

# Contract cadru pentru servicii bancare

**BCR** 

**CUPRINS**  
**CONTRACT CADRU PENTRU SERVICII BANCARE**

<b>CUPRINS .....</b>	<b>1</b>
<b>PREVEDERI GENERALE .....</b>	<b>2</b>
<b>I. ASPECTE GENERICE.....</b>	<b>2</b>
<b>II. IDENTIFICAREA ȘI CUNOAȘTEREA CLIENTELEI. REPREZENTAREA CLIENTULUI .....</b>	<b>9</b>
<b>III. PROTECȚIA DATELOR PERSONALE. SECRETUL BANCAR .....</b>	<b>11</b>
<b>IV. INSTRUCȚIUNI .....</b>	<b>17</b>
<b>V. COMUNICAREA ÎNTRE CLIENT ȘI BCR .....</b>	<b>19</b>
<b>VI. DECLARAȚII ȘI ASIGURĂRI. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR .....</b>	<b>20</b>
<b>VII. DOBÂNDA .....</b>	<b>21</b>
<b>VIII. COSTURILE SERVICIILOR BANCARE.....</b>	<b>24</b>
<b>IX. TAXE .....</b>	<b>25</b>
<b>X. GARANȚII .....</b>	<b>25</b>
<b>XI. PREVEDERI FINALE.....</b>	<b>26</b>
<b>PREVEDERI SPECIALE .....</b>	<b>27</b>
<b>XII. OPERAȚIUNI ÎN CONTURI BANCARE CURENTE.....</b>	<b>27</b>
<b>XIII. OPERAȚIUNI DE PLĂȚI.....</b>	<b>30</b>
<b>XIV. OPERAȚIUNI CU CARDURI .....</b>	<b>39</b>
<b>XV. SERVICII BANCARE LA DISTANȚĂ .....</b>	<b>41</b>
<b>XVI. PRODUSE DE ECONOMISIRE .....</b>	<b>51</b>
<b>XVII. OPERAȚIUNI DE CREDITARE .....</b>	<b>53</b>

# PREVEDERI GENERALE

## I. ASPECTE GENERICE

### 1. DEFINIȚII

1.1 Termenii scriși cu majuscule în CSB au sensul atribuit mai jos, sens care se va atribui acestor termeni și când aceștia sunt folosiți în Convenții, cu excepția cazului în care Convențiile includ definiții specifice:

#### Definiții generale

**AML/CFT/KYC** reprezintă măsurile de cunoaștere și precauție privind clientela (“**KYC**”), precum și celelalte măsuri de identificare, prevenire, evaluare, monitorizare și raportare a riscului de conformitate în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor (“**AML**”) și finanțării terorismului (“**CFT**”), respectiv de monitorizare și analizare permanentă a relației de afaceri, inclusiv a operațiunilor Clienților, în scopul identificării și raportării tranzacțiilor suspecte, care trebuie aplicate de BCR în conformitate cu politicile și procedurile sale interne, cu respectarea actelor normative în vigoare în domeniul cunoașterii clienței, prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului.

**BCR** înseamnă Banca Comercială Română S.A., instituție de credit organizată conform legii române ca societate pe acțiuni, administrată în sistem dualist, cu sediul social în București, Calea Plevnei nr. 159, Business Garden Bucharest, Clădirea A, Etaj 6, sector 6, cod poștal 060013, înmatriculată la Registrul Comerțului sub nr. J40/90/91, CUI 361751, Registrul Bancar: RB-JPR-40-008/1999, Cod BIC RNCBROBU.

**BNR** reprezintă Banca Națională a României, cu sediul în Strada Lipscani nr. 25, sector 3, București, cod 030031, telefon 021.313.04.10 sau 021.315.27.50, fax: 021 312 38 31, website: www.bnro.ro, e-mail: info@bnro.ro.

**Beneficiar Real** înseamnă orice persoană fizică ce deține sau controlează în cele din urmă Clientul și/sau persoana fizică în numele căruia/căreia se realizează o tranzacție, o operațiune sau o activitate.

**Canale Electronice de comunicare** reprezintă mijloacele electronice de comunicare (de exemplu Mesagerie, SMS, e-mail, Pagina de Internet secțiunea „Contul meu”) prin intermediul cărora BCR va transmite Clientului Notificări și Informări atunci când Clientul a contractat Servicii Bancare la Distanță, a declarat o adresă de e-mail/un număr de telefon mobil, sau în cazul Notificărilor comunicate pe Pagina de Internet, după ce Clientul a fost informat cu privire la transmiterea Notificărilor în acest mod conform CSB.

**Card** reprezintă cardul de debit sau de credit, în lei sau valută, reprezentând instrumentul de plată electronică, securizat și individualizat, ale cărui caracteristici sunt descrise în capitolul XIV din CSB.

**Centrala Incidentelor de Plăți** este un centru de intermediere la nivel național care gestionează informația specifică incidentelor de plăți pentru interesul public, inclusiv pentru scopurile utilizatorilor acesteia.

**Client** înseamnă persoana fizică rezidentă și/sau nerezidentă care beneficiază de oricare dintre Serviciile Bancare, precum și orice mandatar al acestei persoane.

**Client cu calitatea de parte afiliată instituției de credit** înseamnă orice acționar care are Participație calificată la capitalul BCR, membru al organului de conducere al BCR sau persoana cu funcție cheie în BCR sau membru apropiat al membrului organului de conducere BCR sau persoanei cu funcție cheie în BCR (de exemplu: partener de viață, copil, copil al partenerului de viață, dependenți ai persoanei cu funcție cheie sau al partenerului de viață).

**Cititorul de Card** reprezintă terminalul electronic destinat exprimării consimțământului prin trecerea/ apropierea unui Card prin terminal, cu sau fără introducerea codului PIN și/sau semnarea chitanței.

**Comunicare** reprezintă înștiințarea adresată Clientului de către BCR, prin afișare la Unitățile Bancare și/sau prin publicare pe Pagina de Internet și/sau făcută publică de către BCR în altă formă similară.

**Cont** înseamnă orice tip de cont bancar deschis în evidențele BCR pe numele Clientului (cont curent, de depozit, de credit etc).

**Cont Bancar Curent / Cont Curent** înseamnă orice cont bancar curent deschis în evidențele BCR pe numele Clientului, care este întotdeauna un cont de plăți, inclusiv orice cont de credit din care se fac sau se pot face plăți, dar excluzând orice cont bancar de depozit care nu permite efectuarea de plăți.

**Contact Center BCR** reprezintă centrul de comunicare cu BCR, pus la dispoziția Clientului non-stop prin apelarea următoarelor numere de contact: \*2227 - număr cu tarif normal, apelabil din rețelele naționale fixe/mobile Telekom, Orange, Vodafone, RDS-RCS sau 021/407.42.00 - număr cu tarif normal, apelabil din orice rețea din România sau din străinătate.

**Convenție** reprezintă orice contract, formular, cerere sau alt tip de document standard cu caracter contractual încheiat în formă scrisă între BCR și Client, inclusiv CSB, având ca obiect unul sau mai multe Servicii Bancare.

**Costuri** reprezintă comisioanele, cheltuielile, spezele și oricare alte obligații de plată ale Clientului pentru Serviciile Bancare a căror sumă și metodă de determinare sunt specificate în Documentația Contractuală sau în Tariful Standard de Comisioane.

**Credit** reprezintă orice angajament de punere la dispoziție sau acordarea unei sume de bani ori prelungirea scadenței unei datorii, în schimbul obligației Clientului de rambursare a sumei respective, precum și la plata unei dobânzi și/sau a altor Costuri în legătură cu această sumă.

**CRS** reprezintă Standardul Comun de Raportare.

**Curs de Schimb de Referință** reprezintă cursul de schimb folosit de BCR pentru efectuarea oricărui schimb valutar (vânzare sau cumpărare, după caz) și care este cursul valutar furnizat de BCR așa cum este afișat la Unitățile Bancare pentru casa de schimb valutar (“**Cursul de Schimb de Referință BCR**”) sau provine dintr-o sursă publică (după caz, “**Cursul de Referință BNR**” sau “**Cursul de Schimb de Referință VISA**” sau “**Cursul de Schimb de**

**Referință Mastercard<sup>®</sup>**), în funcție de condițiile specifice aplicabile în conformitate cu CSB sau cu Convenția relevantă. Cursul de Schimb de Referință BCR se încadrează între limitele din următoarea formulă de calcul: Cursul de Referință BNR valabil în ziua operațiunii de schimb valutar la care se aplică de către BCR o marjă de +/- 10%.

**Cursul de Schimb BCE** reprezintă cursul de schimb furnizat de Banca Centrală Europeană determinat de cele mai recente rate de schimb valutar de referință euro publicate de Banca Centrală Europeană.

**Data aniversară** reprezintă ziua calendaristică ce marchează lunar data activării Serviciilor Bancare sau, după caz, a deschiderii Contului Bancar Curent.

**DGEP** reprezintă Direcția Generală pentru Evidența Persoanelor, organ de specialitate al administrației publice centrale, cu personalitate juridică și care face parte din structurile de ordine și siguranță publică din subordinea Ministerului Afacerilor Interne.

**Documentație Contractuală** desemnează CSB împreună cu toate Convențiile încheiate în legătură cu CSB, precum și orice alte documente emise în conformitate cu CSB sau cu oricare dintre Convenții, pentru a da naștere unor drepturi și obligații în seama Clientului și, dacă este cazul, a BCR.

**Dispozitiv electronic (SignaturePad)** reprezintă terminalul electronic destinat captării Specimenului de Semnătură și/sau exprimării consimțământului prin intermediul semnăturii electronice biometrice.

**Extras de Cont** reprezintă documentul eliberat de către BCR Clientului, care atestă cel puțin operațiunile efectuate într-un Cont într-o perioadă de timp determinată precum și soldul Contului la începutul și sfârșitul perioadei respective.

**FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act)** reprezintă acronimul aferent actului normativ federal de îndeplinire a obligațiilor fiscale cu privire la conturile străine ale cetățenilor din Statele Unite ale Americii (Legea conformității fiscale a conturilor din străinătate) și care are impact asupra oricărei instituții financiare din lume și asupra clienților unei asemenea instituții.

**FNGCMM** reprezintă Fondul Național pentru Întreprinderile Mici și Mijlocii.

**FGCR** reprezintă Fondul de Garantare a Creditului Rural.

**FEI** reprezintă Fondul European de Investiții.

**Funcție Publică Importantă** înseamnă una dintre funcțiile exercitate în prezent sau în trecut de către un Client sau membri ai familiei (soțul/ soția ori concubinul acestuia/persoana cu care acesta se află în relații asemănătoare aceluia dintre soți sau copiii și soții/ sotiile ori concubinii acestora/ persoanele cu care copiii se află în relații asemănătoare aceluia dintre soți sau părinții acestuia) sau de către persoanele cunoscute ca asociați apropiați ai persoanelor care exercita sau au exercitat funcții publice importante (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 care exercită sau au exercitat funcții publice importante sau ca având orice altă relație de afaceri strânsă cu o astfel de persoană, persoanele fizice care sunt singurii beneficiari reali ai unei persoane juridice, ai unei entități fără personalitate juridică ori ai unei construcții juridice similare acestora, cunoscute ca fiind înființate în beneficiul de facto al uneia dintre persoanele care exercită sau au exercitat funcții publice importante), precum următoarele funcții publice importante: a) șefi de stat, șefi de guvern, miniștri și miniștri adjuncți sau secretari de stat; b) membri ai Parlamentului sau ai unor organe legislative centrale similare; c) membri ai organelor de conducere ale partidelor politice; d) membri ai curților supreme, ai curților constituționale sau ai altor instanțe judecătorești de nivel înalt ale căror hotărâri nu pot fi atacate decât prin căi extraordinare de atac; e) membri ai organelor de conducere din cadrul curților de conturi sau membrii organelor de conducere din cadrul consiliilor băncilor centrale; f) ambasadori, însărcinați cu afaceri și ofițeri superiori în forțele armate; g) membrii consiliilor de administrație și ai consiliilor de supraveghere și persoanele care dețin funcții de conducere ale regiilor autonome, ale societăților cu capital majoritar de stat și ale companiilor naționale; h) directori, directori adjuncți și membri ai consiliului de administrație sau membrii organelor de conducere din cadrul unei organizații internaționale. Niciuna dintre categoriile prevăzute mai sus nu include persoane care ocupă funcții intermediare sau inferioare.

**Grupul BCR** reprezintă BCR, entități controlate de BCR, entități care controlează BCR direct sau indirect, entitățile controlate de acestea și filialele acestora.

**Împuternicit** reprezintă orice persoană fizică împuternicită de Client să acționeze pentru și în numele său în raporturile cu BCR.

**IGPR** reprezintă Inspectoratul General al Poliției Române.

**Indice de Referință** reprezintă indicele folosit ca bază de calcul pentru determinarea dobânzilor ce urmează să fie aplicate și care provine dintr-o sursă publică ce poate fi verificată de către Client și BCR (precum ROBOR, EURIBOR sau alt indice stabilit în Documentația Contractuală).

**Informare** reprezintă înștiințarea adresată Clientului în mod direct de către BCR.

**Instrucțiune** reprezintă o dispoziție dată de către Client sau de către un Împuternicit al acestuia către BCR în scopul sau în legătură cu furnizarea de Servicii Bancare, în conformitate cu prevederile Documentației Contractuale.

**Legea Bancară** reprezintă Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 99/2006 privind instituțiile de credit și adecvarea capitalului, astfel cum aceasta poate fi modificată, completată, suplimentată sau înlocuită ulterior.

**Mesagerie (sau Mailbox)** reprezintă orice funcționalitate a componentelor Serviciilor Bancare la Distanță (Internet Banking și/sau Mobile Banking) care permite BCR să transmită în scris, pe suport durabil, Comunicări, Notificări precum și orice alt tip de mesaje (inclusiv mesagerie directă) Clientilor care au acces la componentele respective ale Serviciilor Bancare la Distanță.

**Notificare** reprezintă înștiințarea scrisă, pe hârtie sau pe alt suport durabil, adresată Clientului de BCR sau adresată BCR de Client, direct sau prin intermediul unui terț și/sau organ competent, în forma indicată în Documentația Contractuală.

**Pagina de Internet** reprezintă website-ul BCR, respectiv [www.bcr.ro](http://www.bcr.ro).

**Participație calificată** înseamnă deținerea, directă sau indirectă într-o companie a cel puțin 10% din capital sau din drepturile de vot sau orice altă posibilitate de a exercita o influență semnificativă asupra administrării companiei respective.

**Plăți cu Caracter Regulat** reprezintă orice Operațiuni de Plată pentru care Plătitorul a autorizat BCR în prealabil, printr-un mandat, să îi debiteze automat Contul (*Ordin de plată programată, Debitare directă*).

**Program de Lucru** reprezintă intervalul de timp, în cursul unei Zile Lucrătoare, în care BCR poate procesa documente și efectua operațiuni în conformitate cu regulile de sistem stabilite de BCR.

**Regulamentul (UE) 2016/679** reprezintă Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul General privind Protecția Datelor).

**PSD2** reprezintă Directiva (UE) 2015/2366 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2015 privind serviciile de plată în cadrul pieței interne, de modificare a Directivelor 2002/65/CE, 2009/110/CE și 2013/36/UE și a Regulamentului (UE) nr. 1093/2010, și de abrogare a Directivei 2007/64/CE precum și Legea nr. 209/2019 privind serviciile de plată și pentru modificarea unor acte normative.

**Servicii Bancare** reprezintă orice produse și servicii bancare oferite Clientului de către BCR.

**Servicii Bancare la Distanță** reprezintă produsele sau serviciile de tipul Internet Banking, Mobile Banking, Phone Banking, Serviciul Alerte sau Serviciul de Alertare, prevăzute la art. 97 și 97<sup>1</sup> sau serviciul contracte la distanță prevăzut de art. 94.

**Soldul Disponibil** reprezintă sumele de bani disponibile dintr-un Cont (incluzând descoperitul de cont), a căror utilizare nu este prestabilită (cum ar fi obligația de a menține un sold minim în Cont, acolo unde este aplicabil) sau restricționată (cum ar fi sumele poprite).

**Specimen de Semnătură** reprezintă semnătura olografă și/sau captată prin Dispozitiv electronic (SignaturePad) a Clientului pusă la dispoziția BCR cu titlu de specimen de semnătură, printr-un formular specific, conform cerinței BCR.

**Stare Financiară** reprezintă documentul eliberat de BCR Clientului, în care sunt evidențiate Soldurile Disponibile ale Contului/Conturilor Clientului.

**Titular** înseamnă persoana fizică rezidentă și/sau nerezidentă care beneficiază de oricare dintre Serviciile Bancare exclusiv în nume propriu.

**Tarif Standard de Comisioane** reprezintă tariful standard de comisioane al BCR pentru Serviciile Bancare oferite Clientilor săi, așa cum este afișat la Unitățile Bancare și publicat pe Pagina de Internet.

**Tranzacție Bancară** reprezintă orice operațiune sau tranzacție bancară inițiată în baza Documentației Contractuale în legătură cu furnizarea de către BCR a Serviciilor Bancare.

**Unitate Bancară** reprezintă oricare dintre unitățile teritoriale (precum sucursalele sau agențiile) ale BCR prin intermediul cărora sunt oferite Servicii Bancare.

**Terminale Automate Bancare** reprezintă dispozitivele ce funcționează prin autoservire (self service), fără asistența personalului bancar sau al comercianților, precum ATM (automated teller machine, care funcționează doar pe baza Cardului), APT (automatic payment terminal), MFM (multi function teller machine) etc., și care permit efectuarea de Operațiuni de Plată cu numerar și/sau cu Cardul, precum efectuarea de operațiuni de tipul depuneri de numerar, transfer de fonduri între Conturile proprii, schimb valutar între Conturile proprii etc., în funcție de tipul terminalului.

**Zi Lucrătoare** reprezintă orice zi în care BCR și alte instituții de credit din România efectuează tranzacții interbancare sau, în cazul oricărei Tranzacții Bancare efectuate în valută, orice zi în care instituțiile de credit efectuează tranzacții de schimb valutar atât în România cât și în principalul centru financiar al țării de origine a devizei respective.

## **Definiții utilizate în principal în legătură cu Operațiunile de Plată**

**Angajament privind Debitarea Directă** (sau **ADD**) reprezintă acordul încheiat între Beneficiar și Instituția Colectoare, ce cuprinde responsabilitățile Beneficiarului și angajamentul său de respectare a prevederilor legislației în vigoare, inclusiv a regulamentului privind debitarea directă, precum și acceptul Instituției Colectoare referitor la utilizarea de către Beneficiar a Instrucțiunilor de Debitare Directă în cadrul unei scheme de debitare directă.

BEN reprezintă modalitatea de comisionare potrivit căreia comisioanele tuturor prestatorilor de servicii de plată de pe traseul plății sunt suportate de către Beneficiar.

**Beneficiar** este orice destinatar preconizat al fondurilor care au făcut sau vor face obiectul unei Operațiuni de Plată.

**Beneficiar final** este orice destinatar final al fondurilor care au făcut sau vor face obiectul unei Operațiuni de Plată realizate prin Debitare Directă în sistem interbancar.

**BIC (Bank Identifier Code)** este codul unic de identificare a instituțiilor bancare.

**Consimțământ** reprezintă autorizarea pentru executarea unei Operațiuni de Plată sau unei serii de Operațiuni de Plată astfel cum aceasta este convenită între Client și BCR.

**COT (Cut-off time)** reprezintă orele limită stabilite de către BCR până la care: (i) o Instrucțiune de Plată trebuie transmisă de către Client; (ii) o anumită acțiune trebuie întreprinsă de către Client pentru transmiterea unei solicitări sau depunerea unor documente sau îndeplinirea unor condiții pentru ca procesarea acesteia/acestora să se

efectueze în aceeași Zi Lucrătoare. Lista completă a COT aplicabile este disponibilă pe Pagina de Internet a BCR ([www.bcr.ro](http://www.bcr.ro)), în secțiunea Persoane Fizice – Link-uri utile.

**Data Finalizării** înseamnă Ziua Lucrătoare în care suma prevăzută în Instrucțiunea de Debitare Directă este creditată în contul bancar curent al Beneficiarului de către Instituția Colectoare. Data Finalizării aferente operațiunilor efectuate în sistem SENT este aceeași cu data decontării interbancare (data compensării).

**Debitare directă** (sau **Direct Debit**) reprezintă modalitatea de plată a unei sume de bani convenite între Plătitor și Beneficiar, care constă în debitarea preautorizată a contului bancar curent al Plătitorului de către Instituția Plătitoare în baza prevederilor Mandatului de debitare directă, la solicitarea Beneficiarului, și creditarea corespunzătoare a contului bancar curent al Beneficiarului de către Instituția Colectoare.

**Executarea unei Instrucțiuni de Debitare Directă** reprezintă procedura prin care Instituția Plătitoare pune în aplicare Mandatul de debitare directă dat de Plătitor, acceptând executarea Instrucțiunii de Debitare Directă prin debitarea contului bancar curent al Plătitorului, în conformitate cu prevederile acestui CSB, și acceptarea decontării interbancare.

**Identificator Beneficiar** (sau **Identificator Creditor** sau **Creditor ID**) reprezintă codul unic alocat Beneficiarului de către Registrul Unic al Mandatelor (sau RUM) prin intermediul căruia se realizează identificarea Beneficiarului în cazul Operațiunilor de Plată realizate prin Debitare Directă în sistem interbancar.

**Identificator Beneficiar final** (sau **ID Beneficiar final**) reprezintă codul de identificare a Beneficiarului final atribuit acestuia de către Beneficiar, utilizat pentru Instrucțiunile de Debitare Directă emise în sistem interbancar. Acest cod este furnizat Plătitorului de către Beneficiar.

**Identificator Plătitor/Plătitor final** (sau **ID Plătitor/Plătitor final**) reprezintă codul de identificare a Plătitorului sau a Plătitorului final (*după caz*) atribuit acestuia de către Beneficiar (e.g. cod abonat, cod client, număr telefon, cod numeric personal etc.)

**Instituție Colectoare** înseamnă instituția de credit la care Beneficiarul are deschis contul care urmează a fi creditat sau a fost creditat cu suma prevăzută în Instrucțiunea de Debitare Directă.

**Instituție Plătitoare** înseamnă instituția de credit la care Plătitorul are deschis contul care urmează a fi debitat sau a fost debitat cu suma prevăzută în Instrucțiunea de Debitare Directă.

**Instrucțiune de Debitare Directă** (sau **IDD**) înseamnă Instrucțiunea de Plată prin debitare directă, emisă de către un Beneficiar și trasă asupra unui cont al unui Plătitor deschis la o Instituție Plătitoare, care poate fi: în sistem intrabancar, atunci când Instituția Colectoare este identică cu Instituția Plătitoare; respectiv în sistem interbancar atunci când Instituția Colectoare este diferită de Instituția Plătitoare.

**Instrument de Plată de Debit** (sau **ID**) reprezintă orice cec, cambie sau bilet la ordin valabil, emis conform legii aplicabile.

**Instrument de Plată** înseamnă orice dispozitiv personalizat și/sau orice set de proceduri convenite între Client și BCR pentru a iniția o Operațiune de Plată sau, în general, pentru furnizarea unui Serviciu de Plată.

**Instrucțiune de Plată** reprezintă orice instrucțiune de plată transmisă de Client către BCR prin care se solicită executarea unei Operațiuni de Plată sau în general furnizarea unui Serviciu de Plată.

**Mandat de debitare directă** (sau **MDD**) reprezintă mandatul (dat în formă scrisă) prin care un Plătitor acordă o autorizație permanentă, dar revocabilă Beneficiarului pentru a emite Instrucțiuni de Debitare Directă asupra contului său bancar curent deschis la Instituția Plătitoare și Instituției Plătitoare pentru a-i debita contul bancar curent cu suma prevăzută în Instrucțiunile de Debitare Directă.

**Momentul irevocabilității** reprezintă momentul limită de timp până la care Clientul poate revoca sau modifica mandatul sau poate refuza o IDD, reprezentat de ora limită a Zilei Lucrătoare care precede Data Finalizării.

**Momentul Primirii** reprezintă momentul în care o Instrucțiune de Plată este primită de către BCR, cu excepția Instrucțiunilor de Plată inițiate de Client pe suport de hârtie după COT sau într-o zi care nu este Zi Lucrătoare, care se consideră primite de BCR în Ziua Lucrătoare următoare.

**Număr unic de înregistrare a mandatului** (sau **UMR** sau **Referință mandat**) reprezintă referința unică a unui MDD interbancar în Registrul Unic al Mandatelor (sau RUM).

**Operațiune de Plată** înseamnă o acțiune inițiată de Client sau un alt Ordonator sau de Beneficiar cu scopul de a depune, de a transfera sau de a retrage fonduri într-un sau dintr-un Cont Bancar Curent.

**Ordin de Plată** (sau **OP**) înseamnă orice Instrucțiune de Plată emisă de Ordonator către BCR, pe baza unui formular tipizat pretipărit sau a standardului prestabilit pus la dispoziție de BCR, supus regulilor din Capitolul XIII.

**Ordonator** reprezintă Clientul sau o altă persoană autorizată care transmite către BCR o Instrucțiune de Plată, în conformitate cu drepturile de operare aferente Contului Bancar Curent din care se execută Instrucțiunea de Plată.

**OUR** reprezintă modalitatea de comisionare aferentă tranzacțiilor în valută, potrivit căreia comisioanele tuturor prestatorilor de servicii de plată de pe traseul plății sunt suportate de către Ordonator. Comisionul „OUR garantat” exclude posibilitatea decontării ulterioare a comisioanelor, comisionul aferent plății este suportat de Ordonator o singură dată, la efectuarea plății, excepție făcând plățile care tranzitează SUA.

**Plătitor** înseamnă persoana ce a contractat serviciul de Debitare Directă.

**Plătitor final** este persoana în numele căreia se realizează plata prin serviciul de Debitare Directă atât în sistem intrabancar, cât și în sistem interbancar.

**Proxy** înseamnă date de contact (ex. nr. de telefon, e-mail etc.) asociate unui cont curent, care pot fi utilizate ca alternativă pentru codul IBAN al contului curent respectiv în vederea efectuării unei Operațiuni de Plată.

**Registrul Unic al Mandatelor** (sau **RUM**) reprezintă baza unică de MDD la nivel național gestionată de către TransFond S.A., conform legislației și regulilor stabilite și/sau agreeate la nivel interbancar în România.

**SHA** reprezintă modalitatea de comisionare, potrivit căreia fiecare dintre Ordonator și Beneficiar suportă comisionul perceput de prestatorul său de servicii de plată, iar în cazul plăților în valută către alte bănci, Beneficiarul va suporta și comisioanele băncilor corespondente în cuantumul stabilit de acestea, după caz.

