



**CONDITII GENERALE DE AFACERI**

**PROCREDIT BANK S.A.**

(SOCIETATEA BANCARĂ PE ACȚIUNI, CU SEDIUL ÎN BUCUREȘTI, STR. BUZEȘTI, NR. 62-64, SECTOR 1, ÎNSCRISĂ ÎN REGISTRUL BANCAR SUB NR. RB-PJR-40-050/20.05.2002, ÎNREGISTRATĂ LA OFICIUL REGISTRULUI COMERȚULUI DE PE LÂNGĂ TRIBUNALUL BUCUREȘTI SUB NR. J2002003762400, AVÂND COD UNIC DE ÎNREGISTRARE 14622194, CAPITAL SOCIAL SUBSCRIS ȘI VĂRSAT 253.725.090, NUMĂR OPERATOR DE DATE CU CARACTER PERSONAL 1199.

## CUPRINS

|  |    |
|--|----|
| 1. DOMENIU DE APLICARE ȘI LEGISLAȚIA APLICABILĂ.....   | 2  |
| 2. DEFINIȚII ȘI INTERPRETĂRI: .....  | 2  |
| 3. CUNOAȘTEREA CLIENTELEI .....  | 8  |
| 4. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL.....   | 9  |
| 5. CONFIDENȚIALITATEA INFORMAȚIILOR ȘI SECRETUL BANCAR.....  | 11 |
| 6. DESCHIDEREA ȘI FUNCȚIONAREA CONTURILOR.....   | 11 |
| 7. DREPTURI ȘI OBLIGAȚII ALE PĂRȚILOR .....  | 21 |
| 8. COMUNICĂRI/ INFORMĂRI EFECTUATE CĂTRE/DE CĂTRE BANCĂ .....  | 23 |
| 9. INCETAREA RELAȚIEI DE AFACERI.....  | 24 |
| 10. DISPOZIȚII FINALE.....   | 24 |
| 11. PREVEDERI CU PRIVIRE LA SERVICIILE DE PLATĂ OFERITE DE FURNIZORI SPECIALIZAȚI ÎN SERVICII DE INFORMARE CU PRIVIRE LA CONTURI, RESPECTIV PRESTATORI DE SERVICII DE ÎNȚIERE A PLĂȚII ..... | 25 |

## PREVEDERI GENERALE

### 1. DOMENIU DE APLICARE ȘI LEGISLAȚIA APLICABILĂ

#### **1.1 Domeniul de aplicare**

Condițiile Generale de Afaceri (denumite în continuare „CGA”) guvernează totalitatea relațiilor de afaceri dintre Client și ProCredit Bank S.A. (denumită în continuare ”Banca”) și se vor aplica oricărui tip de contract încheiat între Client și Banca, urmând a fi completate, după caz, cu dispozițiile specifice fiecărui tip de produs sau serviciu prin contractele încheiate între Banca și Client.

De asemenea, relațiile particulare de afaceri pot fi supuse și contractelor specifice reglementate prin Procedurile interne ale Băncii, care conțin derogări sau completări de la/la prezentul document; ele sunt convenite cu Clientul, în scris, în momentul începerii sau pe parcursul derulării relației de afaceri cu acesta.

Banca nu începe nicio relație de afaceri cu Clientul decât dacă acesta a aderat la CGA. Prin semnarea oricărei convenții/contract puse la dispoziție de către Banca, Clientul acceptă prevederile prezentului document, indiferent dacă acestea sunt menționate expres în respectivele convenții/contracte sau nu. Orice Client sau potential Client poate lua la cunoștință de Condițiile Generale de Afaceri la sediile unităților teritoriale ale Băncii și/sau pe pagina de internet a Băncii, la adresa [www.procreditbank.ro](http://www.procreditbank.ro).

CGA este obligatoriu atât pentru Client, cât și pentru Bancă și are valoare de contract cadru alături de celelalte convenții/contracte semnate și acceptate de către părți.

Prezentul document, precum și contractele semnate de Client cu Banca, în vederea acceptării serviciilor oferite de către Banca, au o durată nedeterminată (cu excepția acelor servicii care au perioadă determinată prevăzută în mod expres în contractul specific). Clientul declară că a avut posibilitatea de a lua la cunoștință drepturile și obligațiile părților prevăzute în CGA, că prezentul document i-a fost pus la dispoziție împreună cu Lista de Prețuri în vigoare și că a analizat în întregime conținutul acesteia anterior semnării și că a solicitat reducerea termenului de 15 zile prevăzut de legislația în vigoare.

Clientul declară că își asumă riscul de eroare cu privire la interpretarea oricăror elemente și prevederi din CGA sau din orice alte convenții încheiate între el și Banca.

Clientul, în considerarea manifestării sale de voință ce stă la baza intrării în raporturi juridice cu Banca, își exprimă deplinul acord cu privire la clauzele CGA și declară că a luat la cunoștință, înțelege și acceptă clauzele acesteia.

#### **1.2 Scopul emiterii Condițiilor Generale de Afaceri**

Scopul emiterii CGA îl constituie stabilirea unor reguli generale, care să definească și să reglementeze cât mai exact baza și întinderea drepturilor și obligațiilor Clientilor și ale Bancii, pentru a înlesni derularea tranzacțiilor și în vederea promovării conduitei bancare în toate domeniile relațiilor Bancii cu Clientii săi.

Banca va furniza Clientilor toate informațiile necesare privind serviciile bancare oferite, și va acorda, la cerere, asistență și îndrumare, urmărind în același timp, propria strategie în ceea ce privește produsele și serviciile oferite Clientilor săi.

Relația Clientului cu Banca se bazează pe încredere reciprocă, profesionalism și pe principiul bunei credințe, pentru a evita afectarea intereselor uneia dintre părți.

În caz de conflict între prevederile stipulate în orice contract sau document semnat de către Client și Banca și prevederile CGA, vor prevala prevederile din contracte sau documentele respective. În cazul în care o prevedere din CGA sau din contractele specifice este sau devine nulă, invalidă sau neexecutabilă la un moment dat conform legislației aplicabile, celelalte prevederi nu vor fi afectate sau prejudiciate.

#### **1.3 Legislația aplicabilă**

Relația de afaceri dintre Client și Bancă este guvernată de actele normative în vigoare, reglementările Băncii Naționale a României, Convențiile și Protocoalele încheiate de Banca cu institutiile relevante din domeniul financiar-bancar, precum și de normele europene incidente, astfel cum au fost ele transpuse prin acte normative emise de autoritățile române competente sau direct aplicabile.

## **2. DEFINIȚII ȘI INTERPRETĂRI:**

- **Banca** - ProCredit Bank SA, prin agențiile și sucursalele sale;

- **Client** - orice persoană fizică sau juridică, precum și alte categorii de profesioniști care desfășoară activități economice, rezidentă/ nerezidentă (alta decât Băncile) și care are deschis un cont la Bancă (titular de cont);
- **Beneficiar real** - orice persoană fizică ce deține sau controlează în cele din urmă clientul și/sau persoana fizică în numele ori în interesul căruia/căreia se realizează, direct sau indirect, o tranzacție, o operațiune sau o activitate;
- **Beneficiar** – destinatarul sumelor de bani, care fac obiectul unei operațiuni de plată;
- **Împuternicit pe cont** - persoana cu capacitatea deplină de exercițiu, autorizată de Client, prin intermediul formularelor speciale furnizate de către Banca sau prin procură notarială, să aibă acces pe seama și în numele Clientului la un cont deschis pe numele acestuia, acționând în limitele prevăzute în contractele specifice;
- **Reprezentant legal** - persoana care reprezintă Clientul în relațiile cu Banca, în limitele legislației aplicabile și/sau dispozițiilor autorităților sau instanțelor judecătorești; Pentru desemnarea reprezentantului legal trebuie prezentate documentele prevăzute de lege;
- **FATCA** (Foreign Account Tax Compliance Act) - este un acronim pentru “Legea conformității fiscale a conturilor străine” emisă de către autoritățile americane. Acest act normativ impune instituțiilor financiare înregistrate în afara granițelor SUA să identifice informații cu privire la clienții și partenerii de afaceri pentru a stabili dacă îndeplinesc criteriile necesare pentru a fi raportați către autoritățile fiscale americane (IRS – Internal Revenue Service). The Foreign Account Tax Compliance Act poate fi consultat la adresa <http://www.treasury.gov/resource-center/tax-policy/treaties/Pages/FATCA.aspx>;
- **FATCA** se aplică începând cu data de 1 iulie 2014 vizând clienții persoane fizice și juridice (cu cetățenie/rezidență în SUA sau controlați de cetățeni/rezidenți SUA) care au obligații fiscale față de SUA, indiferent dacă acestea se află în interiorul sau în afara granițelor SUA;
- **Client non-conform FATCA** - persoană care refuză să prezinte documentele cerute pentru clarificarea statutului său de Persoană SUA, refuză să își dea acordul pentru a fi raportat conform cerințelor FATCA, nu a răspuns cererii de informații în termenul limită stabilit, deși au fost identificați indicii SUA, aceștia nu au fost actualizați, ori confirmați;
- **Dovada de rezidență SUA** - este considerată a fi deținută de orice persoană care prezintă următoarele elemente: naționalitate/cetățenie americană; domiciliul/adresa SUA; număr de telefon de SUA; adresa de e-mail SUA; adresa poștală de corespondență în SUA, cont bancar în SUA, deținător pașaport SUA; împuternicire în vederea reprezentării de către o persoană, având indicii de apartenență la SUA, este o entitate SUA (înființată/înregistrată/rezidentă în SUA);
- **Persoana din SUA (sau persoană americană)** - orice persoană fizică reglementată de legile SUA, obligată să plătească taxe în SUA. Persoanele din SUA sunt contribuabili americani indiferent dacă trăiesc în SUA sau în afara teritoriului SUA, este o entitate SUA (înființată/înregistrată/rezidentă în SUA); este o entitate Non-SUA “pasivă” cu beneficiar relevant FATCA;
- **CRS Standardul Comun de Raportare (CRS)** reprezintă inițiativa Organizației pentru Cooperare și Dezvoltare Economică (OECD) pentru aplicarea schimbului automat de informații în domeniul fiscal. Statele care au semnat până acum acorduri pentru schimbul de informații în domeniul fiscal se regăsesc accesând următorul link: CRS by jurisdiction | OECD
- **Informații CRS** - date și informații cu privire la statutul fiscal al Clientului, astfel cum sunt reglementate de Codul de Procedură Fiscală;
- **Instituțiile financiare raportoare** din România sunt obligate să aplice normele de raportare și de diligență fiscală parte integrantă a codului de Procedură Fiscală, începând cu data de 01.01.2016;
- **Grup** - două sau mai multe persoane fizice și/sau juridice, care se află în una din următoarele situații: una dintre ele deține direct sau indirect o poziție de control (deține peste 50% din drepturile de vot) în cealaltă; una dintre ele exercită sau poate exercita o influență dominantă; soț/soție al/a persoanei fizice titular de cont/solicitante de credit; între ele există asemenea legături, încât dacă una s-ar confrunța cu probleme financiare, există o probabilitate semnificativă ca cealaltă, sau toate celelalte să se confrunte cu dificultăți în îndeplinirea obligațiilor luate față de Bancă;
- **Persoane expuse public** - persoane expuse public sunt persoanele fizice care exercită sau au exercitat funcții publice importante
  - (1). Prin funcții publice importante se înțeleg:

- a) șefi de stat, șefi de guvern, miniștri și miniștri adjuncți sau secretari de stat;
- b) membri ai Parlamentului sau ai unor organe legislative centrale similare;
- c) membri ai organelor de conducere ale partidelor politice;
- d) membri ai curților supreme, ai curților constituționale sau ai altor instanțe judecătorești de nivel înalt ale căror hotărâri nu pot fi atacate decât prin căi extraordinare de atac;
- e) membri ai organelor de conducere din cadrul curților de conturi sau membrii organelor de conducere din cadrul consiliilor băncilor centrale;
- f) ambasadori, însărcinați cu afaceri și ofițeri superiori în forțele armate;
- g) membrii consiliilor de administrație și ai consiliilor de supraveghere și persoanele care dețin funcții de conducere ale regiilor autonome, ale societăților cu capital majoritar de stat și ale companiilor naționale;
- h) directori, directori adjuncți și membri ai consiliului de administrație sau membrii organelor de conducere din cadrul unei organizații internaționale.

(2) Niciuna dintre categoriile de mai sus nu include persoane care ocupă funcții intermediare sau inferioare.

(3) Agenția Națională de Integritate întocmește lista cu funcțiile publice importante prevăzute în legislația națională, menționate la alin. (1) [lit. a\) -g\)](#), pe baza datelor și informațiilor transmise de îndată de către entitățile în sarcina cărora rezidă această obligație. Agenția Națională de Integritate actualizează această listă pe baza datelor și informațiilor comunicate de entitățile în sarcina cărora rezidă această obligație, transmise nu mai târziu de 5 zile de la data intervenirii de modificări

Organizațiile internaționale acreditate pe teritoriul României întocmesc de îndată lista cu funcțiile publice importante, în sensul alin. (1) lit. h), pe care o transmit Agenției Naționale de Integritate. Agenția Națională de Integritate actualizează această listă pe baza datelor și informațiilor comunicate de organizațiile internaționale acreditate pe teritoriul României, transmise nu mai târziu de 5 zile de la data intervenirii de modificări.

Listele prevăzute mai sus sunt publicate pe pagina de internet a Agenției Naționale de Integritate sub formă structurată și se transmit, exclusiv prin mijloace electronice de comunicare, ori de câte ori se impune, Comisiei Europene.

(4) Membri ai familiei persoanei expuse public sunt, în sensul prezentei legi:

- a) soțul persoanei expuse public sau concubinul acesteia/persoana cu care aceasta se află în relații asemănătoare aceluia dintre soți;
- b) copiii și soții ori concubinii acestora, persoanele cu care copiii se află în relații asemănătoare aceluia dintre soți;
- c) părinții.

(5) Persoanele cunoscute ca asociați apropiați ai persoanelor expuse public sunt:

- a) persoanele fizice cunoscute ca fiind beneficiarii reali ai unei persoane juridice, ai unei entități fără personalitate juridică ori ai unei construcții juridice similare acestora împreună cu oricare dintre persoanele prevăzute la alin. (1) sau ca având orice altă relație de afaceri strânsă cu o astfel de persoană;
- b) persoanele fizice care sunt singurii beneficiari reali ai unei persoane juridice, ai unei entități fără personalitate juridică ori ai unei construcții juridice similare acestora, cunoscute ca fiind înființate în beneficiul de facto al uneia dintre persoanele prevăzute la alin. (1).

(6) Fără a aduce atingere aplicării, pe baza unei evaluări a riscului, a măsurilor suplimentare de cunoaștere a clientelei, după împlinirea unui termen de un an de la data la care persoana a încetat să mai ocupe o funcție publică importantă în sensul alin. (1), entitățile raportoare nu mai consideră persoana respectivă ca fiind expusă public.

