banking/Mobile banking : **a)** telefonic prin intermediul 021 30 40 300 sau **b)** in scris, direct la ghiseele Bancii, in timpul orelor de program (in intervalul orar 9.00-17.00).

(4) Clientul nu va furniza catre nici o terta persoana informatii privind serviciul de Internet Banking/Mobile banking fara acordul prealabil scris al Bancii.

(5) Clientul are obligatia de a aduce la cunostinta tuturor Utilizatorilor clauzele prezentului Contract precum si sa-i informeze despre procedurile de utilizare a serviciului de Internet Banking/Mobile banking publicate pe site-ul oficial pagina de internet al Bancii.

(6) Sa foloseasca serviciul de Internet Banking/Mobile banking conform prevederilor prezentului Contract, instructiunilor specifice de utilizare si prevederilor legii.

(7) Clientul si Utilizatorii sunt obligati sa pastreze confidentialitatea elementelor de identificare furnizate de catre Banca si sa ia toate masurile de securitate necesare pentru diminuarea oricaror incercari de accesare neautorizate a serviciului de Internet Banking/Mobile banking .

(8) Orice schimbare a reprezentantilor/Utilizatorilor Clientilor trebuie sa fie imediat notificata in scris catre Banca, acestea fiind opozabile Bancii numai dupa ce aceasta a fost informata in scris de catre Client. Banca nu va fi responsabila pentru tranzactiile solicitate de catre Clienti prin acei reprezentanti inainte de notificare.

(9) Clientul se obliga sa verifice operatiunile autorizate si in cazul unei neconcordanțe sau sesizării unor operatiuni neautorizate de acesta, sa contacteze Banca de urgenta, imediat dupa momentul la care a constatat ca s-a efectuat operatiunea, in vederea solutionarii situatiei create.

(10) Sa instiinteze Banca, initial telefonic la nr. de telefon **021 30 40 300**, ulterior in scris, de indata ce constata ca se afla in una din urmatoarele situatii: a) orice eroare sau neregula aparuta in urma gestionarii contului de catre Banca; b). daca are suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoasterii codului de utilizare de catre persoane neautorizate;

(11) Sa transmita instructiuni clare, complete, neechivoce si corecte pentru efectuarea operatiunilor, fiind responsabil totodata pentru respectarea procedurilor Bancii de transmitere a informatiilor prin intermediul serviciului de Internet Banking/Mobile banking ;

(12) Sa transmita Bancii, in termen de zece (10) zile lucratoare de la transmiterea instructiunilor initiale, toate documentele originale necesare (ordine de plata in valuta, Dispozitia de Plata Externa (DPE), Ordinele de Cumparare Valuta si Ordinele de Vanzare Valuta marcate "pentru confirmare" etc) insotite de documentele justificative, solicitate de catre Banca potrivit prevederilor legale si a reglementarilor proprii in vigoare.

(13) La cererea Bancii, sa prezinte orice alte documentele justificative si formularele de plata aferente operatiunilor de plata instructate, conform prevederilor legale in vigoare, precum si orice alte documente solicitate de catre Banca.

(14) Sa notifice Bancii orice anulare/ modificare a oricarua dintre drepturile acordate Utilizatorilor, in special dreptul de a accesa/ utiliza serviciul de Internet Banking/Mobile banking .

(15) Sa notifice Bancii, in scris, producerea oricaror evenimente de forta majora, imprezibile si inevitabile, care il impiedica sa isi indeplineasca obligatiile asumate prin prezentul contract, in termen de 5 zile lucratoare de la aparitia evenimentelor si sa puna la dispozitia Bancii dovada producerii unui astfel de eveniment. Lipsa oricaror obiectiuni exprimate in termenul mai sus-mentionat se considera acceptare din partea Clientului a soldului si a operatiunilor inscrise in extrasul de cont de plati.

#### **5.6. Drepturile si obligatiile bancii**

(1) Banca are obligatia: **(i)** sa respecte legislatia in vigoare privind protectia datelor cu caracter personal si sa aplice masurile tehnice si organizatorice adecvate pentru protejarea datelor cu caracter personal ale Clientului/ Utilizatorului impotriva distrugerii accidentale sau ilegale, pierderii, modificarii, dezvaluirii sau accesului neautorizat, in special daca prelucrarea respectiva comporta transmisii de date in cadrul unei retele, precum si impotriva oricarei alte forme de prelucrare ilegala; **(ii)** sa pastreze confidentialitatea asupra tuturor datelor si informatiilor privind Clientul/ Utilizatorul (inclusiv, dar fara a se limita la, nume, numele de conectare, codul utilizatorului), conturile sale si tranzactiile efectuate de acesta in baza prezentului Contract, in conditiile legii; **(iii)** sa execute tranzactiile instructate, pe baza datelor transmise prin serviciul de Internet Banking/Mobile banking , in conformitate cu dispozitiile prezentului Contract; **(iv)** sa informeze Clientul cu privire la orice modificare survenita in procedurile de derulare a serviciului de Internet Banking/Mobile banking , prin afisarea acestora pe pagina de web oficiala internet a Bancii; **(v)** sa comunice Clientului, prin orice mijloace de comunicare, ori de cate ori operatiunea dispusa de catre Client nu poate fi efectuata indiferent de motiv, cu exceptia anularii de catre Banca a depozitelor la termen create prin serviciul de Internet Banking/Mobile banking , care nu respecta suma limita minima comunicata de catre Banca.