**SEPA** reprezintă o zonă geografică, denumită și Zonă Unică de Plăți în Euro (Single Euro Payments Area).

**Servicii de Plată** înseamnă oricare dintre următoarele Servicii Bancare prestate de către BCR Clientului: servicii de depunere și retragere de numerar într-un/dintr-un Cont Bancar Curent, precum și toate operațiunile necesare pentru funcționarea Contului Bancar Curent; Debitări Directe (inclusiv debitări directe singulare); operațiuni de decontare prin Ordine de plată programată (Standing Order); Operațiuni de Plată printr-un Card sau un dispozitiv similar; emiterea și/sau acceptarea la plată a Instrumentelor de Plată; remiterea de bani; și Operațiuni de Plată în care Consimțământul este dat prin intermediul oricăror mijloace de telecomunicație, digitale sau informatice.

**Standing Order (sau decontarea prin Ordine de plată programată)** reprezintă modalitatea de plată prin care BCR, în calitate de Instituție Plătitoare execută Ordinele de Plată la date fixe și în sume agreeate prealabil, în baza Convențiilor încheiate cu Clientul sau în baza opțiunilor Clientului exprimate prin intermediul Serviciilor Bancare la Distanță, în condițiile respectării prevederilor legale aplicabile.

**SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication)** reprezintă un sistem de telecomunicații între instituțiile financiare din întreaga lume ce asigură, printre altele, securitatea comunicațiilor.

**Transfer credit interbancar Instant** reprezintă Operațiunea de Plată de tip transfer credit procesată instantaneu, între prestatori de servicii de plată care au aderat la platforma dezvoltată de TransFond S.A. în vederea efectuării acestui tip de operațiuni.

### Definiții utilizate în principal în legătură cu Cardurile

**3D-secure** este un protocol folosit ca nivel suplimentar de securitate pentru Tranzacții Bancare efectuate online cu Carduri.

**CVV2/CVC2** reprezintă un cod de securitate format din 3 (trei) cifre, derivat în mod unic pentru fiecare Card, tipărit pe banda pe care se semnează Cardul.

**Card Digital** reprezintă imaginea digitală a unui Card, existentă pe un terminal mobil.

**Deținător** este persoana fizică titular de Cont care, conform unei Convenții, deține un Card sau un Card Digital emis pe numele său.

**Digitalizarea Cardului** reprezintă crearea unui Card Digital aferent unui Card, la cererea Deținătorului/Utilizatorului.

**Lista Cardurilor Interzise la Acceptare** reprezintă una dintre listele aferente fiecărei instituții internaționale: CRB (Card Recovery Bulletin) pentru VISA și StopList pentru MasterCard și în care sunt înregistrate Cardurile interzise la acceptare.

**PIN** reprezintă codul numeric personal de identificare, cu caracter strict confidențial, atribuit de către BCR fiecărui Deținător sau Utilizator pentru a fi utilizat în operațiunile cu Cardul.

**POS** reprezintă terminalul electronic destinat autorizării electronice și prelucrării unei Tranzacții Bancare efectuate prin intermediul Cardului, care poate fi dotat sau nu cu Tehnologie Contactless.

**Prestator Emitent de Instrumente de Plată bazate pe Card** reprezintă prestatorul de servicii de plată care emite instrumente de plată bazate pe Card.

**Servicii de Confirmare a Disponibilității Fondurilor** – reprezintă serviciul prin intermediul căruia BCR confirmă, la cererea unui Prestator Emitent de Instrumente de Plată bazate pe Card, dacă o sumă necesară pentru executarea unei Operațiuni de Plată prin intermediul Cardului este disponibilă în Contul Bancar Curent al Clientului accesibil online.

**Tehnologia Contactless** reprezintă tehnologia care permite efectuarea de plăți rapide și alte operațiuni prin simpla apropiere a unui Card sau Card Digital de un terminal de plată acceptant (precum POS sau Terminal Automat Bancar), cu sau fără introducerea codului PIN și/sau semnarea chitanței.

**Tranzacție Off-line** reprezintă Tranzacția Bancară cu Cardul, trimisă direct la decontare la BCR, fără efectuarea unei autorizări electronice la acceptator sau procesator.

**Utilizator / Utilizator Card** reprezintă persoana fizică deținând un Card sau un Card Digital suplimentar atașat Contului unui Deținător, prin care poate dispune de Soldul Disponibil aflat în Contul Deținătorului.

### Definiții utilizate în principal în legătură cu Serviciile Bancare la Distanță

**Alias** reprezintă Numele de Utilizator ales în mod personalizat de către Client.

**Aplicația eToken BCR (sau eToken BCR)** reprezintă aplicația software destinată telefoanelor și dispozitivelor mobile care generează coduri unice, inclusiv OTP, reprezentând Elemente de Securitate pe baza cărora are loc identificarea Clientului și autorizarea Tranzacțiilor Bancare efectuate prin Internet Banking, Mobile Banking și/ sau Phone Banking, securizată prin cod PIN personalizat de către Client și care poate fi schimbat ulterior de acesta.

**Aplicații/ dispozitive/ funcționalități de tip token aferente Conturilor clienților persoane juridice și persoane care desfășoară activități independente (Aplicații/ dispozitive/ funcționalități token PJ și PDAI)** reprezintă Aplicația eToken BCR, dispozitivul Token sau Funcționalitatea eToken Integrat, așa cum acestea sunt definite în documentul *Termeni și condiții generale de afaceri pentru persoane juridice și persoane care desfășoară activități independente*, disponibil pe site-ul [www.bcr.ro](http://www.bcr.ro).

**Aplicații mobile BCR** reprezintă aplicațiile software care permit accesarea de la distanță a Serviciilor Bancare prin componenta Mobile Banking. Aplicațiile sunt disponibile în magazinele de aplicații aferente dispozitivelor cu sistem de operare iOS și Android.

**Autentificarea Stricta a Clientilor** reprezinta o modalitate de autentificare care permite BCR să verifice identitatea Clientului și exprimarea Consimțământului la executarea unei Tranzacții Bancare și care se bazează pe utilizarea a două sau mai multe Elemente de Securitate incluse în categoria cunoștințelor (ceva ce doar Clientul cunoaște), posesiei (ceva ce doar Clientul posedă) și inerenței (ceva ce reprezintă Clientul) și care sunt independente.

**Digital Signature (sau DS)** este un cod unic generat de Dispozitivul Token (prin selectarea tastei 3), de Aplicația eToken BCR, de Funcționalitatea eToken Integrat sau de Aplicații/ dispozitive/ funcționalități token PJ și PDAI conform instrucțiunilor din aplicație și cu ajutorul căruia se autorizează operațiunile efectuate prin aplicațiile Internet Banking și Mobile Banking.

**Dispozitivul Token (sau Token)** reprezintă un dispozitiv fizic securizat furnizat de BCR care generează coduri unice ce permit identificarea Clientului și autorizarea Tranzacțiilor Bancare efectuate prin Internet Banking, Mobile Banking și Phone Banking.

**Elemente de Securitate** reprezintă elementele de identificare și exprimare a Consimțământului pe care Clientii le stabilesc individual ca parole statice, sau pe care le primesc de la BCR sau care sunt generate de dispozitivele mobile ale Clientului pe care sunt instalate Aplicațiile Mobile și care sunt necesare utilizării la distanță a Cardurilor sau a Serviciilor Bancare la Distanță cum sunt Token-ul, Aplicația eToken BCR (și parola specifică a acesteia), Funcționalitatea eToken Integrat (și parola specifică acesteia), Aplicații/ dispozitive/ funcționalități token PJ și PDAI, One Time Password, Digital Signature, Numele de Utilizator, codurile unice și elementele de autentificare generate prin utilizarea senzorilor și a algoritmilor citiți prin intermediul dispozitivelor și programele informatice integrate în dispozitivele mobile pe care sunt instalate Aplicațiile Mobile, parolele statice pentru comerțul electronic etc.

**Extraopțiunile** sunt funcționalități extinse ale Serviciilor Bancare la Distanță, de care Clientul nu dispune în momentul contractării serviciului și care pot fi activate sau dezactivate de către Client exclusiv în cadrul platformelor online.

**Funcționalitatea eToken Integrat (sau eToken Integrat)** reprezintă funcționalitatea aferentă Mobile Banking care generează coduri unice, inclusiv OTP, reprezentând Elemente de Securitate pe baza cărora are loc identificarea Clientului și autorizarea Tranzacțiilor Bancare efectuate prin Internet Banking, Mobile Banking și/ sau Phone Banking, securizată prin cod PIN personalizat de către Client și care poate fi schimbat ulterior de acesta.

**Internet Banking** reprezintă componenta Serviciilor Bancare la Distanță, constând într-o platformă online, accesibilă de pe calculator, ce permite Clientului obținerea de informații și efectuarea și activarea de tranzacții, servicii și produse bancare, prin intermediul unei conexiuni securizate la internet.

**Întrebarea și Răspunsul Secret** reprezintă o măsură suplimentară de securitate care poate să fie solicitată în scopul identificării Clientului când acesta apelează Contact Center BCR.

**Mobile Banking** reprezintă componenta Serviciilor Bancare la Distanță constând într-o aplicație software dedicată telefoanelor și altor dispozitive mobile, disponibilă în magazinele de aplicații specifice sistemelor de operare Android și iOS.

**Nume de Utilizator** reprezintă un număr de identificare pe care Clientul îl va utiliza, împreună cu codul OTP, pentru accesul la Serviciile Bancare la Distanță.

**One Time Password (sau OTP)** este un cod unic generat de dispozitivul Token (prin selectarea tastei 1), de Aplicația eToken BCR, de Funcționalitatea eToken Integrat sau de Aplicații/ dispozitive/ funcționalități token PJ și PDAI cu ajutorul căruia se realizează identificarea Clientului, și după caz, autorizarea Operațiunilor de Plată în aplicațiile aferente Serviciilor Bancare la Distanță precum și autorizarea operațiunilor efectuate prin Phone Banking.

**Personal Identification Number (sau PIN sau cod PIN)** este un cod numeric cu caracter confidențial, utilizat ca legătură între un sistem și utilizatorul acestuia, pe care utilizatorul îl folosește în scopul identificării în sistem.

**Phone Banking** reprezintă componenta Serviciilor Bancare la Distanță, care funcționează prin intermediul apelării telefonice a Contact Center-ului BCR, disponibil non-stop. Solicitarea informațiilor asupra produselor deținute la BCR precum și efectuarea de tranzacții se realizează prin convorbire telefonică cu operatorul Contact Center BCR, la solicitarea expresă a Clientului și numai pe parcursul respectivei convorbiri.

**Prestator de Servicii de Informare cu privire la Conturi** reprezintă prestatorul de servicii de plată care desfașoară exclusiv Servicii de Informare cu Privire la Conturi.

**Prestator de Servicii de Inițiere a Plății** reprezintă prestatorul de servicii de plată care desfașoară exclusiv Servicii de Inițiere a Plății.

**Profilul de utilizator („Profil”)** reprezintă ansamblul de informații (setări, conturi, tranzacții etc.) asociate unui Utilizator Digital.

**Servicii de Inițiere a Plății** – reprezintă serviciile de inițiere a unor Instrucțiuni de Plată la cererea Clientului cu privire la un Cont Bancar Curent accesibil online, cu excepția Conturilor de credit prin care Clientul poate efectua doar operațiuni în legătură cu Creditul acordat de BCR.

**Servicii de Informare cu privire la Conturi** – reprezintă serviciile prin care se furnizează informații consolidate în legătură cu unul sau mai multe Conturi Bancare Curente, accesibile online, cu excepția Conturilor de credit prin care Clientul poate efectua doar operațiuni în legătură cu Creditul acordat de BCR.

**Utilizator Digital** reprezintă Clientul beneficiar de Servicii Bancare la Distanță și care a primit de la un Titular fie drepturi de vizualizare, fie drepturi depline de acces la Serviciile Bancare contractate de acesta, prin intermediul Serviciilor Bancare la Distanță.

## 2. PRINCIPII

2.1. Raporturile contractuale stabilite între BCR și Client în baza Documentației Contractuale se bazează pe încredere reciprocă, bună-credință, respectarea angajamentelor asumate și confidențialitate.



### **3. APLICAREA CSB**

- 3.1. CSB se aplică tuturor raporturilor juridice dintre Client și BCR născute ca urmare a încheierii Convențiilor cu privire la Serviciile Bancare solicitate de Client.
- 3.2. Oricărui aspect nereglementat de celelalte Convenții încheiate pentru un anumit Serviciu Bancar îi vor fi aplicabile prevederile corespunzătoare ale CSB.

### **4. INTERPRETARE**

- 4.1. Dacă există neconcordanțe între prevederile CSB și prevederile altor Convenții aferente unui Serviciu Bancar, prevederile Convențiilor vor prevala, cu excepția Convențiilor încheiate anterior datei de 17 martie 2018 și care nu au ca obiect un Credit, situație în care prevederile CSB vor prevala.
- 4.2. CSB se completează cu Legea Bancară, cu celelalte acte normative aplicabile, precum și cu uzanțele și practicile bancare interne și internaționale aplicabile. În măsura în care există discrepanțe între CSB și normele sau uzanțele și practicile bancare interne și internaționale, prevederile CSB vor prevala.
- 4.3. La momentul semnării CSB Clientul primește un exemplar CSB scris pe hârtie sau pe un alt suport durabil, conform deciziei comune a Clientului și BCR. În plus, CSB este oricând disponibil Clientului, pe suport durabil, pe Pagina de Internet și, la cererea acestuia, în Unitățile Bancare.

### **5. DURATA DOCUMENTAȚIEI CONTRACTUALE**

- 5.1. CSB produce efecte pe o perioadă de timp nedeterminată, începând cu data semnării, rămânând valabile până la momentul stingerii tuturor raporturilor juridice născute între BCR și Client.
- 5.2. Durata fiecărei Convenții este cea indicată în cuprinsul său. În cazul în care nu se prevede expres durata, Convenția se consideră încheiată pe perioadă nedeterminată.

### **6. MODIFICAREA DOCUMENTAȚIEI CONTRACTUALE**

- 6.1. BCR poate propune Clientului modificări cu privire la prevederile Documentației Contractuale, potrivit prevederilor legale și Documentației Contractuale.
- 6.2. Exceptând situațiile expres prevăzute în Documentația Contractuală, BCR va transmite printr-o Notificare prealabilă propunerile de modificare, informațiile și condițiile referitoare la acestea, inclusiv prin furnizarea unui act adițional sau a unei noi propuneri de Convenție, dacă este cazul.
- 6.3. Pentru a propune Clientului modificări ale Documentației Contractuale, BCR va proceda după cum urmează:
  - 6.3.1. Dacă modificările se referă la un Credit acordat Clientului, inclusiv prin intermediul unui descoperit de cont sau printr-un Card de credit, acestea vor fi comunicate Clientului prin intermediul unei Notificări cu cel puțin 30 (treizeci) de zile înainte de aplicarea respectivelor modificări. Dacă modificările se referă la Costurile aferente Creditului, aceste modificări vor deveni efective prin semnarea unui act adițional de către BCR și Client. Clientul are la dispoziție 15 (cincisprezece) zile pentru a comunica BCR opțiunea sa de acceptare sau neacceptare a noilor condiții. Neprimirea unui răspuns în termenul mai sus menționat nu este considerată acceptare tacită și Convenția relevantă va rămâne neschimbată, în lipsa unui act adițional încheiat de comun acord. BCR nu va penaliza Clientul și nu va declara Creditul scadent anticipat dacă Clientul nu acceptă noile condiții;
  - 6.3.2. Dacă modificările se referă la Servicii de Plată, acestea vor fi comunicate Clientului cu cel puțin două luni înainte de data propusă pentru aplicarea acestora. Modificările se vor considera acceptate de Client și vor deveni efective la împlinirea termenului indicat în Notificare, cu excepția cazului în care, înainte de data propusă pentru aplicarea acestora, Clientul notifică BCR că nu acceptă respectivele modificări. În acest caz, Clientul are dreptul să denunțe unilateral Convenția relevantă modificată (inclusiv CSB, după caz), fără Costuri suplimentare, cu efect de la data la care s-ar fi aplicat modificările, fiind aplicabile prevederile art. 7.3 – 7.5. de mai jos, condiționat de plata tuturor sumelor datorate BCR în baza Convenției, până la data încetării acesteia;
  - 6.3.3. Dacă modificările se referă la prevederi ale unei Convenții încheiate pe perioadă nedeterminată, altele decât cele menționate la art. 6.3.1 sau 6.3.2 de mai sus, acestea vor fi comunicate Clientului prin intermediul unei Notificări, cu cel puțin 30 (treizeci) de zile înainte de aplicarea respectivelor modificări. Modificările se vor considera acceptate tacit de Client și vor deveni efective la împlinirea termenului indicat în Notificare, cu excepția cazului în care, înainte de data aplicării lor, Clientul notifică în scris BCR că nu accepta respectivele modificări. În acest caz, Clientul are dreptul să denunțe unilateral Convenția relevantă modificată, imediat fără Costuri suplimentare, fiind aplicabile prevederile art. 7.4. Modificările CSB în legătură cu produsele de economisire constituite pe perioadă determinată, efectuate conform acestei clauze, urmează să opereze numai pentru produsele deschise ulterior modificărilor. Exprimarea valabilă a Consimțământului pe un Ordin de Plată care alimentează un Cont de economii aferent unui produs de economisire, reprezintă acceptul Clientului pentru modificările notificate;
  - 6.3.4. Dacă modificările se referă la prevederi ale unei Convenții încheiate pe perioadă determinată, altele decât cele menționate la art. 6.3.1 sau 6.3.2 de mai sus, acestea vor fi comunicate Clientului prin intermediul unei Notificări, cu cel puțin 30 (treizeci) de zile înainte de aplicarea respectivelor modificări. Clientul este obligat să notifice în scris BCR cu privire la opțiunea sa de a accepta sau de a refuza respectivele modificări.

Neprimirea unui răspuns nu este considerată acceptare tacită și Convenția relevantă va rămâne neschimbată, în lipsa unui act adițional încheiat de comun acord între Client și BCR;

- 6.3.5. Dacă modificările se referă la rata dobânzii sau la cursul de schimb aplicabile sumelor din Conturi, prevederile de la art. 6.3.1 - 6.3.3 de mai sus nu vor fi aplicabile, modificările urmând a se aplica imediat și fără nicio Notificare, dacă:
- (a) modificările se bazează pe Indicele de Referință sau pe un mecanism contractual stabilit prin Convenție cu privire la Indicele de Referință (iar în cazul prevăzut de art. 6.3.1, Clientul va fi informat de către BCR în conformitate cu prevederile Documentației Contractuale); sau
  - (b) modificările se bazează pe Cursul de Schimb de Referință sau pe un mecanism contractual clar stabilit prin Convenție cu privire la Cursul de Schimb de Referință; sau
  - (c) modificările ratei dobânzii sau cursul de schimb sunt mai avantajoase pentru Client, urmând ca astfel de modificări privind rata dobânzii să fie comunicate de BCR Clientului prin mijlocul și cu frecvența stabilite prin Convenția aplicabilă;
- 6.3.6. Dacă modificările se referă la rata dobânzii sau la cursul de schimb aplicabile Creditului, prevederile de la art. 6.3.1 și 6.3.3 de mai sus nu vor fi aplicabile, modificările urmând a se aplica imediat și fără nicio Notificare, dacă: (a) modificările se bazează pe Indicele de Referință și acest Indice de Referință este prevăzut a se aplica prin Convenție; în această situație, Clientul va fi informat de către BCR în conformitate cu prevederile Documentației Contractuale; sau (b) modificările se bazează pe Cursul de Schimb de Referință sau pe un mecanism contractual clar stabilit prevăzut a se aplica prin Convenție și care se bazează pe Cursul de Schimb de Referință.
- 6.3.7. Prevederile de la art. 6.3.1- 6.3.3 de mai sus nu vor fi aplicabile în cazul în care: (a) Clientul și BCR încheie un act adițional cu privire la modificarea Documentației Contractuale, astfel de modificări intrând în vigoare de la data indicată în respectivul act adițional sau, în lipsa unei astfel de indicații, de la data semnării acestuia de Client și BCR; sau (b) Clientul accesează noi funcționalități și/sau noi Servicii Bancare ale BCR și/sau noi condiții, caz în care Consimțământul valabil acordat de către Client pentru efectuarea operațiunilor respective reprezintă acordul Clientului pentru acceptarea imediată a acestora.
- 6.4. În cazul în care Clientul nu acceptă o propunere a BCR cu privire la modificarea CSB, Clientul are dreptul să denunțe unilateral CSB fără Costuri suplimentare, cu efect de la data la care s-ar fi aplicat modificările, fiind aplicabile prevederile art. 7.3 - 7.5 de mai jos. Prevederile CSB nemodificate vor rămâne aplicabile numai pentru Serviciile Bancare aflate în derulare la data propusă pentru aplicarea modificării, până la momentul în care respectivele Servicii Bancare sunt prestate. Pentru orice noi Servicii Bancare, inclusiv de aceeași natură, solicitate de Client ulterior datei propuse pentru aplicarea modificării CSB vor fi aplicabile prevederile modificate ale CSB.
- 6.5. Dacă modificările Documentației Contractuale sunt impuse printr-un act normativ, acestea se vor considera acceptate de Client și vor deveni aplicabile conform prevederilor relevante ale actului normativ aplicabil.

## **7. ÎNCETAREA DOCUMENTAȚIEI CONTRACTUALE. DENUNȚAREA UNILATERALĂ**

7.1. CSB sau oricare dintre convenții poate înceta:

- 7.1.1. CSB poate înceta prin acordul părților, consemnat printr-un document scris și semnat de ambele părți sau automat, în prima dată de 17 a unei luni care intervine după 60 de zile de când Clientul a îndeplinit cumulativ următoarele condiții: (i) nu deține niciun Serviciu Bancar contractat cu BCR și nu deține instrumente financiare în custodie la BCR, (ii) nu are nicio calitate/rol în legătură cu Serviciile Bancare contractate de alți Clienți BCR persoane fizice și (iii) nu a depus o cerere sau nu are nicio calitate/rol în legătură cu o cerere pentru acordarea unui Credit care încă nu a fost aprobată/respinsă; orice alte Convenții în afară de CSB pot înceta prin închiderea de către Client a tuturor Serviciilor Bancare și a funcționalităților prevăzute de acestea;
- 7.1.2. cu excepția Convențiilor privind acordarea unui Credit, prin Notificare din partea BCR, în cazul în care BCR identifică un risc reputațional important ca urmare a continuării relației contractuale cu Clientul, și/sau Clientul utilizează fraudulos Serviciile Bancare, și/sau BCR are suspiciuni cu privire la scopul și/sau natura tranzacțiilor derulate sau ordonate de Client, și/sau BCR apreciază că, din perspectiva politicilor sale AML/CFT/KYC și a obligațiilor sale legale în acest domeniu, nu poate aplica măsurile de cunoaștere a clienței, inclusiv în cazurile în care nu poate stabili legitimitatea scopului și natura relației de afaceri ori nu poate administra adecvat riscul de spălare a banilor și de finanțare a terorismului în raport cu Clientul; în cazul în care politicile sale AML/CFT/KYC și/ sau prevederile legale în acest domeniu nu permit BCR informarea Clientului cu privire la motivele de suspiciune, BCR va putea înceta relația de afaceri cu Clientul fără a fi obligată să furnizeze detalii cu privire la motivarea acestei decizii.
- 7.1.3. prin Notificare din partea BCR, în cazul încălcării de către Client în mod repetat a obligațiilor asumate în baza Documentației Contractuale, sau în cazul manifestării în mod neîndoielnic față de BCR a intenției de a nu executa oricare dintre aceste obligații; sau
- 7.1.4. în cazurile specificate expres în CSB sau în Convențiile relevante încheiate între Client și BCR.
- 7.2. Clientul și BCR pot denunța unilateral CSB sau orice Convenție privind Servicii de Plată, prin Notificare scrisă, cu un preaviz de 15 (cincisprezece) zile în cazul denunțării de către Client, respectiv două luni în cazul

denunțării de către BCR. Tot prin Notificare scrisă, transmisă Clientului cu un preaviz de două luni, BCR poate închide unilateral orice Cont Bancar Curent. Modul în care închiderea Contului Bancar Curent poate fi făcută la inițiativa Clientului este reglementată în Clauza XII.69. Clientul nu va suporta Costuri suplimentare ca urmare a denunțării unilaterale a CSB și a oricărei Convenții privind Servicii de Plată.

- 7.2.1. În cazul Documentației Contractuale încheiate la distanță, Clientul are un drept de denunțare unilaterală cu privire la aceasta, în termen de 14 zile calendaristice de la momentul încheierii, fără penalități și fără a fi necesară invocarea unui motiv.
- 7.3. Încetarea aplicării CSB are ca efect închiderea tuturor Conturilor, blocarea tuturor Cardurilor, inclusiv a Cardurilor Digitale și încetarea furnizării oricărui Serviciu Bancar.
- 7.4. Încetarea aplicării CSB și a oricărei Convenții va produce efecte pentru viitor, iar obligațiile Clientului scadente până la data încetării și drepturile BCR născute în baza Convențiilor vor produce efecte depline până la plata integrală de către Client a tuturor sumelor datorate BCR și restituirea către BCR a oricăror instrumente (Token, Carduri, etc.) puse la dispoziția sa.
- 7.5. La încetarea Convențiilor și după executarea integrală de către Client a obligațiilor sale, BCR va oferi gratuit Clientului un document care să ateste faptul că au fost stinse toate obligațiile dintre părți. Totodată se vor închide și toate Conturile aferente Serviciilor Bancare respective, fără plata unor Costuri suplimentare.

## **II. IDENTIFICAREA ȘI CUNOAȘTEREA CLIENTELEI. REPREZENTAREA CLIENTULUI**

### **8. IDENTIFICAREA CLIENTULUI**

- 8.1. BCR va verifica identitatea Clientului, a reprezentantului său legal, a Împuternicitului ori Utilizatorului, la inițierea relației și oricând pe parcursul furnizării de Servicii Bancare.
- 8.2. Stabilirea identității se face pe baza documentului original de identitate, a Specimenului de Semnătură și/sau a altor documente solicitate de BCR la Unitățile Bancare sau pe baza elementelor de identificare agreeate pentru Serviciile Bancare sau în legătură cu acestea care nu necesită prezența Clientului la o Unitate Bancară.
- 8.3. Orice Serviciu Bancar este furnizat numai după identificarea Clientului și, după caz, a reprezentantului legal al acestuia, Împuternicitului și/sau a Utilizatorului. Același lucru este aplicabil și pentru soluționarea oricărei alte solicitări a Clientului.
- 8.4. BCR are dreptul să refuze inițierea sau continuarea furnizării de Servicii Bancare, precum și să refuze executarea oricărei Tranzacții Bancare sau Instrucțiuni sau oricărei solicitări în legătură cu acestea: (a) dacă Clientul nu furnizează documentele și/sau informațiile solicitate de către BCR sau furnizează date și/sau documente false, incomplete sau incorecte; sau (b) în cazul în care BCR are suspiciuni de fraudă sau fals sau are suspiciuni cu privire la scopul sau natura Tranzacției Bancare sau a solicitării inițiate sau (c) Clientul este vizat în mod direct sau indirect de sancțiuni impuse de autoritățile competente din România sau din străinătate.
- 8.5. Specimenele de Semnătură ale Clientului sau ale Împuterniciților se vor colecta, conform solicitării BCR, la momentul semnării Convențiilor, precum și ulterior (de ex. la momentul adăugării de noi Împuterniciți, dacă este cazul). Specimenele de Semnătură vor fi stocate în sistemele BCR.
- 8.6. BCR are dreptul de a refuza executarea unei Tranzacții Bancare sau a altor solicitări derivând din calitatea de Client dacă are suspiciuni privind realitatea declarațiilor sau documentelor furnizate de Client, inclusiv când elementele de identificare furnizate de Client sau Împuternicit/Utilizator nu corespund celor înregistrate în evidențele BCR.