- **Cod unic de identificare** - combinație de litere, cifre sau simboluri, care identifică în mod unic la nivel internațional contul unui Client, denumit și cod IBAN (International Bank Account Number);
- **NIF** - Numărul de Identificare Fiscală (sau echivalentul său funcțional dacă nu există un număr de identificare fiscală) atribuit de către Autoritățile Fiscale din România/Alte țări de rezidență;
- **TIN** (Tax identification Number) este numărul de identificare fiscală alocat unei persoane fiind utilizat de către IRS în cadrul procesului de administrare a legilor fiscale. Atunci când acest număr este emis de către Administrația de Securitate Socială (SSA – “Social Security Administration”) se numește Număr de Securitate Socială (SSN – “Social Security Number”);
- **Țara de rezidență fiscală** Este țara în care, din punct de vedere fiscal, o persoană fizică este supusă impozitării în funcție de criteriile prevăzute în legislația țării respective. Banca va considera că țara de rezidență fiscală a persoanei fizice este cea menționată în documentul de identitate oficial, în pașaport, sau în oricare alt document doveditor de identitate prezentat de persoana fizică. Excepții: în cazul în care persoana fizică comunică altă țară de

rezidență fiscală decât cea înscrisă în documentul de identitate oficial, în pașaport, sau în oricare alt document doveditor de identitate prezentat, țara de rezidență fiscală va fi dovedită de către persoana fizică prin prezentarea unui certificat de rezidență fiscală emis de către autoritatea fiscală/autoritatea competentă conform legislației țării respective să emită aceste documente. În lipsa prezentării acestui certificat, Banca va considera că țara de rezidență fiscală este țara care a emis actul de identitate oficial, pașaportul sau alt document doveditor de identitate. Persoana fizică care nu este rezidentă fiscal în România și este rezidentă fiscal într-o țară care are încheiată o convenție de evitare a dublei impunerii cu România, și care încasează venituri cu regim de reținere la sursă, inclusiv dobânzi plătite de Bancă, pentru a beneficia de aplicarea convenției fiscale care prevede reținerea la sursă a unui impozit pe venit în cotă mai mică decât cea din Codul Fiscal, are obligația, conform legislației românești, de a prezenta unității Băncii la care are deschis contul, înainte de încasarea venitului, certificatul de rezidență fiscală emis de autoritatea fiscală/autoritatea competentă să emită astfel de documente din țara rezidenței sale fiscale, în original și însoțit de traducerea autorizată în limba română a acestuia. În cazul veniturilor din dobânzi, se consideră data încasării venitului, data înregistrării dobânzii în contul persoanei fizice. Certificatul de rezidență fiscală prezentat într-un an în care se efectuează de către Bancă plăți de dobândă este valabil tot anul curent și încă 60 de zile din anul calendaristic următor, dacă nu conține prevederi exprese care limitează valabilitatea la o anumită perioadă de timp;

- **Contact Center** – serviciu pus de Bancă la dispoziția clienților cu scopul oferirii de asistență și suport în vederea utilizării produselor și serviciilor Băncii și desfășurării operațiunilor și tranzacțiilor bancare;
- **Sursa fondurilor** – proveniența veniturilor Clientului, așa cum a fost aceasta declarată de către Client;
- **Scopul relației de afaceri** – se referă la scopul relației de afaceri inițiate de client cu Banca (de exemplu: deschiderea de conturi de plată și/sau conturi pentru produse de economisire, plăți/incasări naționale și/sau internaționale, etc.);
- **Cont de plată** - cont ținut de Bancă în numele unuia sau mai multor utilizatori de servicii de plată și utilizat pentru executarea operațiunilor de plată. Contul de plată reprezintă contul Clientului sau orice alt cont cu funcționalitate de plată stabilit prin contracte specifice;
- **Client inactiv** - Clientul care nu a efectuat nicio tranzacție pe niciunul dintre conturile de plată deschise la Bancă în ultimele 30 de zile calendaristice;
- **Extras de cont** - informații oferite cu privire la operațiunile efectuate într-un cont, într-o perioadă de

timp determinată precum și cu privire la soldul contului la începutul și la sfârșitul perioadei respective, disponibil Clientului pe suport de hârtie sau pe suport durabil;

- **Instrument de plată** - orice dispozitiv personalizat și/sau proceduri convenite între Client și Bancă și folosit de Client pentru a iniția un ordin de plată. Face parte din această categorie: ordinele de plată naționale și internaționale prin Internet banking, ordinele de plată naționale ordonate prin Mobile Banking, ordinele de plată programate, cardurile, instrumentele de debit;
- **Utilizator al serviciilor de plată** - persoana care folosește un serviciu de plată oferit de Bancă, în calitate de platitor, de beneficiar, sau în ambele calități;
- **Card** - cardul de credit sau de debit în lei sau în valută emis de către Procredit Bank, instrument de plată electronică care permite accesul utilizatorului la disponibilitățile existente în conturile Clientului la Bancă sau la o limită de credit atașată contului în limita prestabilită;
- **Utilizator de card** - persoană fizică care are acces la sumele din contul unui titular de cont, prin intermediul cardului, în baza mandatului exprimat de către acesta în documentele prezentate la Bancă;
- **PIN (Personal Identification Number)** - cod unic de identificare, stabilit de către Client și având caracter confidențial, aferent fiecărui card utilizat de către utilizatorul de card în mediul electronic (ATM-uri, tranzacții prin POS);
- **CVV2** – cod unic de identificare format din trei cifre înscris pe verso-ul fiecărui card, utilizat de către utilizatorul de card în mediul online (tranzacții pe internet);
- **Tranzacții cu cardul** – operațiunile prin care un card este utilizat pentru plata de bunuri și servicii, pentru obținerea de numerar de la ATM sau POS, precum și pentru depunerea de numerar la terminalele bancare ale băncii;
- **ATM (Automatic Teller Machine)** - Automatul bancar utilizat pentru diverse operațiuni efectuate cu cardul;
- **POS (Point of Sale)** - terminal amplasat la un comerciant care permite transferul electronic de bani, prin intermediul unui card, în vederea

plății/achiziționării unor bunuri și/sau servicii de către un utilizator de card;

- **Inactivitatea cardului** - cardurile personalizate, dar neemise către Client și neactivate de către acesta sunt în proprietatea Băncii, urmând ca la împlinirea termenului de 3 luni de la data informării Clientului acestea să fie desființate;
- **Internet Banking** - serviciul de plată la distanță furnizat de către Bancă, care permite clienților efectuarea operațiilor bancare pe baza elementelor de securitate furnizate de Bancă;
- **Mobile Sign** – aplicație instalată pe dispozitive mobile cu sistem de operare Android sau iOS, utilizată pentru accesarea platformelor de Internet Banking și Mobile Banking și, respectiv, pentru aprobarea tranzacțiilor și operațiunilor ordonate prin intermediul acestor platforme; aplicația este disponibilă individual sau integrată în aplicația Mobile Banking.
- **Mobile Banking** – serviciu de plată la distanță furnizat de către Bancă, care permite efectuarea operațiunilor bancare „la distanță”, prin intermediul unui terminal mobil de tip smartphone sau tabletă;
- **Autentificarea strictă** (SCA-Strong Customer Authentication) se referă la un proces riguros și securizat de verificare a identității utilizatorului înainte de a-i permite accesul la resursele sau funcționalitățile aplicațiilor Băncii. Acest proces implică utilizarea unor metode și tehnologii avansate pentru a confirma că persoana care încearcă să acceseze aplicația este într-adevăr cine pretinde a fi. Principalul scop al autentificării stricte într-o aplicație este acela de a asigura accesul în siguranță exclusiv al utilizatorilor autorizați. Caracteristicile autentificării stricte într-o aplicație sunt:
  - **Autentificare în Doi Pași sau Autentificare Multi-Factor:** Utilizarea mai multor factori de autentificare pentru a valida identitatea utilizatorului. Aceasta include combinarea de factori precum parola și coduri unice primite pe dispozitivul mobil/ număr telefon (coduri care descriu tranzacția ce urmează a fi aprobată în aplicație tip e-token, sau notificare SMS cu un cod unic – OTP) sau autentificarea biometrică (cum ar fi scanarea amprenteii sau recunoașterea facială). Reprezintă o opțiune pentru utilizatori de a furniza mai multe elemente de autentificare pentru a face dovada identității lor.
  - **Criptare și Securitate Avansată:** Utilizarea unor protocoale de criptare puternice pentru a proteja datele de autentificare transmise între client și server. De asemenea, se pot

aplica măsuri de securitate suplimentare pentru a preveni accesul neautorizat și a proteja confidențialitatea informațiilor utilizatorilor.

- **Monitorizare și Analiză a Activității:** Implementarea unor mecanisme de monitorizare și analiză a activității utilizatorilor pentru a detecta comportamente suspecte sau activități neobișnuite care ar putea indica tentative de acces neautorizat.
  - **Politici de Parole și Management al Accesului:** Impunerea unor politici stricte de parolă și gestionarea adecvată a accesului utilizatorilor la diferitele funcționalități și resurse ale aplicației, inclusiv revocarea accesului în cazul în care există suspiciuni de compromitere a contului sau a datelor.
- **Elemente de securitate** - elementele de identificare și de autorizare furnizate de Bancă și setate de utilizator pe dispozitivul mobil (biometria, cod PIN), pe care Clientul/utilizatorul le folosește pentru a accesa aplicațiile Internet Banking și Mobile Banking, în condiții de securitate maximă;
  - **Parola** - cod individual secret ales de Client/Utilizator pentru aplicațiile de Internet Banking și/sau Mobile Banking;
  - **Autentificare** - procedura care permite băncii să verifice utilizarea unui instrument de plată specific, inclusiv elementele sale de securitate personalizate;
  - **Autorizare** - procedeul prin care Clientul își exprimă consimțământul pentru executarea unei operațiuni de plată;
  - **Curs de schimb de referință** - cursul comercial al băncii, afișat pe website-ul [www.procreditbank.ro](http://www.procreditbank.ro), folosit ca bază de calcul pentru schimbul valutar, în cadrul operațiunilor de plată;
  - **Data valutei** - data de referință folosită de către Banca pentru a calcula dobânda aferentă fondurilor debitate din sau creditate în contul Clientului;
  - **Investigație** - operațiune efectuată de Banca la băncile corespondente, privind obținerea de informații pentru identificarea corectă a detaliilor unei plăți, în cazul plăților ordonate sau primite de un Client al său;
  - **Momentul primirii ordinului de plată** - momentul în care ordinul de plată transmis prin aplicația de Internet Banking și/sau Mobile Banking este acceptat de către Banca în următoarele condiții: primit în zi lucrătoare, în intervalele orare menționate pe website-ul băncii, cu excepția platilor instant care sunt primite și procesate non-stop, consimțământul titularului de cont sau al



persoanei autorizate a fost corect exprimat, soldul contului de plată din care se ordonează ordinul de plată acoperă valoarea fondurilor și a comisioanelor și nu este afectat de popriri, gajuri și alte restricții, ordinul de plată conține informațiile obligatorii, corecte și necesare procesării lui, tranzacția care se află la baza ordinului de plată respectă legislația în vigoare;

- **Momentul irevocabilității unui ordin de plată** - momentul de la care Clientul nu își mai poate retrage consimțământul sau un ordin de plată, decât contra unui comision perceput de Banca. Acest moment este unul ulterior sau simultan momentului primirii ordinului de plată (așa cum a fost definit mai sus) și este:
  - în cazul instrucțiunii de plată exprimate în moneda națională: momentul acceptării plății de către Banca;
  - în cazul instrucțiunii de plată exprimate în moneda străină: momentul debitării contului;
  - în cazul tranzacțiilor cu cardul: momentul apăsării tastei <enter> ulterior introducerii PIN-ului, în cazul utilizării cardului la POS-uri sau ATM-uri;
  - în cazul ordinelor de plată programate: ora limită din ziua anterioară efectuării plății de către Bancă.

Un ordin de plata instant aprobat de catre Client nu poate fi revocat sau modificat.

- După acest moment, instrucțiunea de plată, cu excepția platilor instant, se poate retrage, dar numai cu acordul Bancii și numai contra cost, Banca fiind îndreptățită la perceperea unui comision prevăzut în Lista de Prețuri în vigoare. Anterior momentului irevocabilității, Clientul își poate retrage ordinul de plată în mod gratuit.
- **Notificare** - instiințare scrisă transmisă Clientului de către Bancă, pe hârtie sau alt suport durabil, direct sau prin intermediul unui terț. Prin suport durabil se va înțelege orice instrument care permite utilizatorului serviciilor de plată să stocheze informații adresate personal acestuia, într-un mod accesibil pentru consultări ulterioare, pentru o perioadă de timp adecvată scopurilor informațiilor respective, și care permite reproducerea identică a informațiilor stocate. Părțile acceptă că în relația de afaceri, prin suport durabil se înțelege: adresa de e-mail a Clientului sau/si căsuța de mesaje deținută de client în cadrul platformei de Internet Banking, sau/si casuta de mesaje detinuta de clientii persoane fizice in aplicatia Mobile Banking. Pentru o rezolvare rapida si eficienta a unor situatii punctuale aparute, clientii pot fi notificati si telefonic, prin serviciul Call Center.

- **Notificare în caz de refuz** - obligație a Bancii care desemnează anunțarea Clientului în situația în care ordinul de plată transmis de el nu poate fi, din diverse motive, executat;
- **Operațiune de plată** - acțiune inițiată de platitor sau de beneficiarul plății, cu scopul de a depune, transfera sau retrage fonduri, indiferent de orice obligații ulterioare între platitor și beneficiarul plății;
- **Ordin de plată** - în sens generic, desemnează orice solicitare de plată adresată de Client Bancii, care implică o debitare a contului său;
- **Plata Instant RON** - reprezintă un transfer de fonduri în LEI, procesat în timp real, 24/7/365, cu creditarea imediată a contului beneficiarului, doar pe teritoriul României, de către băncile care au aderat la acest serviciu. Suma maxima a unei plati instant este mentionata in Lista de Preturi

Banca nu raspunde pentru: erori cauzate de date incorecte furnizate de Client sau indisponibilitatea temporata a schemei sau a bancii beneficiarului. Executarea este posibila doar daca: banca beneficiarului participa la schema de plata instant si nu exista restrictii tehnice sau legale.

Serviciul este disponibil clientilor persoane fizice, prin intermediul aplicatiei Mobile Banking.

Banca poate fi atat bancă a plătitorului cat si bancă a beneficiarului. In calitate de banca a beneficiarului, serviciul se adreseaza atat persoanelor fizice cat si persoanelor juridice.

- **SEPA** (Sigle Euro Payments Area) - Zona Unică de Plăți în Euro. Este o zonă geografică în care nu există diferențe între plățile naționale și transfrontaliere;
- **SANB** (Serviciul Afisare Nume Beneficiar) – serviciu cu rol informativ si preventiv, care ajuta clientul sa verifice concordanta intre IBAN si numele beneficiarului, cu conditia ca IBAN-ul beneficiarului sa fie inrolat in acest serviciu. Serviciul este disponibil pentru plati pe teritoriul Romaniei, cu conditia ca banca beneficiarului sa fie inrolata in aceste serviciu. Serviciul este disponibil pentru toate categoriile de clienti (persoane fizice si persoane juridice).

Datele afisate sunt trunchiate (minime si strict necesare). Banca nu raspunde pentru prejudicii rezultate din decizia clientului de a ignora eventuale neconcordante, clientul ramane responsabil pentru corectitudinea datelor introduse si nu exonereaza clientul de obligatia de a verifica beneficiarul.



Clientul are obligatia sa utilizeze serviciul exclusiv in scopul initierii operatiunilor de plata. Banca monitorizeaza si restrictioneaza temporar utilizarea Serviciului in vederea prevenirii accesarilor excesive sau abuzive, inclusiv a interogarilor repetate care nu sunt urmate de finalizarea unei operatiuni de plata.

Pentru functionarea acestui serviciu datele clientului sunt transferate in forma trunchiata către baza de date TRANSFOND. Aceste date sunt stocate și actualizate periodic până la încetarea relației cu Banca și pot fi interogate de ceilalți participanți (prestatori de servicii de plată) când clienții acestora folosesc codul IBAN asociat contului deținut la ProCredit.

**TRANSFOND** – Societatea de Transfer de Fonduri și Decontări – TRANSFOND S.A este administratorul și operatorul Casei de Compensare Automată a plăților comerciale interbancare - infrastructură informatică specializată, numită SENT. Pentru funcționarea SANB, TRANSFOND păstrează și administrează baza de date centralizată ce conține datele furnizate de prestatorii de servicii de plată participanți despre clienții lor: inițiala numelui și prenumele complet (toate prenumele)/denumirea trunchiată și IBAN-urile conturilor.

- **Referință** - combinație de cifre și litere care identifică în mod unic un ordin de plată;
- **Termen de decontare a ordinelor de plată** - intervalul de timp dintre momentul primirii unui ordin de plată, așa cum a fost definit mai sus, și momentul când fondurile sunt creditate în contul băncii beneficiarului, în care Banca efectuează operațiunile de plată ordonate de un Client.  
In cazul tranzacțiilor SEPA termenul este de o zi lucratoare – fondurile ajung in contul băncii beneficiarului in ziua lucratoare urmatoare celei in care s-a ordonat transferul.  
In cazul tranzacțiilor non-SEPA termenul de decontare variaza în general între doua si cinci zile lucratoare, in functie de valuta și tara destinatarului.  
In cazul platilor instant decontarea se face intr-un interval prestabilit, de ordinul secundelor, non-stop, inclusiv in zile nelucratoare.
- **Tranzacții în Zona UE** - operațiuni de plată în EUR, RON, GBP sau alte monede practicate de Bancă, efectuate în zona economico-geografică incluzând orice stat membru al Uniunii Europene, precum și orice stat aparținând Spațiului Economic European;
- **Tranzacții în Zona non-UE** - operațiuni de plată în EUR, RON, GBP sau alte monede practicate de Bancă, efectuate către/primate din totalitatea statelor lumii

(inclusiv state din Europa) care nu fac parte din zona UE și orice operațiuni de plată în USD;

- **Tranzacții SEPA** - operațiuni de plată în EUR, cu opțiunea de comisionare SHA, în relația cu țările din zona „SEPA” (Zona Unică de Plăți în Euro);
- **SWIFT** - Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication, un sistem de telecomunicații între instituțiile financiare din întreaga lume ce asigură securitatea informațiilor;
- **Zi lucrătoare** - zi în care Banca desfășoară activități care să-i permită executarea de operațiuni de plată. În relația cu Banca, sunt considerate a fi nelucrătoare zilele de sâmbătă și duminică, sărbătorile legale la nivel național, precum și orice zile considerate nelucrătoare de către băncile corespondente/sistemele de decontare externe în cazul operațiunilor de plată prin intermediul acestora, precum și zilele pe care Banca le declară nelucrătoare. În această situație, clienții vor fi informați în timp util prin afișarea mesajelor corespunzătoare pe platforma de Internet Banking.