#### **5.7. Securitate si protectie**

(1) Banca va pastra confidentialitatea si securitatea listei clientilor sai privind elementele de identificare ale fiecarui Utilizator pentru fiecare Client.

(2) Partile vor pastra confidentialitatea cu privire la orice date si informatii aflate in cursul executarii prezentului contract sau in mod accidental si care includ, dar fara a se limita la urmatoarele categorii: clienti si date de identificare a acestora, operatiunile derulate prin conturi, proceduri si metodologii interne legate sau nu de prestarea Serviciului, baze de date, software si alte informatii tehnice, descrieri interne de tranzactii si produse si orice alte informatii similare referitoare la activitatea partilor si la clientela acestora.

(3) Prin acest document, ei isi asuma obligatia de confidentialitate extinsa asupra tuturor angajatilor care au acces la informatia confidentiala ca rezultat al activitatii lor.

(4) Sunt confidentiale atat informatiile materializate in scris, cat si cele stocate pe suport electronic sau furnizate verbal.

(5) Partea care beneficiaza de informatiile confidentiale si angajatii sai vor trata informatiile confidentiale primite drept secrete, nu le vor dezvalui catre terte parti si nu le vor folosi in interes personal sau al tertilor.

(6) Confidentialitatea asupra informatiilor va fi mentinuta pe intreaga perioada de derulare a prezentului contract, precum si pe o perioada nedeterminata de timp, dupa incetarea acestuia.

### 5.8. Raspunderea partilor

(1) Clientul este raspunzator pentru:

- (a) pierderile/prejudiciile cauzate de nerespectarea obligatiilor sale de protectie a Elementelor de Acces;
- (b) pierderi/prejudicii cauzate de utilizarea defectuoasa a dispozitivelor electronice de securitate sau de pierderea/furtul acestora;
- (c) accesarea si utilizarea serviciului de Internet Banking/Mobile banking de catre terti neautorizati, cu exceptia cazurilor care nu ii sunt imputabile (ex. intentie sau culpa grava a Bancii);
- (d) greselile proprii de utilizare a serviciului de Internet Banking/Mobile banking ;
- (e) pierderile indirecte rezultand din utilizarea serviciului de Internet Banking/Mobile banking (ex. plata de penalitati catre terti, - etc).

(2) Clientul/Utilizatorul suporta pierderi de cel mult 150 euro (sau echivalentul in lei calculat la cursul BNR valabil in data efectuarii tranzactiei), legate de orice operatiuni de plata neautorizate care rezulta din utilizarea mijloacelor de identificare si securitate personalizate pierdute/ furate/ utilizate fara drept si care au fost efectuate pana in momentul notificarii pierderii/ furtului/ folosirii fara drept a lor.

(3) Clientul/Utilizatorul suporta pierderi de cel mult 50 euro (sau echivalentul in lei calculat la cursul BNR valabil in data efectuarii tranzactiei), legate de orice operatiuni de plata neautorizate, in cazul in care nu a actionat fraudulos si nu a incalcat cu intentie obligatiile ce ii revin cu privire la utilizarea serviciului.

(4) Clientul/Utilizatorul suporta toate pierderile legate de orice operatiuni de plata neautorizate daca aceste pierderi rezulta in urma fraudei sau a nerespectarii intentionate sau din neglijenta grava a uneia sau a mai multor obligatii ce ii revin cu privire la utilizarea serviciului.

(5) Clientul/ Utilizatorul va fi responsabil pentru: **(i)** realitatea si corectitudinea datelor si informatiilor transmise Bancii la incheierea si in executarea prezentului Contract, **(ii)** accesarea si pastrarea in conditii de securitate a informatiilor primite, a codurilor si parolilor de acces, in conditii de securitate, sau dezvaluirea neautorizata a acestora catre terti, asumandu-si in intregime consecintele ce pot decurge din nerespectarea acestei obligatii; **(iii)** transmiterea datelor de identificare catre persoane neautorizate, precum si pentru consecintele de orice natura decurgand dintr-o astfel de imprejurare.

(6) Banca este raspunzatoare pentru:

- (a) asigurarea functionarii serviciului de Internet Banking/Mobile banking ;
- (b) efectuarea operatiunilor conform instructiunilor Clientului;
- (c) asigurarea securitatii serviciului de Internet Banking/Mobile banking si a confidentialitatii tranzactiilor.

(7) Banca nu este responsabila in ceea ce priveste securitatea echipamentului necesar Clientului pentru utilizarea serviciului de Internet Banking/Mobile banking. Banca nu ofera sprijin pentru sistemele de hardware/software ale Clientului.