### **9. CUNOAȘTEREA CLIENTELEI. PREVENIREA SPĂLĂRII BANILOR**

- 9.1. BCR are obligații impuse de legislația privind cunoașterea clientelei și prevenirea spălării banilor și finanțării terorismului. BCR poate refuza furnizarea oricărui Serviciu Bancar sau efectuarea oricărei operațiuni în cazul în care Clientul sau Împuternicitul nu se conformează solicitărilor BCR bazate pe astfel de obligații legale, inclusiv solicitări în conformitate cu Clauza 8 (Identificarea Clientului).

### **10. ÎMPUTERNICIȚI CONVENȚIONALI**

- 10.1. În relația cu BCR, Clientul poate acționa personal, prin Utilizator Digital sau prin Împuternicit. Prevederile cu privire la Utilizatorul Digital se regăsesc la art. 93.8.
- 10.2. **Împuternicirea în baza Convenției de deschidere a Contului.** Clientul poate stabili unul sau mai mulți Împuterniciți, prin nominalizarea acestora în momentul deschiderii Contului sau ulterior, prin act adițional semnat în fața reprezentanților BCR. BCR va proceda la identificarea Împuternicitului, conform regulilor stabilite în art. 8. Împuternicirea rămâne valabilă pe toată durata Convenției, până la data primirii de către BCR de la Client a unei înștiințări în scris cu privire la revocarea, încetarea sau modificarea acesteia din orice motive. Împuterniciților desemnați pe Cont prin Convențiile relevante le vor fi recunoscute în relația cu BCR drepturi nelimitate în ceea ce privește: (i) constituirea de noi produse de economisire (depozite la termen, Conturi de economii, planuri de economii etc.), (ii) modificarea și închiderea Serviciilor Bancare (ca pachet

sau individual) contractate de Client, (iii) deschiderea pe numele Clientului, în legătură cu Contul relevant, a oricăror Servicii Bancare (ca pachet sau individual) din oferta BCR, (iv) propria desemnare ca Împuternicit cu drepturi nelimitate și semnarea de noi Convenții de Servicii Bancare, semnătura Împuternicitului fiind opozabilă Clientului. Împuterniciții din Convențiile relevante cărora li s-a acordat dreptul de a lichida/ constitui noi produse de economisire sunt împuterniciți să efectueze, din/prin Conturile Bancare Curente atașate, toate operațiunile necesare realizării împuternicirii acordate prin Convenția relevantă.

- 10.3. **Reprezentarea în baza procurii autentice.** Clientul poate fi reprezentat și prin Împuternicit desemnat prin procură valabilă acordată de către Client, pusă la dispoziția BCR în formă autentică și care conține detaliat operațiunile care fac obiectul mandatului. BCR are dreptul dar nu și obligația să ia în considerare și un mandat care este acordat printr-o procură care nu este încheiată în formă autentică.
- 10.4. BCR are dreptul să nu ia în considerare mandatul acordat în baza unei procuri care nu prevede o durată a acestuia, dacă de la data autentificării acesteia au trecut mai mult de 3 (trei) ani.
- 10.5. Clientul se obligă să notifice BCR în legătură cu modificarea, încetarea sau revocarea din orice motiv a mandatului acordat Împuternicitului sau unei alte persoane, în cel mai scurt timp de la survenirea evenimentului. Clientul este răspunzător și suportă integral riscul oricărei pierderi suferite ca urmare a încălcării acestei obligații de notificare.
- 10.6. BCR își rezervă dreptul: (i) de a solicita Clientului înscrierea în Registrul Național Notarial de Evidență a Procurilor și Revocărilor acestora ("**RNNEPR**") a procurilor în formă autentică; și (ii) de a întreprinde verificări în RNNEPR cu privire la revocarea acestor procuri. Verificarea revocării este efectuată, de regulă, la momentul la care procura este prezentată pentru prima dată, precum și ulterior, ori de câte ori BCR apreciază că o astfel de verificare este necesară atât pentru evitarea efectuării unor Tranzacții Bancare care ar putea să prejudicieze Clientul, cât și pentru respectarea cerințelor și practicilor bancare în materia cunoașterii clienței. Verificarea înscrierii și/sau a revocării unei procuri de către BCR este comisionată conform Tarifului Standard de Comisioane valabil la data efectuării verificărilor în RNNEPR.

Verificarea procurilor în RNNEPR va avea loc în Zile Lucrătoare, în interiorul Programului de Lucru afișat la Unitățile Bancare și pe Pagina de Internet, dar fără a depăși COT stabilit de către BCR pentru primirea procurilor.

## **11. LIPSA CAPACITĂȚII DE EXERCİȚIU. CAPACITATEA DE EXERCİȚIU RESTRÂNSĂ A CLIENTULUI**

- 11.1. În toate actele juridice și operațiunile cu BCR, Clientul fără capacitate de exercițiu (persoană fizică minoră care nu a împlinit vârsta de 14 (paisprezece) ani sau persoană fizică majoră pusă sub interdicție de către instanțele judecătorești) va fi reprezentat de către reprezentantul său legal, care va putea efectua operațiuni în numele Clientului, în limitele legale.
- 11.2. În toate actele juridice și operațiunile cu BCR, Clientul cu capacitate de exercițiu restrânsă (persoană fizică minoră cu vârsta peste 14 (paisprezece) ani) va putea efectua operațiuni personal, cu acordul reprezentantului legal și, după caz, cu acordul instanței de tutelă și cu avizul consiliului de familie. Acordul reprezentanților legali (părinți/tutore/curator special) poate fi exprimat direct în cadrul unei Convenții, în momentul încheierii acesteia, sau în baza declarației date cel mai târziu în momentul încheierii Convenției în fața BCR sau în forma autenticată în fața notarului public, conform modelelor puse la dispoziție de către BCR (în cazul în care există).
- 11.3. Clientul minor are dreptul să depună în Conturile sale orice sumă, fără acordul părinților/tutorei/curatorului special, cu condiția ca valoarea totală a sumelor existente în Conturile acestuia să nu depășească suma garantată de către Fondul de Garantare a Depozitelor bancare. Clientul minor are dreptul de a depune sume în Conturile sale, cu acordul părintelui/tutorei/curatorului special, chiar dacă totalul sumelor depuse în Conturile la BCR depășește nivelul sumei garantate de către Fondul de Garantare a Depozitelor bancare.

## **12. PERSOANE INCAPABILE SĂ CITEASCĂ SAU SĂ SCRIE**

- 12.1. În relația cu BCR, Clientul care nu are posibilitatea să citească și/sau să scrie va îndeplini orice act legal: (a) în formă scrisă, sub forma unui act autenticat, (b) prin Împuternicit cu procură specială autenticată; sau (c) prin altă modalitate legală care să asigure valabilitatea consimțământului Clientului cu privire la actul respectiv.

## **III. PROTECȚIA DATELOR PERSONALE. SECRETUL BANCAR**

### **13. PERSOANE VIZATE. DEFINIȚII**

- 13.1. Pentru scopurile acestui capitol, persoanele vizate sunt Clientul, Împuterniciții, Utilizatorii, mandatarii, tutorii, curatorii, coplătitorii (codebitorii), garanții și fideiusorii, beneficiarii reali, succesorii legali sau convenționali ai acestora, orice clienți potențiali și membrii familiilor acestora. Calitatea de persoană vizată se prelungește și după încetarea relației de afaceri cu BCR. Dacă nu dețin altă calitate în relația cu BCR, datele membrilor familiei sunt prelucrate în scopuri de cunoaștere a clienței (în special dacă membrii familiei sau Clientul sunt persoane expuse public). În cazul solicitării unui credit (inclusiv simulate) se vor prelucra și datele soțului Clientului în scop de cunoaștere a clienței precum și în vederea îndeplinirii obligațiilor prudențiale privind administrarea riscului de creditare și analiza bonității grupului de clienți.

- 13.2. În ceea ce privește prelucrările datelor cu caracter personal aparținând membrilor de familie ai Clientului, beneficiarilor reali și/sau a persoanelor împuternicite de către Client, având în vedere că, din punct de vedere practic, BCR nu are cum să asigure în mod direct informarea acestor categorii de persoane, este obligația Clientului să informeze persoanele în cauză cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal prin punerea la dispoziție a acestei note de informare sau a Politicii de confidențialitate de pe website-ul BCR.
- 13.3. Prelucrarea datelor cu caracter personal reprezintă orice operațiune sau set de operațiuni, care se efectuează asupra datelor cu caracter personal, prin mijloace automate sau neautomate.
- 13.4. Scopurile de prelucrare sunt aplicabile în funcție de produsul sau serviciul contractat.

#### **14. SCOPURI ÎN CARE SE PRELUCREAZĂ DATELE CU CARACTER PERSONAL**

14.1. BCR prelucrează datele cu caracter personal în baza prevederilor Regulamentului (UE) 2016/679 ("Regulamentul" sau "GDPR") și a legislației aplicabile, în calitate de operator de date cu caracter personal.

14.2. **Îndeplinirea obligațiilor legale ale BCR pentru următoarele scopuri:** îndeplinirea obligațiilor de prudență bancară (inclusiv aplicarea obligațiilor din Regulamentul BNR nr. 5/2013 privind cerințele prudențiale pentru instituțiile de credit și a PSD2<sup>1</sup>) după cum urmează: luarea unor măsuri pentru prevenirea riscurilor de fraudă conform cerințelor legale și standardelor în domeniu, inclusiv prin mijloace automate de analiză (inclusiv prin analizarea comportamentului tranzacțional, specificațiilor dispozitivului mobil utilizat pentru efectuarea plăților din perspectiva aplicațiilor utilizate și a componentelor hardware, detalii privind locația inițierii plății, plăți care întrunesc din perspectiva frecvenței, valorii, locației (țara, oraș) modele de fraudă sau potențiale fraude etc.), garantarea secretului bancar, alocarea gradului de risc și profilare în vederea managementul riscului și al categoriilor de clienți, administrarea eficientă a riscului de fraudă prin menținerea unei liste de avertizare în care sunt documentate încercările și suspiciunile de fraudă precum și atenționările de la autorități publice, verificarea bazelor de date internaționale de risc menținute de ONU, OFAC și UE legate de sancțiuni internaționale, raportarea zilnică a tranzacțiilor conform legislației aplicabile, prevenirea și administrarea conflictelor de interes, gestionarea controalelor din partea autorităților; îndeplinirea obligațiilor de supraveghere bancară efectuată asupra BCR și grupului Erste și de raportare către grupul Erste sau către autoritățile de supraveghere (ANAF, ONPCSB, ASF, BNR), audit intern, îndeplinirea formalităților de autentificare potrivit PSD2, determinarea eligibilității pentru contractarea unui produs, asigurarea măsurilor specifice unui comportament corespunzător de prudență bancară atât la nivelul instituției de credit cât și la nivel de grup;

(ii) obligații prudențiale ce țin de procesul de creditare (inclusiv în aplicarea obligațiilor din Regulamentul BNR nr. 5/2013 privind cerințele prudențiale pentru instituțiile de credit și Regulamentul BNR nr. 17/2012 privind unele condiții de creditare<sup>2</sup>): gestionarea riscului de creditare și managementul riscului strategic prin crearea unui profil al Clientului; evaluarea bonității în vederea furnizării unor produse de creditare (inclusiv în etapa de acordare/aprobare) prin crearea unui profil care ia în considerare indicatori precum evaluarea solvabilității, a riscului de creditare, a nivelului de venituri și a detaliilor ce țin de angajator și determinarea gradului de îndatorare; consultări în și raportări către baza de date a Centralei Riscului de Credit.

(ii) alte obligații: evaluarea comportamentului investițional prin crearea unui profil; managementul lichidităților, optimizării bilanțului și stabilirii prețurilor de transfer; managementul portofoliului; gestiune administrativ financiară; păstrarea/depozitarea (premergătoare arhivării) și arhivarea documentelor potrivit prevederilor legale a documentației contractuale (inclusiv asigurarea operațiunilor conexe acestor activități); raportări FATCA/CRS; asigurarea securității în incintele BCR și ale sucursalelor sale; monitorizarea video a spațiilor și a bunurilor prin amplasarea de sisteme de supraveghere în vederea asigurării protecției bunurilor și valorilor conform legii; implementarea măsurilor de actualizare și securitate a datelor cu caracter personal (inclusiv prin realizarea de copii de siguranță), asigurarea calității și securității datelor (inclusiv actualizarea datelor prin interogarea bazei de date a evidenței populației a DGEP și asigurarea mecanismelor de confirmare a plăților), gestionarea relațiilor cu autoritățile publice sau cu alte persoane care prestează un serviciu public (executori judecătorești, notari, etc.), transmiterea datelor către ANAF pentru formalitățile de atribuire a numărului de identificare fiscală pentru nerezidenți. Pentru îndeplinirea scopurilor din prezenta secțiune BCR se va baza pe interesul legitim al operatorului de a eficientiza procesul acolo unde anumite prelucrări *exced prevederile legale relevante*.

14.3. **Executarea obligațiilor legale și a interesului public pentru** îndeplinirea obligațiilor și formalităților de cunoaștere a clientelei (inclusiv Legea nr. 129/2019, Regulamentul BNR nr. 2/2019<sup>3</sup>) prevenirea a spălării banilor și combaterea finanțării terorismului, inclusiv prin analizarea/verificarea autenticității actului de identitate prezentat și a identității Clientului conform regulilor stabilite prin Clauza 8 (procesul include și interogări adresate IGPR pentru a verifica validitatea cărților de identitate suspecte) și preluarea și stocarea informațiilor în sisteme BCR, verificarea informațiilor solicitate și/sau primite de la organe de poliție, ONPCSB, BNR și parchete, monitorizarea gradului de risc și actualizarea datelor de identificare a Clienților, inclusiv în relația cu entitățile din grupul BCR sau din grupul

<sup>1</sup> Sau actele normative subsecvente.

<sup>2</sup> Sau actele normative subsecvente.

<sup>3</sup> Sau actele normative subsecvente

Erste, cum ar fi BCR Pensii, SAFPP SA; BCR Banca pentru Locuințe SA, BCR Social Finance IFN SA, SAI Erste Asset Management SA atunci când Clientul deține calitatea de client al acestor entități.

**14.4. Îndeplinirea intereselor legitime ale BCR, în contextul desfășurării obiectului de activitate, pentru următoarele scopuri:** Implementarea unor mijloace ce permit oricărei persoane să semnaleze neconcordanțele sesizate în legătură cu Serviciile Bancare oferite de BCR; prevenirea și administrarea conflictelor de interese, luarea unor măsuri pentru prevenirea riscurilor de fraudă conform cerințelor legale și standardelor în domeniu, inclusiv prin mijloace automate (inclusiv prin afișarea informațiilor – prenume și inițială nume – legate de titularul contului beneficiarului unei plăți efectuate prin Internet Banking/ Mobile Banking - George cu ocazia introducerii IBAN-ului în câmpul specific și prin analiza comportamentului tranzacțional, specificațiilor dispozitivului mobil utilizat pentru efectuarea plăților din perspectiva aplicațiilor utilizate și a componentelor hardware, detalii privind locația inițierii plății, plăți care întrunesc din perspectiva frecvenței, valorii, locației (țara, oraș) modele de fraudă sau potențiale fraude etc); analiza/verificarea autenticității actului de identitate în scop de cunoaștere a clienței pentru operațiuni de o valoare inferioară limitelor impuse de legislația incidentă; acordarea beneficiilor salariale și/sau asigurarea realizării plății drepturilor salariale ca urmare a raporturilor juridice existente între BCR și angajatorul Clientului (inclusiv transferul de date precum IBAN, nume, prenume); prelucrarea datelor în sistemul Biroului de Credit (interogarea datelor în scop de acordare credit/ofertare și monitorizare, transmiterea datelor către Biroul de Credit), utilizarea ulterioară a acestor date precum și a altor date colectate din surse externe în scop de administrare a riscului de credit până la recuperarea integrală a creanțelor, îmbunătățirea serviciilor bancare furnizate prin optimizarea fluxurilor, politicilor și procedurilor interne (inclusiv optimizarea costurilor și bugetelor prin activități de cost controlling); monitorizarea tranzacțiilor și contactarea Clientului în vederea prevenirii fraudelor, proiectarea, dezvoltarea, testarea și utilizarea sistemelor informatice existente sau noi și a serviciilor IT (inclusiv stocarea bazelor de date în țară sau în străinătate); monitorizarea video pentru securitatea spațiilor și a bunurilor BCR în vederea prevenirii unor împrejurări de natura a afecta negativ BCR; înregistrarea audio a convorbirilor telefonice către / de la centralele telefonice BCR în vederea îmbunătățirii serviciilor și a apelurilor și a probării acestora față de persoana vizată sau în instanță în cazul unui litigiu, precum și pentru îmbunătățirea calității serviciilor și apelurilor; activități de contactare și gestionare a solicitării serviciilor bancare prin intermediul Paginii de Internet; proiecte de fuziuni, achiziții și tranzacții similare; activități de marketing cu caracter general (de exemplu campanii de marketing, tombola, acordare de premii etc.), efectuarea de sondaje (telefonice, prin e-mail sau Internet Banking/ Mobile Banking – George) cu privire la Serviciile Bancare, activitatea BCR, a membrilor Grupului BCR și grupului Erste și a partenerilor contractuali, activități de profilare și segmentare, inclusiv evaluarea eligibilității în scop de analiză și/sau în vederea ofertării unor produse și Servicii Bancare standard sau personalizate (inclusiv prin consultarea datelor din interogările anterioare efectuate la Biroul de Credit și / sau Centrala Riscului de Credit sau prin crearea de profile sau analize prin raportare la datele de tranzacționare ale Clientului sau la istoricul relației acestuia sau a unei societăți în care Clientul a avut calitatea de asociat/acționar sau administrator cu BCR sau societăți din Grupul BCR/grupul Erste) – vom realiza această activitate în baza interesului nostru legitim numai atunci când legea ne permite, gestionarea reclamațiilor primite privind serviciile bancare, inclusiv constatarea, exercitarea sau apărarea unor drepturi ale BCR și / sau ale subsidiarelor sale în instanță, precum și constituirea de probe în acest sens; transmiterea datelor către ROMCARD în vederea facilitării procesului de identificare și creare a contului online pe platforma Ghiseul.ro.

**14.5. În baza consimțământului furnizat de Client, pentru următoarele scopuri:**

**(i) Acord de marketing pe canalele BCR și în mediul digital:**

În baza acordului, Clientul primește comunicări despre cele mai potrivite produse și servicii BCR, ale Grupului BCR ori ale partenerilor și grupului Erste (precum credite, produse de asigurare, pensii facultative, produse de leasing financiar/operational, investiții și/sau economisire) și beneficiază de o experiență de comunicare pe canalele de comunicare ale băncii (e-mail, SMS, George) și în mediul digital (platforme de social media precum Facebook, Instagram, LinkedIn și Google) sau alte mijloace electronice ce pot să nu implice un operator uman. Comunicările personalizate din partea BCR includ oportunități, notificări și mesaje comerciale, transmise prin e-mail, SMS, prin platforma George, ori platforme de social media (în măsura în care Clientul are cont) sau alte mijloace electronice automatizate. În absența acordului, BCR va transmite doar comunicări contractuale sau bazate pe interes legitim ori reclame generice prin alte mijloace (de exemplu: bannere publicitare pe Facebook/Google, prin intermediul tehnologiei cookies). Pentru comunicarea personalizată în social media, vom utiliza datele de contact doar sub forma unui cod generat anonim și securizat pentru a identifica și transmite comunicări personalizate accesibile userului tău, atunci când folosești social media (dacă ai astfel de conturi). Platformele de social media vor primi doar acel cod anonim și securizat, pe care îl vor potrivi intern.

**(ii) Acord de profilare:**

În baza acestui acord, Clientul primește comunicări de marketing personalizate profilului său realizat prin combinarea datelor de client deținute de Grupul BCR/ERSTE (produse, tranzacții, cum folosește Clientul George etc.) și a preferințelor deduse din website-urile vizitate (dacă își dă și acordul de cookies de pe [www.bcr.ro](http://www.bcr.ro)), în baza codurilor unice de identificare (cod client, cod device, cod cookie). Acordul permite utilizarea datelor de client al Grupului BCR/ERSTE și a datelor rezultate din istoricul de navigare pe internet (preferințele clientului deduse din acest istoric prin cookies) pentru a oferi Clientului oportunități personalizate sau pentru a îi transmite mesaje comerciale dedicate pe website-uri (bannere publicitare) și pe canalele de comunicare folosite de BCR (inclusiv

SMS, e-mail, Aplicatia George). Identificare în online a Clientului se face prin corelarea celor trei identificatori: codul de client; codul dispozitivului de pe care se accesează aplicația specifică de Internet Banking/ Mobile Banking - George și ID-ul de cookie utilizat de browserul utilizat de Client. Vom avea nevoie de acest acord numai pentru profilările detaliate în scop de marketing pentru care legea impune consimțământul **Clientului**. **Cu toate acestea**, BCR poate realiza profiluri și pentru îndeplinirea unor obligații legale sau a intereselor legitime ale BCR ; (iii) accesarea datelor

pe care le deține ANAF pentru a putea evalua eligibilitatea în vederea ofertării unor produse și servicii (acord obținut prin documente specifice potrivit cerințelor legale sau solicitării autorității, dacă este cazul). Consimțământul exprimat cu privire la activitățile de prelucrare listate la punctele (i) și (ii) de mai sus, poate fi retras în orice moment, fără a afecta legalitatea activităților de prelucrare efectuate înaintea retragerii. Consimțământul de la pct. (iii) este necesar pentru îndeplinirea formalităților în procesul de creditare, refuzul acordării acestuia ducând la imposibilitatea îndeplinirii unor formalități suplimentare de prezentare a unor documente, în cazul **interogărilor ANAF**.

**14.6. În vederea încheierii și executării contractului dintre Client și BCR, pentru următoarele scopuri:** Derularea oricăror raporturi juridice între BCR și Client, în vederea furnizării serviciilor financiar – bancare, inclusiv de online banking; gestionarea relației cu Clientul, îndeplinirea formalităților privind încheierea și executarea contractelor de creditare (transmiterea datelor la Biroul de Credit pe parcursul gestionării relației de creditare; evaluarea bunurilor ce se constituie garanție), transmiterea datelor și documentelor în vederea îndeplinirii formalităților cu FNGC/IMM/FGCR/FEI; încheierea și executarea contractelor de garanție; contactarea angajatorului Clientului în vederea verificării calității de angajat a acestuia – în cazul veniturilor neînregistrate la ANAF; executarea în bune condiții a tranzacțiilor bancare, monitorizarea tuturor obligațiilor asumate de Client față de oricare dintre entitățile din Grupul BCR și grupul Erste, gestionarea calității datelor, incluzând transmiterea și/sau transferul de informații necesare în determinarea capacității de plată și a comportamentului de plată; colectarea de debite/recuperare creanțe (precum și activități premergătoare acestora, inclusiv activități de analiză și de transmitere a datelor negative la Biroul de Credit); încheierea și/sau executarea contractelor de asigurări și reasigurări (inclusiv pentru ca Clientul, în calitate de asigurat, să poată beneficia de asigurare în caz de producere a riscului asigurat); efectuarea sau procesarea operațiunilor de plăți prin sistemul SWIFT, inclusiv, dacă este cazul, transferul datelor cu caracter personal către SUA de către SWIFT; înregistrarea audio a apelurilor și convorbirilor telefonice către / de la centralele telefonice BCR în vederea realizării anumitor cereri, operațiuni, instrucțiuni; acorduri cu privire la servicii bancare ori investigații solicitate de Client și proba acestora față de Client; acordarea beneficiilor salariale pentru Clienții care sunt salariați ai societăților din Grupul Erste (mai multe informații despre grupul ERSTE/BCR găsiți pe site-urile BCR și ERSTE); consultarea bazei de date a Centralei Riscului de Credit, în vederea prestării de servicii financiar-bancare de creditare (în cazul în care Clientul acordă BCR un mandat pentru acest scop).

## 15. CATEGORII DE DATE

15.1. În vederea îndeplinirii scopurilor de prelucrare menționate mai sus, BCR prelucrează datele pe care Clientul le furnizează în mod direct, inclusiv date despre membrii familiilor sau despre beneficiari ai plăților inițiate de Clienti, precum și date pe care BCR le generează pe baza acestora sau le consultă din alte surse, respectiv: date de contact colectate din interacțiunile Clientului cu BCR (spre exemplu date din Contact Center) sau obținute din alte surse (spre exemplu date de la terți în vederea recuperării integrale a creanțelor) cod identificare client, date de tranzacționare (tip, valoare, datele Contului și/sau Cardului), persoane implicate în tranzacție), imaginea, vocea și comportamentul captate prin intermediul înregistrărilor video sau audio, date privind relația de rudenie cu un angajat BCR, informații ce rezultă din neconformitățile semnalate de către orice persoană, gradul de risc alocat din perspectiva AML/CFT/KYC sau fraudă, precum și date ce rezultă din analizele efectuate de specialiștii noștri privind conformarea cu cerințele referitoare la prevenirea fraudelor în contextul inițierii sau monitorizării unei relații de afaceri, date obținute din bazele de date la care BCR are acces (date de contact și date privind creditele contractate și comportamentul de plată de la Biroul de Credit, Centrala Riscului de Credit, date privind cunoașterea clienței și prezența în baze de date publicate de ONU, OFAC și/sau UE privind sancțiuni internaționale, liste de avertizare interne în scop de prevenire a fraudelor, lista cu persoane expuse public, RECOM, solicitări și informări de la autorități publice referitoare la anumite persoane, executori judecătorești, date de la ANAF privind veniturile și angajatorul, date de la DGEP și IGPR referitoare la cartea de identitate, date referitoare la litigii de pe PortalJust, informații solicitate și/sau primite de la organe de poliție, ONPCSB, BNR și parchete, precum și date solicitate de la DIICOT și DNA), profiluri create intern pe baza informațiilor furnizate de Client (spre exemplu, profilul investițional) sau prin combinarea datelor din mai multe surse (spre exemplu, scoringul intern aferent profilului de risc sau profilul de sănătate financiară).