### 3. CUNOAȘTEREA CLIENTELEI

La începerea relației de afaceri (deschidere de cont/ofertarea unor servicii/executarea operațiunilor solicitate), precum și pentru determinarea scopului și naturii relației de afaceri, Banca solicită Clientului/Împuternicitului pe Cont documente/informații în conformitate cu legislația aplicabilă/procedurile interne pentru verificarea identității acestora, justificarea tranzacției ordonate de acesta și/sau determinarea beneficiarilor reali ai acestor tranzacții. Pe parcursul derulării relației de afaceri, Banca își rezervă dreptul să solicite documente/informații suplimentare.

Clientul a luat la cunoștință faptul că Banca are obligația de a se conforma legilor și reglementărilor privind prevenirea spălării banilor și a finanțării terorismului, precum și respectarea legislației referitoare la Sancțiunile Internaționale. În acest sens, Banca va solicita Clientului, în copie, documente justificative precum și informații în vederea identificării beneficiarului real (potrivit procedurilor de identificare a beneficiarului real) și justificarea provenienței fondurilor/sumelor remise în cont, în conformitate cu prevederile legale.

Clientul acceptă să furnizeze Bancii documentele/informațiile solicitate într-un termen rezonabil.

În cazul efectuării de operațiuni în numerar care depășesc limita prevăzută de legislația aplicabilă, este obligatorie informarea Băncii cu privire la identitatea beneficiarului real al sumelor derulate pe numele și în conturile titularului, inclusiv în situațiile în care acesta nu coincide cu titularul contului, precum

și comunicarea sursei și/sau destinației fondurilor depuse. În cazul în care Banca are suspiciuni cu privire la sursa fondurilor, ea are dreptul să considere tranzacțiile ca fiind suspecte și să le raporteze ca atare autorităților competente.

Banca va refuza începerea relației de afaceri cu Clientul, efectuarea tranzacției sau continuarea relației de afaceri cu Clientul în următoarele situații:

- conturi anonime/fictive;
- conturi pentru care identitatea Clientului - titularul contului - respectiv a Beneficiarului Real nu este cunoscută și evidențiată în mod corespunzător ca urmare a procesului de identificare (inclusiv atunci când Clientul refuză să fie identificat);
- Banca are suspiciuni cu privire la Client ori la operațiunea solicitată în conformitate cu actele normative privind cunoașterea clientelei în scopul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării actelor de terorism.
- Banca nu deschide și nu menține conturi secrete, anonime sau numerotate, ori conturi cu nume virtuale, respectiv conturi care nu prezintă numele complet al titularului de cont, așa cum apare el în documentele de certificare a identității.
- Banca nu va deschide conturi și nu va facilita tranzacții când contrapartida furnizează nume inventate, adrese false, sau doar adrese de tipul căsuță poștală (P.O. box), respectiv de tipul ”în grija lui”. ProCredit Bank nu va deschide și opera conturi pentru care identitatea beneficiarului real nu este cunoscută și evidențiată în mod corespunzător.
- Banca își rezervă dreptul de a nu stabili și continua relații de afaceri cu clienți cu o reputație compromisă (acuzati/condamnați pentru implicare în operațiuni de spălarea banilor/fraude, evaziuni fiscale, alte crime financiare), dacă această situație ar putea aduce prejudicii Bancii.

În aceste situații, Banca nu va răspunde față de Client pentru eventualele prejudicii decât în cazul în care se dovedește reaua credință a Bancii stabilită definitiv și irevocabil de către instanțele de judecată.

Dacă, pe parcursul derulării relației de afaceri, Clientul/Împuternicitul pe cont – persoană fizică - își schimbă actele de identitate, acesta este obligat să prezinte Bancii actele astfel modificate, în termen de 10 (zece) zile de la modificare. În mod corelativ, dacă datele Clientului – persoană juridică – se modifică (exemplificativ dar fără a se limita la: denumire, sediu social, acționari, administratori etc), acesta, prin reprezentanții săi, trebuie să prezinte Bancii, actele modificatoare cât și dovada înregistrării acestor modificări la Oficiul Registrului Comerțului, în termen de 10 (zece) zile de la data efectuării modificărilor.

### 3.7. Beneficiarul real și CRS

Clientul are obligația, conform prevederilor legale în materie, să transmită Bancii informațiile/documentele necesare privind beneficiarul real al sumelor derulate pe numele și în conturile sale.

Clientul are obligația să pună la dispoziția Bancii toate informațiile necesare și/sau documentele privind modificarea identității Beneficiarului real, în termen de maxim 10 (zece) zile de la momentul înregistrării acestor modificări.

Banca nu răspunde pentru eventualele prejudicii cauzate ca urmare a necunoașterii modificărilor/completărilor survenite în datele de identificare ale Beneficiarului Real.

În situația în care identitatea beneficiarului real nu poate fi stabilită, Banca refuză intrarea în relații de afaceri cu respectivul Client, executarea operațiunii ordonate de acesta precum și nu va continua relația de afaceri cu acesta.

În plus, Banca are obligația de a verifica și colecta Informațiile CRS (Common Reporting Standard) ale Clientului, informații despre rezidența fiscală a acestuia, precum și Beneficiarului real. Atunci când Clientul nu acceptă să ofere toate elementele și informațiile de mai sus, Banca va refuza intrarea în relația cu acesta și implicit deschiderea Conturilor.

### **4. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

Banca prelucrează datele Clientului cu caracter personal în conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) nr. 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date. Banca este înregistrată în registrul de evidență a prelucrării datelor cu caracter personal: operator de date cu caracter personal 1199.

Prelucrarea datelor cu caracter personal de către Banca se va efectua dacă este îndeplinită cel puțin una dintre următoarele condiții:

- a) Banca are consimțământul persoanei vizate în legătură cu prelucrarea,
- b) Prelucrarea este realizată în scopul executării unui contract, la care persoana este parte sau în scopul încheierii unui contract la inițiativa persoanei vizate,
- c) Banca prelucrează datele cu caracter personal obținute direct sau indirect de la Client, inclusiv datele personale ale terților pe care Clientul le-a furnizat Bancii în cadrul relațiilor contractuale existente cu Banca;
- d) Prelucrarea este realizată în vederea respectării unei obligații legale a Bancii,
- d) Prelucrarea este necesară pentru a proteja interesele vitale ale persoanei vizate sau ale altor persoane fizice,
- e) Banca prelucrează datele în executarea unei sarcini ce servește unui interes public,

f) Prelucrarea este necesară pentru realizarea intereselor legitime ale Băncii.

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

Clientul a luat la cunoștință faptul că își poate exercita toate drepturile prevăzute de legislația europeană pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, în special:

- Dreptul la informare: Persoana vizată are dreptul la o informare corespunzătoare despre identitatea operatorului de date, scopul colectării și temeiul legal al colectării, destinării datelor, interesele legitime urmărite dacă prelucrarea se întemeiază pe un asemenea temei legal, datele de contact ale responsabilului cu protecția datelor, precum și intenția de a transfera datele în state terțe sau organizații internaționale. De asemenea, poate solicita informații suplimentare, cum ar fi perioada de stocare, existența drepturilor persoanei vizate în ceea ce privește datele cu caracter personal care o privesc, inclusiv dreptul de a depune plângere, posibilitatea de a-și retrage consimțământul etc.
- Dreptul la acces: Persoana vizată poate depune o cerere pentru a i se prezenta datele prelucrate de către Bancă, în copie, în mod gratuit, cel puțin o dată pe an. Pentru cererile suplimentare, Banca poate percepe un comision conform listei de prețuri în vigoare.
- Dreptul la rectificare: Persoana vizată poate solicita rectificarea fără întârzieri nejustificate a datelor personale incorecte sau incomplete.
- Dreptul la restricționarea prelucrării datelor: Datele cu caracter personal prelucrate de Banca pot fi restricționate temporar, la cererea Clientului, în anumite situații prevăzute de lege.
- Dreptul la ștergere („Dreptul de a fi uitat”): Persoana vizată are dreptul de a obține ștergerea datelor cu caracter personal care o privesc, în anumite situații prevăzute de lege.
- Dreptul la opoziție: Persoanele vizate au dreptul de a se opune prelucrării datelor cu caracter personal în anumite situații prevăzute de lege.
- Dreptul de a nu fi supus unei decizii automate individuale: Persoana vizată are dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automată, inclusiv crearea de profiluri.

- Dreptul la portabilitatea datelor: Posibilitatea portabilității datelor va fi analizată în funcție de specificul fiecărui caz în parte.

**Destinatarii datelor pot fi:** persoana vizată, reprezentanții legali ai persoanei vizate, împuterniciții Băncii, alți parteneri contractuali ai Băncii (ex. avocați, consultați, contabili, auditori, furnizori de servicii de încredere și/sau servicii externalizate, Direcția Generală pentru Evidența Persoanelor, Transfond), instituții de credit corespondente, persoanele juridice din Grupul ProCredit, autoritatea judecătorească, autorități publice centrale, autorități publice locale, BNR, ANAF, poliție, societăți bancare, sisteme de evidență de tipul Biroului de Credit/Centrala Riscului de Credit, sisteme de plată și de decontare interbancare, agenți de colectare a debitelor/recuperare a creanțelor, societăți de asigurare și reasigurare, organizații profesionale, organizații de cercetare a pieței.

În cazul transferurilor internaționale realizate prin intermediul SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication), datele Clientului cu caracter personal precizate în documentele de transfer pot fi accesate de către autoritățile americane (US Treasury Dept.), în scopul aplicării legislației naționale privind prevenirea spălării banilor/luptei împotriva terorismului.

În vederea respectării legislației FATCA (“The US Foreign Account Tax Compliance Act”) și CRS, în cazul în care datele cu caracter personal sau operațiunile efectuate se încadrează în criteriile de raportare stabilite de FATCA și/sau CRS, Clientul/Clientul titular de cont autorizează Banca să transmită aceste informații către autoritățile fiscale americane (IRS), respectiv către ANAF.

În scopul oferirii și executării anumitor servicii financiar-bancare solicitate de Client, al executării unui contract încheiat între Client și Bancă, al încheierii și executării unui contract între Bancă și un terț (astfel cum aceștia au fost prevăzuți în lista « Destinatarilor datelor ») în vederea executării și oferirii serviciilor financiar-bancare, precum și în scopul dezvoltării serviciilor oferite de către Bancă, aceasta va putea transfera în străinătate datele cu caracter personal către oricare dintre Destinatarii datelor. Transferul se va putea realiza inclusiv către state care nu asigură un nivel de protecție adecvat a datelor cu caracter personal. Clientul înțelege și este de acord că inițierea anumitor operațiuni specifice (de exemplu, dar fără a se limita la: ordine de plată) reprezintă consimțământul pentru transferul datelor cu caracter personal către statele respective. Statele care nu asigură un nivel de protecție adecvat sunt statele din afara Uniunii Europene/a Zonei Economico-Europene, cu excepția statelor cărora Comisia Europeană le-a recunoscut un nivel de protecție adecvat.

**Nota de informare privind Prelucrarea datelor cu caracter personal, poate fi consultată pe [www.procreditbank.ro](http://www.procreditbank.ro) (<https://www.procreditbank.ro/ro/protectia-datelor>)**

## **5. CONFIDENTIALITATEA INFORMATIILOR ȘI SECRETUL BANCAR**

### **5.1 Secretul bancar**

Banca va păstra confidențialitatea asupra tuturor faptelor, datelor și informațiilor referitoare la activitatea desfășurată, precum și asupra oricărui fapt, dată sau informație, aflate la dispoziția sa, care privesc persoana, proprietatea, activitatea, afacerea, relațiile personale sau de afaceri ale clienților ori informații referitoare la conturile clienților - solduri, rulaje, operațiuni derulate, la serviciile prestate sau la contractele încheiate cu clienții.

### **5.2 Divulgarea informațiilor bancare**

Obligația de păstrare a secretului profesional nu poate fi opusă de către reprezentanții băncii unei autorități competente în exercitarea atribuțiilor sale de supraveghere la nivel individual sau, după caz, consolidat ori subconsolidat.

Potrivit legii, informațiile de natura secretului bancar pot fi furnizate, în măsura în care acestea sunt justificate de scopul pentru care sunt cerute ori furnizate, în următoarele situații:

**a)** la solicitarea titularului de cont sau a moștenitorilor acestuia, inclusiv a reprezentanților legali și/sau statutar, ori cu acordul expres al acestora;

**b)** în cazurile în care instituția de credit justifică un interes legitim;

**c)** la solicitarea scrisă a altor autorități sau instituții ori din oficiu, dacă prin lege specială aceste autorități sau instituții sunt îndrituite, în scopul îndeplinirii atribuțiilor lor specifice, să solicite și/sau să primească astfel de informații și sunt identificate clar informațiile care pot fi furnizate de către instituțiile de credit în acest scop;

**d)** la solicitarea scrisă a soțului/soției titularului de cont, atunci când face dovada că a introdus în instanță o cerere de împărțire a bunurilor comune, sau la solicitarea instanței;

**e)** la solicitarea instanței, în scopul soluționării diferitelor cauze deduse judecătii;

**f)** la solicitarea executorului judecătoresc, în scopul realizării executării silite, pentru existența conturilor debitorilor urmăriți.

**g)** la solicitarea notarului, în cadrul procedurii succesorale notariale.

În cererea scrisă adresată băncii, trebuie să se precizeze de către persoana/autoritatea solicitantă: temeiul legal al solicitării de informații, identitatea clientului la care se referă informațiile confidențiale care se solicită, categoria informațiilor solicitate și scopul pentru care se solicită acestea.

## **6. DESCHIDEREA ȘI FUNCȚIONAREA CONTURILOR**

### **6.1 Prevederi generale privind deschiderea conturilor**

Banca poate să deschidă pentru Clienți, la și în conformitate cu solicitarea acestora, conturi de plăți, conturi de depozit, precum și orice alte tipuri de conturi pe care Banca le oferă Clienților săi. Deschiderea conturilor se face de către Bancă la solicitarea Clientului sau în baza unor convenții specifice.

Banca va verifica identitatea Clientului și/sau a oricărei alte persoane care acționează în numele și pe contul acestuia. La începerea relației de afaceri cu Banca, precum și ori de câte ori Banca solicită acest lucru pe parcursul derulării relației de afaceri, Clientul va face dovada identității sale.

Clientul - persoană fizică – în funcție de rezidența acestuia, se identifică cu un act de identitate valabil (buletin de identitate/carte de identitate/ alte documente conform legislației aplicabile).

Clientul - persoană juridică - se identifică pe baza documentelor de constituire precum și cu un extras de la Registrul Comerțului ori, după caz, din alt Registru Public (conform legislației aplicabile).

Banca nu răspunde pentru eventualele prejudicii cauzate ca urmare a necunoașterii modificărilor/completărilor survenite în datele de identificare ale Clientului.

Următoarele persoane au drept de dispoziție asupra sumelor aflate în conturi, cu respectarea legislației în vigoare, astfel:

*Pentru conturile aparținând persoanelor fizice:*

a) titularul contului/reprezentantul legal;

b) persoanele împuternicite de titular;

c) succesorii titularului care fac dovada calității de moștenitor cu certificat de moștenitor;

d) alte situații prevăzute de legislația în vigoare.

*Pentru conturile aparținând persoanelor juridice:*

a) reprezentanții legali, în baza actelor constitutive ale Clientului sau a unor mandate specifice

b) alte situații prevăzute de legislația în vigoare.

Documentele prezentate Băncii trebuie să poarte, în mod obligatoriu, semnăturile reprezentanților legali sau ale împuterniciților săi.

### **6.2 Prevederi generale privind funcționarea conturilor**

Orice operațiune (încasări, plăți, depuneri / retrageri numerar, transferuri de sume intra și interbancare, etc.) dispusă de Client/reprezentant legal/împuternicit, se efectuează conform caracteristicilor fiecărui tip de cont.

Clientul răspunde de legalitatea și realitatea tranzacțiilor de încasări și plăți ordonate de el și efectuate de către Banca în și din contul/conturile sale.

Banca furnizează serviciile sale în zilele bancare, conform programului de lucru afișat la sediile unităților teritoriale ale Băncii precum și pe website-ul Băncii. Banca are dreptul să

refuze orice operațiune ordonată de către Client, în afara termenelor stabilite de către Banca și comunicate Clientului sau în zilele nelucrătoare. Excepție de la aceasta regula fac platile instant, care sunt recepționate și procesate non-stop.