(8) Banca nu va fi responsabila decat in limita si cazurile prevazute de dispozitiile legale aplicabile in materie si de prevederile prezentului Contract.

(9) Banca nu va fi responsabila daca Clientul: **(i)** nu poate accesa serviciul contractat din cauze neimputabile Bancii, cum ar fi: intreruperea sau functionarea incorecta a oricaror mijloace de comunicatie, sau defectiuni ale sistemelor de procesare sau transmitere de date; **(ii)** instructiunile de plata receptionate de catre prestatorul de servicii al beneficiarul platii/ Client sunt incomplete sau incorecte din orice motiv neimputabil Bancii, inclusiv din cauza intreruperii sau functionarii incorecte a oricaror mijloace de comunicatie; **(iii)** pentru eventualele deficiente si/sau erori ce ar putea sa apara in procesul de transmitere prin posta mijloacele convenite a extraselor de cont.

(10) Banca nu este responsabila pentru securitatea dispozitivelor (calculatoare/laptopuri/smartphone-uri/tablete) de pe care Clientul acceseaza serviciul Internet banking/Mobile banking si pentru niciun fel de pagube/pierderi decurgand din utilizarea serviciului Internet banking/Mobile banking de pe calculatoare/laptopuri/tablete/smartphone-uri cu modificari ce pot afecta securitatea dispozitivului, dispozitive nesecurizate sau infectate cu virusi.

### 5.9. Durata contractului

Contractul intra in vigoare la data semnarii sale de catre ambele parti si se incheie pe o perioada nedeterminata.

### 5.10. Incetarea contractului

(1) Banca poate rezilia contractul, cu efect imediat si deplin, fara a fi necesara o notificare prealabila sau alte formalitati si fara interventia instantei de judecata, in cazul incalcarii de catre Client a reglementarilor legale privind utilizarea serviciului de Internet Banking/Mobile banking ;

(2) Clientul se obliga sa asigure in contul de plati toate sumele necesare in acest sens. In cazul in care disponibilitatile existente nu acopera sumele datorate, Clientul va fi notificat de catre banca, iar Banca este indreptatita sa retina ulterior, oricand orice sume datorate. In cazul in care nici pana pe data de 15 ale lunii Clientul nu asigura disponibilul necesar, Banca este indreptatia, fara efectuarea altor formalitati, sa suspende accesul Clientului (si implicit al Utilizatorilor Autorizati) la serviciul de Internet Banking/Mobile banking pana la recuperarea oricaror sume care ii sunt datorate, sau sa rezilieze prezentul contract, conform prezentului Contract. In aceste cazuri, Banca va avea dreptul, dar nu si obligatia, de a retine sumele datorate - din oricare

alte conturi de plati si/sau de depozit (chiar neajuns la termen) deschise pe numele Clientului la Banca.

#### **6. ALERTE PRIN SMS PENTRU TRANZACTIILE EFECTUATE CU CARDUL**

**6.1. Obiectul contractului:**  
Reprezinta un serviciu de transmitere a mesajelor de tip SMS catre Client pentru informarea acestuia cu privire la efectuarea tranzactiilor prin intermediul cardului emis de Banca.

(1) In cazul in care clientul a primit un SMS pentru o tranzactie pe care nu a efectuat-o, trebuie sa informeze banca/ procesatorul imediat la 021 30 40 300 sau 021 222 33 36.

(2) SMS-urile vor fi expediate catre numarul de telefon mobil mentionat in Cererea de achizitionare produse si servicii bancare, ori de cate ori Clientul a efectuat o tranzactie cu cardul in valoare de peste 150 RON.

(3) SMS-ul va fi primit imediat dupa efectuarea tranzactiilor, cu exceptia celor efectuate de la un Terminal ce nu trimite tranzactiile in timp real pentru autorizare.

(4) Detinatorul/ Utilizatorul autorizat va fi informat prin SMS despre urmatoarele detalii ale tranzactiei: suma, valuta, locatia terminalului si numarul cardului.

(5) Banca nu va fi tinuta raspunzatoare pentru imposibilitatea trimiterii/ receptionarii SMS-ului din motive ce tin de terte parti sau din cauza declararii unui numar de telefon gresit.

#### **6.2. Durata contractului:**

(1) Serviciul SMS Conect este acordat de banca pe durata nedeterminata.

#### **6.3. Incetarea contractului :**

(1) Banca poate rezilia contractul, cu efect imediat si deplin, fara a fi necesara o notificare prealabila sau alte formalitati si fara interventia instantei de judecata:

a) in caz de neachitare a comisionului lunar de administrare pentru serviciul SMS alerts, acesta va fi suspendat in 30 de zile de la data scadenta;

b) odata cu inchiderea cardului de debit.

In caz de conflict intre clauzele specifice din orice contract sau document semnat intre Client si Banca, la aceeasi data sau ulterior intrarii in vigoare a prezentelor CGA si clauzele standard cuprinse in prezentele CGA, vor prevala clauzele specifice din contractele sau documentele specifice.