15.2. De asemenea, în anumite situații BCR prelucrează date cu caracter personal aparținând persoanelor care tranzacționează cu Clienții (spre exemplu, numele, prenumele și detaliile Conturilor) sau ale anumitor terți în legătură cu procesul de creditare (spre exemplu, datele de identificare și proprietate ale vânzătorului imobilului pentru care se solicită finanțare).

- 15.3. Refuzul de a furniza datele cu caracter personal poate determina imposibilitatea furnizării Serviciilor Bancare, realizării Tranzacțiilor Bancare și/sau a îndeplinirii celorlalte scopuri de prelucrare de către BCR.
- 15.4. Datele colectate în scopurile menționate la art. 14 de mai sus pot fi prelucrate în scopuri subsecvente, în măsura în care scopurile subsecvente sunt compatibile cu cele inițiale.

## 16. PROCESE DECIZIONALE AUTOMATE

### *Ce profiluri realizează BCR?*

- 16.1. În anumite situații BCR poate crea profiluri cu privire la persoana vizată și/sau să desfășoare procese decizionale automate pentru îndeplinirea scopurilor menționate în art. 14 de mai sus.
- 16.2. Crearea de profiluri reprezintă prelucrarea automată a datelor persoanei vizate pentru a evalua sau analiza aspecte ce țin de persoana acestuia (preferințe, grad de îndatorare, comportament sau identificarea acesteia pe listele publice sau interne privind finanțarea terorismului, spălarea banilor, fapte de natură penală sau fraude). Exemple de profilare pot fi reprezentate de: gradul de îndatorare al persoanei vizate care rezultă din interogările realizate în baza de date a Centralei Riscului de Credit; sau gradul de risc alocat din perspectiva fraudei sau a cunoașterii clienței, prevenirii spălării banilor și combaterii finanțării terorismului, care, în anumite situații, poate atrage refuzul sau restricționarea accesului la serviciile BCR.
- 16.3. Nu în ultimul rând, BCR poate segmenta proprii Clienți în funcție de mai multe criterii (vârstă, zonă geografică, produs deținut, frecvența utilizării Cardului sau a platformei George, deținerea unor produse de economisire, investiții sau creditare, venituri, tipuri de cheltuieli, industria în care activează etc.) pentru a îi clasifica în diverse categorii în scopuri de marketing și/sau în scop de analiză. Spre exemplu, BCR poate să ia în considerare datele de tranzacționare (numărul și valoarea tranzacțiilor, codul de industrie al beneficiarilor plăților cu Cardul, numărul și valoarea retragerilor de la Terminalele Automate Bancare, contribuțiile către Pilonul III, valoarea sumelor intrate în Conturi) și datele demografice (zona de rezidență urban/rural, vârstă) pentru a determina probabilitatea de a achiziționa un produs sau serviciu BCR (cum ar fi un Card de credit sau un produs intermediat de BCR).

### *Ce procese decizionale automate implementează BCR?*

- 16.4. BCR poate derula procese decizionale automate care produc efecte juridice sau care pot afecta persoana vizată într-o măsură semnificativă în următoarele scopuri: (i) determinarea eligibilității de contractare a unui produs bancar prin aplicarea unor criterii eliminatorii automate, spre exemplu, înregistrarea unui grad de îndatorare prea mare prin raportare la veniturile deținute pentru obținerea unui credit sau verificarea gradului de risc de fraudă, situații în care persoanei vizate i se poate refuza acordarea Serviciilor Bancare; și/sau (ii) monitorizarea tranzacțiilor și, în cazul în care sunt identificate tranzacții suspecte (plăți care întrunesc din perspectiva frecvenței, valorii, locației (țară, oraș) modele de fraudă sau potențiale fraude etc.), putem lua, de la caz la caz, măsuri pe baze automatizate (cum ar fi blocarea tranzacției suspecte, blocarea cardului, blocarea contului etc.).
- 16.5. În ceea ce privește aceste procese decizionale automate întemeiate pe consimțământul Clientului sau pe necesitatea încheierii și/ sau executării Contractului, Clientul beneficiază, pe lângă drepturile menționate la clauza 20 de mai jos, și de următoarele drepturi: dreptul de a obține o intervenție umană; dreptul de a își exprima punctul de vedere; dreptul de a contesta decizia.

## 17. DESTINATARIILE DATELOR

- 17.1. Pentru îndeplinirea scopurilor de prelucrare, BCR poate să dezvăluie o parte sau toate categoriile de date cu caracter personal către următoarele categorii de destinatari: Clientului sau reprezentanților Clientului, reprezentanților BCR, entităților din Grupul BCR și grupul Erste, instituțiilor/autorităților publice din România sau străinătate, organizațiilor internaționale, furnizorilor de servicii și bunuri, societăților bancare, birourilor de credit, agenților de colectare a debitelor sau recuperare a creanțelor (inclusiv cesionari ai creanțelor deținute de BCR față de Client), evaluatorilor, societăților de asigurare și reasigurare (inclusiv brokeri de asigurări), angajatorului Clientului ca urmare a raporturilor juridice existente între acesta și BCR, partenerilor BCR în legătura cu produsele și serviciile intermediare de BCR, furnizori de certificate digitale aferente semnăturilor digitale, organizațiilor de cercetare a pieței, evaluatori, notari, executori judecătorești precum și altor parteneri contractuali și împuterniciți ai BCR, care pot fi consultați exemplificativ în Politica de confidențialitate disponibilă pe [www.bcr.ro](http://www.bcr.ro).
- 17.2. În cazul în care Clientul beneficiază de produse și/sau servicii sau deține calitatea de client al unei entități din grupul BCR sau din grupul Erste, cum ar fi: BCR Pensii, SAFPP SA; BCR Banca pentru Locuințe SA, BCR Social Finance IFN SA și SAI Erste Asset Management SA atunci datele de identificare ale Clientului, împreună cu copii după actul de identitate, pot fi transmise către aceste entități în scopul prevenirii fraudelor, cunoașterii clienței, prevenirii și combaterii spălării banilor și a finanțării terorismului. Acest lucru poate avea ca efect actualizarea datelor Clientului în bazele de date ale entităților din grupul BCR sau din grupul Erste.

## 18. DURATA PRELUCRĂRII. DESTINAȚIA ULTERIOARĂ A DATELOR

- 18.1. În vederea realizării scopurilor de prelucrare menționate, BCR va prelucra datele cu caracter personal pe durata îndeplinirii Serviciilor Bancare, precum și ulterior în vederea conformării cu obligațiile legale aplicabile,



inclusiv dispozițiile referitoare la arhivare și cu interesele legitime ale BCR. Este posibil ca, în urma îndeplinirii termenelor legale de arhivare, BCR să dispună anonimizarea datelor, lipsindu-le astfel de caracterul personal și să continue prelucrarea datelor anonime pentru scopuri statistice. Datele cu caracter personal vor fi stocate pe durata relației de afaceri și după finalizarea acesteia, în vederea conformării cu obligațiile legale aplicabile și politicile interne privind retenția, inclusiv a regulilor de arhivare, pentru duratele de stocare corespunzătoare, așa cum sunt menționate în Politica privind confidențialitatea. Spre exemplu, în situații precum cazul bazelor de date administrate în scop de marketing direct, durata prelucrării este influențată de retragerea acordului de marketing de către Client și de necesitatea demonstrării conformării cu cerințele legale.

## 19. TRANSFERURI DE DATE ÎN STRĂINĂTATE

- 19.1. În prezent, în vederea îndeplinirii scopurilor mai sus-menționate este posibil ca BCR să transfere anumite categorii de date cu caracter personal în afara României, în state din cadrul UE/ SEE: Austria, Cehia, Ungaria, Croația, Belgia, Germania, cât și în afara UE/SEE către Regatul Unit al Marii Britanii sau Statele Unite ale Americii (în cazul transferurilor prin intermediul SWIFT). Pentru transferurile în afara UE/SEE, BCR își va întemeia transferul datelor cu caracter personal pe baza clauzelor contractuale standard adoptate la nivelul Comisiei Europene sau alte garanții recunoscute de lege.
- 19.2. Este posibil ca în derularea activităților sale, statele de transfer mai sus-menționate să se modifice. Clientul poate obține o listă actualizată cu statele unde se transferă datele cu caracter personal la următorul link: [www.bcr.ro/politica-de-confidentialitate](http://www.bcr.ro/politica-de-confidentialitate).

## 20. DREPTURILE PERSOANELOR VIZATE

- 20.1. Persoanele vizate menționate la Clauza 13, beneficiază în calitatea acestora de persoane vizate, în condițiile prevăzute de legislația în domeniul prelucrării datelor cu caracter personal, de următoarele drepturi:
- (a) **Dreptul la informare:** dreptul de a fi informat în legătură cu ce prelucrări derulează BCR;
  - (b) **Dreptul de acces la date:** posibilitatea de a solicita și primi o confirmare de la BCR cu privire la detaliile prelucrărilor de date (ce date prelucrează BCR și în ce scop, unde și cât timp sunt stocate, cine are acces la ele etc). Banca va acorda acces la date persoanelor vizate, cu excepția cazului în care îi este imposibil să identifice informațiile solicitate de persoana vizată sau a cazului în care cererea de acces a persoanei vizate este în mod vădit nefondată sau excesivă;
  - (c) **Dreptul de rectificare:** dacă datele pe care le utilizează BCR sunt inexacte sau incomplete, le puteți actualiza printr-o cerere (exemplu: dacă a intervenit schimbarea numărului de telefon sau a adresei de e-mail persoane vizată poate contacta BCR pentru a actualiza aceste date). Acest drept poate fi exercitat împreună cu cel de restricționare sau cu cel de opoziție.
  - (d) **Dreptul de ștergere:** posibilitatea de a solicita ștergerea unei părți sau a tuturor datelor pe care BCR le are despre persoana vizată. Important! BCR nu va putea da curs cererii în toate cazurile (exemple: legea obligă BCR să păstreze datele o anumită perioadă; datele sunt utile pentru un interes legitim urmărit de BCR precum apărarea unui drept în instanță);
  - (e) **Dreptul la restricționare:** posibilitatea de a solicita BCR să nu utilizeze datele, ci doar să le stocheze până la rezolvarea unei alte solicitări din partea persoanelor vizate și anume: s-a cerut rectificarea datelor; persoana vizată s-a opus ștergerii datelor în situația unei prelucrări ilegale; persoana vizată a solicitat furnizarea anumitor date pentru apărarea unui drept; persoana vizată s-a opus prelucrării datelor – a se vedea dreptul de opoziție de mai jos;
  - (f) **Dreptul de portabilitate:** persoana vizată are posibilitatea de a cere ca datele să îi fie furnizate pe un suport utilizat în mod curent, într-un format ușor de citat. De asemenea, persoana vizată poate cere ca datele să fie trimise către un alt operator. Important! BCR va da curs cererii doar pentru datele prelucrate anterior în baza consimțământului persoanei vizate sau pentru derularea contractului încheiat cu BCR și doar dacă datele sunt prelucrate prin mijloace automate (exemplu: se poate solicita transmiterea unui e-mail pe care persoana vizată l-a trimis anterior către BCR).
  - (g) **Dreptul la opoziție:** persoana vizată se poate opune prelucrărilor de date derulate pe baza interesului legitim urmărit de BCR. Important! Legea obligă BCR să dea curs cererii doar pentru prelucrările realizate în scop de marketing direct (exemplu: dacă persoana vizată primește e-mailuri cu reclame de la BCR aceasta poate solicita dezabonarea). În celelalte cazuri, BCR va pune în balanță interesele Băncii și respectiv situația particulară a persoanei vizate pe care aceasta o prezintă pentru a lua o decizie finală. De aceea, este recomandabil ca cererea de opoziție să fie însoțită și de motivele pentru care persoana vizată se opune prelucrării atunci când formulează cererea.
  - (h) **Dreptul privind procesul decizional automatizat:** ca regulă, persoana vizată are dreptul să nu fie supusă unei decizii automate, dacă aceasta produce efecte legale asupra acesteia sau o afectează similar, într-o măsură semnificativă (exemplu: refuzul automat de a încheia un contract cu persoana vizată, bazat pe o prelucrare de date). Important! În anumite situații legea acordă posibilitatea BCR să ia astfel de decizii atunci când BCR are acordul persoanei vizate sau dacă decizia este luată în baza executării contractului pe care BCR l-a încheiat cu acesta. În aceste situații, persoana vizată are dreptul

să conteste decizia, să își exprime punctul de vedere și să obțină o verificare din partea unui factor uman. De asemenea, sunt situații în care legea obligă BCR să implementeze asemenea procese decizionale automatizate.

- (i) **Dreptul la retragerea consimțământului:** dacă BCR prelucrează datele pe baza consimțământului persoanei vizate, aceasta își poate retrage oricând acordul. Important! Retragerea consimțământului va avea efect doar pentru viitor. Prelucrările efectuate în alt scop, cum ar fi executarea contractului, nu vor fi afectate de retragere.
- (j) **Dreptul de a formula plângere:** dacă persoana vizată este nemulțumită, aceasta se poate adresa oricând Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal.

20.2. În cazul formulării unei cereri de exercitare drepturilor persoana vizată va furniza detalii necesare pentru ca BCR să poată identifica dreptul exercitat și îndeplinirea condițiilor de exercitare impuse de lege. Cu titlu de exemplu, în măsura formulării unei cereri de opoziție privind anumite prelucrări derulate de BCR în baza interesului legitim al Băncii, este recomandabil ca persoana vizată să furnizeze și informații legate de situația particulară a acesteia astfel încât BCR să poată realiza evaluarea cerută de lege. De asemenea, persoanele vizate vor fi autentificate anterior preluării cererii de exercitare a drepturilor. Autentificarea este o procedură prin care identitatea este verificată și confirmată de BCR prin adresarea unor întrebări specifice, pentru ca Banca să se asigure că informațiile nu sunt solicitate de sau dezvăluite către persoane neautorizate.

20.3. Este posibil ca, în urma solicitării de ștergere a datelor, BCR să anonimzeze aceste date (lipsindu-le astfel de caracterul personal) și să continue în aceste condiții utilizarea acestora pentru scopuri statistice.

20.4. Pentru mai multe detalii cu privire la activitățile de prelucrare efectuate de către BCR, precum și pentru mai multe informații cu privire la exercitarea drepturilor, ne puteți contacta oricând utilizând următoarele canale de comunicare: solicitare adresată responsabilului BCR privind protecția datelor la [dpo@bcr.ro](mailto:dpo@bcr.ro) - canal dedicat aspectelor privind protecția datelor cu caracter personal; utilizarea serviciului de Contact Center prin apel telefonic sau la adresa [contact.center@bcr.ro](mailto:contact.center@bcr.ro); utilizând formularul de solicitări protecția datelor de pe website-ul BCR, secțiunea Politica privind confidențialitatea, utilizând credențialele de internet banking; prin poștă, la sediul nostru sau în unitățile teritoriale; prin Portalul Biroului de Credit.

20.5. BCR își rezervă dreptul de a actualiza acest Capitol III, atunci când detaliile prelucrării se modifică, modificările fiind aduse la cunoștința Clientului prin actualizarea CSB și punerea la dispoziție pe Pagina de Internet.

20.6. **Securitatea datelor cu caracter personal.** BCR acordă o importanță sporită datelor Clientului cu caracter personal și înțelege să asigure securitatea adecvată pe parcursul activităților de prelucrare. În acest sens, BCR implementează măsuri tehnice și organizatorice pentru protecția împotriva prelucrării neautorizate sau ilegale și împotriva pierderii, a distrugerii sau a deteriorării accidentale.

## 21. SECRETUL BANCAR

21.1. BCR va păstra confidențialitatea asupra tuturor faptelor, datelor și informațiilor referitoare la activitatea desfășurată în legătură cu Clientul, în condițiile prevăzute de Legea Bancară și alte reglementări aplicabile.

21.2. Clientul înțelege și acceptă că BCR are dreptul sau după caz obligația de a dezvălui astfel de fapte, date sau informații către orice autorități abilitate conform Legii Bancare să solicite sau să primească astfel de informații.

21.3. BCR va putea furniza orice informație despre oricare dintre persoanele vizate și Documentația Contractuală, așa cum va considera necesar sau oportun, oricărei persoane către care intenționează să cesioneze sau să transfere toate sau oricare dintre drepturile și obligațiile sale în baza Documentației Contractuale.

21.4. BCR va lua toate măsurile rezonabile pentru ca reprezentanții sau salariații săi să nu utilizeze în folos personal sau în folosul altuia, direct ori indirect, informații supuse secretului profesional în domeniul bancar, pe care aceștia le dețin sau de care au luat cunoștință în orice mod.

## IV. INSTRUCȚIUNI

### 22. ASPECTE GENERALE. FORMA INSTRUCȚIUNILOR

22.1. Prevederile acestui capitol se vor aplica în mod corespunzător și cu privire la Instrucțiunile transmise BCR de către un Împuternicit, Utilizator sau reprezentant legal al Clientului.

22.2. BCR va executa o Instrucțiune a Clientului dacă aceasta este clară, concretă, completă, transmisă conform Documentației Contractuale și reglementărilor aplicabile Clientului și operațiunii la care Instrucțiunea se referă. În caz contrar, BCR va putea refuza executarea Instrucțiunilor. Chiar dacă o Instrucțiune nu respectă forma prevăzută în Documentația Contractuală, BCR poate decide (fără a fi obligată în acest sens) să execute Instrucțiunea respectivă dacă, în forma transmisă, aceasta conține toate specificațiile necesare executării.

22.3. În cazul Instrucțiunilor dispuse de către Client prin intermediul Serviciilor Bancare la Distanță, BCR poate solicita acestuia confirmarea respectivelor Instrucțiuni, prin mijloace de comunicare similare sau diferite de cele prin care a fost transmisă Instrucțiunea.

- 22.4. În cazul în care Clientul inițiază Instrucțiuni prin Serviciile Bancare la Distanță, acesta este obligat să își ia măsurile corespunzătoare de precauție pentru a evita erorile de transmisiune sau utilizarea neautorizată.
- 22.5. BCR poate solicita orice documente justificative cu privire la Tranzacțiile Bancare ordonate de Client (anterior sau ulterior executării oricărei Tranzacții Bancare), atunci când consideră necesar. BCR poate refuza efectuarea Tranzacției Bancare sau Tranzacțiilor Bancare ulterioare în cazul nefurnizării în timp util a documentației solicitate.

### **23. SEMNAREA INSTRUCȚIUNILOR**

- 23.1. Cu condiția îndeplinirii oricăror alte cerințe aplicabile, BCR va executa o Instrucțiune transmisă de Client dacă semnătura existentă pe aceasta are aparența de conformitate cu cea din Specimenul de Semnătură. Dacă BCR nu deține un Specimen de Semnătură al Clientului sau semnătura acestuia nu are aparența de conformitate cu cea de pe Instrucțiune, BCR va refuza executarea unor astfel de Instrucțiuni, cu excepția cazului în care se dovedește prin alt mod că acea semnătură aparține Clientului.
- 23.2. Instrucțiunea furnizată printr-un mijloc electronic de comunicare poate fi considerată o Instrucțiune semnată de Client dacă sunt respectate condițiile specifice. Instrucțiunile transmise prin Serviciile Bancare la Distanță trebuie să respecte regulile de autorizare specifice.
- 23.3. Fiecare împuternicire, autorizare sau Instrucțiune de natura mandatului dată de Client către BCR prin intermediul sau în legătură cu Documentația Contractuală se consideră a fi dată pentru întreaga perioadă a Documentației Contractuale și se consideră a fi irevocabilă, cu excepția cazurilor în care părțile agreează în mod expres, în scris, o durată de valabilitate diferită sau posibilitatea revocării. Prevederile Art. 2.015 din Codul Civil nu sunt aplicabile pentru nicio astfel de împuternicire, autorizare sau Instrucțiune.
- 23.4. BCR poate executa orice împuternicire, autorizare, Instrucțiune de natura mandatului dată de Client, fie personal, fie prin alte persoane care justifică un drept.
- 23.5. Până la împlinirea termenului pentru care sunt date sau până la încetarea Documentației Contractuale, orice mandat dat de Client către BCR prin intermediul sau în legătură cu Documentația Contractuală se consideră a fi irevocabil, cu excepția cazurilor în care părțile agreează în mod expres, în scris, posibilitatea revocării.

### **24. LEGALITATE**

- 24.1. Dacă BCR va aprecia că furnizarea Serviciilor Bancare, în conformitate cu Instrucțiunile primite de la Client, ar avea drept rezultat încălcarea vreunei prevederi legale aplicabile, BCR va fi îndreptățită să nu execute acele Instrucțiuni.
- 24.2. BCR are dreptul, dar nu și obligația, să facă investigații în vederea clarificării aspectelor de legalitate menționate.

### **25. PROTECȚIA PIEȚEI FINANCIARE**

- 25.1. Dacă BCR va considera că furnizarea Serviciilor Bancare, în conformitate cu Instrucțiunile primite de la Client, ar avea drept rezultat deteriorarea transparenței pieței financiare, BCR va fi îndreptățită să nu execute acele Instrucțiuni.

### **26. COMUNICAREA NEEEXECUTĂRII**

- 26.1. BCR va notifica Clientul asupra Instrucțiunilor care nu au fost executate, împreună cu motivele refuzului, dacă acest lucru este posibil și nu este interzis prin prevederi legale relevante.

### **27. PROGRAM DE LUCRU**

- 27.1. BCR furnizează Servicii Bancare conform Programului de Lucru afișat la Unitățile Bancare și pe Pagina de Internet.
- 27.2. Instrucțiunile Clientului vor fi executate de către BCR în corelare cu regulile sistemelor prin care aceste Instrucțiuni sunt procesate, având în vedere limita de timp stabilită pentru derularea operațiunilor bancare relevante.
- 27.3. BCR poate desemna unele zile ca fiind Zile Lucrătoare sau zile nelucrătoare sau poate modifica Programul de Lucru și modalitatea de programare cu privire la accesul în Unitățile Bancare, dacă o asemenea acțiune este necesară, această informație fiind comunicată și fiind opozabilă Clientului prin afișarea Programului de Lucru la Unitățile Bancare, pe Pagina de Internet și prin informații disponibile la Contact Center BCR.

### **28. ARIA DE FURNIZARE A SERVICIILOR BANCARE**

- 28.1. BCR poate stabili ca anumite Servicii Bancare destinate persoanelor fizice să fie oferite doar prin intermediul anumitor Unități Bancare caz în care, lista Serviciilor Bancare oferite de fiecare dintre Unitățile Bancare este disponibilă pe Pagina de Internet. Modificarea acestei liste se va realiza prin Comunicare.

### **29. ANULAREA SAU MODIFICAREA INSTRUCȚIUNILOR, LA SOLICITAREA CLIENTULUI**

- 29.1. BCR nu are obligația de a anula sau modifica o Instrucțiune primită în mod valabil de la Client, chiar dacă acesta formulează o cerere de revocare sau modificare a respectivei Instrucțiuni.

- 29.2. Prin excepție, dacă BCR consimte la modificarea sau anularea unei Instrucțiuni primite de la Client, BCR va percepe Costurile specifice acestor operațiuni, conform Convenției aplicabile sau Tarifului Standard de Comisioane.

## **V. COMUNICAREA ÎNTRE CLIENT ȘI BCR**

### **30. COMUNICĂRI. NOTIFICĂRI. INFORMARI**

- 30.1. Comunicările au o natură generală, fiind adresate tuturor clienților BCR. BCR va face orice Comunicare prin afișare la sediul Unităților Bancare și/sau prin publicare pe Pagina de Internet și/sau printr-un alt mijloc de comunicare în masă. Data Comunicării va fi considerată ca fiind data afișării sau publicării, după caz.
- 30.2. Spre deosebire de Comunicări, Notificările sunt adresate Clientului în mod direct.
- 30.3. Cu excepția situațiilor în care se prevede altfel, BCR poate transmite orice Notificare către Client prin oricare dintre următoarele mijloace: scrisoare simplă sau recomandată cu confirmare de primire, livrare directă de BCR sau prin poștă, curier, apel telefonic, Mesagerie, fax, SMS, email sau orice alt mijloc de comunicare electronică.
- 30.4. Orice Notificare făcută de BCR prin curier sau agent poștal va fi considerată ca fiind primită de Client în a cincea (5) Zi Lucrătoare de la expediere, dacă nu există dovada primirii mai devreme de Client. Orice Notificare transmisă prin fax, SMS, Mesagerie, email sau prin alt mijloc de comunicare electronică este considerată a fi primită de Client în ziua expedierii.
- 30.5. Orice corespondență transmisă Clientului prin poștă sau prin curier la ultima adresă determinată potrivit art. 30.6 și întoarsă ca neexpediată va fi considerată transmisă la data returnării înscrisă pe plic de oficiul poștal.
- 30.6. Pentru orice Notificare și/sau Informare, BCR va folosi detaliile de contact de la adresa de corespondență pusă la dispoziție de către Client, conform opțiunii formulate de Client prin Convenție. Dacă nu a fost exprimată o opțiune sau dacă nu a fost stabilită adresa de corespondență, BCR va utiliza adresa de domiciliu sau de reședință. În cazul în care detaliile de contact puse la dispoziția BCR de către Client nu mai sunt valabile, BCR va putea folosi orice canal de comunicare, în vederea contactării acestuia. Părțile convin ca BCR să transmită Notificările contractuale în scris, pe suport durabil, prin facilitatea Mesagerie din cadrul componentelor Internet Banking și/sau Mobile Banking. Notificările vor fi păstrate sub forma de arhivă pe întreaga perioadă de valabilitate a CSB. Pentru situațiile în care nu există o recurență stabilită în prealabil, Clientul va fi atenționat prin mesaj SMS, prin alerte pe telefonul mobil de tip smartphone cu aplicația George disponibilă instalată (alerte push) sau prin orice altă metodă de alertare disponibilă cu privire la fiecare Notificare transmisă prin facilitatea Mesagerie. În anumite situații, Banca poate în continuare să transmită anumite Notificări în scris, prin scrisoare.
- 30.6.1. În măsura în care Documentația Contractuală sau prevederile legale prevăd transmiterea unei anumite Notificări/ Informări la domiciliul Clientului, BCR va utiliza în acest scop adresa de domiciliu comunicată de acesta. Cu toate acestea, dacă BCR obține din surse oficiale o nouă adresă de domiciliu a Clientului, în vederea transmiterii de Notificări/ Informări va putea fi folosită adresa astfel actualizată.
- 30.7. BCR poate transmite Clientului bunuri sau obiecte, indiferent de valoarea acestora, prin orice modalitate stabilită de BCR ca fiind potrivită, fără ca BCR să aibă obligația de a asigura astfel de bunuri sau obiecte sau să fie răspunzătoare de ajungerea lor în mod corespunzător la destinație.
- 30.8. În lipsa unor prevederi contrare exprese, orice Notificare a Clientului către BCR va fi făcută în scris, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire sau prin înregistrarea acesteia la sediul unei Unități Bancare.
- 30.9. Dacă Clientul este parte la o Convenție cu privire la folosirea Serviciilor Bancare la Distanță, BCR poate să comunice cu Clientul prin intermediul mijloacelor electronice de comunicare și să îi transmită astfel mesaje și Notificări, care se consideră primite de Client la data punerii acestora la dispoziția Clientului.
- 30.10. În orice moment în timpul relației contractuale, Clientul are dreptul să primească, la cerere, pe suport hârtie sau pe orice alt suport durabil, versiunea în vigoare a CSB precum și a Tarifului Standard de Comisioane.
- 30.11. Părțile convin ca BCR să răspundă la eventualele plângeri sau reclamații ale Clientului pe suport de hârtie sau alt suport durabil, conform opțiunii exprese a Clientului indicate la momentul depunerii plângerii/ reclamației în formularul de sesizare.
- 30.12. Părțile se obligă să comunice cu bună-credință în executarea obligațiilor contractuale. În acest sens, Părțile se obligă să returneze sau să șteargă orice informații nenesesare sau transmise în mod greșit și indicate ca atare de expeditorul corespondenței.
- ### **31. ÎNREGISTRAREA ȘI ARHIVAREA COMUNICĂRII CU CLIENTUL**
- 31.1. BCR poate să înregistreze orice convorbire telefonică dintre BCR și Client, acesta fiind atenționat asupra acestui aspect înaintea fiecărei convorbiri și având dreptul să întrerupă convorbirea dacă nu este de acord cu înregistrarea. Lipsa acordului Clientului pentru înregistrarea convorbirii telefonice va conduce la neefectuarea de către BCR a Instrucțiunii respective.