### **6.3. Persoane împuternicite pe contul titularului (altele decât titularul)**

Titularul contului poate numi unul sau mai mulți împuterniciți pe cont, care vor opera în numele acestuia.

Împuternicitul este persoana autorizată să reprezinte titularul de cont în relațiile cu Banca, desemnată de acesta la deschiderea contului sau ulterior, printr-una din următoarele modalități:

- ✓ La sediul unităților teritoriale ale Băncii, în fața salariaților Băncii, în prezența titularului de cont și a împuternicitului/împuterniciților;
- ✓ Prin intermediul aplicației de înrolare la distanță, cu identificarea video a persoanei;
- ✓ În baza unei împuterniciri întocmite în fața notarului public, de oficiile consulare ale României în străinătate sau de către o autoritate străină, caz în care se vor îndeplini formalitățile supralegalizării sau a aplicării apostilei.

Clientul are obligația de a informa în prealabil Banca despre orice restricții, limitări de competență sau condiții de angajare în ceea ce privește persoanele autorizate pe contul său. În lipsa unor astfel de informații, Banca va considera că persoanele autorizate au toate și fiecare separat drept deplin de a dispune pe cont în numele și pe seama Clientului.

Împuternicirea persoanelor autorizate pe contul Clientului se poate face atât la deschiderea contului cât și ulterior acestui moment. Împuternicitul/împuterniciții desemnat(i) de către Client va/vor fi considerat(i) ca angajând Clientul în relația cu Banca numai pentru contul la care sunt împuterniciți/mandatați în mod expres de către Client și doar în limitele Împuternicirii date de către acesta.

Banca are obligația să verifice identitatea împuternicitului desemnat de către Client în vederea derulării operațiunilor specifice în conformitate cu legislația în vigoare. Împuternicirea de reprezentare a titularului de cont se menține valabilă în relația cu Banca până la revocarea ei expresă, dată în formă scrisă de către Client, revocarea producând efecte de la data înregistrării ei în Banca.

În cazul decesului titularului de cont, împuternicirea își încetează valabilitatea de plin drept, în acest caz, încetarea valabilității mandatului producând efecte de la data prezentării la Banca a certificatului de deces al acestuia. Împuternicitul(ii) va/vor respecta prevederile CGA în toate raporturile contractuale cu Banca.

### **6.4. Decesul Clientului**

În cazul decesului Clientului, moștenitorii/împuternicitul(ii) vor prezenta Băncii certificatul de deces în copie. Contul va fi blocat de către Bancă la data prezentării certificatului de deces. În urma decesului unui Client, reprezentanții Băncii vor solicita, pentru clarificarea situației soldului contului/conturilor al căror titular a fost Clientul decedat, să li se prezinte, de către moștenitorii acestuia, documentele doveditoare pentru dreptul lor de moștenire, respectiv certificatul de moștenitor/hotărârea judecătorească/contractul de partaj succesoral sau orice alte documente necesare în acest scop. Din documentele prezentate va trebui să rezulte și modul în care se dispune împărțirea bunurilor mobile (respectiv a sumelor de bani aflate în conturile deschise de către Clientul decedat la sucursalele Băncii).

În lipsa documentelor care să prezinte modul în care se dispune împărțirea bunurilor mobile, contul va rămâne blocat, până la prezentarea acestora.

La cererea reprezentanților Băncii, orice documente redactate într-o limbă străină vor fi furnizate sub formă de traducere legalizată. Banca nu va fi ținută răspunzătoare în cazul în care, până la data prezentării certificatului de deces cu privire la Client, s-au realizat operațiuni pe contul(rile) defunctului de către Împuternicit(i).

Toate operațiunile cu privire la sumele de bani existente în contul(rile) Clientului defunct se vor realiza de către Banca în conformitate cu documentele care atestă transmiterea moștenirii și cu acordul scris al tuturor persoanelor care au calitate de moștenitori (legatari) referitor la aceste bunuri.

Raporturile contractuale între Banca și clientul defunct vor putea continua cu moștenitorii cu excepția cazului în care vreuna dintre părți solicită încetarea acestora și după achitarea de către moștenitori a oricăror sume datorate de către Clientul defunct Băncii în baza contractului (elor).

### **6.5. Conturi cu mai mulți titulari (Joint Accounts)-disponibile doar pentru Clientii persoane fizice ai Băncii**

#### ***(1) Răspundere solidară și individuală***

În cazul conturilor de tip „joint accounts”, fiecare titular este autorizat să efectueze operațiuni în mod individual, cu excepția situației în care titularii contului au decis, de comun acord, să opereze pe cont doar împreună.

Pentru obligațiile aferente conturilor având doi titulari, aceștia vor răspunde în mod solidar față de Bancă, astfel că aceasta poate, în orice moment, să ceară plata tuturor obligațiilor de la fiecare / oricare dintre titularii de cont.

#### ***(2) Dreptul de operare asupra conturilor cu doi titulari***

- *Dreptul de operare al fiecărui titular de cont*

Fiecare titular de cont poate dispune liber de sumele disponibile în conturile "joint accounts", fără intervenția concomitentă a celuilalt titular de cont și poate să încheie orice convenții referitoare la păstrarea conturilor și/sau debitarea acestora, doar

dacă titularii de cont nu au stabilit de comun acord să acționeze doar împreună asupra respectivului cont/respectivelor conturi.

- *Acordarea și încetarea dreptului de reprezentare*

Autorizarea unui terț de a opera asupra unui cont cu doi titulari poate fi acordată numai de către titularul/titularii de cont. Anularea acestei autorizări speciale de către unul dintre titularii contului duce la încetarea dreptului de reprezentare. Această revocare expresă trebuie să fie comunicată Băncii de către titularul(ii) de cont, în formă scrisă și intră în vigoare în ziua bancară următoare celei în care a fost recepționată de către Bancă.

- *Închiderea conturilor*

Fiecare titular de cont poate închide în mod individual conturile pe care le deține la Banca, chiar în lipsa celui alt titular de cont, cu excepția situației în care au decis, la deschiderea contului, că pot opera pe cont doar împreună, caz în care ambii titulari trebuie să solicite închiderea contului.

Conturile se pot închide la inițiativa Băncii, conform prevederilor prezentului document.

*Decesul unui titular de cont*

După decesul unui titular de cont, dreptul de a dispune de suma existentă în cont și de a închide contul revine titularului/titularilor de cont supraviețuitor(i), precum și moștenitorilor titularului de cont decedat, care vor prezenta Băncii certificatul de moștenitor, pentru a face dovada dreptului lor de moștenire.

## **6.6. Instrumente de debit**

### ***Folosirea formularelor de cec/ bilet la ordin emise de către Bancă***

Ulterior solicitării de către Client de instrumente de debit, Banca va verifica existența fișei specimenelor de semnatura a persoanelor autorizate să-l reprezinte în fața Băncii și să dispună operațiuni în numele și pe contul său, după caz. În situația în care aceasta nu există în evidențele Băncii, respectiv nu este actualizată în conformitate cu persoanele autorizate pe cont, Banca va solicita Clientului, ca și pre-condiție pentru emiterea instrumentelor de debit completarea și semnarea sa. Fișa specimenelor de semnătură va cuprinde cel puțin numele, prenumele și amprenta semnăturilor persoanelor autorizate pe contul Clientului, numărul contului și nivelul de semnătură. Titularul contului este responsabil în ceea ce privește efectuarea de operațiuni pe contul său în aceste condiții.

Instrumentele de debit (cecuri / bilete la ordin) pot fi întocmite numai pe formularele emise de Bancă. Banca nu onorează decontarea instrumentelor de debit scrise pe orice alte formulare.

Persoana care completează formularele aferente unor cecuri/bilete la ordin este obligată să verifice, la momentul emiterii, că acestea sunt corect completate și conțin toate datele

și informațiile necesare, potrivit legii, pentru efectuarea operațiunilor de debitare ordonate.

Formularele de cec/bilet la ordin trebuie completate în mod lizibil și trebuie manipulate cu grijă (de exemplu, să nu fie îndoite, perforate sau murdărite). Niciuna dintre informațiile înscrise pe cec/bilet la ordin nu pot fi alterate sau șterse.

În cazul în care instrumentele de debit sunt pierdute, furate sau distruse, clientul trebuie să informeze Tribunalul responsabil pentru obținerea unei hotărâri judecătorești definitive și irevocabile de anulare a acestora. Banca nu va fi ținută responsabilă în situația în care executarea unui ordin de plată, conform unui instrument aflat în una din situațiile de mai sus, are loc anterior momentului recepționării de către Bancă a hotărârii judecătorești de anulare.

Suma instrumentului de debit va fi completată atât în cifre cât și în litere, într-o formă lizibilă și care permite stabilirea cu certitudine a acesteia, în așa fel încât nimic să nu mai poată fi adăugat. În cazul în care, din vina Clientului, intervine o eroare în completarea instrumentului de debit, acesta trebuie anulat.

Clientul este obligat ca, la încetarea convenției referitoare la contul de plată sau la solicitarea expresă a Băncii, să predea imediat reprezentanților Băncii toate formularele de cec/ bilet la ordin neutilizate la acel moment..

### ***Răspunderea în privința utilizării instrumentelor de debit***

Responsabilitatea privind asigurarea completării corecte a instrumentelor de debit precum și a documentelor aferente acestora (borderouri) revine Clientului. Banca poate să nu accepte spre procesare instrumente de debit care nu îndeplinesc condițiile menționate de prevederile legale în vigoare.

De asemenea, Clientul va suporta răspunderea pentru toate consecințele și daunele suferite ca rezultat al încălcării prezentului contract cadru, sau ca rezultat al pierderii, abuzului, falsificării sau alterării cecurilor/biletelor la ordin sau formularelor aferente acestora eliberate Clientului de către Bancă. Prevederile de mai sus se aplică și în cazul în care pierderea, abuzul, falsificarea sau alterarea se produc (a) fără vreo vină directă a Clientului, și/sau (b) drept consecință a onorării de către Bancă a unui instrument de debit fals scris pe unul dintre formularele de instrumente de debit pierdute, dar nedeclarate la Tribunalul responsabil de către Client și nerecepționării de către bancă a hotărârii judecătorești definitive și irevocabile anterior decontării. Răspunderea se va aplica numai dacă aspectul exterior al instrumentului de debit falsificat sugerează că acesta este real (la metodele de plată diferite de metoda trunchierii, care implică prezentarea fizică a instrumentului), iar Banca nu a primit niciun ordin scris de oprire a instrumentului de debit.

### ***Decontarea instrumentelor de debit***

Banca va onora toate instrumentele de debit prezentate în perioada de valabilitate a acestora conform legii prin debitarea



contului de plată al titularului de cont respectiv fără obținerea prealabilă a confirmării acestuia.

Pentru instrumentele de debit emise, Clientul trebuie să asigure disponibilul în contul de plată în LEI începând cu data emiterii - pentru cecuri - respectiv, începând cu data scadenței – pentru biletele la ordin și cambii - conform prevederilor legale în vigoare.

Ca regulă specială, în cazul înregistrării la plată a mai multor tipuri de instrumente de debit cu privire la același Client, cecurile au prioritate la plata față de biletele la ordin.

Clientul are posibilitatea ca, la prezentarea instrumentelor de debit, să opteze pentru o modalitate alternativă de procesare a plăților, în cazul în care Banca stabilește că starea acestora nu este în conformitate cu cerințele specifice aplicării procedurii de trunchiere, cu acceptarea condițiilor specifice metodei alternative.

## **6.7. Operațiuni cu numerar**

**Clientul înțelege și acceptă că Procredit Bank este o instituție bancară care a adoptat conceptul NON CASH, și în acest sens clienții săi sunt încurajați să folosească canale alternative în vederea minimizării tranzacțiilor cu numerar. Cu toate acestea, Clientul acceptă că Procredit Bank oferă posibilitatea efectuării tranzacțiilor cu numerar exclusiv prin intermediul terminalelor bancare, respectiv prin serviciul de cash collection (transport numerar) pus la dispoziție.**

În cazul retragerilor de numerar, Clientul are obligația de a verifica suma primită. Banca nu răspunde pentru eventualele nereguli reclamate ulterior de către clienții care nu au verificat banii în momentul primirii lor.

Pentru retragerile de numerar mai mari de 25.000 Lei (echivalent EURO), Clientul are obligația de a transmite Băncii o notificare în acest sens, cu 2 zile lucrătoare anterior datei la care intenționează să efectueze retragerea de numerar respectivă.

Totodată, în conformitate cu prevederile legale în materie de prevenire și combatere a spălării banilor/finanțării terorismului, Banca poate:

- solicita Clientului prezentarea informației/documentației privind destinația și utilizarea numerarului, pentru retrageri de numerar în sume ce depășesc 10.000 EUR (echivalent), inclusiv realizate prin mai multe operațiuni;
- solicita Clientului prezentarea informației/documentației privind sursa fondurilor, pentru depuneri de numerar, în sume ce depășesc 10.000 EUR (echivalent), inclusiv realizate prin mai multe operațiuni.

Orice bancnotă constatată sau suspectă a fi falsă prezentată la Banca va fi reținută pe bază de proces-verbal și ulterior predată organelor abilitate să efectueze cercetări, potrivit legii.

Clienții care prezintă bancnote uzate, conform reglementărilor Băncii Naționale a României, vor fi comisionați conform listei de prețuri în vigoare a Băncii.

## **6.8 Operațiuni cu cardul**

Cardul ProCredit este un card internațional de debit/credit emis în Lei sau Euro sub sigla Visa.

Moneda de decontare este moneda utilizată pentru tranzacțiile internaționale, deoarece Banca nu tranzacționează toate tipurile de monedă (în cazul cardurilor Visa, moneda de decontare este Euro).

Pentru operațiunile efectuate în străinătate cu cardul Visa emis pe un cont de plată în Lei, Banca debitează contul de plată al posesorului de card în Lei, utilizând moneda de referință EUR, după cum urmează:

- Schimbul valutar între moneda în care se efectuează tranzacția și valuta de referință (Euro) se efectuează automat de către VISA International, la paritatea oficială între valuta în care s-a efectuat tranzacția și valuta de referință (Euro);
- Pentru debitarea în Lei a contului de plată al posesorului de card, Banca utilizează cursul său intern de cumpărare Euro/vânzare Lei.

În vederea asigurării transparenței comisioanelor totale de conversie monetară, pentru tranzacțiile efectuate pe teritoriul Uniunii Europene (UE) de către titularul de card - fie în Euro, fie într-o monedă națională a unui stat membru UE, diferită de Euro - care implică un serviciu de conversie monetară, ProCredit Bank publică pe website-ul său [www.procreditbank.ro](http://www.procreditbank.ro), variația procentuală (“adaosul”), calculat prin raportarea costurilor totale aferente tranzacției percepute de Banca – costuri reprezentate exclusiv de cursul ProCredit Bank aplicabil Clientului la decontarea tranzacției - față de cele mai recente rate de schimb valutar de referință euro publicate de Banca Centrală Europeană (BCE). BCE publică rate de referință ale Euro pentru monedele oficiale ale statelor membre UE și pentru cele mai tranzacționate monede non UE.

În situația în care titularul cardului efectuează o tranzacție cu cardul în străinătate într-o monedă diferită de cea a cardului, acesta va fi informat de către bancă prin transmiterea în timp real a unui mesaj SMS, pe numărul de telefon înregistrat în evidențele Băncii, cu privire la următoarele:

- Cursul de schimb utilizat pentru realizarea conversiei dintre moneda contului pe care este atașat cardul și moneda tranzacției, valabil la momentul autorizării tranzacției respective;
- Suma în moneda contului la care este atașat cardul, la momentul autorizării tranzacției.

Variațiile cursului de schimb valutar pot genera discrepanțe între suma autorizată pe cont și suma decontată efectiv.

Pentru operațiunile efectuate în străinătate cu cardul VISA emis pe un cont de plată de Euro, Banca debitează contul de plată al posesorului de card în Euro, după cum urmează:

- Schimbul valutar între moneda în care se efectuează tranzacția și valuta de referință (Euro) se efectuează automat de către VISA International, la paritatea oficială între valuta în care s-a efectuat tranzacția și valuta de referință (Euro);
- Pentru tranzacții efectuate în Euro se va debita contul de plată în Euro al posesorului de card;
- Pentru operațiunile în Lei efectuate pe teritoriul României cu cardul VISA emis pe un cont de plată denominat în Euro, Banca debitează contul de plată al posesorului de card în Euro, la cursul comercial al Băncii, de vânzare, Euro/cumpărare Lei.

Cursul de schimb utilizat în decontare/debitarea tranzacțiilor:

- La data inițierii tranzacției cursul utilizat la blocarea sumei este cursul VISA (disponibil pe site-ul VISA) la care se adaugă un comision de 2% din sumă;
- Debitarea efectivă a contului cu suma tranzacției (la decontare) se efectuează la cursul comercial al Băncii valabil la data debitării.

Aprobarea tranzacțiilor de depunere/retragere efectuate cu cardul la terminalele Băncii se face în timp real.

Aprobarea tranzacțiilor de retragere efectuate cu cardul la terminalele altor bănci/la POS/online presupune rezervarea imediată a sumei aferente tranzacției pe contul pe care este emis cardul.

Debitarea contului pe care este emis cardul cu suma aferentă tranzacției realizată la terminalul altei bănci la POS/online se operează în momentul primirii fișierului de decontare cu tranzacția respectivă de la VISA. Înregistrarea operațiunii se face cu data la care Banca a primit tranzacția spre decontare. Dacă tranzacția este efectuată în altă monedă decât cea a contului, se va face conversia sumelor din valuta de decontare în moneda contului de card.

### **Contestații ale tranzacțiilor cu cardul**

Titularul de cont / reprezentantul legal are dreptul de a contesta atât tranzacțiile proprii (nerecunoscute din extrasul de cont în urma debitării), cât și tranzacțiile utilizatorilor de card pe contul respectiv.

Utilizatorul de card, care nu este și titularul contului respectiv, are dreptul de a contesta doar tranzacțiile proprii (nerecunoscute pe extrasul de cont în urma debitării).

Titularul de cont / reprezentantul legal / împuternicitul pe contul titularului are dreptul să solicite băncii anularea cardului unui utilizator de card atașat pe contul său.

### **6.9. Dobânzi, comisioane, speze**

#### **(1) Comisioanele practicate de Bancă aferente serviciilor de plată și modificarea acestora.**

Banca percepe comisioane pentru serviciile prestate și pentru operațiunile efectuate conform instrucțiunilor Clientului. Comisioanele, spezele și alte costuri sunt stabilite de Banca și comunicate în cuprinsul Listei de Prețuri în vigoare. Dacă un Client utilizează un serviciu (menționat în Lista de Prețuri) pentru care nu s-a încheiat niciun contract specific între părți, i se vor aplica comisioanele arătate în Lista de Prețuri valabilă la acea dată.

Pentru serviciile auxiliare (orice alte servicii în afara produselor/serviciilor bancare oferite Clientilor), Banca va percepe comisioane la care se va aplica TVA-ul aferent, conform legislației în materie în vigoare. Comisioanele, spezele și alte costuri datorate de către Client Băncii, urmează a fi achitate de către acesta cel mai târziu la momentul încetării relației de afaceri între cele două părți și al închiderii contului/conturilor Clientului respectiv.

Comisioanele pentru servicii pe care Clientul, în contextul derulării relației de afaceri, le folosește în mod tipic într-o anumită perioadă (de exemplu, un cont de plată) pot fi modificate în mod rezonabil de către Banca, având în vedere o justificare reală privind costurile efective ale Băncii.

Modificarea Listei de prețuri a Băncii va fi notificată Clientilor cu 2 luni înainte de data intrării sale în vigoare în scris sau prin intermediul unui suport durabil. Lipsa răspunsului din partea Clientului astfel notificat echivalează cu acceptul tacit al modificărilor, astfel cum i-au fost ele aduse la cunoștință.

Modificările Listei de prețuri a Băncii în situația în care sunt mai avantajoase pentru clienți sunt aduse la cunoștință prin afișare pe website-ul Băncii, respectiv în cuprinsul Listei de Prețuri disponibile în sucursalele Băncii.

#### **(2) Dobânda aferentă serviciilor de plată. Calculul Dobânzii. Modificarea dobânzii. Valute și cursul de schimb.**

În derularea relațiilor sale de afaceri, Banca va utiliza propriile sale cursuri de schimb și propriile sale rate de dobândă, cotate pentru ziua în care are loc debitarea/creditarea contului Clientului. Cursurile de schimb ale Băncii sunt comunicate Clientului prin afișare în unitățile teritoriale ale Băncii, precum și pe website-ul acesteia.

Dobânzile practicate de Banca pentru produsele și serviciile bancare sunt afișate în sediile unităților teritoriale ale Băncii, pe website-ul Băncii, precum și specificate în contractele încheiate cu Clientii la momentul deschiderii contului a cărui caracteristică implică acordarea de dobândă.

Dobânda datorată Clientului de către Bancă, aferentă produselor de economisire, se calculează după următoarea formulă:

$$D = S \times T / 365 \times r$$

D - dobânda acumulată

S- suma pentru care se constituie depozitul/suma disponibilă în cont

T- perioada de calcul, exprimata in zile

r- rata dobânzii, exprimată ca procent anual

Banca va calcula, va reține și va plăti impozitul pe dobândă aferent conturilor Clientului în conformitate cu prevederile legale aplicabile.

Modificările ratei dobânzii sau ale cursului de schimb folosit în cadrul operațiunilor de plată sunt introduse și calculate într-un mod neutru, care să nu facă discriminări între utilizatorii serviciilor de plată. Cu toate acestea, pentru sume situate peste un anumit plafon, Banca poate decide acordarea unui curs preferențial sau a unei dobânzi preferențiale, fără a aduce atingere drepturilor celorlalți clienți.

Modificarea ratei dobânzii sau a cursului de schimb se aplică imediat și fără notificare scrisă dacă acestea sunt mai avantajoase pentru clienți iar, în caz contrar, modificările vor fi comunicate clienților cu 2 luni înainte de data intrării în vigoare, în scris sau pe suport durabil. Lipsa răspunsului din partea clientului astfel notificat echivalează cu acceptul tacit al modificărilor, astfel cum i-au fost ele aduse la cunoștință. Aceste modificări sunt aduse la cunoștința clientului prin afișare pe website-ul Băncii.

## **6.10 Prevederi generale referitoare la efectuarea operațiunilor bancare**

### **6.10.1 Angajarea răspunderii Băncii – principii de bază**

Banca va efectua orice operațiune ordonată de Client numai în condițiile în care acesta depune/transmite Băncii, în vederea derulării operațiunilor bancare, documente lizibile, fără corecții sau tăieturi, semnate, pe un suport care să asigure păstrarea semnăturii (respectiv a ștampilei, dacă este cazul) pe o perioadă nelimitată de timp și imposibilitatea ștergerii acesteia fără deteriorarea documentului. Banca va fi îndreptățită să refuze înregistrarea și/sau procesarea documentelor care nu respectă condițiile anterior menționate. Clientul care depune la Banca un astfel de document și care, deși i s-a pus în vedere de către reprezentantul Băncii îndeplinirea condițiilor anterior precizate, refuză să facă acest lucru, va fi responsabil în totalitate pentru orice pagube/pierderi rezultate dintr-un asemenea refuz al Băncii.

Clientul înțelege și acceptă că efectuarea tranzacțiilor se va face în exclusivitate prin intermediul aplicațiilor de Internet Banking/Mobile Banking sau prin intermediul altor aplicații de plată la distanță. Banca va executa orice operațiune ordonată de Client prin intermediul aplicațiilor de Internet Banking și Mobile Banking în care acesta se înregistrează pe baza procedurii de autentificare strictă.

În cazul producerii unui incident și identificat, în mod excepțional, clienții pot ordona plăți prin intermediul serviciului Call Center. Identificarea clienților ordonatori se va face în conformitate cu normele interne.

Orice modificare a specimenului de semnătură al titularului contului/reprezentantului legal/împuternicitului va fi realizată de către Banca prin înlocuirea celui inițial, la solicitarea expresă a Clientului. Până la data modificării efective a fișei specimenului de semnături, în sensul celor ordonate de către Client, singurele semnături recunoscute de către Banca sunt cele existente în evidențele Bancii.

Titularul de cont își asumă întreaga responsabilitate în ceea ce privește efectuarea de operațiuni în contul său de către persoanele autorizate.

O operațiune de plată este considerată autorizată dacă plătitorul și-a exprimat consimțământul pentru efectuarea operațiunii respective. Consimțământul trebuie să fie dat în forma convenită între părți:

- Prin semnarea chitanței care atestă efectuarea operațiunii, prin semnarea formularelor de ordin de plată națională sau Dispoziție de Plată Externă,
- Prin introducerea numelui de utilizator, a parolei și prin aprobarea tranzacției prin aplicația Mobile Sign, în cazul operațiunilor de plată inițiate prin intermediul aplicației de Internet Banking sau Mobile Banking,
- Prin introducerea PIN-ului și/sau a semnăturii pe chitanța de tranzacție ca urmare a utilizării cardului. În cazul efectuării de operațiuni de plată cu cardul, care nu presupun introducerea codului PIN sau semnarea chitanței de tranzacție, simpla utilizare a cardului de către deținătorul acestuia se poate constitui ca și consimțământ.

În absența unui consimțământ exprimat în una din formele mai sus menționate, operațiunea de plată este considerată neautorizată. Clientul își poate retrage consimțământul oricând, dar nu mai târziu de momentul irevocabilității, așa cum a fost el mai sus definit.

Banca își rezervă dreptul de a executa instrucțiunile de plată ale Clientului/în legătură cu contul Clientului în ordinea înregistrării lor la plată pe contul acestuia precum și în următoarele condiții:

- Soldul contului acoperă integral contravaloarea fiecărei operațiuni solicitate cât și comisioanele de operare datorate Băncii și evidențiate în Lista de Prețuri în vigoare;
- Contul/conturile clientului nu este (sunt) indisponibilizat(e) în baza unei hotărâri judecătorești definitive și executorii/titlu executoriu/alte dispoziții emise de autorități competente;
- Operațiunile ordonate îndeplinesc toate cerințele legale/prevăzute de CGA referitoare la completitudine și corectitudine.

Răspunderea Băncii față de Client, pentru operațiunile neautorizate: În cazul unei operațiuni de plată neautorizate, Banca are obligația să ramburseze de îndată Clientului suma aferentă operațiunii respective și, numai unde este cazul să readucă respectivul cont de plăți debitat în situația în care s-ar fi aflat dacă operațiunea nu ar fi fost efectuată, prin completarea cu sumele convenite Clientului, fără a fi posibile altfel de compensații suplimentare (de exemplu: conturi purtătoare de dobânzi). De asemenea, în cazul închiderii unui cont de depozit din eroarea Băncii, se va proceda la corectarea erorii fără a afecta drepturile Clientului și fără ca acesta să suporte un cost suplimentar.

Răspunderea Băncii nu va fi angajată în cazul unor operațiuni de plată neautorizate care rezultă din utilizarea unui instrument de plată pierdut ori furat, sau în cazul în care Clientul nu a păstrat în siguranță elementele de securitate personalizate, respectiv – credențialele de autentificare în aplicațiile Băncii, PIN.

#### 6.10.2 Prevederi referitoare la operațiuni de plată și încasare

Banca poate refuza executarea unei operațiuni bancare (transfer de fonduri) și poate adopta orice măsură care se impune, inclusiv anularea sau blocarea instrumentului de plată, în cazul în care Banca consideră că:

- ✓ Nu au fost respectate prevederile CGA, inclusiv dar fără a se limita la completarea instrucțiunii de transfer de fonduri cu elementele necesare executării acestuia, asigurarea disponibilului în cont etc.;
- ✓ Operațiunea de transfer de fonduri ar putea să încalce unele prevederi legale;
- ✓ Clientul refuză să prezinte documente justificative solicitate expres de către Bancă;
- ✓ Clientul dispune efectuarea unei plăți către o entitate supusă sancțiunilor internaționale.

O instrucțiune de transfer de fonduri a cărei executare a fost refuzată se consideră că nu a fost primită de către Bancă.

Pentru îndeplinirea cerințelor de prudențialitate și prevenirea fraudelor, spălării banilor, finanțării terorismului sau evaziunii fiscale, în cazul platilor instant, Banca își rezervă dreptul de a suspenda, întârzia sau refuza executarea acestora în următoarele situații, dar fără a se limita la acestea:

- Existența unor suspiciuni rezonabile privind securitatea contului clientului sau tranzacției;
- Aplicarea, conform legislației în vigoare, a măsurilor de cunoaștere a clienței și a celor privind prevenirea spălării banilor și a finanțării terorismului, a prevenirii și combaterii fraudelor și a oricărui alte fapte prevăzute de legea penală;
- Neîndeplinirea condițiilor tehnice necesare procesării plății instant, erori operationale sau utilizarea necorespunzătoare a serviciului;

În orice alte situații legitime care determină afectarea intereselor Băncii.

#### (a) Efectuarea plăților și încasărilor în/din zona UE

**a.1. Decontarea plăților în zona UE**, ordonate de către client, operațiunile vor fi efectuate de către Banca din conturile de plată ale acestuia. Plățile respective se decontează prin/de către bănci corespondente, inclusiv Banca Națională a României, cu excepția cazului în care Banca le execută în întregime în interiorul organizației proprii. În aceste situații, responsabilitatea Băncii constă în selecționarea atentă a băncilor corespondente și în transmiterea corectă a ordinelor de plată în limitele informațiilor furnizate de către client și cu respectarea termenelor de executare.

A) Pentru plățile efectuate de Bancă în zona UE:

- Operațiunea de plată este considerată corect executată în ceea ce privește beneficiarul plății în situația în care codul unic de identificare utilizat în efectuarea plății este identic cu cel furnizat de client;
- În cazul în care clientul furnizează băncii un cod unic de identificare al contului beneficiarului (codul IBAN) sau alte informații minime obligatorii incorecte, Banca nu va fi ținută responsabilă pentru executarea defectuoasă sau pentru neexecutarea operațiunii de plată. În această situație, însă, Banca va depune eforturi rezonabile pentru recuperarea sumelor implicate în operațiunea de plată executată defectuos, în schimbul unui comision de recuperare existent în Lista de prețuri a băncii în vigoare la data respectivă, fără însă a fi obligată față de client în acest sens.

Informațiile minime obligatorii pe care trebuie să le furnizeze clientul băncii pentru executarea corectă a unei plăți în zona UE sunt următoarele:

- Numărul de cont în format IBAN care va fi debitat în vederea efectuării plății.
- Suma care face obiectul plății și moneda.
- Denumirea completă a beneficiarului.
- Numărul de cont al beneficiarului în format IBAN.
- Codul SWIFT (BIC) și denumirea băncii beneficiarului. Adresa beneficiarului sau a băncii beneficiarului este opțională în cazul plăților internaționale în zona UE.
- Opțiunea de comisionare a plății, obligatoriu SHA, pentru plățile internaționale.
- Detaliile plății.

Aceste informații minime obligatorii (conform legislației în vigoare) se completează, după caz, cu numărul din Registrul Datoriei Private Externe, în cazul tranzacțiilor efectuate de un client rezident către un nerezident.

Banca va verifica existența informațiilor minime obligatorii, fără a verifica caracterul corect și complet al acestora.

În cazul în care moneda în care este deschis contul ce urmează să fie debitat este diferită de moneda în care se ordonă



transferul, Banca va efectua schimbul sumei de plată folosind cursul de schimb de referință al Băncii valabil în momentul efectuării plății.

Banca, precum și toate băncile corespondente intermediare, vor transfera întreaga sumă a operațiunii de plată fără a percepe niciun comision din aceasta. Platitorul suportă toate comisioanele Băncii, așa cum sunt evidențiate în Lista de prețuri în vigoare, iar beneficiarul va suporta comisioanele băncii lui.

În cazul realizării unei tranzacții eronate sau a nerealizării acesteia din cauza furnizării unor informații eronate de către Client, Banca va efectua, cu acordul expres al Clientului, demersuri rezonabile în vederea corectei identificări a beneficiarului plății, respectiv pentru recuperarea fondurilor, contra unui comision, prevăzut în Lista de prețuri în vigoare, care va fi suportat de către Clientul platitor.

Data valutei la care se face debitarea contului Clientului nu va fi anterioară momentului în care suma care face obiectul plății este debitată din contul respectiv.

#### **a.2. Încasări efectuate în zona UE**

În cazul încasărilor efectuate de Banca în zona UE, Banca este responsabilă cu executarea tranzacțiilor în baza codului unic de identificare indicat în instrucțiunea de plata. În situația în care codul unic este invalid, Banca va returna fondurile, responsabilitatea ei limitându-se la restituirea corectă a acestora.

Dacă beneficiarul plății nu deține un cont în moneda în care s-a făcut plata sau dacă moneda transferului este diferită de cea în care este deschis contul clientului indicat în instrucțiunea de plata, Banca este autorizată să efectueze schimbul valutar la cursul de schimb de referință și să crediteze contul acestuia cu suma obținută în urma conversiei. Pentru aceasta, se va utiliza cursul de schimb de referință al Băncii la momentul creditării contului Clientului. Clientul este informat despre cursul de schimb de referință al Băncii pentru tranzacția respectivă accesând website-ul Băncii sau consultând lista cursurilor de schimb afișată în sucursalele Băncii. Banca își îndeplinește obligația prin creditarea contului Clientului indicat prin codul IBAN specificat în instrucțiunea de plată.