31.2. BCR poate să arhiveze înregistrările comunicărilor telefonice și orice Instrucțiuni sau documente primite de la Client.

### **32. DOCUMENTE ÎN FORMĂ AUTENTICĂ ȘI APOSTILATE**

32.1. BCR poate cere ca documentele comunicate de către Client să îmbrace o formă specială (document autenticat, copie legalizată sau altă formă de atestare a conformității unei copii cu originalul).

32.2. În cazul documentelor semnate în afara României, BCR poate solicita ca astfel de documente să fie supralegalizate sau, după caz, apostilate, chiar dacă o astfel de formă nu este obligatorie conform prevederilor legale.

### **33. LIMBA ROMÂNĂ. TRADUCERI AUTORIZATE**

33.1. BCR nu este obligată să accepte niciun document emis într-o limbă străină, dacă nu se prevede altfel în Convenția relevantă. În orice caz, BCR poate solicita Clientului să-i furnizeze o traducere autorizată legalizată în limba română. Pe durata relației contractuale, comunicarea dintre BCR și Client se va desfășura în limba română.

### **34. NOTIFICAREA MODIFICĂRILOR CU PRIVIRE LA SITUAȚIA CLIENTULUI**

34.1. Clientul va notifica BCR, pe costul său, în scris, în termen de cel mult 5 (cinci) zile calendaristice de la survenirea acesteia, asupra oricărei modificări cu privire la situația sa sau la orice informații și/sau documente anterior puse la dispoziția BCR, și va furniza BCR documente care atestă respectiva modificare și orice altă informație solicitată de BCR, în forma solicitată de aceasta. Obligația de notificare se aplică pentru: (a) orice modificare privind identitatea sau identificarea Clientului ori a Împuterniciților, Specimenul de Semnătură sau mandatele acordate; (b) orice modificare a oricărei date sau informații furnizate BCR în legătură cu orice Convenție sau Tranzacție Bancară, inclusiv cu privire la codebitori, fideiusori, garanți sau orice altă persoană care e parte sau la care se face referire în Documentația Contractuală; (c) orice fapt sau schimbare care poate afecta Tranzacțiile Bancare sau prestarea Serviciilor Bancare; (d) orice modificare sau eveniment care poate fi considerat a afecta nefavorabil capacitatea Clientului de a-și îndeplini obligațiile față de BCR, rezultând din sau în legătură cu Documentația Contractuală; și (e) orice fapt ce poate determina Clientul, Împuterniciții sau coplătitorii (codebitorii) și fideiusorii săi a fi considerați ca fiind Client cu calitatea de parte afiliată BCR. În cazul în care Clientul nu a primit o solicitare din partea BCR cu privire la un termen mai scurt și nu apar modificări cu privire la informațiile de la punctul (a) într-un interval de maxim 3 (trei) ani de la ultima actualizare, Clientul se obligă să contacteze din proprie inițiativă BCR pentru a confirma informațiile respective. În cazul în care Clientul nu respectă această obligație, BCR are dreptul de a refuza furnizarea oricărui Serviciu Bancar sau efectuarea oricărei operațiuni.

34.2. Orice astfel de modificare va deveni opozabilă BCR începând cu prima Zi Lucrătoare următoare zilei în care BCR a primit o Notificare valabil transmisă în acest sens.

## **VI. DECLARAȚII ȘI ASIGURĂRI. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR**

### **35. DECLARAȚII ȘI ASIGURĂRI ALE CLIENTULUI**

35.1. Clientul dă fiecare declarație și asigurare prevăzută în art. 35.2 în favoarea BCR, în completarea oricăror alte declarații și garanții date de acesta în cuprinsul oricărei Convenții, având în vedere că BCR a încheiat Documentația Contractuală bazându-se în mod esențial pe fiecare dintre aceste declarații și asigurări.

35.2. Clientul declară și asigură BCR că:

- 35.2.1. are capacitate de folosință și exercițiu așa cum rezultă din Documentația Contractuală, având capacitatea să contracteze Serviciile Bancare ce fac obiectul Documentației Contractuale, să acorde garanții și să își asume și să îndeplinească în mod corespunzător toate obligațiile conform Documentației Contractuale;
  - 35.2.2. a obținut toate aprobările de la toate autoritățile competente și a întreprins toate acțiunile necesare sau cerute conform legilor și reglementărilor din România pentru a putea încheia Documentația Contractuală și pentru a putea îndeplini în mod corespunzător obligațiile decurgând din aceasta;
  - 35.2.3. obligațiile prevăzute a fi asumate de acesta în baza Documentației Contractuale angajează răspunderea Clientului și pot fi puse în executare silită;
  - 35.2.4. încheierea Documentației Contractuale și respectarea oricărei prevederi a acesteia nu încalcă nicio lege, reglementare, hotărâre judecătorească sau de altă natură, ordin administrativ sau de alt fel, aplicabile Clientului, respectiv niciun contract, acord sau document care angajează juridic Clientul sau oricare dintre bunurile acestuia;
  - 35.2.5. toate informațiile furnizate BCR de către Client sunt adevărate, complete și corecte la data la care au fost furnizate și nu sunt de natură a induce în eroare sub niciun aspect;
  - 35.2.6. nu există niciun litigiu în fața instanțelor judecătorești sau de arbitraj sau vreo procedură administrativă, în derulare sau iminentă, și nu există nicio cerere de despăgubire sau dispută ce ar putea afecta capacitatea Clientului de a-și îndeplini obligațiile asumate prin Documentația Contractuală.
- 35.3. Declarațiile și asigurările de mai sus se vor considera date de către Client cu prilejul încheierii în viitor a oricărei Convenții cu BCR, cu excepția cazului în care acesta notifică BCR contrariul.

## **36. DREPTURILE CLIENTULUI**

- 36.1. În raporturile cu BCR, Clientul are drepturile expres conferite prin Documentația Contractuală precum și drepturile conferite prin lege, în măsura în care nu renunță la acestea.

## **37. OBLIGAȚIILE CLIENTULUI**

- 37.1. Obligațiile prevăzute în această clauză vor fi în vigoare cât timp Clientul beneficiază de oricare dintre Serviciile Bancare și, dacă este cazul, ulterior, până la rambursarea integrală a oricăror sume datorate de Client BCR.
- 37.2. Clientul va respecta toate prevederile legale care îi sunt aplicabile și a căror nerespectare ar putea afecta capacitatea acestuia de a-și îndeplini obligațiile față de BCR.
- 37.3. Clientul se obligă să se informeze în mod diligent cu privire la aspectele și informațiile relevante pentru executarea Convențiilor.
- 37.4. Clientul se obligă să furnizeze corect toate datele și documentele pe care BCR le va solicita, în scopul fiecărui Serviciu Bancar, precum și orice alte documente sau informații solicitate de către BCR.
- 37.5. Clientul se obligă să își îndeplinească întocmai și în mod prompt toate obligațiile rezultate din Documentația Contractuală.
- 37.6. Clientul înțelege și acceptă ca, exceptând anumite prevederi contrare exprese, toate obligațiile sale rezultând din sau în legătură cu Documentația Contractuală sunt obligații de rezultat.
- 37.7. Clientul se obligă să notifice BCR cu privire la orice erori privind date, informații și/sau sisteme ale BCR sau puse la dispoziție de BCR despre care Clientul avea cunoștință sau avea posibilitatea în mod rezonabil să își dea seama cu prilejul utilizării unui Serviciu Bancar.
- 37.8. Clientul se obligă să despăgubească BCR pentru orice prejudicii, daune, pierderi sau cheltuieli suportate de BCR, în urma stabilirii responsabilității financiare a Clientului pentru refuzurile de plată.
- 37.9. Clientul va respecta toate prevederile legale aplicabile operațiunilor de plăți și/sau operațiunilor bancare efectuate, inclusiv, pentru evitarea oricărui dubiu, prevederile Regulamentului Băncii Naționale a României nr. 4/2005 privind regimul valutar, cu modificările ulterioare.

## **38. EXECUTAREA OBLIGAȚIILOR DE CĂTRE CLIENT**

- 38.1. Clientul este ținut să-și îndeplinească obligațiile față de BCR care presupun prezența fizică a Clientului la Unitatea Bancară unde Clientul are Conturile deschise, dacă nu se prevede altfel prin Convenții sau CSB.
- 38.2. Remiterea de către BCR a titlului constatator al creanței nu creează prezumția stingerii obligației de plată a Clientului față de BCR.
- 38.3. Clientul este de drept în întârziere cu privire la executarea obligațiilor sale, prin simpla împlinire a termenelor prevăzute în Documentația Contractuală, precum și în alte situații prevăzute de lege, fără a fi necesară punerea în întârziere a acestuia sau vreo altă formalitate.

## **39. DREPTURILE BCR**

- 39.1. În raporturile cu Clientul, BCR are toate drepturile expres conferite prin Documentația Contractuală și/sau prin lege.

- 39.2. BCR poate lua toate măsurile necesare sau utile pentru conservarea drepturilor sale.
- 39.3. Fără limitare cu privire la generalitatea celor de mai sus, BCR are următoarele drepturi de bază:
- 39.3.1. să refuze executarea oricăror Instrucțiuni dacă acestea contravin politicilor sau procedurilor interne ale BCR sau ale Grupului BCR, standardelor internaționale aplicate de BCR, legii sau unui ordin emis de o autoritate competentă;
- 39.3.2. să refuze furnizarea de Servicii Bancare în cazul în care o astfel de activitate ar putea conduce la un conflict de interese între BCR și Client sau între Client și alți clienți ai BCR;
- 39.3.3. să compenseze dobânzile, orice Costuri sau sume datorate BCR conform Documentației Contractuale cu sumele existente în orice Cont al Clientului, inclusiv orice Cont de depozit (chiar neajuns la termen) sau cu orice sume pe care Clientul trebuie să le primească din partea BCR din orice Tranzacții Bancare sau din Documentația Contractuală (incluzând orice pretenții în instanță), indiferent de momentul în care acestea sunt scadente și de temeiul legal pentru care sunt datorate, fără acordul prealabil al Clientului, altul decât cel exprimat prin semnarea CSB. Pentru realizarea oricăror drepturi ale sale, inclusiv cele de mai sus, BCR este autorizată de către Client să debiteze oricare Conturi (inclusiv Conturi Bancare Curente, Conturi de depozit, Conturi de economii sau de orice alt tip), indiferent de moneda Conturilor, cu sumele datorate de Client. În cazul conturilor de depozit neajunse la termen, sumele rămase în urma achitării obligațiilor de plată ale Clientului față de BCR vor fi transferate în Contul Clientului prin intermediul căruia s-a constituit depozitul și vor fi bonificate cu dobânda corespunzătoare Contului în care au fost transferate. În cazul Conturilor deschise în valută, Clientul împuternicește BCR să efectueze în numele și pe contul său orice operațiune de schimb valutar în scopul recuperării sumelor menționate mai sus, la Cursul de Schimb de Referință BCR la momentul efectuării operațiunii de schimb.
- 39.3.4. să transmită către Centrala Incidentelor de Plăți, Centrala Riscului de Credit și Biroul de Credit, precum și către alte autorități competente, informațiile de risc, precum și informații referitoare la Credite, activitate frauduloasă și informațiile legate de inadvertențele din documentele sau declarațiile înregistrate pe numele Clientului și/sau ale reprezentanților săi, în vederea prelucrării și consultării ori de câte ori este necesar.

#### **40. OBLIGAȚIILE BCR**

- 40.1. BCR își asumă față de Client exclusiv obligațiile indicate în mod expres în Documentația Contractuală.
- 40.2. BCR va presta în favoarea Clientului exclusiv acele Servicii Bancare contractate conform Convențiilor relevante.
- 40.3. BCR va executa exclusiv operațiunile pentru care primește Instrucțiuni conform Documentației Contractuale.
- 40.4. BCR va acorda dobânda pentru soldurile creditoare ale Conturilor conform prevederilor Documentației Contractuale.

#### **41. LIMITAREA RĂSPUNDERII BCR**

- 41.1. BCR va putea fi ținută responsabilă doar pentru prejudiciile efective suferite de Client, cauzate în mod direct de către BCR prin încălcarea obligațiilor asumate prin Documentația Contractuală.
- 41.2. Răspunderea BCR nu intervine în împrejurări anormale și neprevăzute, în afara controlului BCR și ale căror consecințe nu ar fi putut fi evitate în pofida diligențelor în acest sens și/sau dacă BCR este obligată să respecte alte dispoziții legale. Răspunderea BCR nu intervine pentru prejudicii rezultate din fapte sau acte ale Clientului.
- 41.3. BCR nu poate fi ținută responsabilă pentru pierderi cauzate de fluctuațiile indicilor de referință sau fluctuațiile de curs valutar sau din schimbul valutar efectuat de o altă instituție de credit implicată în Tranzacția Bancară relevantă, indiferent de țară unde operează aceasta.
- 41.4. BCR nu va răspunde pentru prejudicii rezultate din acte de executare silită sau măsuri asigurătorii dispuse cu privire la Conturile, bunurile sau activele Clientului, aflate în depozit la BCR, sau rezultate din operațiunile dispuse de autoritățile competente, conform prevederilor legale sau pentru eventualele prejudicii pe care Clientul le-ar putea suferi în urma actelor de executare silită luate de BCR în cazul nerespectării obligațiilor asumate de Client.
- 41.5. BCR nu este responsabilă cu privire la încasările în sau din străinătate în niciunul din următoarele cazuri: (i) suspendarea plăților, moratoriu asupra plăților sau sechestrarea sumelor de bani de către agentul încasator sau plătitor străin, de către terții aflați în relație cu agentul respectiv sau de către autoritățile din jurisdicția în care acesta operează; (ii) refuzul beneficiarului de a încasa sumele transmise; (iii) lipsa informațiilor necesare pentru procesarea unei operațiuni, inclusiv cele legate de identificarea plătitorului/beneficiarului; (iv) întârzieri/ blocări ale încasărilor sau ale plăților datorate verificărilor de conformitate efectuate de băncile externe sau (v) neîndeplinirea de către alte bănci a instrucțiunilor transmise de BCR, din motive neimputabile acesteia, chiar dacă BCR a avut inițiativa în alegerea băncii corespondente.
- 41.6. BCR nu va răspunde pentru prejudicii rezultate din: (i) fapte sau acte ale Clientului efectuate cu încălcarea prevederilor legale; (ii) refuzarea unei cereri de autorizare a unei plăți din Cont sau neacceptarea la plată a unui Card sau Card Digital atașat Contului, ca urmare a unui eveniment ce nu poate fi controlat de către

BCR; (iii) efectuarea unor operațiuni de către Împuternicit al cărui mandat a fost revocat fără notificarea BCR sau înainte de prezentarea la BCR a dovezii privind decesul Clientului.

- 41.7. BCR nu va răspunde pentru blocarea Conturilor, în cazul în care prin Conturi se vor derula fonduri cu destinație specială sau provenind din anumite surse, având în vedere faptul că sumele de bani odată intrate în Cont se depersonalizează.
- 41.8. BCR nu va răspunde pentru consecințele oricărui refuz al BCR de a executa Instrucțiunile Clientului / Împuternicitului în cazul în care elementele de identificare sau semnăturile furnizate de către acesta sunt incomplete sau incorecte prin raportare la informațiile și Specimenul de Semnătură aflate în evidențele BCR.
- 41.9. În situația transmiterii unor Instrucțiuni prin intermediul Internet Banking și Mobile Banking, BCR nu este responsabilă pentru executarea respectivelor Instrucțiuni, dacă acestea au fost emise de persoane neautorizate care au cunoscut parolele de acces și Elementele de Securitate specifice sau au fost emise de către Client fără respectarea cerințelor tehnice prevăzute în Convențiile relevante.
- 41.10. BCR nu poate fi ținută responsabilă pentru eventualele prejudicii cauzate ca urmare a necomunicării în timp util și în condiții de siguranță, a modificării informațiilor sau datelor puse la dispoziția BCR de către Client, inclusiv cu privire la Împuterniciți sau cu privire la decesul Clientului.
- 41.11. Cu excepția cazului în care s-a obligat expres, BCR nu este obligată să ofere consultanță Clientului pentru operațiunile acestuia și nu va răspunde pentru pierderile economice sau de altă natură care pot rezulta din acestea.
- 41.12. BCR poate decide ca oricare dintre Serviciile Bancare să nu fie disponibile în anumite momente, chiar în interiorul Programului de Lucru fără a putea fi ținută responsabilă pentru eventualele prejudicii suferite de acesta.
- 41.13. În cazul în care BCR va primi solicitări de restituire fonduri ce au creditat Conturile Clientului BCR ca urmare a unor fraude a căror existență este semnalată și/sau confirmată prin SEPA, BCR va fi îndreptățită să debiteze imediat Conturile, fără informarea prealabilă a Clientului. BCR nu va putea fi ținută răspunzătoare pentru o astfel de operațiune, fiind considerată irevocabil mandatată în acest sens, și nici nu va compensa Clientul pentru vreo daună.
- 41.14. Aceste reguli generale privind răspunderea părților se vor completa cu prevederile speciale din acest CSB.

## **VII. DOBÂNDA**

### **42. DOBÂNDA AFERENTĂ SOLDURILOR CREDITOARE**

- 42.1. Pentru disponibilitățile înregistrate în Conturile Bancare Curente, BCR practică nivelul de dobândă aferent disponibilităților la vedere. Pentru anumite perioade și/sau anumite Servicii Bancare, conform Documentației Contractuale, BCR poate să nu acorde dobândă disponibilităților la vedere înregistrate în Conturile Bancare Curente.
- 42.2. BCR nu calculează dobândă pentru sumele aflate sub limita minimă stabilită prin Convenții și afișată la loc vizibil în Unitățile Bancare ori pe Pagina de Internet.
- 42.3. Dacă nu s-a convenit altfel, dobânda se calculează lunar pentru anul de 365 (366) de zile, potrivit formulei de calcul  $365(366)/365(366)$ .
- 42.4. Dobânda este bonificată de către BCR lunar sau cu o altă periodicitate, așa cum este specificat în Documentația Contractuală.
- 42.5. La încetarea valabilității unei Convenții, BCR va calcula și bonifica dobânda aferentă fondurilor aflate în Cont până la data respectivă, potrivit regulilor specificate în Convențiile relevante.
- 42.6. Dobânda plătită de către BCR va fi diminuată cu impozitul datorat de Client pe veniturile din dobânzi, conform prevederilor legale aplicabile și capitolului IX din secțiunea Prevederi Generale a CSB.

### **43. DOBÂNDA AFERENTĂ SOLDURILOR DEBITOARE**

- 43.1. Dacă Clientul înregistrează descoperit de cont care nu a fost agreat contractual, BCR va percepe o dobândă penalizatoare, calculată începând cu ziua când a apărut acel descoperit de cont.

### **44. DOBÂNDA PENALIZATOARE**

- 44.1. În cazul în care Clientul nu îndeplinește orice obligație de plată față de BCR la termenul prevăzut în Documentația Contractuală (sau la cererea BCR în cazul obligațiilor de plată care trebuie îndeplinite la cerere) sau pentru sumele trase dar neagreate contractual, inclusiv pentru depășirea plafonului de descoperit de cont (dacă este cazul), BCR poate percepe Clientului dobânzi penalizatoare aferente sumelor neplătite, la valoarea stabilită în Convenția aplicabilă. Suma neplătită va fi purtătoare de dobândă penalizatoare începând cu prima zi de neplată (inclusiv) și până în ziua în care se efectuează plata integrală (exclusiv).

### **45. DOBÂNDA PENTRU CAZURI DE CULPĂ A BCR**

- 45.1. Dacă BCR nu respectă în mod culpabil limita de timp stabilită prin Documentația Contractuală pentru executarea unei obligații de plată a BCR față de Client, BCR va plăti Clientului o dobândă penalizatoare egală



cu dobânda aplicabilă de către BCR pentru Conturile Bancare Curente în moneda obligației de plată a BCR, valabilă în respectiva perioadă, pe durata întârzierii.

## **VIII. COSTURILE SERVICIILOR BANCARE**

### **46. COSTURI**

- 46.1. Pentru Serviciile Bancare prestate de către BCR, Clientul va plăti comisioane, taxe, precum și eventuale costuri datorate terților, inclusiv cele referitoare la pregătirea, semnarea sau expedierea oricăror documente aferente Serviciilor Bancare, în conformitate cu Documentația Contractuală. BCR va furniza Servicii Bancare Clientului doar în măsura în care toate Costurile aferente acestora au fost plătite integral de către Client.
- 46.2. Calculul comisiunelor, taxelor și spezelor se va efectua la Cursul de Referință BNR valabil pentru ziua evidențierii contabile a acestora.
- 46.3. BCR are dreptul de a debita automat Conturile cu orice sume datorate și neplătite de către Client în temeiul Documentației Contractuale.
- 46.4. Investigațiile efectuate de BCR la solicitarea Clientului, pentru executarea unei Instrucțiuni, pentru finalizarea unei Instrucțiuni incomplete/incorecte sau ca urmare a îndeplinirii unor obligații legale ce revin BCR sunt comisionate conform Tarifului Standard de Comisioane în vigoare la care se pot adăuga, comisioanele de investigații percepute de alte instituții de credit.
- 46.5. BCR poate solicita Clientului avansarea sau rambursarea Costurilor ce trebuie efectuate de BCR pentru înscrierea unor drepturi, fapte și rapoarte juridice în registre publice. BCR poate să refuze efectuarea operațiunilor solicitate de Client în cazul în care Clientul nu avansează sumele necesare.
- 46.6. Costurile aferente utilizării serviciilor de comunicații și de transfer de date pentru utilizarea Serviciilor Bancare la Distanță vor fi suportate de către Client.
- 46.7. Dacă Soldul Disponibil este zero pentru un anumit Cont, BCR poate decide, unilateral și fără notificarea Clientului, aplicarea pentru acel Cont a unor comisioane zero, urmând ca acestea să revină la valoarea prevăzută în Documentația Contractuală în momentul în care Soldul Disponibil este pozitiv. În orice caz, BCR poate decide, unilateral și fără notificarea Clientului, aplicarea unor comisioane mai mici decât cele agreate prin Documentația Contractuală, putând ulterior decide, în aceleași condiții, revenirea la comisioanele stabilite prin Documentația Contractuală.

### **47. DESPĂGUBIRI. RECUPERAREA CHELTUIELILOR**

- 47.1. Clientul va restitui BCR Costurile pe care BCR le poate suporta în legătură cu Serviciile Bancare, conform Documentației Contractuale.
- 47.2. Clientul va despăgubi BCR în termen de 3 (trei) Zile Lucrătoare de la cererea adresată de BCR cu privire la orice prejudiciu, daună, cost, pierdere sau cheltuială suferite de către BCR ca rezultat al:
  - 47.2.1. încălcării de către Client a oricărei obligații aferente Documentației Contractuale;
  - 47.2.2. investigării oricărui eveniment pe care BCR îl consideră ca reprezentând o încălcare a obligațiilor Clientului, dacă BCR constată încălcarea acelei obligații;
  - 47.2.3. unei acțiuni a BCR în conformitate cu o Instrucțiune a Clientului, a unui Împuternicit sau a oricărui mandatar al acestora, pe care BCR o consideră în mod rezonabil corectă și autorizată în mod corespunzător sau în urma stabilirii responsabilității financiare a Clientului pentru refuzurile de plată; sau
  - 47.2.4. obținerii de sume sau orice alte beneficii din Tranzacții Bancare care au la bază erori de date, informații și/sau sisteme despre care Clientul avea cunoștință sau avea posibilitatea în mod rezonabil să își dea seama și/sau dacă decizia de tranzacționare a fost luată având în vedere existența unui beneficiu necuvenit obținut sau urmărit în urma realizării unor Tranzacții Bancare.

### **48. IMPUTAȚIA PLĂȚII**

- 48.1. În cazul în care BCR primește o depunere sau o plată insuficientă pentru acoperirea tuturor sumelor datorate la momentul respectiv de către Client în conformitate cu Documentația Contractuală, BCR va folosi suma astfel încasată pentru plata sumelor datorate și neplătite în următoarea ordine: (a) prime de asigurare, (b) Costuri restante, (c) dobânzi penalizatoare, apoi dobânzi restante, (d) capital restant, și (e) Costuri scadente (curente), dobânzi scadente (curente), capital scadent (curent).
- 48.2. În cazul unui concurs între sume datorate din obligații diferite de plată și/sau Convenții diferite, când BCR primește o depunere sau o plată insuficientă pentru acoperirea tuturor acestor sume, BCR va folosi suma încasată pentru plata sumelor datorate dar neplătite în următoarea ordine: (a) sume trase dar neagreate contractual; (b) prime de asigurare; (c) restanțe aferente oricăror Credite; și (d) restanțe aferente Conturilor Bancare Curente sau Conturilor de depozit.
  - 48.2.1. Restanțele aferente Creditelor se vor stinge în următoarea ordine: (a) ținând seama de tipul de debit și de numărul de zile de întârziere la plata sumelor datorate aferente fiecărui Credit, descrescător: întâi pentru plata comisiunelor, apoi a dobânzilor, apoi a capitalului, în ordinea cronologică a scadenței; (b) ținând seama de tipul de Credit: pentru plata sumelor aferente Creditelor garantate, apoi a sumelor aferente

Creditelor negarantate; și (c) pentru Credite de același tip: întâi pentru plata acelor sume datorate denumite în valuta sumei depuse, apoi a altor sume datorate denumite în valute diferite de cea a sumei depuse.