Banca pune la dispoziția Clientului, creditând contul de plată al acestuia, indicat în instrucțiunea de plata, suma încasată în ziua primirii, cu excepția cazului în care acest lucru este interzis prin alte prevederi legislative relevante. Ulterior, Banca se asigură că data valutei aferentă creditării contului Clientului nu este ulterioară zilei lucrătoare în care suma care face obiectul operațiunii este creditată în contul Băncii. Sumele primite de Banca după încheierea orelor de program vor fi puse la dispoziția Clientului în următoarea zi lucrătoare, respectând același principiu al datei valutei creditării contului Clientului. În cazul sumelor primite în zilele nelucrătoare și în zilele declarate sărbători naționale, Banca va credita contul Clientului

în următoarea zi lucrătoare, cu data valutei egală cu ziua lucrătoare curentă.

#### **(b) Efectuarea platilor si incasarilor in/din zona non- UE**

##### **b.1. Plăți efectuate în zona non-UE**

În situația în care un ordin emis de către Client necesită să fie executat printr-o bancă corespondentă (terță), pentru a fi dus la îndeplinire, Banca îl va transmite băncii corespondente în nume propriu (ordin transferat unui terț). În astfel de cazuri, responsabilitatea Băncii se va limita la selecționarea atentă și la instruirea corectă a băncii corespondente.

Informațiile minime obligatorii care trebuie furnizate Băncii de către Client în vederea executării corecte a unei plăți în zona non-UE sunt:

- numărul de cont în format IBAN care va fi debitat în vederea efectuării plății,
- suma care face obiectul plății și moneda;
- denumirea completă și adresa completă a beneficiarului;
- numărul de cont al beneficiarului;
- denumirea băncii beneficiarului și adresa acesteia;
- Codul SWIFT (BIC) al băncii beneficiarului sau numărul de rutare (routing number) (număr din nouă cifre care identifică o anumită bancă într-o tranzacție financiară);
- opțiunea de comisionare a plății: OUR, SHA, BEN;
- detaliile de plată.

Aceste informații minime obligatorii (conform legislației în vigoare) se completează, după caz, cu numărul din Registrul Datoriei Private Externe, în cazul tranzacțiilor efectuate de un Client rezident către un nerezident.

Banca va verifica existența informațiilor minime obligatorii, fără a verifica caracterul corect și complet al acestora.

În cazul în care Clientul furnizează Băncii una sau mai multe din informațiile minime obligatorii incorecte, Banca nu va fi ținută responsabilă pentru executarea defectuoasă sau pentru neexecutarea operațiunii de plată. În această situație, însă, Banca va depune eforturi rezonabile pentru recuperarea sumelor implicate în operațiunea de plată executată defectuos, în schimbul unui comision de recuperare existent în Lista de prețuri a Băncii în vigoare la data respectivă, fără însă a fi obligată către Client în acest sens.

În cazul în care moneda în care este deschis contul ce urmează a fi debitat este diferită de moneda în care se ordonă transferul, Banca va efectua schimbul sumei de plată folosind cursul de schimb de referință al Băncii valabil în momentul efectuării plății.

##### **b.2. Încasări efectuate din zona non-UE**

În cazul în care nu există corespondență între denumirea beneficiarului și codul unic de identificare al acestuia sau numărul de cont al acestuia, Banca va efectua investigații pentru identificarea corectă a Clientului beneficiar. Dacă informațiile corecte despre beneficiar nu pot fi obținute în termen de 5 zile lucrătoare de la inițierea investigației, atunci Banca va returna fondurile primite. În acest caz, responsabilitatea Băncii se limitează la depunerea eforturilor rezonabile pentru identificarea beneficiarului incasării, precum și la returnarea corectă a fondurilor, dacă identificarea acestuia nu este posibilă.

În situația în care beneficiarul plății nu deține cont în moneda în care s-a făcut plata, sau în situația în care moneda transferului este diferită de moneda în care este deschis contul clientului indicat în instrucțiunea de plată, banca este autorizată să efectueze schimbul valutar, la cursul de schimb de referință, și să crediteze contul acestuia cu suma astfel obținută, după conversie. Pentru efectuarea schimbului valutar, se va utiliza cursul de schimb de referință al Băncii de la momentul creditării contului Clientului. Clientul ia la cunoștință de cursul de schimb non-cash al Băncii pentru tranzacția respectivă, accesând website-ul Băncii.

Banca se va descărca de obligația sa prin creditarea contului Clientului indicat prin codul IBAN specificat în instrucțiunea de plată. Clientul este de acord ca Banca să perceapă din suma transferată comisionul său de incasare, descris în Lista de prețuri în vigoare.

Banca pune la dispoziția Clientului, creditând contul de plată al acestuia, în ziua primirii, suma încasată dacă acest lucru nu este interzis prin alte prevederi legislative relevante. Ulterior, Banca se va asigura că data valutei aferentă creditării contului Clientului nu este ulterioară zilei lucrătoare în care suma ce face obiectul operațiunii este creditată în contul Băncii. Sumele primite de Banca după încheierea orelor de program vor fi puse la dispoziția Clientului în următoarea zi lucrătoare, respectând același principiu la data valutei creditării contului Clientului descris mai sus. În cazul sumelor primite în zilele nelucrătoare și în zilele decretate sărbători naționale, Banca va credita contului Clientului în următoarea zi lucrătoare, cu data valutei = ziua lucrătoare curentă.

### **(c) Efectuarea plăților și încasărilor în zona unică de plăți în euro „SEPA”**

**c.1 Decontarea plăților în zona unică de plăți în euro „SEPA”,** ordonate de către client, se va opera de către Bancă din conturile de plată ale acestuia. Pentru plățile efectuate de Bancă în zona unică de plăți în euro:

- Operațiunea de plată este considerată ca fiind corect executată în ceea ce privește beneficiarul plății în situația în care codul IBAN, fără specificarea suplimentară a BIC-ului, utilizat în efectuarea plății este identic cu cel furnizat de Client.
- În cazul în care Clientul furnizează băncii un cod IBAN incorect pentru beneficiarul plății, Banca nu va

fi ținută răspunzătoare pentru executarea defectuoasă sau pentru neexecutarea operațiunii de plată.

Informațiile minime obligatorii care trebuie furnizate Băncii de către Client în vederea executării corecte a unei plăți în Zona Unică de Plăți în Euro sunt:

- Numărul de cont în format IBAN care va fi debitat în vederea efectuării plății
- Suma care face obiectul plății și moneda
- Denumirea completă a beneficiarului
- Numărul de cont al beneficiarului în format IBAN
- Detaliile plății.

Banca va verifica existența informațiilor minime obligatorii, fara a verifica caracterul corect și complet al acestora.

Opțiunea de comisionare este obligatoriu SHA.

În cazul în care moneda în care este deschis contul ce urmează a fi debitat este diferită de moneda în care se ordonă transferul, respectiv euro, Banca va efectua schimbul sumei de plată folosind cursul de schimb de referință al Băncii valabil în momentul efectuării plății.

În cazul în care Clientul furnizează Băncii una sau mai multe din informațiile minime obligatorii incorecte, Banca nu va fi ținută răspunzătoare pentru executarea defectuoasă sau pentru neexecutarea operațiunii de plată. În această situație însă, Banca va depune eforturi rezonabile pentru recuperarea sumelor implicate în operațiunea de plată executată defectuos, în schimbul unui comision de recuperare existent în Lista de prețuri a băncii în vigoare la data respectivă, fără însă a fi obligată față de Client în acest sens.

Banca va transfera întreaga sumă a operațiunii de plată fără a percepe niciun comision din aceasta. Platitorul suportă toate comisioanele Băncii, așa cum sunt evidențiate în Lista de prețuri în vigoare, iar beneficiarul va suporta comisioanele băncii lui.

Data valutei la care se face debitarea contului Clientului nu va fi anterioară momentului în care suma care face obiectul plății este debitată din contul respectiv.

### **c.2. Încasări efectuate în zona unică de plăți în euro „SEPA”**

În cazul încasărilor efectuate de Banca în zona UE, Banca este responsabilă cu executarea tranzacțiilor în baza numărului internațional de cont bancar (IBAN) indicat în instrucțiunea de plată, iar în cazul transmiterii unui număr internațional de cont bancar (IBAN) invalid, Banca va returna fondurile. În acest caz, răspunderea Băncii se limitează la returnarea corectă a fondurilor.

În situația în care beneficiarul plății nu deține cont în moneda în care s-a făcut plata, respectiv euro, sau în situația în care moneda transferului, respectiv euro, este diferită de moneda în care este deschis contul clientului indicat în instrucțiunea de plată, Banca este autorizată să efectueze schimbul valutar la cursul său de schimb de referință și să crediteze contul acestuia

cu suma astfel obținută, după conversie. În acest sens, pentru efectuarea schimbului valutar, se va utiliza cursul de schimb de referință al Băncii de la momentul creditării contului Clientului. Clientul ia la cunoștință de cursul de schimb de referință al Băncii pentru tranzacția respectivă, accesând pagina de internet a Băncii. Banca se va descărca de obligația sa prin creditarea contului Clientului indicat prin codul IBAN specificat în instrucțiunea de plată.

Clientul este de acord ca Banca să perceapă din contul de plata al Clientului comisionul său de încasare, descris în Lista de prețuri în vigoare.

Banca pune la dispoziția Clientului, creditând contul de plată al acestuia, în ziua primirii, suma încasată, dacă acest lucru nu este interzis prin alte prevederi legislative relevante. Ulterior, Banca se va asigura că data valutei aferentă creditării contului Clientului nu este ulterioară zilei lucrătoare în care suma ce face obiectul operațiunii este creditată în contul Băncii. Sumele primite de Banca după încheierea orelor de program vor fi puse la dispoziția Clientului în următoarea zi lucrătoare, respectând același principiu la data valutei creditării contului Clientului descris mai sus. În cazul sumelor primite în zilele nelucrătoare și în zilele decretate sărbători naționale, Banca va credita contului Clientului în următoarea zi lucrătoare, cu data valutei = cu ziua lucrătoare curentă.

#### **(d) Corectitudinea informațiilor aferente tranzacțiilor**

Toate operațiunile ordonate de Client trebuie efectuate pe baza formularelor emise de Bancă și trebuie să indice în mod clar conținutul tranzacției precum și toate elementele obligatorii (potrivit legii), menționate mai sus, necesare corectei efectuării a respectivei tranzacții.

Banca va verifica completitudinea informațiilor cuprinse în ordinul formulat de către Client, în special în ceea ce privește existența codului unic de identificare/ numărului de cont al beneficiarului plății. Toate deficiențele rezultate din modul de completare a formularelor de către Client pot necesita clarificări suplimentare, care pot produce întârzieri, în privința primirii și executării operațiunilor de plată din partea Băncii, Clientul asumându-și responsabilitatea pentru orice consecințe derivând din astfel de întârzieri. Pentru plățile în zona UE, în cazul în care Clientul nu furnizează codul BIC al băncii beneficiarului, la cererea acestuia, Banca va depune eforturi rezonabile pentru obținerea de informații privind acest cod, din diverse surse.

#### **(e) Executarea în regim de urgență a unui ordin de transfer al Clientului**

La solicitarea, în formă scrisă, expresă, a Clientului, pentru executarea în regim de urgență a unui ordin de transfer, Banca va onora dispoziția Clientului cu respectarea limitelor de timp (intervale orare de procesare) în conformitate cu programul de lucru al acesteia.

#### **Operațiuni inverse și corecții realizate de Bancă**

Banca va credita conturile Clienților în conformitate cu instrucțiunile primite.

Banca nu va putea fi ținută responsabilă pentru prejudiciile produse ca urmare a creditării contului Clientului, ca urmare a instrucțiunilor eronate primite.

Operațiunile efectuate în mod eronat, în sensul creditării contului Clientului cu sume de bani nedatorate, dintr-o eroare a Băncii, pot fi corectate de Bancă printr-o operațiune inversă, respectiv de debitarea contului/conturilor implicate în operațiunea eronată efectuată. În acest caz, Clientul nu va putea ridica niciun fel de obiecții față de operațiunea de corecție a tranzacției eronate, în temeiul faptului că operațiunea de creditare a contului cu suma aferentă corecției a fost inițial efectuată nejustificat/eronat. Dacă nu există disponibil suficient în contul Clientului pentru efectuarea operațiunii inverse descrise mai sus în vederea recuperării de către Bancă a valorii creditate eronat, Banca îl va notifica pe Client în scris. Obligația clientului este de a returna suma datorată Băncii în maxim 5 (cinci) zile bancare de la data notificării, în caz contrar Banca va percepe în sarcina Clientului o penalitate de 0.5% pe zi de întârziere, din suma datorată, calculată pe o perioadă maximă de 90 (nouăzeci) de zile calendaristice de la data scadenței. În cazul în care, în acest interval de timp, Clientul nu va returna Băncii sumele cu care s-a îmbogățit fără justă cauză, Banca își rezervă dreptul de a se adresa instanței judecătorești competente, potrivit legii, în vederea recuperării sumei respective.

Operațiuni de plată executate incorect: Banca va corecta o operațiune de plată în situația în care Clientul semnalează, fără întârziere nejustificată, dar nu mai târziu de 13 (treisprezece) luni de la data debitării contului sau, faptul că o operațiune a fost neautorizată sau executată incorect.

#### **(f) Executarea încasarilor naționale**

În cazul încasărilor în moneda națională RON, Banca este responsabilă de creditarea contului în concordanță cu codul unic de identificare (IBAN) indicat în instrucțiunea de plată, iar în cazul transmiterii unui IBAN invalid, Banca va returna fondurile. Se considera IBAN invalid inclusiv un IBAN care aparține beneficiarului dar este deschis în alta monedă decât RON. În acest caz, răspunderea Băncii se limitează la returnarea corectă a fondurilor.

#### **6.10.3 Executarea anumitor operațiuni fără acordul Clientului**

Banca este autorizată să opereze în conturile Clientului, fără acordul acestuia în următoarele situații:

- Rambursarea oricăror creanțe, restante sau curente, datorate Băncii, din orice conturi, în lei sau în valută, deținute de Client la Bancă;

- Încasarea comisioanelor, spezelor și oricărui alte costuri aferente operațiunilor bancare efectuate în numele și pe seama Clientului;
- Prejudicierea Băncii, prin nerespectarea actelor normative/regulamentelor privind instrumentele de plată și titlurile de credit, și a oricărui prevederi contractuale din contracte speciale încheiate între Bancă și Client. Clientul autorizează Banca să debiteze automat sumele aflate în orice cont al său până la recuperarea integrală a prejudiciului produs;
- Indisponibilizarea sumelor aflate în conturile Clientului în baza adreselor de înființare a popririi/sechestre dispuse de autoritățile competente, inclusiv organele de executare silită prevăzute de lege/ordonanțele de poprire dispuse de instanță sau procuror/in alte cazuri prevăzute expres de lege;
- Decontarea plăților dispuse de organul de executare în baza unui titlu executoriu, precum și în alte cazuri în care legea sau alt act normativ prevăd expres că decontarea se face direct în temeiul unui titlu executoriu, fără îndeplinirea altor forme de executare silită.
- Returnarea sumelor creditate în contul clientului, în cazul recepționării de la banca platitoare a unei solicitări de returnare a sumelor aferente unei operațiuni incorect executate, incluzând, dar fără a se limita la erori de sistem, defecțiuni tehnice sau erori umane. În situația în care soldul disponibil al contului/conturilor clientului nu permite returnarea întregii sume aferente operațiunii incorect executate, clientul are obligația reintregirii acesteia.
- Blocarea și/sau returnarea sumelor creditate în contul clientului, în cazul recepționării din partea băncii platitoare a unei solicitări de returnare a sumelor aferente unei operațiuni, bazată pe suspiciune de fraudă.

#### **6.10.4 Anularea operațiunilor**

Clientul poate anula un ordin de transfer pe care l-a dat personal sau prin intermediul unui Prestator Servicii de Inițiere a Plății, numai până la momentul irevocabilității (așa cum a fost el mai sus definit). După acest moment, dacă suma ordonată de către Client pentru transfer se mai află încă la dispoziția Băncii, ordinul de transfer se poate revoca, cu acordul Băncii. În cazul în care suma nu mai este la dispoziția Băncii, aceasta va solicita băncii/bancilor corespondente anularea operațiunii și recuperarea fondurilor numai în baza unei solicitări scrise formulate în acest sens de către Client, contra unui comision de recuperare descris în Lista de prețuri în vigoare. În cazul operațiunii de recuperare, Banca urmează să depună eforturi rezonabile, fiind însă întotdeauna necesar și acordul beneficiarului.

#### **6.10.5 Garantarea depozitelor Clientilor**

Depozitele Clientilor sunt garantate de Fondul de Garantare a Depozitelor Bancare, în limitele și condițiile legii aplicabile în materie.

Banca pune la dispoziția Clientului, prin afișare electronică în Sucursalele și Agențiile Băncii, respectiv pe pagina de internet a Băncii:

- informații pentru deponenți privind garantarea depozitelor bancare;
- informațiile referitoare la garantarea depozitelor și la încadrarea Clientilor, în funcție de categoriile nominalizate;
- plafonul de garantare, informațiile privind calculul, plata și încasarea compensațiilor.

### **7. DREPTURI ȘI OBLIGAȚII ALE PĂRȚILOR**

#### ***7.1 Drepturi și obligații ale Clientului***

##### ***A. Drepturi ale Clientului:***

- Să obțină informații și să solicite servicii/produse aferente conturilor în conformitate cu oferta și condițiile Băncii;
- Să se informeze privitor la cadrul contractual în care se va desfășura relația de afaceri (CGA) cu maxim 15 zile înainte de deschiderea contului, respectiv la lista de prețuri propusă de Banca. Termenul de 15 zile mai sus menționat poate fi redus cu acordul Clientului.
- Să solicite și să primească, la cerere, un exemplar al CGA;
- Să denunțe unilateral CGA, să înceteze relațiile de afaceri cu Banca și, implicit, să solicite închiderea contului, în caz de neacceptare a modificărilor propuse și comunicate de Banca cu privire la aceasta, cu condiția transmiterii unei notificări în acest sens Băncii până la data intrării în vigoare a respectivelor modificări și cu respectarea termenului de preaviz de 2 luni;
- Să dispună operațiuni cu sumele aflate în conturile deschise la Banca, cu respectarea legislației în vigoare, a prezentei CGA și a contractelor specifice încheiate cu Banca;
- Să alimenteze contul prin depuneri în numerar la terminalele bancare ale Băncii instalate în Zonele 24/7 sau prin transferuri din alte conturi, deschise la Banca sau la alte bănci. Alimentările în valută se efectuează cu condiția respectării prevederilor reglementărilor legale privind operațiunile valutare, în vigoare la momentul efectuării lor;
- Să primească, pentru sumele păstrate în conturile a căror caracteristică prevede dobândă, stabilită de către Banca;
- Să i se pună la dispoziție de către Banca extrasul de cont în care să fie evidențiate operațiunile efectuate;
- Să fie informat referitor la modificările cadrului contractual în care se desfășoară relația de afaceri, la costurile tranzacțiilor ce urmează a fi efectuate/au fost

efectuate, respectiv la cursurile de schimb valutar practicate de Banca..

### **B. Obligații ale Clientului:**

- Să furnizeze în mod corect și complet Băncii informațiile și documentele solicitate de aceasta, în vederea începerii, respectiv derulării relației de afaceri, cu precădere în vederea deschiderii contului precum și a efectuării operațiunilor pe cont dispuse de Client;
- Să aducă la cunoștința Băncii orice modificare a datelor sale de identificare (denumire/nume, sediu/adresă/reședință, cetățenie, ocupația, funcția publică importantă deținută – după caz, numele beneficiarului real – după caz rezidența fiscală);
- Să înștiințeze Banca despre încetarea și/sau modificarea oricăror procuri/împuterniciri, acordate oricăror persoane, în relația cu Banca (în principal procurile/împuternicirile speciale) în cel mai scurt timp de la data producerii respectivelor schimbări/modificări;
- Să efectueze operațiuni în limita disponibilului din cont, ținând cont inclusiv de valoarea comisioanelor și spezelor aferente administrării conturilor și operațiunilor efectuate;
- Să plătească Băncii comisioanele și orice alte speze aferente operațiunilor efectuate în și cu privire la conturile sale, în conformitate cu lista de prețuri în vigoare, afișată și comunicată. Clientul autorizează și împuternicește Banca, în mod irevocabil și necondiționat, să încaseze, de îndată și fără avizarea sa prealabilă, orice sumă datorată și neachitată pentru acoperirea obligațiilor sale de plată - acestea fiind, după cum urmează, incluzând dar nelimitându-se la: comisioane, dobânzi, taxe și orice alte sume datorate - prin debitarea automată a oricărui cont deschis pe numele său la Banca, indiferent de valuta în care sunt disponibile. În acest caz, Clientul autorizează și împuternicește Banca să efectueze conversia valutară la cursul de schimb practicat de către Banca, la data debitării tranzacției. În astfel de situații, operațiunile de schimb valutar vor fi efectuate de către Banca fără alt acord scris al Clientului sau completarea de către acesta a formularelor aferente schimburilor valutare în baza autorizării date prin prezentul contract. Cursul de schimb valutar la care se efectuează ordinele de schimb valutar este accesibil pe website-ul Băncii [www.procreditbank.ro](http://www.procreditbank.ro). În virtutea prezentului paragraf, Banca dobândește dreptul și nu obligația de a debita automat contul Clientului;
- Să se informeze cu privire la situația contului prin orice modalități puse la dispoziție de către Banca, inclusiv prin analizarea extrasului de cont;
- Să examineze de îndată informațiile cuprinse în extrasele de cont și să verifice exactitatea operațiunilor înregistrate în contul său;

- Să anunțe Banca de îndată ce a constatat nereguli în informațiile furnizate de Banca, prin intermediul extraselor de cont, însă numai dacă respectiva constatare a avut loc într-un termen de maxim 13 luni de la data debitării contului.
- Să utilizeze instrumentele de plată emise de către Banca în conformitate cu prevederile legale și regulile Băncii, care reglementează emiterea și utilizarea acestora. De îndată ce clientul recepționează un instrument de plată, acesta trebuie să ia toate măsurile rezonabile pentru a păstra în siguranță elementele de securitate personalizate;
- Să respecte programul de lucru cu publicul al Băncii, așa cum este afișat la unitățile teritoriale ale acesteia;
- Să aducă la cunoștința Băncii, fără întârziere nejustificată, de îndată ce ia cunoștință de pierderea, furtul, folosirea fără drept a instrumentului sau de plată sau de orice altă utilizare neautorizată a acestuia. Nerespectarea acestei obligații reprezintă descărcarea Băncii de orice obligație privind nerealizarea sau realizarea defectuoasă a operațiunii de plată respective.
- Să despăgubească Banca pentru orice prejudicii, daune, cheltuieli suportate de Banca în legătură cu serviciile de plată prestate și care se datorează culpei Clientului;
- Să cunoască și să respecte prezentul document, precum și prevederile celorlalte contracte încheiate cu Banca și ale Listei de Prețuri în vigoare a Băncii;
- Clientul are obligația de a-și actualiza datele sale personale pe întreaga durată a contractului, inclusiv cu privire la dobândirea calității de rezident american, conform cerințelor de raportare FATCA. Clientul Titular de cont are obligația de a-și actualiza informațiile CRS pe întreaga durată a Contractului. În cazul în care Clientul/Clientul Titular de cont nu-și respectă obligația de actualizare a datelor personale, Banca are dreptul să nu efectueze tranzacțiile solicitate. Pe baza informațiilor și documentelor prezentate de Client, cu condiția ca acestea să respecte cerințele legale, Banca va proceda la actualizarea datelor personale ale acestuia. Actualizarea datelor și informațiilor este un proces continuu care se efectuează cu participarea Băncii și a Clientului, care are obligația de a pune la dispoziția Băncii documentele solicitate.

## **7.2. Drepturi și obligații ale Băncii**

### **A. Drepturi ale Băncii**

- Să solicite și să obțină de la Client/Reprezentant legal/Împuternicit toate informațiile/documentele necesare în vederea începerii/derulării relației de afaceri, cu precădere a serviciilor bancare solicitate de Client, precum și să facă alte demersuri în vederea obținerii de informații despre Client/Împuternicit, în

situațiile în care Banca apreciază că informațiile deținute referitoare la persoanele susmenționate sunt incomplete, incorecte sau sunt contradictorii;

- Să nu înceapă sau să nu continue relația de afaceri cu Clientul, cu precădere să refuze deschiderea de conturi sau efectuarea de operațiuni dispuse de Client/Reprezentant legal/Împuternicit, în cazul în care nu sunt îndeplinite toate elementele stabilite prin reglementările aplicabile și reglementările interne relevante;
- Să suspende efectuarea oricărei operațiuni în contul Clientului, astfel cum a fost dispusă de către acesta, până la primirea de către Banca a tuturor informațiilor solicitate, în vederea îndeplinirii de către Banca a serviciilor solicitate în deplină legalitate și completitudine. În situația în care Clientul nu furnizează Băncii informațiile solicitate sau în cazul în care se constată ulterior că informațiile furnizate nu corespund realității, Banca își rezervă dreptul să reconsidere relația cu Clientul, inclusiv prin închiderea conturilor acestuia;
- Să efectueze plăți, din conturile Clientului deschise la Banca, fără acordul acestuia, în baza hotărârilor instanțelor de judecată, definitive și executorii, precum și a altor titluri executorii, la solicitarea persoanelor îndreptățite;
- Să suspende sau, după caz, să refuze efectuarea oricărei operațiuni pe contul Clientului în cazul în care are suspiciuni cu privire la Împuternicirii pe cont, cu privire la natura operațiunii, în cazul în care documentele care stau la baza acesteia prezintă elemente de suspiciune, datele clientului nu au fost actualizate conform intervalelor reglementate sau în cazul în care Banca primește de la Client/Reprezentanți legali/Împuterniciți instrucțiuni contradictorii, până la clarificarea acestora;
- Să completeze și să prezinte, atât la începerea relației cu Banca cât și la actualizarea datelor și informațiilor, formularele FATCA solicitate de Bancă. Clientul este obligat să completeze și să prezinte, atât la intrarea în relație cu Banca cât și la actualizarea datelor, informațiile CRS, conform legislației în vigoare;
- Să suspende sau, după caz, să refuze efectuarea oricărei operațiuni pe contul Clientului în cazul în care contul Clientului îndeplinește condiția de inactivitate, până când contul urmează a fi închis de către Banca (închiderea are loc după împlinirea termenului de 8 luni de la ultima tranzacție efectuată de către client);
- Să perceapă comisioane, speze și dobânzi pentru serviciile prestate și produsele furnizate, conform listei de prețuri în vigoare la data efectuării operațiunii;
- Să modifice sau să înlocuiască CGA în condițiile prevăzute în prezentul document;
- Să denunțe unilateral CGA, să înceteze relațiile de afaceri cu Clientul și, implicit, să închidă contul Clientului, în mod gratuit, în caz de neacceptare a

modificărilor propuse și comunicate de Banca cu privire la aceasta, cu transmiterea unei notificări în acest sens Clientului;

- Să transmită către Centrala Incidentelor de Plăți, Centrala riscului de credit, Biroul de credit sau către alte autorități competente informații de risc, informații referitoare la credite, la activitate frauduloasă sau alte situații incidente pentru prelucrare sau consultare;
- Să transmită informații de natura secretului bancar, în sensul Ordonanței de Urgență nr. 99/2006, către terți (inclusiv ANAF) în termenii și condițiile stipulate de prevederile prezentelor CGA și/sau a oricăror alte prevederi legale în vigoare care obligă Banca să transmită astfel de informații..

## **B. Obligații ale Băncii**

- Să informeze Clientul/potentialul Client cu privire la cadrul contractual în care se va desfășura relația de afaceri (CGA), respectiv la lista de prețuri propusă;
- Să furnizeze Clientului, la cerere, un exemplar al CGA;
- Să informeze Clientul referitor la modificările CGA, cu 2 (două) luni înainte de intrarea lor în vigoare, respectiv a listei de prețuri practicate, printr-una sau mai multe dintre modalitățile următoare: afișare la sediile unităților teritoriale ale Băncii, afișare pe website-ul Băncii. Modificările clauzelor contractuale se vor comunica prin notificare pe un suport durabil. Clientul are la dispoziție 15 (cincisprezece) zile de la data informării pentru a comunica Băncii opțiunea sa de acceptare sau de neacceptare a noilor condiții;
- Să se informeze/să solicite documente de la Client/Împuternicit cu privire la datele de identificare ale acestuia/acestora, natura operațiunilor solicitate de către Client/Împuternicit, precum și orice alte elemente pe care Banca le consideră necesare în vederea furnizării de produse și servicii în deplină legalitate și completitudine;
- Să efectueze în contul Clientului operațiunile bancare dispuse de acesta sau de Împuternicitul pe cont, dar numai în limita disponibilului din cont;
- Să ofere Clientului informații pentru operațiunile de plată ordonate/efectuate care să permită Clientului identificarea corectă și completă a acestora.

## **8. COMUNICĂRI/ INFORMĂRI EFECTUATE CĂTRE/DE CĂTRE BANCĂ**

Toate ordinele, solicitările, instrucțiunile și comunicările Clientilor către Banca trebuie să fie făcute în scris, semnate și adresate în mod corespunzător Sediului Central sau unității teritoriale a Băncii căreia îi sunt destinate. De asemenea, Clientului i se oferă canale alternative de comunicare cu Banca:

- Adresa de e-mail: [headoffice@procredit-group.com](mailto:headoffice@procredit-group.com);

- Mesaje transmise prin intermediul aplicației de Internet Banking;

- Alte adrese de e-mail în vederea clarificării unor aspecte specifice publicate pe website-ul Bancii;

Comunicările, notificările, informările în formă scrisă vor fi transmise între părți la adresele arătate.

Clientul are obligația de a se asigura că instrucțiunile, ordinele, solicitările și comunicările transmise Băncii sunt clare și conțin informații corecte și complete.

### **8.1 Eliberarea extraselor de cont și a altor informații, în cazul Clientilor cu conturi de plată deschise la Bancă**

La momentul deschiderii contului, Banca va furniza Clientului următoarele informații, acestea fiind incluse atât în contract, cât și în prezentul document:

- Cu privire la identificarea Băncii: numele, sediul, numele și sediul sucursalei/agenției, adresa de poștă electronică pentru comunicarea cu Clientul;
- Cu privire la serviciile oferite de către Bancă: principalele caracteristici ale serviciilor, necesitatea furnizării de către Client a codului unic de identificare, termenul maxim de executare a unui ordin de plată, orele limită până la care vor fi acceptate ordinele de plată;
- Cu privire la costurile Băncii pentru serviciile prestate, la dobânzi și la cursul de schimb, conform Listei de prețuri a Bancii, în vigoare la momentul efectuării operațiunii;
- Cu privire la mijloacele de comunicare a informațiilor între părți. Clientul își va prezenta opțiunile referitoare la metoda de comunicare pe care o consideră cea mai potrivită;
- Cu privire la securitatea informațiilor și la măsurile de corecție pe care Banca le poate întreprinde;
- Cu privire la modalitățile de încheiere a contractului și cu privire la modificarea acestuia: durata contractului, dreptul Clientului de a denunța unilateral contractul. Orice modificare contractuală va fi adusă la cunoștința Clientului de către Bancă, cu cel puțin 2 (două) luni înainte de data propusă pentru implementarea respectivei modificări. Lipsa răspunsului din partea Clientului echivalează cu acceptul tacit al acestuia cu privire la modificarea supusă atenției acestuia.

Banca va emite lunar, în mod gratuit, prin modalitatea convenită contractual, un extras de cont pentru fiecare cont de plată al fiecărui Client persoană fizică. Extrasul va cuprinde tranzacțiile efectuate și va clarifica obligațiile acumulate de ambele părți în timpul perioadei aferente extrasului, inclusiv dobânda și taxele aplicate de Bancă.

Extrasele de cont, în care sunt reflectate operațiunile ordonate de Client, constituie o dovadă validă în cadrul oricăror proceduri juridice sau de altă natură între Bancă și Client.

### **8.2 Obligația Băncii de notificare a Clientului, în caz de neexecutarea sau executarea defectuoasă a unui ordin de plată**

La solicitarea Clientului care a inițiat ordinul de plată, Banca va depune, contra cost, eforturi imediate pentru a identifica și urmări operațiunea de plată ordonată/executată. De asemenea, în cazul unei operațiuni de plată neexecutate sau executate incorect din culpa dovedită a Băncii, platitorul va fi notificat cu privire la rezultate fără ca acest demers să implice costuri din partea Clientului (cheltuieli poștale sau alte comisioane de transmitere informații). Banca va notifica Clientul cu privire la situația mai sus menționată în cel mai scurt timp posibil de la momentul luării la cunoștință despre neexecutarea sau executarea incorectă a respectivului ordin.

Dacă executarea incorectă sau neexecutarea operațiunii ordonate de către Client se datorează culpei Băncii, aceasta va pune imediat la dispoziția Clientului suma corespunzătoare în contul de plată al acestuia și, dacă este cazul, va restabili contul de plată debitat la starea în care acesta s-ar fi aflat dacă operațiunea respectivă nu ar fi avut loc.

În cazul platilor instant, neexecutarea unei operațiuni de plată este notificată imediat Clientului, prin aplicația Mobile Banking a Bancii.