- 48.2.2. Restanțe aferente Conturilor Bancare Curente sau Conturilor de depozit, în următoarea ordine: (a) în ordinea cronologică a scadenței; (b) în funcție de valută: în primul rând pentru plata sumelor datorate denumite în valuta sumei depuse, apoi a sumelor datorate denumite în valute diferite de cea a sumei depuse; și (c) în ordinea valorii: întâi pentru plata restanțelor mai mici, apoi pentru plata restanțelor mai mari.
- 48.3. Pentru aspectele nereglementate convențional se aplică prevederile legale în materia imputației plății.
- 48.4. Pentru realizarea unor eventuale schimburi valutare se aplică Cursul de Schimb de Referință BCR.

## **IX. TAXE**

### **49. COMPENSĂRI PENTRU TAXELE CU REȚINERE LA SURSĂ**

- 49.1. Clientul va efectua toate plățile pe care trebuie să le efectueze în conformitate cu Documentația Contractuală fără nicio deducere sau reținere la sursă, exceptând situațiile în care acestea sunt obligatorii conform legii.
- 49.2. În cazul în care Clientul este obligat prin lege să efectueze o deducere sau reținere la sursă, suma ce ar urma a fi plătită de către Client BCR va fi majorată cu o sumă care, după efectuarea deducerii sau reținerii la sursă, să determine ca sumă efectiv plătită BCR să fie egală cu suma ce ar fi trebuit să fie plătită BCR dacă nu ar fi fost necesară efectuarea acelei deduceri sau reținerii la sursă.
- 49.3. Dacă deducerea sau reținerea la sursă reprezintă o taxă care potrivit legii trebuia plătită de BCR, atunci prin majorarea efectuată conform prevederilor articolului precedent Clientul deține o creanță asupra BCR egală cu valoarea majorării, care va fi plătită de către BCR în termen de 30 (treizeci) de zile de la data Notificării de către Client însoțită de documentele doveditoare privind efectuarea plății taxei.

### **50. REȚINEREA IMPOZITELOR DATORATE DE CLIENT STATULUI ROMÂN**

- 50.1. BCR va reține și va vira impozitele datorate de Client statului român, conform reglementărilor legale aplicabile.

## **X. GARANȚII**

### **51. GARANTAREA OBLIGAȚIILOR CLIENTULUI**

- 51.1. În funcție de caracterul specific al Serviciilor Bancare, BCR poate solicita Clientului să constituie sau să reînțească ipoteci mobiliare sau imobiliare sau garanții personale (colectiv „Garanții”) pentru garantarea obligațiilor sale în legătură cu Serviciile Bancare. Cu respectarea prevederilor legale aplicabile, Clientul va constitui sau întregi astfel de Garanții solicitate de BCR sau le va înlocui cu altele de același fel, după caz. Toate Costurile legate de constituirea, publicitatea, înlocuirea, întregirea și/sau stingerea Garanțiilor vor fi suportate exclusiv de către Client.

### **52. EVALUAREA GARANȚIILOR**

- 52.1. Dacă (a) survin evenimente de natură să modifice valoarea unei Garanții (precum evoluția pieței sau modificări ale Garanției) sau (b) cerința evaluării Garanției este stabilită prin lege sau solicitată de către o autoritate, BCR are dreptul să comande efectuarea unui raport independent de evaluare a acesteia, Costurile urmând a fi suportate de către Client.

### **53. UTILIZAREA ȘI ASIGURAREA GARANȚIILOR**

- 53.1. Clientul, pe costul său, va conserva bunurile ce fac obiectul Garanțiilor și le va utiliza cu diligența unui bun proprietar, conform destinației acestora.
- 53.2. Dacă natura bunurilor aduse în garanție o permite, Clientul le va asigura la o societate de asigurare, cu cesionarea sau ipotecarea drepturilor aferente contractului de asigurare în favoarea BCR sau cu numirea BCR ca beneficiar al indemnizației de asigurare, conform solicitării BCR.

### **54. EXECUTAREA GARANȚIILOR**

- 54.1. În cazul în care Clientul nu își îndeplinește la scadență oricare obligație față de BCR, BCR va putea să execute oricare Garanție, în conformitate cu Documentația Contractuală. Aceste prevederi nu restrâng în niciun fel dreptul BCR de a demara procedura de executare silită asupra oricărui alt bun al Clientului, chiar dacă nu face obiectul unei Garanții.
- 54.2. Toate cheltuielile decurgând din procedura de executare a Garanțiilor, inclusiv cheltuielile de recuperare și conservare a bunurilor, vor fi suportate de către Client.

## **XI. PREVEDERI FINALE**

### **55. LOCUL DESFĂȘURĂRII ACTIVITĂȚII**

55.1. Serviciile Bancare vor fi derulate la Unitățile Bancare unde Clientul are Conturile deschise (dacă nu se prevede altfel prin Convenții) sau prin intermediul Serviciilor Bancare la Distanță.

### **56. INAPLICABILITATEA UNEI PREVEDERI CONTRACTUALE**

56.1. Dacă vreuna dintre prevederile Documentației Contractuale este sau devine nulă, inaplicabilă sau nu mai poate fi pusă în executare silită, o astfel de nulitate, inaplicabilitate sau imposibilitate de executare silită nu va afecta nicio altă prevedere a Documentației Contractuale. Într-o asemenea situație, BCR și Clientul vor depune toate eforturile pentru a agreea prevederi valide și aplicabile care să înlocuiască prevederile inițiale, noile prevederi urmând a avea același rezultat și efect cu cel al prevederilor pe care le vor înlocui, în limita maximă admisă de lege.

### **57. CESIUNE. TRANSFERUL OBLIGAȚIILOR**

57.1. Clientul poate cesiona drepturile și/sau transfera obligațiile sale în baza Documentației Contractuale și/sau cesiona Documentația Contractuală în întregime, numai cu acordul prealabil scris al BCR.

57.2. BCR poate cesiona unui terț oricare dintre drepturile sale din Documentația Contractuală și/sau Documentația Contractuală în întregime, împreună cu Garanțiile aferente, sau poate transfera toate obligațiile sale în baza Documentației Contractuale, iar Clientul, coplătitorul (codebitorul) și/sau fideiuserul și/sau garantul acestuia, după caz, prin semnarea CSB, consimt anticipat și necondiționat la astfel de cesiune sau transfer. BCR va notifica Clientul și, după caz, coplătitorul (codebitorul) fideiuserul și/sau garantul acestuia, cu privire la cesiunea drepturilor sau transferul obligațiilor ce decurg din Documentația Contractuală sau cesiunea Documentației Contractuale, prin scrisoare simplă (cu excepția Notificării cesiunii unui Credit, care se realizează prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire), cesiunea sau transferul devenind efective și opozabile Clientului și, după caz, coplătitorului (codebitorului), fideiuserului și/sau garantului acestuia, de la momentul la care scrisoarea se consideră primită, potrivit prevederilor art. 30.4-30.6. Clientul înțelege și consimte ca, în aceste situații, BCR va fi eliberată de obligațiile corelative drepturilor cesionate sau, după caz, de obligațiile acesteia în baza Documentației Contractuale, de la momentul la care cesiunea și/sau transferul devin efective. BCR nu este responsabilă pentru nicio cheltuială suplimentară în seama Clientului ca urmare a cesiunii Documentației Contractuale sau a drepturilor aferente acesteia.

### **58. PREVEDERI DIVERSE**

58.1. Neexercitarea de către BCR a oricărui drept prevăzut în Documentația Contractuală nu constituie o renunțare la acesta, iar BCR va putea uza de acel drept oricând până la stingerea tuturor obligațiilor Clientului față de BCR.

58.2. Dacă o Convenție este sau devine nulă, părțile exclud aplicarea conversiunii, respectiva Convenție neputând produce alte efecte decât cele avute în vedere la data semnării acesteia. Dacă o Convenție este anulabilă, părțile consimt să agreeze expres cu privire la confirmarea acelei Convenții, orice elemente care au dus la anulabilitatea acesteia urmând a fi înlocuite cu elemente valabile, prin acordul părților.

58.3. Orice calcul, certificare și/sau determinare făcute de către BCR în legătură cu orice sumă care trebuie determinată în conformitate cu Documentația Contractuală, în lipsa unei erori evidente, va avea caracter obligatoriu față de părți cu privire la aspectele la care se referă. Orice eroare de calcul, demonstrată de oricare dintre părți, va fi rectificată la solicitarea oricăreia dintre părți, fără a afecta valabilitatea Documentației Contractuale.

### **59. LEGEA APLICABILĂ. LIMBA CONTRACTULUI**

59.1. CSB și Convențiile sunt supuse, vor fi interpretate și judecate în conformitate cu prevederile legii române.

59.2. Dacă oricare parte a Documentației Contractuale este redactată, în plus față de versiunea în limba română, în orice altă limbă sau simultan în două limbi diferite, versiunea în limba română va prevala întotdeauna.

### **60. SOLUȚIONAREA LITIGIILOR**

60.1. Orice neînțelegere care va apărea între Client și BCR, în calitate de părți ale CSB, ca urmare a interpretării și/sau executării și/sau încetării CSB sau a Convențiilor, se va rezolva pe cale amiabilă între părți.

60.2. Dacă părțile nu vor putea ajunge la o înțelegere amiabilă, se vor adresa instanțelor judecătorești de drept comun.

60.3. Fără a se aduce atingere dreptului Clientului de a iniția acțiuni în justiție împotriva BCR, acesta are dreptul de a sesiza (i) Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor cu sediul în B-dul Aviatorilor nr. 72, sector 1, București, e-mail: office@anpc.ro, informații suplimentare fiind disponibile pe site-ul internet www.anpc.ro și (ii) Banca Națională a României cu sediul în Strada Lipscani nr. 25, sector 3, București, cod 030031, informații suplimentare fiind disponibile pe site-ul internet www.bnr.ro. În vederea soluționării pe cale amiabilă a eventualelor litigii și fără a se aduce atingere dreptului Clientului de a iniția acțiuni în justiție împotriva BCR pentru încălcarea dispozițiilor legale ori dreptului acestuia de a sesiza Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, respectiv Banca Națională a României, după caz, Clientul poate apela la procedurile extrajudiciare de soluționare a litigiilor: (i) Clientul poate recurge la procedura medierii, în temeiul

prevederilor Legii nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator, cu modificările și completările ulterioare, precum și (ii) la procedurile de soluționare alternativă a litigiilor administrate de Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar, cu sediul în Str. Sevastopol nr. 24, etaj 2, Sector 1, București, e-mail: office@csalb.ro, potrivit Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți.

60.4. BCR va depune toate eforturile pentru a răspunde la plângerile Clientului referitoare la serviciile de plată, în modalitatea de comunicare convenită conform acestui CSB. BCR va răspunde tuturor aspectelor menționate de Client în cuprinsul plângerii, într-un interval de timp corespunzător, dar nu mai târziu de 15 zile lucrătoare de la data primirii acesteia. În situații excepționale, atunci când termenul de 15 zile lucrătoare nu poate fi respectat din motive independente de BCR, BCR va transmite un răspuns provizoriu, indicând motivele pentru întârzierea în furnizarea răspunsului și termenul final în care va răspunde. Răspunsul final va fi transmis Clientului nu mai târziu de 35 de zile lucrătoare de la data primirii plângerii.

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

61.1. Cu privire la orice obligație de plată rezultând în seama sa din sau în legătură cu Documentația Contractuală, Clientul va putea fi exonerat de răspunderea contractuală numai dacă se află în imposibilitate obiectivă de a executa acea obligație de plată ca urmare a unui eveniment de forță majoră sau a unui caz fortuit care cauzează întreruperea funcționării sistemului de plăți intrabancare și interbancare. Această exonerare de răspundere contractuală se aplică doar pe perioada cât întreruperea sistemului de plăți interbancare nu este remediată.

61.2. Cu excepția situației de mai sus, BCR și Clientul nu sunt răspunzători pentru nicio pierdere cauzată de un caz de forță majoră sau de un caz fortuit.

61.3. În caz de forță majoră sau de caz fortuit, partea afectată va comunica celeilalte părți apariția cazului de forță majoră sau a cazului fortuit prin telefon sau fax, în termen maxim de 5 (cinci) zile calendaristice, urmând ca în următoarele 15 (cincisprezece) zile calendaristice să transmită certificatul eliberat de către autoritățile competente privind cazul de forță majoră sau cazul fortuit, prin scrisoare recomandată sau în cazul Clientului, prin prezentarea la BCR. Dacă partea care invocă forță majoră sau cazul fortuit nu notifică celeilalte părți existența acestui eveniment, aceasta va răspunde pentru prejudiciul cauzat prin aceasta celeilalte părți.

### **PREVEDERI SPECIALE**

## **XII. OPERAȚIUNI ÎN CONTURI BANCARE CURENTE**

### **62. DESCHIDEREA CONTULUI BANCAR CURENT**

62.1. Clientul poate să dețină unul sau mai multe Conturi Bancare Curente deschise pe numele său în moneda corespunzătoare Serviciilor Bancare de care dorește să beneficieze.

62.2. Conturile Bancare Curente se deschid de către BCR, prin încheierea de către Client a unei Convenții, după primirea și verificarea tuturor documentelor solicitate de BCR.

62.3. BCR poate amâna deschiderea Contului Bancar Curent pe durata verificării informațiilor furnizate de Client.

62.4. BCR poate refuza deschiderea unui Cont Bancar Curent pentru orice motiv justificat, inclusiv în considerarea prevederilor legale privind cunoașterea clienței, prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului.

62.5. La deschiderea Contului Bancar Curent, Clientul este obligat să furnizeze către BCR: (i) Specimenul său de Semnătură, precum și cel(e) al(e) Împuternicitului/Împuterniciților; și (ii) toate informațiile și documentele necesare în vederea identificării de către BCR a Clientului și a Împuternicitului/Împuterniciților (conform prevederilor din capitolul II din secțiunea Prevederi Generale din CSB). BCR nu va deschide Conturi Bancare Curente anonime sau pentru care identitatea Clientului nu este cunoscută. În cazul Conturilor Bancare Curente deschise prin mijloace de comunicare la distanță, Clientul nu este obligat să furnizeze Specimenele de Semnătură menționate la punctul (i) la momentul deschiderii acestora, urmând să le furnizeze ulterior, în momentul prezentării într-o Unitate Bancară.

62.6. Contul Bancar Curent devine funcțional la momentul intrării în vigoare a Convenției relevante.

62.7. Clientul poate deschide mai multe Conturi Bancare Curente la BCR, conform Convențiilor încheiate cu BCR.

62.8. În sensul Art. 2.410 din Codul Civil, BCR are controlul tuturor Conturilor Bancare Curente ale Clientului.

### **63. CODUL IBAN**

63.1. BCR va alocă fiecărui Cont Bancar Curent un cod unic de identificare denumit cod IBAN.

63.2. Codul IBAN poate fi modificat atunci când este necesar de către BCR, cu notificarea prealabilă a Clientului cu minim două luni (sau alt termen legal imperativ) înainte de data intrării în vigoare a modificării.

63.3. Clientul poate asocia codul IBAN unui Proxy înregistrat în relația cu Banca prin intermediul funcționalității specifice din cadrul Serviciilor Bancare la Distanță (componenta Mobile Banking), conform opțiunilor puse la

dispoziție prin intermediul acesteia. În măsura în care Clientul asociază același Proxy unui alt cont curent deschis la altă bancă, asocierea acestuia cu codul IBAN aferent Contului Curent deschis la BCR va fi anulată.

- 63.4. Cu privire la Operațiunile de Plată efectuate prin intermediul Serviciilor Bancare la Distanță, orice referință la codul IBAN se referă și la Proxy-ul asociat acestuia, dacă e cazul, în afara cazurilor în care este menționat expres altfel.

#### **64. OPERAȚIUNI ÎN CONTUL BANCAR CURENT**

- 64.1. Operațiunile ce pot fi efectuate prin și în legătură cu un Cont Bancar Curent se desfășoară potrivit legii și Documentației Contractuale și includ, fără a se limita, următoarele: (i) operațiuni pentru Servicii de Plată; (ii) eliberarea de Extrase de Cont și Stări Financiare; și (iii) alte operațiuni dispuse de terți (spre exemplu popri).

#### **65. SOLDUL MINIM**

- 65.1. Clientul trebuie să asigure în fiecare Cont Bancar Curent sumele necesare pentru efectuarea Operațiunilor de Plată pe care acesta le dispune potrivit Documentației Contractuale.
- 65.2. Soldul minim nu va scădea sub suma minimă obligatorie prevăzută de Convenție.
- 65.3. Soldul minim necesar funcționării Contului Bancar Curent este blocat de BCR și poate fi folosit pentru stingerea comisiunelor BCR atunci când nu există disponibil în Contul Bancar Curent respectiv. Soldul minim se reîntregește din alimentările subsecvente și se eliberează Clientului la închiderea Contului Bancar Curent.
- 65.4. BCR are dreptul să stabilească sau să modifice quantumul minim necesar deschiderii Conturilor Bancare Curente și respectiv soldul minim de la care BCR bonifică dobânda la vedere.

#### **66. DISPOZIȚIA ASUPRA SUMELOR DIN CONTUL BANCAR CURENT. RETRAGERI**

- 66.1. Cu excepția situațiilor prevăzute de lege sau de Documentația Contractuală, numai Clientul, Împuternicitul sau Utilizatorul au dreptul să dispună de sumele din Contul Bancar Curent.
- 66.2. Clientul poate efectua Operațiuni de Plată din Contul Bancar Curent până la limita soldului minim obligatoriu.
- 66.3. În cazul decesului Clientului și până la efectuarea partajului, moștenitorii Clientului sunt considerați titulari coindivizari și pot dispune de sumele din Contul Bancar Curent doar împreună. Moștenitorii răspund indivizibil față de BCR pentru eventualele solduri debitoare ale Contului Bancar Curent. În termen de 1 an de la decesul Clientului, moștenitorii vor prezenta BCR certificatul de moștenitor, respectiv vor furniza informațiile și documentele necesare în vederea identificării moștenitorilor în calitate de Client (conform prevederilor din capitolul II din secțiunea Prevederi Generale din CSB), iar la solicitarea BCR vor furniza informații și/sau documente suplimentare solicitate de BCR, în caz contrar BCR având dreptul să închidă Contul Bancar Curent în condițiile prevăzute la art. 68.1 lit. (f), prin notificarea moștenitorilor la ultimul domiciliu declarat de Client în relația cu Banca.
- 66.4. Clientul are dreptul de a efectua retrageri de numerar din Soldul Disponibil al Conturilor sale Bancare Curente, în conformitate cu prevederile relevante din Convențiile aplicabile. În cazul în care retragerea de numerar depășește pragurile expres menționate în Tariful Standard de Comisioane, se va aplica un termen de preaviz de minim două zile.

#### **67. ELEMENTE DE PROTECȚIE**

- 67.1. Clientul va acționa astfel încât Specimenul său de Semnătură, Elementele de Securitate și alte elemente de protecție privind identitatea acestuia sau prevenirea fraudelor, să nu poată fi utilizate de o terță persoană în relația cu BCR.

#### **68. ÎNCHIDEREA CONTULUI BANCAR CURENT PENTRU CAZ DE CULPĂ**

- 68.1. BCR poate dispune închiderea Contului Bancar Curent respectiv și încetarea Serviciilor Bancare aferente la apariția oricăreia dintre următoarele cazuri de culpă: (a) încălcarea de către Client a obligației sale de plată a comisiunelor și a Costurilor datorate BCR, (b) neîndeplinirea de către acesta a condițiilor cu privire la deschiderea și funcționarea Contului Bancar Curent, (c) producerea de incidente de plăți majore cu Instrumente de Plată de Debit, (d) orice caz de încetare prevăzut în art. 7.1.2 și 7.1.3, sau (e) inactivitatea Contului Bancar Curent, adică prezența cumulată a următoarelor împrejurări: (i) soldul este zero sau sub soldul minim prevăzut de Convenție sau scade sub valoarea soldului minim stabilit de către BCR (publicată pe website-ul BCR [www.bcr.ro](http://www.bcr.ro) și afișată în Unitățile Bancare BCR), în cazul în care o astfel de valoare este aplicabilă, sau înregistrează descoperit de cont neautorizat, (ii) lipsesc mișcări pe Contul respectiv pe o perioadă de 3 luni consecutive, exceptând aici curgerea calcului dobânzilor, comisioane de administrare și altele similare și (iii) Clientul deține și alte Conturi Curente în valuta produselor de economisire BCR, dacă a contractat astfel de produse, (iv) contul nu este atașat unor produse de creditare și (v) Clientul nu deține produse de economisire/ investiții contractate prin alte societăți din Grupul BCR/ produse contractate cu BCR Banca pentru Locuințe S.A./ unități de fonduri de pensii administrate de societăți din Grupul BCR/ BCR PENSII, SOCIETATE DE ADMINISTRARE A FONDURILOR DE PENSII PRIVATE SA, (f) în cazul în care, ca urmare a decesului Clientului, moștenitorii acestuia nu respectă obligațiile prevăzute conform art. 66.3 teza finală din CSB, indiferent de valoarea soldului Contului Bancar Curent, (g) Clientul nu a efectuat Operațiuni de Plată prin Contul Bancar Curent, pe o perioadă de 5 ani consecutivi, exceptând aici curgerea calcului

dobânzilor, comisioane de administrare și altele similare, indiferent de valoarea soldului Contului Bancar Curent, și nu a furnizat Băncii informațiile și documentele solicitate pentru aplicarea măsurilor de cunoaștere a clienței conform reglementărilor aplicabile și politicilor Băncii în domeniul AML/CFT/KYC.

- 68.2. Închiderea Contului Bancar Curent în cazurile menționate în art. 68.1 se poate dispune printr-o simplă Notificare, fără nicio altă formalitate sau intervenție a instanței de judecată. BCR poate acorda Clientului un termen pentru remedierea acestor situații (atunci când se pot remedia), caz în care încetarea dispusă devine efectivă la data indicată în Notificare, dacă situația nu a fost remediată până la această dată.
- 68.3. În vederea aplicării prevederilor art. 68.1, pentru Convențiile aplicabile Serviciilor Bancare aferente Contului Bancar Curent care a fost închis: (i) atunci când Serviciile Bancare erau furnizate exclusiv în considerarea Contului Bancar Curent care a fost închis, Convențiile cu privire la Serviciile Bancare respective vor fi reziliate unilateral de la momentul prevăzut în art. 68.2; sau (ii) atunci când Serviciile Bancare erau independente de Contul Bancar Curent care a fost închis, Convențiile cu privire la acele Servicii Bancare vor fi modificate automat astfel încât Serviciile Bancare să poată să fie furnizate cu privire la sau prin intermediul unor alte Conturi Bancare Curente ale Clientului. În cazul în care Contul Bancar Curent este deschis în temeiul unei Convenții pe baza căreia funcționează și alte Servicii Bancare, independente de Contul Bancar Curent care a fost închis, la închiderea Contului Bancar Curent, Convenția respectivă rămâne în vigoare pentru toate celelalte Servicii Bancare care funcționează în baza acesteia.
- 68.4. BCR poate refuza furnizarea oricărui alt Serviciu Bancar atunci când a închis un Cont Bancar Curent și/sau a reziliat unilateral Convenția relevantă, pe baza motivelor precizate la art. 68.1, până la îndeplinirea obligațiilor restante față de BCR.
- 68.5. În vederea aplicării prevederilor art. 68.1, BCR poate dispune desființarea pachetului de Servicii Bancare din care face parte Contul Bancar Curent respectiv, putând înceta furnizarea Serviciilor Bancare în integralitate sau doar parțial, în acest ultim caz urmând a aplica comisioane de administrare pentru fiecare Serviciu Bancare care rămâne în vigoare.

## **69. ÎNCHIDEREA CONTULUI BANCAR CURENT DIN INIȚIATIVA CLIENTULUI**

- 69.1. Închiderea Contului Bancar Curent poate fi solicitată printr-o Notificare scrisă, transmisă către BCR cu un preaviz de 15 (cincisprezece) de zile.
- 69.1.1. În măsura în care Contul Bancar Curent nu are un Card de debit atașat, BCR va putea închide Contul Bancar Curent oricând în interiorul acestui termen, dar numai după achitarea de către Client a tuturor sumelor datorate către BCR.
- 69.1.2. În măsura în care Contul Bancar Curent are un Card de debit atașat, acesta va fi anulat imediat, dar BCR va menține Contul Bancar Curent pe o perioadă de maxim 30 (treizeci) de Zile Lucrătoare pentru eventuala decontare a Tranzacțiilor Bancare aflate în curs de finalizare. În acest interval vor fi permise decontările Tranzacțiilor Bancare aflate în curs de finalizare la data solicitării închiderii Contului Bancar Curent, încasări, popriri și operațiuni dispuse de BCR, Contul Bancar Curent urmând să fie închis numai după achitarea de către Client a tuturor sumelor datorate către BCR.
- 69.2. La închiderea Contului Bancar Curent, Clientul va preda BCR formularele cu regim special, inclusiv carnetele de cecuri sau filele de cec, precum și dispozitivele Token, Cardurile atașate acestuia. De la momentul închiderii Contului Bancar Curent aceste documente își pierd caracterul valid și nu vor mai fi onorate cecuri, alte titluri și/sau efecte de comerț.
- 69.3. După închiderea Contului Bancar Curent, Cardurile și Cardurile Digitale atașate acestuia nu mai pot fi utilizate și vor fi blocate.
- 69.4. Până la data închiderii efective a Contului Bancar Curent, Clientul va notifica BCR în legătură cu destinația sumelor aflate în acel Cont Bancar Curent, în caz contrar, la finalul termenului, soldul Contului Bancar Curent urmând a fi înregistrat în evidențele BCR, în conturi colective de creditori diverși, distinct pe fiecare monedă, la care nu se va bonifica dobânda. Pentru aceste din urmă sume, la data eliberării lor către Client, acesta va achita comisioanele prevăzute în Tariful Standard de Comisioane.