## **9. INCETAREA RELATIEI DE AFACERI**

### ***Încetarea relației de afaceri la inițiativa Clientului***

Clientul Băncii are dreptul de a denunța unilateral contractul încheiat cu Banca oricând, cu condiția acordării unei notificări prealabile de maxim 30 de zile. Părțile pot conveni închiderea imediată a contului, în situația în care acest lucru este posibil.

### ***Încetarea relației de afaceri la inițiativa Băncii***

Închiderea contului sau încetarea contractului se poate efectua la inițiativa Băncii în cazul în care aceasta decide încheierea relațiilor cu respectivul Client, din proprie inițiativă și independent de alte elemente, cu informarea în prealabil a Clientului (persoană fizică/persoană juridică). Această informare va fi comunicată cu 60 de zile calendaristice înainte de data la care Banca dorește închiderea efectivă a contului, pentru persoanele fizice, și cu 30 de zile calendaristice pentru persoanele juridice.

Banca va putea înceta relațiile de afaceri rezultând din contractele încheiate cu Clientul în următoarele situații, dar fără a se limita la acestea:

- Conturile de plată ale clientului sunt inactive pentru o perioadă mai mare de 8 (opt) luni calendaristice, iar soldul per cont este mai mic de 100 Lei;
- Clientul nu și-a îndeplinit obligațiile contractuale față de Banca (inclusiv aceea de achitare a tuturor dobânzilor, comisiunelor și spezelor datorate), astfel cum sunt ele prevăzute în Contractul semnat de acesta cu Banca;
- Clientul/reprezentantul legal/împuternicitul apare în una din listele publicate în Monitorul Oficial al României sau în listele publicate de către organismele internaționale la care România a aderat, ca fiind

persoana desemnată/persoana controlată de o persoană desemnată;

- Clientul a derulat sau încearcă să deruleze acțiuni frauduloase prin conturile deschise la Bancă, sau a cauzat prejudicii sau pierderi (actuale, potențiale, de imagine etc.) Băncii;
- Clientul a furnizat Băncii informații false sau distorsionate/eronate, inclusiv nu a depus documentele sau informațiile solicitate de Bancă sau dacă Banca are informații sau suspiciuni că Clientul a derulat sau are intenția să deruleze operațiuni ce intră sub incidența legislației privind prevenirea și combaterea spălării banilor;
- Banca nu va continua o relație de afaceri dacă nu poate aplica măsurile de cunoaștere a clientelei, inclusiv în cazurile în care nu poate stabili legitimitatea scopului și natura relației de afaceri/tranzacției, este în imposibilitatea de a actualiza datele despre Client, inclusiv în ceea ce privește beneficiarul real al acestuia;
- S-a început urmărirea penală împotriva Clientului, sau împotriva administratorului/ împuternicitului/ acționarului/ acționarilor persoanei juridice, Client al Băncii, pentru fapte sancționate de reglementările în vigoare care includ, nelimitativ: Legea nr. 129/2019 privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, cu modificările și completările ulterioare, Legea nr. 535/2004 privind prevenirea și combaterea terorismului, cu modificările și completările ulterioare, și care pot conduce la înregistrarea unui risc reputațional de către Bancă;
- În cazul în care Clientul încalcă obligațiile față de Banca și/sau legislația în vigoare, relevantă și aplicabilă raporturilor dintre Client și Bancă și/sau prevederile prezentului document;
- În caz de dizolvare a Clientilor – persoane juridice.
- În cazul neacceptării de către Client a modificărilor CGA.

La momentul luării deciziei de încetare a relației de afaceri a Băncii cu respectivul Client, Banca va notifica Clientul în legătură cu măsura luată, iar Clientul are dreptul de a se prezenta la Bancă în vederea clarificării situației drepturilor și obligațiilor reciproce.

Clientul este obligat să achite toate sumele datorate, cu orice titlu, Băncii.

De asemenea, Clientul va înapoia Băncii toate instrumentele de plată valide, emise în legătură cu contul său de plată. Atât Banca, cât și Clientul își vor îndeplini, în cel mai scurt termen, orice obligații scadente (inclusiv cele de plată), izvorâte din utilizarea produselor bancare oferite de Banca Clientului.

***Încetarea relației de afaceri la inițiativa altor persoane decât titularul contului***

Relația de afaceri va putea înceta și la inițiativa împuterniciților pe contul Clientului în baza unor înscrisuri doveditoare sau la inițiativa moștenitorilor pe baza înscrisurilor doveditoare ale calității și capacității de a dispune de cont.

### ***Încetarea relației de afaceri în caz de forță majoră/caz fortuit***

Forța majoră, constatată conform legii de o autoritate competentă, exonerează Banca / Clientul de îndeplinirea obligațiilor asumate, pe toată perioada în care aceasta acționează.

Partea care invocă forța majoră are obligația de a notifica celeilalte părți, imediat și în mod complet, informațiile referitoare la producerea acesteia, precum și de a lua orice măsuri care îi stau la dispoziție în vederea limitării consecințelor.

În oricare dintre modalitățile de încetare a relației de afaceri între Client și Bancă, aceasta din urmă va proceda la închiderea contului/conturilor Clientului, fără costuri suplimentare pentru Clientul persoană fizică, la solicitarea Clientului și după achitarea integrală a tuturor obligațiilor asumate de către Client față de Bancă.

## **10. PREVEDERI CU PRIVIRE LA CONTUL DE PLĂȚI CU SERVICII DE BAZĂ**

În conformitate cu dispozițiile Legii nr. 258/2017 privind comparabilitatea comisioanelor aferente conturilor de plăți, schimbarea conturilor de plăți și accesul la conturile de plăți cu servicii de bază, Banca pune la dispoziția consumatorilor, persoane fizice, rezidente și nerezidente, vulnerabile din punct de vedere financiar un pachet de cont de plăți cu servicii de bază. Contul de plăți cu servicii de bază se adresează persoanelor fizice cu vârsta de minim 18 ani, rezidente în Uniunea Europeană, care la momentul solicitării unui cont de plăți cu servicii de bază NU dețin niciun alt cont de plăți (inclusiv un cont de plăți de bază) la nicio instituție bancară din România în nicio altă valută, cu excepția situației în care clientul declară că i-a fost notificată închiderea contului de către bancă. Sunt eligibile persoanele fizice al căror venituri lunare nu depășesc echivalentul a 60% din salariul mediu brut pe economie, prognozat în ultima prognoză macroeconomică, respectiv în prognoza de toamnă, publicată de Comisia Națională de Prognoză în anul curent pentru anul următor, sau ale căror venituri în ultimele 6 luni nu depășesc echivalentul a 60% din salariul mediu brut pe economie

## **11. PREVEDERI CU PRIVIRE LA SERVICIILE DE PLATĂ OFERITE DE FURNIZORI SPECIALIZAȚI ÎN SERVICII DE INFORMARE CU PRIVIRE LA CONTURI, RESPECTIV PRESTATORI DE SERVICII DE ÎNȚIERE A PLĂȚII**

### **Definiții:**

**a) prestator de servicii de plată care oferă servicii de administrare cont** - prestator de servicii de plată care oferă și administrează un cont de plăți pentru un plătitor (ProCredit Bank);

**b) prestator de servicii de inițiere a plății** - prestator de servicii de plată care desfășoară servicii de inițiere a plății;

**c) prestator de servicii de informare cu privire la conturi** - prestator de servicii de plată care desfășoară servicii de informare cu privire la conturi.

## **1. În calitate de titular al cărui cont de plăți accesibil online aveți dreptul de a utiliza serviciile de inițiere a plății furnizate de un prestator de servicii de inițiere a plății.**

Banca, în calitate de prestator de servicii de plată care oferă servicii de administrare cont, are următoarele obligații:

- să comunice, în condiții de securitate, cu prestatorii de servicii de inițiere a plății, potrivit prevederilor standardelor tehnice de reglementare emise de Comisia Europeană prin intermediul actelor delegate;
- imediat după primirea ordinului de plată din partea unui prestator de servicii de inițiere a plății, să furnizeze sau să pună la dispoziția acestuia toate informațiile privind inițierea operațiunii de plată și toate informațiile la care are acces cu privire la executarea operațiunii de plată;
- să trateze ordinele de plată transmise prin intermediul serviciilor unui prestator de servicii de inițiere a plății fără nicio discriminare în raport cu ordinele de plată transmise direct de plătitor, în special în ceea ce privește sincronizarea, prioritatea sau comisioanele, cu excepția cazului în care există motive obiective.

Prestatorul de servicii de inițiere a plății are următoarele obligații:

- să nu dețină în niciun moment fondurile plătitorului în legătură cu prestarea serviciului de inițiere a plății;
- să se asigure că elementele de securitate personalizate ale utilizatorului serviciilor de plată nu sunt accesibile altor părți, cu excepția utilizatorului și a emitentului elementelor personalizate, precum și că sunt transmise de către prestatorul de servicii de inițiere a plății prin canale sigure și eficiente;
- să se asigure că orice altă informație referitoare la utilizatorul serviciilor de plată, obținută cu ocazia prestării serviciilor de inițiere a plății, este furnizată doar beneficiarului plății și doar cu consimțământul explicit al utilizatorului serviciilor de plată;
- să se identifice față de Bancă și să comunice în condiții de securitate atât cu Banca, cât și cu plătitorul și cu beneficiarul plății, ori de câte ori se inițiază o plată, potrivit prevederilor standardelor tehnice de reglementare emise de Comisia Europeană prin intermediul actelor delegate;
- să nu stocheze datele sensibile privind plățile utilizatorului serviciilor de plată;
- să nu solicite utilizatorului serviciilor de plată alte date decât cele necesare pentru prestarea serviciului de inițiere a plății;
- să nu utilizeze, să nu acceseze și să nu stocheze niciun fel de date în alte scopuri decât pentru prestarea serviciului de inițiere a plății solicitat explicit de plătitor;
- să nu modifice suma, beneficiarul plății sau orice altă caracteristică a operațiunii de plată.

## **2. În calitate de titular al cărui cont de plăți accesibil online aveți dreptul de a utiliza serviciile de informare cu privire**

**la conturi care permit accesul la informații privind contul de plăți.**

Banca, în calitate de prestator de servicii de plată care oferă servicii de administrare cont, are următoarele obligații:

- să comunice în condiții de securitate cu prestatorii de servicii de informare cu privire la conturi, potrivit prevederilor standardelor tehnice de reglementare emise de Comisia Europeană prin intermediul actelor delegate;
- să trateze solicitările de date transmise prin intermediul serviciilor furnizate de un prestator de servicii de informare cu privire la conturi fără nicio discriminare, cu excepția cazului în care există motive obiective.

Prestatorul de servicii de informare cu privire la conturi are următoarele obligații:

- să presteze servicii numai pe baza consimțământului explicit al utilizatorului serviciului de plată;
- să se asigure că elementele de securitate personalizate ale utilizatorului serviciilor de plată nu sunt accesibile altor părți, cu excepția utilizatorului și a emitentului elementelor de securitate personalizate, precum și că transmiterea lor de către prestatorul de servicii de informare cu privire la conturi se realizează prin canale sigure și eficiente;
- pentru fiecare sesiune de comunicare să se identifice față de Bancă utilizatorul serviciilor de plată și să comunice, în condiții de securitate, atât cu fiecare prestator de servicii de plată care oferă servicii de administrare cont, cât și cu utilizatorul serviciilor de plată, potrivit prevederilor standardelor tehnice de reglementare emise de Comisia Europeană prin intermediul actelor delegate;
- să acceseze numai informații în legătură cu conturile de plată desemnate și operațiunile de plată aferente;
- să nu solicite date sensibile privind plățile aferente conturilor de plăți;
- să nu utilizeze, să nu acceseze și să nu stocheze niciun fel de date în alte scopuri decât pentru prestarea serviciului de informare cu privire la conturi solicitat explicit de către utilizatorul serviciilor de plată, în conformitate cu normele de protecție a datelor.

Banca poate refuza unui prestator de servicii de informare cu privire la conturi sau unui prestator de servicii de inițiere a plății accesul la un cont de plăți, în cazul în care există motive justificate în mod obiectiv și susținute de dovezi corespunzătoare legate de accesarea neautorizată sau frauduloasă a contului de plăți de către prestatorul de servicii de informare cu privire la conturi sau de către prestatorul de servicii de inițiere a plății, inclusiv de inițierea neautorizată sau frauduloasă a unei operațiuni de plată. În aceste cazuri, Banca va comunica clientului într-un mod convenit de comun acord cu acesta, refuzul accesului la contul de plăți și motivele acestui refuz. Banca va permite accesul la contul de plăți de îndată ce motivele care au determinat refuzul încetează să mai existe.

## **12. DISPOZITII FINALE**

Orice modificări aduse conținutului CGA vor fi notificate Clientului și afișate la sediile unităților teritoriale ale Băncii,

fiind, în același timp, publicate și pe pagina de internet a Băncii. Modificările CGA vor fi aduse la cunoștința clientului cu 2 (două) luni înainte de intrarea lor în vigoare. Lipsa răspunsului în formă scrisă din partea Clientului astfel notificat echivalează cu acceptul tacit al modificărilor, astfel cum i-au fost ele aduse la cunoștință.

Dacă se va stabili că vreunul din termenii sau prevederile CGA este lovit de nulitate sau nu poate fi pus în executare sau este inaplicabil, aceasta nu va afecta valabilitatea sau executarea celorlalte prevederi.

Limba aplicabilă relațiilor dintre Client și Bancă, precum și a documentelor emanând de la părți și care produc efecte între acestea, este limba română. Litigiile survenite între Client și Bancă urmează a fi soluționate pe cale amiabilă.

**Orice neînțelegere dintre Bancă și Client poate fi soluționată de către Centrul de soluționare alternativă a litigiilor din domeniul bancar (CSALB): tel 021 9414; <https://www.csalb.ro/>**

În situația în care acest lucru nu este posibil, acestea urmează să fie soluționate de către instanțele competente în materie. În cazul litigiilor intervenite între Bancă și clienții profesioniști, instanțele competente vor fi cele în circumscripția cărora se află situat sediul sucursalei Băncii la care clientul are deschis contul de plată.

**Totodată, Clientul persoană fizică se poate adresa oricând Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului, din București, sau la oricare din sediile Comisariatelor Județene pentru Protecția Consumatorilor.**

Clientul își asumă riscul schimbării împrejurărilor existente la data încheierii CGA sau a oricărei alte convenții cu Banca prin intervenția unor modificări excepționale a împrejurărilor care au stat la baza încheierii acestora, independente de voința Băncii, Clientul declarând în mod expres faptul că înțelege în sensul art. 1271 alin 3 lit. c din Codul Civil să-și asume riscul cu privire la schimbările anterior menționate, în special în ceea ce privește modificarea dobânzii de referință, variația cursului valutar și a oricăror elemente de costuri, fiind ținut să-și îndeplinească obligațiile asumate așa cum sunt acestea prevăzute în CGA sau în orice altă convenție încheiată cu Banca.

Împuternicirile și autorizările ce comportă caracteristicile unui mandat și ce au fost conferite Băncii de către Client în baza CGA sau în conformitate cu alte convenții încheiate cu Banca se consideră, în lipsa de stipulație contrară, a fi date pe o perioadă de timp egală cu durata raporturilor contractuale dintre Bancă și Client în baza cărora izvorăsc, prevederile art. 2015 Cod Civil nefiind aplicabile. Astfel de împuterniciri sau autorizări pot fi exercitate atât de Banca, cât și de un împuternicit al acesteia.

În lipsa de stipulație contrară, Clientul nu poate cesiona sau transfera niciun drept sau obligație rezultând din CGA sau din

alte convenții încheiate cu Banca, fără consimțământul prealabil exprimat în scris al acesteia din urmă. Banca va putea transfera liber către orice terță parte orice drepturi și obligații rezultate din CGA sau din alte convenții încheiate cu Clientul.

Întrucât îndeplinirea tuturor obligațiilor asumate de către Client prin CGA sau prin alte convenții încheiate cu Banca reprezintă o condiție considerată de către Bancă ca fiind esențială la data și pentru încheierea acestora, în caz de neîndeplinire sau îndeplinire defectuoasă a acestor obligații Clientul este decăzut din termen, Banca având interesul serios și legitim de a recupera orice și toate sumele datorate de Client precum și de a preîntâmpina producerea altor pagube în patrimoniul său. Totodată, în conformitate cu dispozițiile art. 1516 Cod Civil, Banca are dreptul la îndeplinirea integrală, exactă și la timp a obligației. Atunci când Clientul nu își execută obligația este de drept în întârziere, iar Banca poate, la alegerea sa și fără a pierde dreptul la daune-interese, să treacă la executarea silită a obligației, ori să obțină rezilierea contractului ori să folosească orice alt mijloc prevăzut de lege pentru realizarea dreptului său.