## **70. OPERAȚIUNI DISPUSE DE BCR**

- 70.1. BCR poate efectua următoarele tipuri de operațiuni în orice Cont Bancar Curent, fără a fi necesar acordul Clientului, altul decât cel exprimat prin semnarea CSB: (a) plăți ale sumelor datorate de Client către BCR la scadență sau ulterior scadenței; (b) stornarea/corecția operațiunilor efectuate eronat de către BCR sau cu mențiunea „sub rezervă”; (c) plăți efectuate de BCR în baza titlurilor executorii definitive, în cazul popririi; (d) blocarea sumelor în depozite colaterale, conform Documentației Contractuale; (e) în cazul în care sumele din Conturi Bancare Curente sunt exprimate în alte monede decât moneda sumelor de plată, BCR va putea (fără ca aceasta să constituie o obligație) să efectueze schimburile valutare necesare obținerii fondurilor, utilizând Cursul de Schimb de Referință BCR de la momentul efectuării operațiunii; (f) blocarea/ anularea unor plăți, în cazul nerecepționării corespunzătoare a fondurilor aferente unui OP deja creditat în contul Beneficiarului; (g) anularea unor plăți/încasări, în cazul fraudelor confirmate prin mesaje testate pentru OP efectuate în cadrul SEPA, cu sumele primite de către Client; și (h) alte operațiuni necesare în orice alte situații

prevăzute de reglementările aplicabile inclusiv luarea oricărei alte acțiuni pe care o consideră adecvată pentru a asigura îndeplinirea obligațiilor sale cu privire la prevenirea și combaterea fraudei, spălării banilor, finanțării actelor de terorism, dării/luării de mită, corupției, evaziunii fiscale, precum și a celor cu privire la furnizarea serviciilor unor persoane care pot fi supuse sancțiunilor economice, atunci când BCR are suspiciuni de fraudă sau are suspiciuni cu privire la scopul sau natura tranzacției. Aceste măsuri pot include, dar fără a se limita la, blocarea Contului Bancar Curent, restituirea către Ordonator a fondurilor ce au creditat Conturile Clientului ca urmare a unei fraude, investigarea și interceptarea plăților efectuate în și din Contul Bancar Curent al Clientului, investigarea sursei fondurilor/beneficiarului acestora, investigații în scopul de a determina dacă o anumită persoană este supusă sancțiunilor. Desfășurarea unor astfel de acțiuni de către BCR poate conduce la întârzierea sau oprirea executării Instrucțiunilor de Plată sau a încasării sumelor și respectiv a decontării tranzacțiilor în și din Contul Bancar Curent. BCR va informa Clientul în legătura cu apariția unor astfel de situații numai în măsura în care o astfel de informare este permisă de lege și nu aduce atingere motivelor de siguranță justificate în mod obiectiv.

## **71. CONTURI BANCARE CURENTE CU DESTINAȚIE SPECIALĂ**

71.1. Aceste Conturi sunt deschise în legătură cu operațiuni cu fonduri cu destinație specială sau patrimoniul de afecțiune (inclusiv fiducie) ale Clientului, BCR nefiind responsabilă pentru blocarea acestor Conturi sau efectele sale.

## **72. PACHETE DE SERVICII BANCARE**

72.1. BCR poate administra, în numele Clientului, pachete de Servicii Bancare, potrivit opțiunilor exprimate de Client prin Convențiile relevante.

72.2. Unele pachete de Servicii Bancare din oferta BCR pot fi deținute doar o singură dată și/sau anumite pachete de Servicii de Bancare nu pot fi deținute în același timp. În cazul în care același Serviciu Bancar este inclus în mai multe pachete de Servicii Bancare deținute de același Client, având tarife/comisionare diferite, Clientului i se va aplica tariful/comisionul cel mai mic.

72.3. În cazul în care un pachet de Servicii Bancare este desființat parțial, Serviciile Bancare rămase în vigoare devin Servicii Bancare individuale și se supun Convențiilor relevante și CSB.

72.4. În cazul în care Contul Bancar Curent este închis, pachetul de Servicii Bancare cu privire la Contul Bancar Curent se desființează automat, respectiv Contul Bancar Curent se închide automat fără ca BCR să efectueze alte formalități prealabile și toate Serviciile Bancare care funcționau în legătură cu acel Cont Bancar Curent (inclusiv Cardul de debit, Cardul Digital, serviciile Internet Banking, Mobile Banking, Phone Banking și Serviciul Alerte/ Serviciul de Alertare) își încetează valabilitatea. În cazul în care un pachet de Servicii Bancare contractat după intrarea în vigoare a CSB este desființat, fără ca toate sau unele dintre Serviciile Bancare din cuprinsul pachetului să înceteze, respectivele Servicii Bancare (i) contractate sau (ii) preexistente și incluse în Convenția existentă care reglementa pachetul devin Servicii Bancare individuale și se supun în continuare termenilor și condițiilor stabilite în Convenția relevantă existentă.

72.5. În cazul în care Clientul solicită renunțarea la anumite Servicii Bancare opționale dintr-un pachet, pentru Serviciile Bancare menținute BCR continuă să perceapă comisionul lunar de administrare aferent pachetului respectiv.

72.6. În cazul în care Clientul solicită renunțarea la anumite Servicii Bancare incluse automat și, astfel, obligatorii dintr-un pachet, pachetul de Servicii Bancare se desființează, iar pentru Serviciile Bancare rămase în vigoare, care devin Servicii Bancare individuale și se supun Convențiilor relevante și CSB, BCR va percepe comisionul lunar aferent fiecărui Serviciu Bancar.

72.7. În cazul în care un Serviciu Bancar din cadrul unui pachet este transferat în cadrul altui pachet contractat de Client, Serviciul Bancar respectiv se supune termenilor și condițiilor din Convenția aplicabilă noului pachet de Servicii Bancare.

## **XIII. OPERAȚIUNI DE PLATĂ**

### **73. PREVEDERI GENERALE**

73.1. Acest capitol și capitolul XII sunt de natură generală și se aplică tuturor Serviciilor de Plată furnizate Clientului, inclusiv operațiunilor ce fac obiectul art. 82.1, 82.2, 82.3, 82.4 precum și operațiunilor care fac obiectul capitolelor XIV și XV.

73.2. Orice alt Serviciu de Plată sau alt Serviciu Bancar de o natură diferită oferit de BCR Clientului și care nu este reglementat în acest capitol va face obiectul Convențiilor relevante.

73.3. BCR va presta Clientului Serviciile de Plată pe care acesta le va solicita, utilizând Instrumentele de Plată agregate.

73.4. BCR va executa Instrucțiunile de Plată dispuse de Client, în limita Soldului Disponibil existent în Contul Bancar Curent la care respectivele Instrucțiuni de Plată se referă.

- 73.5. Clientul înțelege și acceptă că Serviciile de Plată pot fi efectuate de BCR direct sau de una sau mai multe entități afiliate BCR, de orice alte terțe entități sau furnizori de servicii specializate sau de către subcontractanți ai acestora.
- 74. CONSIMȚĂMÂNTUL CLIENTULUI. INSTRUCȚIUNI ȘI NOTIFICĂRI. REGULI DE ACCES ȘI UTILIZAREA INFORMAȚIILOR PRIVIND CONTUL**
- 74.1. Pentru executarea oricărei Instrucțiuni de Plată, Clientul va furniza informațiile necesare conform solicitărilor BCR, utilizând formularele puse la dispoziție de BCR. Pentru plăți către Trezoreria Statului, se utilizează formularul de ordin de plată editat și completat cu ajutorul programului de asistență al Ministerului Finanțelor Publice.
- 74.2. Clientul va putea completa formularele necesare în sistem computerizat, prin dactilografiere sau prin scriere manuală, folosind instrumente de scris de culoare albastră sau neagră. Clientul va putea transmite Instrucțiuni de Plată și prin intermediul Serviciilor Bancare la Distanță în măsura în care a contractat un astfel de Serviciu Bancar și în conformitate cu Convenția relevantă.
- 74.3. Clientul își asumă răspunderea integrală pentru conținutul informațiilor cuprinse în Instrucțiunile de Plată.
- 74.4. Consimțământul Clientului pentru executarea Instrucțiunilor de Plată se exprimă prin:
- 74.4.1. semnătura autorizată (Specimen de Semnătură), pe suport hârtie sau ecranul Dispozitivului electronic (SignaturePad) în cazul Instrucțiunilor de Plată pe suport hârtie (inclusiv OP-uri), al operațiunilor cu numerar sau altor operațiuni pe Conturile proprii;
- 74.4.2. MDD, pentru operațiuni cu ID, individuale și succesive;
- 74.4.3. introducerea de către Deținător sau Utilizator a PIN-ului/elementelor de autentificare specifice de pe dispozitivul mobil inclusiv a codurilor unice și elementelor de autentificare generate prin utilizarea senzorilor și a algoritmilor citiți prin intermediul dispozitivelor și programele informatice integrate în dispozitivele mobile pe care sunt instalate Aplicațiile Mobile și/sau semnarea chitanței POS/Imprinter<sup>4</sup> și/sau introducerea codului CVV2/CVC2 și/sau a parolei 3D-Secure și/ sau a parolei statice pentru comerțul electronic și/sau apropierea Cardului cu Tehnologie Contactless, a terminalului mobil pe care se află Cardul Digital în cazul Instrucțiunilor de Plată autorizate prin intermediul Cardului;
- 74.4.4. confirmarea verbală a Clientului, telefonic, a Numelui de Utilizator și a Codului OTP, pentru Phone Banking;
- 74.4.5. apăsarea tastei corespunzătoare exprimării acordului Clientului, prin introducerea codului DS, pentru Internet Banking și Mobile Banking; sau
- 74.4.6. apăsarea tastei corespunzătoare exprimării acceptului Clientului în funcție de operațiunea selectată pe echipamentele de tip automate ce funcționează pe baza acceptatoarelor de bancnote/card bancar;
- 74.4.7. intermediul Prestatorului de Servicii de Inițiere a Plății. BCR va trata Instrucțiunile de Plată transmise prin intermediul Prestatorilor de Servicii de Inițiere de Plată fără nicio discriminare în raport cu Instrucțiunile de Plată transmise direct de Client doar dacă Prestatorul de Servicii de Inițiere a Plății se identifică față de BCR și acționează în conformitate cu prevederile legale aplicabile ori de câte ori inițiază o Instrucțiune de Plată.
- 74.5. BCR și Clientul pot conveni în scris sau printr-un alt mijloc de comunicare acceptat de BCR ca executarea unei Instrucțiuni de Plată să înceapă într-o anumită zi sau la sfârșitul unei anumite perioade sau în ziua în care Plătitorul a pus la dispoziția BCR fondurile necesare, caz în care Momentul Primirii respectivelor fonduri este considerat ziua convenită pentru executare. Această regulă se aplică și Plăților cu Caracter Regulat.
- 74.6. Instrucțiunile de Plată sunt ferme și irevocabile, neputând fi modificate, cu excepția cazurilor detaliate mai jos.
- 74.7. Clientul poate revoca o Instrucțiune de Plată după Momentul Primirii până la sfârșitul Zilei Lucrătoare care precedă ziua convenită pentru debitarea fondurilor: (i) în cazul Instrucțiunilor de Plată cu privire la care Clientul și BCR au convenit să înceapă într-o anumită zi sau la sfârșitul unei anumite perioade ori în ziua în care Clientul pune fonduri la dispoziția BCR; (ii) în cazul Plăților cu Caracter Regulat, care pot fi revocate în baza acordului Beneficiarului; (iii) în cazul în care Instrucțiunea de Plată este inițiată de un Prestator de Servicii de Inițiere a Plății în urma consimțământului exprimat de către Client, numai dacă Clientul și BCR convin astfel; (iv) în cazul în care Instrucțiunea de Plată a fost inițiată de către Beneficiar sau prin intermediul acestuia în urma consimțământului exprimat de către Client, numai dacă Clientul, prestatorul de servicii de plată al Beneficiarului și Beneficiarul au convenit astfel; sau (v) în cazul unei Debitari Directe.
- 74.8. Clientul și BCR pot stabili în Convenție un preț pentru efectuarea operațiunilor de revocare a Instrucțiunilor de Plată.
- 74.9. BCR va pune la dispoziția Clientului, conform legii: (a) la solicitarea Clientului, înainte de executarea unei Operațiuni de Plată, informații explicite privind termenul maxim de executare și prețul (total și defalcat, unde este cazul); (b) după executarea unei Operațiuni de Plată și debitarea Contului/Conturilor, fără întârziere

---

<sup>4</sup> Imprinterul reprezintă un dispozitiv mecanic de procesare manuală off-line a Tranzacțiilor Bancare efectuate cu Cardul.



nejustificată, informații privind referința pentru identificarea Operațiunii de Plată, Beneficiarul (dacă este cazul), valoarea Operațiunii de Plată, prețul (total și defalcat, unde este cazul), cursul de schimb și valoarea totală a Operațiunii de Plată după conversia monetară respectivă, data valutei debitării Contului sau a primirii Instrucțiunii de Plată, conform prevederilor legale.

- 74.10. În cazul în care Clientul utilizează un Instrument de Plată specific, Clientul și BCR pot stabili prin Convenție limite de cheltuieli pentru operațiunile executate prin Instrumentul de Plată respectiv.
- 74.11. Mijloacele de comunicare în legătură cu Serviciile de Plată vor fi stabilite prin Convenții (inclusiv pe baza cerințelor tehnice privind echipamentele Clientului), în lipsa acestora fiind aplicabile prevederile CSB.
- 74.12. La cerere Clientul poate primi acest CSB, Convenția și informațiile esențiale pentru desfășurarea Serviciilor de Plată.
- 74.13. În conformitate cu reglementările aplicabile, BCR va putea decide ca, în scopul reducerii riscurilor de fraudă, să solicite Autentificarea Strictă a Clienților pentru anumite Tranzacții Bancare efectuate prin utilizarea Serviciilor Bancare la Distanță sau prin intermediul Cardului precum și să decidă Tranzacțiile Bancare care sunt exceptate de la această procedură de autentificare.
- 74.14. Clientul are dreptul de a utiliza Serviciile de Informare cu privire la Conturi. BCR va trata solicitările de date transmise prin intermediul serviciilor furnizate de un Prestator de Servicii de Informare cu Privire la Conturi fără nicio discriminare în raport cu solicitările transmise de Client, doar dacă Prestatorul de Servicii de Informare cu Privire la Conturi se identifică față de BCR și acționează în conformitate cu prevederile legale aplicabile ori de câte ori solicită date cu privire la Cont, cu excepția cazului în care există motive obiective pentru refuz.
- 74.15. Clientul are dreptul de a utiliza Serviciile de Confirmare a Disponibilității Fondurilor, care se vor presta de către BCR în baza consimțământului explicit dat de Client anterior pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil prin intermediul Serviciilor Bancare la Distanță, pentru a răspunde cererilor din partea unui anumit Prestator Emitent de Instrumente de Plată bazate pe Card privind confirmarea faptului că suma corespunzătoare unei anumite Operațiuni de Plată bazate pe Card este disponibilă în Contul Curent Bancar accesibil online al Clientului.

## **75. REFUZUL BCR CU PRIVIRE LA EXECUTAREA INSTRUCȚIUNILOR DE PLATĂ, LA ACCESUL UNUI PRESTATOR DE SERVICII DE INFORMARE CU PRIVIRE LA CONTURI SAU LA ACCESUL UNUI PRESTATOR DE SERVICII DE ÎNIȚIERE A PLĂȚII**

- 75.1. BCR poate refuza executarea Instrucțiunilor de Plată când acestea (i) nu sunt autorizate corespunzător; (ii) sunt transmise prin formulare completate greșit, incomplet, contradictoriu sau care prezintă ștersături sau corecturi; (iii) Contul menționat în Instrucțiunea de Plată nu conține fondurile necesare pentru efectuarea plății și a comisioanelor aferente; (iv) Operațiunile de Plată menționate în Instrucțiunile de Plată sunt ilegale; și (v) în orice alte situații prevăzute în CSB sau în legislația aplicabilă.
- 75.2. BCR va notifica Clientului în cel mai scurt timp refuzul executării unei Instrucțiuni de Plată și va indica, dacă este posibil, motivele refuzului și procedura de remediere a erorilor. Dacă refuzul BCR este justificat obiectiv, BCR poate percepe un preț pentru Notificarea refuzului, în condițiile stabilite prin Convenție.
- 75.3. BCR poate refuza accesul unui Prestator de Servicii de Informare cu privire la Conturi sau al unui Prestator de Servicii de Inițiere a Plății la un Cont Bancar Curent în cazul în care există motive justificate în mod obiectiv și susținute de dovezi corespunzătoare legate de accesarea neautorizată sau frauduloasă a Contului Bancar Curent de către Prestatorul de Servicii de Informare cu privire la Conturi, inclusiv de inițierea neautorizată sau frauduloasă a unei Instrucțiuni de Plată de către Prestatorul de Servicii de Inițiere a Plății.
- 75.4. În cazul prevăzut la art. 75.3, BCR va comunica Clientului faptul că accesul Prestatorului de Servicii de Informare cu privire la Conturi sau al Prestatorului de Servicii de Inițiere a Plății a fost refuzat și motivele acestui refuz, cu excepția cazului în care comunicarea este împiedicată de motive justificate sau dacă prevederile legale nu o permit. Comunicarea va fi transmisă cel târziu imediat după refuzul accesului.

## **76. MOMENTUL EXECUTĂRII INSTRUCȚIUNILOR DE PLATĂ**

- 76.1. BCR va debita Contul Clientului în aceeași zi pentru Instrucțiunile de Plată primite pe suport hârtie până la COT și în Ziua Lucrătoare următoare pentru Instrucțiunile de Plată primite după COT, conform CSB și/sau Convenției relevante.
- 76.2. BCR va debita Contul Clientului în aceeași zi pentru Instrucțiunile de Plată inițiate prin Serviciile Bancare la Distanță și primite de BCR atât în timpul cât și în afara Programului de Lucru, mai puțin când se dispune altfel prin Convenția relevantă. În cazul Instrucțiunilor de Plată inițiate prin Serviciile Bancare la Distanță și primite de BCR după COT, acestea vor fi executate de BCR în Ziua Lucrătoare următoare.
- 76.3. BCR va putea modifica COT, prin afișare la sediile Unităților Bancare și publicare pe Pagina de Internet a noilor COT. BCR va putea stabili COT diferite pentru Instrucțiunile de Plată în Lei, respectiv pentru Instrucțiunile de Plată în valută.
- 76.4. Orele limită de recepție de tip COT ale altor instituții de credit și/sau sisteme de plăți vor fi modificate imediat conform regulilor acestora, fără a fi necesară amendarea CSB.

## **77. OPERAȚIUNI DE MICĂ VALOARE**

- 77.1. Operațiunile de mică valoare sunt: (a) Operațiuni de Plată individuale ce nu depășesc 25 Euro sau care au limită de cheltuieli sau fonduri depozitate de maxim 100 de Euro sau (b) Operațiuni de Plată transfrontaliere pe teritoriul Uniunii Europene sau în Spațiul Economic European ce nu depășesc 30 Euro sau care au limită de cheltuieli sau fonduri depozitate de maxim 150 Euro. Aceste valori se calculează în echivalent lei la data efectuării tranzacției.
- 77.2. Pentru Operațiunile de Plată de la art. 77.1. lit. (a), Clientul și BCR pot stabili prin Convenție reguli specifice cu privire la notificarea pierderii sau furtului Instrumentului de Plată și răspunderea părților pentru utilizarea acestora (dacă instrumentul de plată nu permite blocarea sau împiedicarea unei utilizări ulterioare), obligația de notificare a refuzului executării (dacă neefectuarea plății reiese din context), aplicarea altor termene de executare etc. În plus față de aceste reguli, pentru Operațiunile de Plată de la art. 77.1. lit. (b), Clientul și BCR pot stabili prin Convenție reguli specifice și cu privire la informarea Clientului și modificarea Convenției.

## **78. EXTRASELE DE CONT ȘI ERORILE IDENTIFICATE**

- 78.1. BCR va informa Clientul despre sumele aflate în Cont și Tranzacțiile Bancare efectuate pe parcursul unei perioade, sub forma unui Extras de Cont.
- 78.2. Extrasul de Cont va fi furnizat Clientului sau Împuterniciților gratuit, o dată pe lună, la ghișeele Unităților Bancare sau va fi transmis în modalitatea convenită prin Convenție. În plus, dacă Clientul deține Servicii Bancare la Distanță are posibilitatea să genereze gratuit prin Internet Banking Extrasul de Cont pe o perioadă mai mare.
- 78.3. Clientul are obligația de a verifica imediat Extrasele de Cont și de a notifica BCR eventualele erori sau omisiuni constatate privind operațiunile efectuate și soldul.
- 78.4. Dacă o astfel de Notificare nu este transmisă BCR în termen de 60 (șaizeci) Zile Lucrătoare de la data furnizării/transmiterii Extrasului de Cont de către BCR, Extrasul de Cont se consideră aprobat de către Client.
- 78.5. Aprobarea Extrasului de Cont nu exclude dreptul Clientului de a solicita BCR corectarea Operațiunilor de Plată neautorizate sau executate incorect, în condițiile art. 80.3.6.
- 78.6. Erorile de calcul pot fi corectate atât din inițiativa BCR cât și la cererea Clientului. Clientul nu se va putea prevala de erori de calcul referitoare la Cont pentru a solicita anularea Convenției și a CSB.
- 78.7. BCR este îndreptățită să includă în Extrasul de Cont orice Comunicare sau Notificare adresată Clientului.
- 78.8. BCR poate elibera, la cererea Clientului, duplicate ale Extraselor de Cont care sunt supuse comisionării conform Tarifului Standard de Comisioane.

## **79. SECURITATEA OPERAȚIUNILOR ȘI MĂSURI CORECTIVE**

- 79.1. În scopul asigurării securității și confidențialității Operațiunilor și Instrumentelor de Plată, BCR va lua măsuri obligatorii față de Client pentru organizarea unui sistem intern de securitate și stabilirea unor reguli de acces și autorizare cu privire la Serviciile de Plată.
- 79.2. Clientul trebuie să respecte regulile stabilite de BCR care reglementează emiterea și utilizarea Instrumentelor de Plată și pentru a păstra siguranța Operațiunilor de Plată și Instrumentelor de Plată. De îndată ce Clientul primește un Instrument de Plată, acesta ia toate măsurile rezonabile pentru a păstra în siguranță Elementele de Securitate personalizate.
- 79.3. În cazul survenirii unor circumstanțe obiective legate de securitatea unui Instrument de Plată, suspiciune de utilizare neautorizată sau frauduloasă a acestuia, BCR are dreptul de a bloca Instrumentul de Plată relevant, notificând Clientul în acest sens, dacă este posibil, înainte de blocare sau, cel mai târziu, imediat după blocarea acestuia. Obligația de informare a BCR nu va fi aplicabilă dacă furnizarea acestei informații ar aduce atingere securității, fiind justificată în mod obiectiv sau este interzisă de alte dispoziții legislative relevante.
- 79.4. Clientul va avea dreptul la deblocarea Instrumentului de Plată sau înlocuirea acestuia, gratuit sau contra cost, odată ce motivele de blocare încetează să mai existe.
- 79.5. Clientul este obligat să notifice BCR, fără întârziere nejustificată, de îndată ce ia cunoștință de pierderea, furtul, folosirea fără drept a unui Instrument de Plată al său ori de orice altă utilizare neautorizată a acestuia.

## **80. RĂSPUNDEREA PĂRȚILOR ÎN CAZUL OPERAȚIUNILOR DE PLATĂ**

- 80.1. Cu privire la Serviciile de Plată, răspunderea Clientului va fi angajată după cum urmează:
- 80.1.1. Clientul va suporta nelimitat orice prejudicii sau pierderi determinate de Operațiuni de Plată neautorizate, în măsură în care acestea au fost determinate de fraudă sau de nerespectarea de către Client, cu intenție sau din neglijență gravă, a obligațiilor cu privire la utilizarea Instrumentului de Plată relevant sau la Notificarea folosirii neautorizate a oricăruia dintre Elementele de Securitate.
- 80.1.2. Clientul este responsabil pentru corectitudinea informațiilor transmise BCR/obținerea lor în vederea realizării Tranzacțiilor Bancare, precum și a oricăror operațiuni: numărul de cont în format IBAN al Beneficiarului, precum și numărul de cont al Beneficiarului, pentru transferurile către țările care nu au aderat la IBAN; BIC-ului instituției de credit a Beneficiarului; numele și adresa instituției de credit a Beneficiarului

(în cazul în care instituția de credit a Beneficiarului nu are BIC se va furniza denumirea completă și adresa completă eventual însoțită de codul național de clearing); codul național de clearing - se va completa cu tipul și numărul codului național de clearing aferent diferitelor sisteme naționale de plăți care nu au aderat la IBAN; numele și prenumele Beneficiarului, codul numeric personal sau CUI-ul acestuia; adresa Beneficiarului; suma pe care dorește să o transmită; valută de transfer; detaliile plății; data plății; date specifice solicitate de Beneficiar/trezorerie.

- 80.1.3. Clientul va suporta, în limita prevăzută de dispozițiile legale aplicabile la data semnării Convenției, pierderile apărute până la momentul Notificării potrivit art. 79.5., rezultate din orice Operațiuni de Plată neautorizate în urma utilizării unui Instrument de Plată pierdut sau furat ori atunci când Clientul nu a păstrat în siguranță Elementele de Securitate personalizate.
- 80.1.4. Clientul va suporta nelimitat pierderile legate Operațiuni de Plată neautorizate atunci când Clientul a acționat în mod fraudulos sau a încălcat cu intenție sau din neglijență gravă una sau mai multe dintre obligațiile sale privind utilizarea Instrumentului de Plată, inclusiv Notificarea BCR privind pierderea sau folosirea neautorizată a Instrumentului de Plată.
- 80.2. Începând din momentul anunțării BCR cu privire la survenirea oricăruia dintre evenimentele menționate la art. 79.5 de mai sus, Clientul nu mai este răspunzător pentru pierderile produse ulterior anunțării, cu excepția cazului în care Clientul însuși acționează în mod fraudulos.
- 80.3. Prin semnarea CSB, Clientul înțelege și acceptă în mod expres conținutul fiecărei prevederi cuprinse în aceasta clauză privitoare la răspunderea BCR în legătură cu Serviciile de Plată, după cum urmează:
  - 80.3.1. BCR va verifica, cu diligențe rezonabile, Instrucțiunile primite de la Client, fără însă a-și asuma în vreun fel răspunderea pentru Instrucțiunile care îi sunt adresate în mod fraudulos sau abuziv, cu excepția situației în care BCR produce un prejudiciu Clientului acționând cu intenție sau cu neglijență gravă.
  - 80.3.2. BCR poate fi ținută răspunzătoare față de Client pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a Operațiunilor de Plată ordonate de Client.
  - 80.3.3. BCR va răspunde pentru: (i) consecințele utilizării unui Instrument de Plată pierdut, furat sau deturnat, în cazul în care nu pune la dispoziție mijloacele adecvate care să permită Notificarea în orice moment de către Client a unor astfel de circumstanțe; și (ii) în cazul în care pierderea suferită de Client a fost cauzată de o acțiune sau de lipsa unei acțiuni din partea unui angajat, agent sau sucursală a BCR sau unei entități cărora i-au fost externalizate activități, cu excepția cazurilor în care Clientul a acționat în mod fraudulos.
  - 80.3.4. În situația în care BCR, din cauza unei erori, va înregistra sau vira în Cont sume ce nu se cuvin Clientului, BCR va proceda la stornarea sumelor respective. Totodată, BCR va recalcula și regulariza dobânzile necuvenite Clientului, începând cu data calculării acestora în baza erorii sus menționate.
  - 80.3.5. În cazul unor Operațiuni de Plată neautorizate, BCR va răspunde pentru rambursarea sumei aferente Operațiunii de Plată neautorizate respective, cu excepția situațiilor în care Clientul este responsabil conform art. 80.1 și a cazurilor când BCR a acționat conform unor obligații legale.
  - 80.3.6. BCR va corecta o Operațiune de Plată neautorizată sau executată incorect care dă naștere unei plângeri, în urma cererii Clientului în acest sens transmisă fără întârziere nejustificată către BCR în termen de maxim 13 luni de la data debitării, dacă nu poate demonstra că Operațiunea de Plată a fost autentificată, înregistrată corect, introdusă în Conturile Bancare Curente și nu a fost afectată de nicio defecțiune tehnică ori de alte deficiențe ale Serviciilor de Plata. În cazul în care Operațiunea de Plată este inițiată prin intermediul unui Prestator de Servicii de Inițiere a Plății, acestuia din urma îi va reveni sarcina de a face dovada ca, în limitele competenței sale, Operațiunea de Plată a fost autentificată, înregistrată corect și nu a fost afectată de nicio defecțiune tehnică sau alte deficiențe legate de serviciile de plată de care este responsabil. BCR va rambursa Clientului, inclusiv atunci când Operațiunea de Plată este inițiată prin intermediul unui Prestator de Servicii de Inițiere a Plății, suma aferentă Operațiunii de Plată neautorizate sau executate incorect imediat sau cel târziu la sfârșitul următoarei Zi Lucratoare după ce a constatat sau a fost notificată cu privire la aceasta, cu excepția cazului în care BCR are motive rezonabile să suspecteze că a fost comisă o fraudă și comunică aceste motive autorităților române relevante. Rambursarea se va face prin readucerea Contului Bancar Curent relevant în situația în care s-ar fi aflat dacă Operațiunea de Plată neautorizată nu s-ar fi efectuat. Data valutei creditării pentru Contul Bancar Curent relevant nu va fi ulterioară datei la care suma a fost debitată.
  - 80.3.7. Răspunderea BCR față de Client este în orice situație limitată la pierderile directe efectiv suferite de Client și beneficiul nerealizat de acesta ca o consecință a neexecutării sau executării defectuoase a Instrucțiunilor de Plată, inclusiv pentru eventualele dobânzi aplicate Clientului ca urmare a neexecutării sau a executării incorecte, inclusiv cu întârziere, a unei Operațiuni de Plată.
  - 80.3.8. Orice alte consecințe financiare ulterioare sunt în sarcina BCR, în conformitate cu dispozițiile legale aplicabile.
  - 80.3.9. BCR nu este răspunzătoare față de Client pentru:
    - (a) Operațiunile de Plată valabil inițiate sau efectuate de către Client și ulterior contestate de acesta;
    - (b) cazurile în care BCR poate dovedi că a acționat potrivit prevederilor CSB sau ale Convenției relevante;

- (c) Operațiunile de Plată a căror executare a fost refuzată de către BCR, conform art. 75.1, cu respectarea de BCR a art. 75.2;
- (d) corecta furnizare de către Client a codului unic de identificare a Beneficiarului sau pentru Instrucțiunile eronate date de acesta din urmă. În urma executării unor astfel de Instrucțiuni eronate sau pe baza unui cod unic de identificare eronat, care au determinat retrageri sau transferuri de sume din Cont, BCR va depune diligențe rezonabile pentru a recupera fondurile care au făcut obiectul Operațiunii de Plată, fără însă a fi obligată față de Client în acest sens. Prin Convenție, BCR va putea stabili un comision de recuperare aplicabil în acest caz;
- (e) efectuarea unei Instrucțiuni autorizate într-o anumită Zi Lucrătoare, dacă Instrucțiunea autorizată nu a fost primită de către BCR până la COT.
- (f) efectuarea operațiunilor prin utilizarea frauduloasă/abuzivă a Elementelor de Securitate de către terți, până la momentul notificării BCR de către Client conform art. 79.5.
- (g) eventualele penalități sau dobânzi datorate de Client Beneficiarului, în cazul în care Clientul nu inițiază plata în timp util, luând în considerare COT și numărul de zile necesare decontării bancare;
- (h) pierderile rezultate din schimbul valutar în țara de origine a instituției de credit corespondente ce execută efectiv respectiva operațiune și care se supune legii locului;
- (i) pierderile rezultate ca urmare a efectuării de către Client de Tranzacții Bancare către țări supuse sancțiunilor internaționale ce pot implica blocarea/sechestrarea/returnarea parțială a sumei tranzacționate de băncile corespondente;
- (j) pentru Notificările care nu au fost primite de Client din cauza neanunțării schimbării datelor de identificare ale acestuia, Notificările fiind considerate valabil efectuate la ultima adresă comunicată de acesta și
- (k) în cazul în care Operațiunea de Plată a fost inițiată de sau prin intermediul Beneficiarului, iar prestatorul de servicii de plată al Beneficiarului a primit suma aferentă Operațiunii de Plată, chiar dacă aceasta este executată cu o întârziere minoră.

## **81. DREPTUL CLIENTULUI LA RAMBURSARE**

- 81.1. Clientul are dreptul la rambursare integrală din partea BCR în cazul unei Operațiuni de Plată autorizate deja executate, inițiate de sau prin intermediul unui Beneficiar, dacă autorizația Clientului nu specifică suma exactă a operațiunii, iar aceasta a depășit suma la care s-ar fi putut aștepta în mod rezonabil Clientul, fără a putea invoca aplicarea Cursului de Schimb de Referință, iar Clientul a solicitat rambursarea în termen de 8 săptămâni de la data debitării fondurilor de către BCR.
- 81.2. În termen de 10 Zile Lucrătoare de la primirea solicitării Clientului conform art. 81.1, BCR va rambursa întreaga sumă a Operațiunii de Plată sau va justifica refuzul rambursării, indicând organismele pe care Clientul le poate sesiza în cazul în care nu acceptă justificarea oferită. BCR nu are dreptul de a refuza rambursarea după împlinirea termenului de 8 săptămâni de la data debitării fondurilor de către BCR în cazul Debitărilor Directe efectuate în cadrul SEPA.

## **82. TIPURI DE OPERAȚIUNI DE PLATĂ – PREVEDERI SPECIFICE**

### **82.1. Operațiuni cu Ordine de Plată (OP)**

#### **82.1.1. Aspecte generale privind OP**

- (a) Recepția OP în format de hârtie se efectuează în prezența Clientului. Semnătura aplicată pe OP în zona de recepție reprezintă doar confirmarea primirii acestuia, și nu constituie acceptare.
- (b) Înainte de executarea OP, BCR are dreptul: (i) să solicite prezentarea unor documente care să-i permită verificarea scopului plății; și (ii) să verifice identitatea Ordonatorului.
- (c) BCR va considera acceptat un OP interbancar prin debitarea Contului indicat de Ordonator în OP sau atunci când OP în prealabil acceptat se regăsește în Extrasul de Cont al instituției de credit corespondente. BCR va considera executat/ă un OP intrabancar, respectiv o IDD la debitarea Contului indicat în OP.

#### **82.1.2. Operațiuni cu OP în Lei**

- (a) Ordonatorul va prezenta BCR OP pe formularele tip stabilite sau agreate de BCR, completate corect și complet, care includ elementele obligatorii și suplimentare necesare, prevăzute în formularele relevante.
- (b) BCR execută OP în lei la Momentul Primirii OP, sau, cel mai târziu, în Ziua Lucrătoare următoare, în funcție de COT intern stabilit de BCR pentru fiecare tip de operațiune.

#### **82.1.3. Operațiuni cu OP în valută**

- (a) BCR va afișa la loc vizibil termenele de recepționare stabilite pentru OP în valută și va considera acceptat un astfel de OP la debitarea Contului menționat în Instrucțiunea de Plată.

- (b) BCR poate stabili liber traseul prin care execută Instrucțiunea dată de Client, inclusiv alegerea băncilor corespondente.
- (c) Clientul va utiliza formulare puse la dispoziție de BCR, respectiv: (i) Declarație de Plată Externă și/sau (ii) alte formulare specifice conform legislației aplicabile.
- (d) Pentru echivalarea în EUR a altor valute necesare completării formularelor identificate anterior la punctul c ii) se va folosi Cursul de Referință BNR valabil pentru ultima Zi Lucrătoare anterioară datei ordonării plății, respectiv creditării Contului.
- (e) În condițiile respectării COT de depunere a formularelor de OP, plățile ordonate pe suport hârtie în regim "normal" vor fi executate cu data valutei din Ziua Lucrătoare imediat următoare sau la 2 (două) Zile Lucrătoare (spot) Momentului Primirii, iar plățile ordonate în regim de "urgență" vor fi executate cu data valutei din data primirii acestora de către BCR, în funcție de COT specific și valută.
- (f) OP-urile referitoare la plăți către Statele Membre ale UE sau ale Spațiului Economic European sau alte țări care au aderat la IBAN vor conține codul IBAN. Pentru țările care nu au aderat la IBAN se va furniza număr de cont BBAN (*basic bank account number*) precum și BIC-ul instituției de credit a Beneficiarului dacă acesta există, iar în caz contrar denumirea completă și adresa instituției de credit a Beneficiarului, eventual, însoțită de codul de clearing sau alt element de identificare a acesteia.
- (g) BCR creditează Contul Clientului (în calitate de Beneficiar) cu data valutei cu care a fost creditat contul BCR de către instituția de credit corespondentă.
- (h) Fondurile vor fi debitate din Contul Clientului (în calitate de plătitor) la Momentul Primirii Instrucțiunilor de Plată.
- (i) Pentru încasări, Clientul este obligat să furnizeze Ordonatorului BIC-ul BCR precum și codul IBAN aferent Contului în care dorește să-i fie virate fondurile.
- (j) BCR va procesa OP în valută cu comision: (i) SHA, în cazul în care Operațiunea de Plată este efectuată în interiorul Uniunii Europene sau al Spațiului Economic European și atât prestatorul de servicii de plată al plătitorului, cât și prestatorul de servicii de plată al Beneficiarului sau prestatorul de servicii de plată unic din cadrul Operațiunii de Plată se află pe teritoriul Uniunii Europene sau al Spațiului Economic European; sau (ii) BEN sau OUR doar în cazul în care condițiile specificate la punctul (i) anterior nu sunt îndeplinite sau Clientul consimte expres altfel.

#### 82.1.4. Aspecte comune pentru operațiuni cu OP în lei și OP în valută

- (a) În cazul operațiunilor de încasări interbancare, valuta creditării Contului va fi, implicit, valuta din mesajul de plată primit de către BCR; dacă aceasta nu corespunde cu valuta codului IBAN indicat în mesaj BCR poate efectua, în limitele valorice publicate de BCR pe Pagina de Internet și afișate, la loc vizibil, în Unitățile Bancare, schimbul valutar și va credita suma conform codului IBAN din mesajul de plată. Operațiunea va fi însoțită de generarea automată a unui schimb valutar la Cursul de Schimb de Referință BCR.
- (b) În cazul unui OP primit în Unitățile Bancare, va fi posibilă efectuarea de tranzacții de plăți intra/interbancare în lei sau valută pentru Clienți dintr-un/într-un Cont denominat în altă valută decât valuta tranzacției la Cursul de Schimb de Referință BCR. COT stabilite de BCR pentru aceste tranzacții cu OP sunt disponibile pe site-ul [www.bcr.ro](http://www.bcr.ro), precum și, la loc vizibil, în Unitățile Bancare.
- (c) În cazul unui OP în valută dintr-un/într-un Cont denominat în altă valută decât valuta tranzacției și pentru care operațiunea de transfer credit nu s-a finalizat prin acceptarea respectivului OP de instituția destinatară și/sau pentru care s-a primit comunicare de refuz din partea acesteia, în cazul în care Clientul nu deține un Cont în valută din mesajul de plată primit de BCR, creditarea Contului se face la Cursul de Schimb de Referință BCR.

#### 82.2. Operațiuni cu numerar

- 82.2.1. Retragerile de numerar trebuie programate cu minim 2 (două) zile anterior retragerii, cu excepția cazului în care se prevede altfel prin Convenția relevantă.
- 82.2.2. Obligația programării prealabile nu se aplică în cazul retragerilor de numerar provenite din acordări de credite puse la dispoziția împrumutatului, titular al Contului Bancar Curent din care se efectuează retragerea.
- 82.2.3. Programarea este valabilă până la sfârșitul Zilei Lucrătoare respective. Pentru retragerile programate și neridicate, BCR percepe costuri conform Convenției.
- 82.2.4. În cazul eliberărilor de numerar în valută către Client, BCR eliberează fracțiunile de valută efectivă în echivalent lei în cazul indisponibilității acestora în valuta efectivă, la Cursul de Referință BNR valabil în ziua plății.

#### 82.3. Operațiuni cu Instrumente de Plată de Debit (ID)

- 82.3.1. BCR primește în vederea remiterii spre încasare, și, după caz, acceptării și decontării, Instrumente de Plată de Debit (cec, cambie, bilet la ordin). BCR nu acceptă spre procesare ID care nu îndeplinesc condițiile legale de valabilitate.
- 82.3.2. Clientul este pe deplin responsabil pentru asigurarea corectei completări a ID și documentelor aferente acestora (borderouri, documente justificative etc.), asigurarea respectării condițiilor legale, precum și pentru consecințele nedecontării ID ca urmare a unor date înscrise eronat sau a lipsei disponibilului.
- 82.3.3. Clientul trebuie să prezinte ID (și documentele aferente) spre încasare ținând cont de termenele și circuitele bancare, asigurându-se că nu se expune pierderii dreptului de regres, fiind integral responsabil în cazul depășirii acestora.
- 82.3.4. Pentru ID emise, Clientul trebuie să asigure disponibilul în Cont de la data emiterii, pentru cecuri, și la data scadenței, pentru bilete la ordin și cambii.
- 82.3.5. În cazul producerii unor incidente de plăți, BCR va declara incidentele de plată la Centrala Incidentelor de Plăți.
- 82.3.6. BCR va accepta, în vederea modificării evidenței proprii a filelor ID, solicitările Clientului privind declararea filelor instrumentelor de debit pierdute/furate/distruse doar în baza hotărârii judecătorești definitive care dispune astfel.
- 82.3.7. BCR nu va elibera cecuri barate Clientului înscris cu incidente majore la plată în Centrala Incidentelor de Plăți.
- 82.3.8. În absența altor Instrucțiuni, BCR poate prezenta spre acceptare și/sau plată cambiile și biletele la ordin depuse cu titlu de garanție, ajunse la maturitate, și poate să le protesteze pentru neplată.
- 82.3.9. În absența altor Instrucțiuni, BCR poate, la alegerea sa, să expedieze ID conform art. 30.3 fără a-și asuma nicio responsabilitate pentru manevrarea, remiterea sau pierderea ID după expedierea acestuia.

#### 82.4. Operațiuni de Debitare Directă (Direct Debit)

82.4.1. În legătură cu MDD Clientul are următoarele obligații:

- (a) să asigure în Contul Bancar Curent suma necesară efectuării plății integrale (inclusiv comisioane aferente), cu cel puțin două zile bancare înainte de termenul limită de plată stabilit conform înțelegerii Clientului cu Beneficiarul. Nu se efectuează plata parțială a unei IDD;
- (b) să asigure acuratețea informațiilor privind Contul Bancar Curent și comunicarea oricăror modificări către Beneficiar;
- (c) să remită către Beneficiar un exemplar al MDD sau o Notificare în acest sens (inclusiv de modificare/revocare), dacă Beneficiarul are contul deschis la o Instituție Colectoare, alta decât Instituția Plătitoare. Clientul împuternicește BCR să notifice Beneficiarul privind încheierea și termenii MDD (inclusiv cu privire la modificarea/revocarea MDD), dacă Instituția Plătitoare este identică cu Instituția Colectoare.
- (d) să achite toate sumele restante înainte de revocarea MDD.

82.4.2. Revocarea/modificarea MDD va putea fi realizată în baza următoarelor reguli:

- (a) prin emiterea unui nou MDD;
- (b) în baza unei dispoziții de revocare/modificare transmisă BCR, care produce efecte din Ziua Lucrătoare următoare primirii ei de către BCR; este răspunderea Clientului să efectueze plățile scadente către Beneficiar în intervalul de timp cuprins între data revocării MDD și data intrării în vigoare a MDD înlocuitor;
- (c) orice revocare/modificare nu afectează niciun drept ori obligație apărute în legătură cu o IDD transmisă în casa de compensare automată anterior momentului în care modificarea/revocarea produce efecte;
- (d) orice solicitare de revocare/modificare se efectuează numai la sediul Unităților Bancare.

82.4.3. Clientul va lua cunoștință despre IDD executate din momentul înregistrării acestora în Extrasul de Cont. Clientul este de acord ca BCR, la cererea Beneficiarului, să transfere sumele indicate într-un alt cont al Beneficiarului decât cel indicat în MDD încheiat de Client, conform instrucțiunilor transmise de Beneficiar în cadrul fiecărui IDD.

82.4.4. Clientul își dă consimțământul pentru transmiterea de către BCR către Beneficiar sau către Instituția Colectoare a oricăror informații cu caracter personal care pot fi conținute în MDD.

82.4.5. MDD are o perioadă de valabilitate nelimitată, putând înceta fie prin revocarea de către Client, pe baza unei dispoziții de revocare transmisă cu o zi (1) Zi Lucrătoare înainte de data încetării, fie imediat, ca urmare a încetării Angajamentului privind Debitarea Directă dintre BCR și Beneficiar, prin notificarea Clientului, nefiind aplicabil Art. 2.015 din Codul Civil.

82.4.6. MDD se aplică exclusiv modalității de plată și nu are nicio implicație asupra contractelor care stau la baza acestuia, încheiate între Plătitor și Beneficiar.

- 82.4.7. Dacă decontarea interbancară nu se realizează la termenul menționat anterior din culpa BCR, în calitate de Instituție Plătitoare, aceasta: (a) are obligația de a returna Plătitorului suma debitată din Contul acestuia aferentă IDD; sau (b) poate datora Plătitorului o dobândă de întârziere calculată pe perioada cuprinsă între data debitării Contului și data returnării sumei aferente IDD neexecutată.
- 82.4.8. BCR, în calitate de Instituție Plătitoare va accepta pretențiile de rambursare de la un Client al cărui Cont Bancar Curent a fost debitat în mod eronat cu suma aferentă unei IDD și, în oricare dintre următoarele situații: (a) inexistența MDD; (b) IDD nu a fost executată de BCR conform MDD sau IDD primită de la Instituția Colectoare; (c) MDD a fost revocat printr-o dispoziție de revocare autenticată; sau (d) în cazul prevăzut la art. 81.1.
- 82.4.9. BCR va avea dreptul să solicite Clientului detalii cu privire la toate elementele concrete legate de condițiile menționate în acest articol.
- 82.4.10. BCR poate refuza, justificat, rambursarea acestor sume, în termen de 10 (zece) Zile Lucrătoare de la primirea cererii Clientului, acesta având dreptul de a contesta acest refuz în condițiile prevăzute în acest CSB.
- 82.4.11. Clientul nu va avea dreptul la nicio rambursare conform celor de mai sus în cazul în care și-a exprimat Consimțământul direct către BCR și, dacă este cazul, informațiile privind operațiunile de plată viitoare au fost transmise sau au fost puse la dispoziția Clientului, în forma convenită, cu cel puțin 4 (patru) săptămâni înainte de data scadenței, de către BCR sau de către Beneficiar.
- 82.4.12. În cazurile prevăzute în art. 82.4.8 lit. (b) – (d) de mai sus, Clientul poate transmite o solicitare de rambursare către BCR, în maxim 8 săptămâni de la data la care a cunoscut sau ar fi trebuit să cunoască faptul că suma disputată, prevăzută în IDD, a fost debitată din Contul său Bancar Curent. Termenul de 8 săptămâni nu se aplică în cazul Debitarilor Directe în cadrul SEPA.
- 82.4.13. Dacă Clientul formulează o solicitare de rambursare după depășirea celor 8 (opt) săptămâni, aceasta va fi soluționată de părți în conformitate cu legislația în vigoare, fără a se supune prevederilor referitoare la returnare menționate anterior.
- 82.4.14. În cazul IDD în sistem intrabancar, BCR în calitate de Instituție Plătitoare va returna suma aferentă în maximum 10 zile lucrătoare de la formularea pretenției conform art. 82.4.12.
- 82.4.15. Condițiile specificate în art. 73-81 se aplică și Operațiunilor de Plată prin Debitare directă (Direct Debit).
- 82.5. Operațiuni prin Ordine de plată programată (Standing Order)**
- 82.5.1. BCR va îndeplini mandatul Clientului conform programării din Convenție și prevederilor legale, în limita disponibilităților asigurate de Client.
- 82.5.2. Clientul autorizează BCR să execute din Contul său Bancar Curent Ordine de Plată corespunzătoare fiecărei plăți programate la termen în condițiile stabilite în Convenția relevantă, în favoarea Beneficiarului.
- 82.5.3. Obligația asigurării disponibilităților necesare efectuării plăților revine integral și exclusiv Clientului.
- 82.5.4. BCR va executa Ordinele de Plată numai la datele și în sumele convenite cu Clientul, fără a fi condiționată în executarea mandatului sau de primirea altui consimțământ decât cel dat de Client prin semnarea Convenției relevante.
- 82.5.5. BCR va executa Ordinele de Plată programate cu Clientul în limita disponibilităților din Contul său Bancar Curent.
- 82.5.6. Clientul se obligă să pună la dispoziția BCR toate informațiile privind tranzacțiile dintre acesta și Beneficiar, care urmează să fie efectuate prin Ordine de plată programată (Standing Order).
- 82.5.7. BCR nu-și asumă nicio obligație sau răspundere dacă din alte cauze decât cele ce decurg din activitatea sa, sumele decontate din Contul Bancar Curent al Clientului nu au intrat la timp în contul Beneficiarului.
- 82.5.8. BCR va reconstitui neîntârziat și integral fondurile Clientului, eronat prelevate pentru executarea Ordinilor de Plată prin Ordine de plată programată (Standing Order), dacă eroarea se datorează BCR.
- 82.5.9. Mandatarea BCR de a efectua plăți prin Ordine de plată programată (Standing Order) se face doar de către persoanele fizice majore, titulare de Conturi Bancare Curente deschise la Unitățile Bancare sau prin Serviciile Bancare la Distanță, pentru Utilizatorii acestui serviciu. Acordarea/modificarea/revocarea mandatului de Ordin de plată programată (Standing Order) prin Serviciile Bancare la Distanță se face prin Consimțământul valabil acordat de către Client în forma convenită cu BCR pentru Ordinele de Plată corespunzător componentei Serviciilor Bancare la Distanță deținută.
- 82.5.10. Modificarea mandatului acordat BCR de către Client cu privire la plățile prin Ordine de plată programată (Standing Order), se face prin act adițional la Convenția încheiată între BCR și Client, încheiat cu cel puțin 10 (zece) Zile Lucrătoare înainte de a intra în vigoare pentru Convențiile încheiate la Unitățile Bancare sau cu cel puțin 24 ore înainte de aplicarea modificării prin Serviciile Bancare la Distanță.
- 82.5.11. Revocarea mandatului acordat BCR de către Client, cu privire la plățile prin Ordine de plată programată (Standing Order) se face prin Notificare, transmisă cel târziu până la finalul Zilei Lucrătoare care precede ziua convenită pentru ca acesta să fie executat.

- 82.5.12. Împuterniciții au dreptul să solicite, în numele Clientului, inițierea, modificarea sau revocarea unui mandat cu privire la plățile prin Ordine de plată programată (Standing Order).
- 82.5.13. Condițiile specificate în art. 73-81 de mai sus se aplică și Operațiunilor de Plată prin Ordine de plată programată (Standing Order).

#### **XIV. OPERAȚIUNI CU CARDURI**

##### **83. OPERAȚIUNI CE POT FI EFECTUATE PRIN INTERMEDIUL CARDULUI SI AL CARDULUI DIGITAL**

83.1. Prin intermediul Cardului sau a Cardului Digital vor putea fi efectuate următoarele tipuri de operațiuni în funcție de tipul Cardului și Convenția relevantă:

83.1.1. Card: Tranzacții Bancare: (a) de achitare bunuri sau servicii prin POS/ Terminale Automate Bancare cu Cititor de Card sau utilizând Tehnologia Contactless, sau pe internet (cu recomandarea BCR de a utiliza exclusiv site-uri securizate înrolate în 3D-Secure purtând siglele „Verified by Visa” sau „Master Card Securecode”); (b) de retragere de numerar de la ghișeele BCR (prin POS/Imprinter), de la POS și/sau Terminale Automate Bancare cu Cititor de Card sau utilizând Tehnologia Contactless. BCR poate pune la dispoziție, în cadrul componentelor Serviciilor Bancare la Distanță (Internet Banking și Mobile Banking), informațiile inscripționate pe suprafața Cardului, înainte ca acesta să ajungă în format fizic în posesia Deținătorului sau Utilizatorului, astfel încât acestea să poată fi utilizate pentru operațiunile/ Tranzacțiile Bancare pentru care informațiile respective sunt suficiente.

Card Digital: Tranzacții Bancare (a) de achitare bunuri sau servicii prin POS, și/sau Terminale Automate Bancare cu Tehnologie Contactless sau pe internet (cu recomandarea BCR de a utiliza exclusiv site-uri securizate înrolate în 3D-Secure purtând siglele „Verified by Visa” sau „Master Card Securecode”), în măsura în care această funcționalitate este disponibilă.

83.1.2. Card și Card Digital: Alte operațiuni efectuate prin intermediul Terminalelor Automate Bancare, și anume: plata facturilor din Contul Curent al Clientului, schimb valutar între Conturile Clientului, transferuri între Conturile Clientului, rambursarea sumelor pentru Carduri de Credit cu plata din Contul Curent al Clientului, reîncărcarea cartelelor la telefoanele mobile sau a cardurilor de transport pentru Terminalele Automate Bancare cu Tehnologie Contactless, schimbare PIN, interogare sold Cont, vizualizarea informații despre Conturi Curente, depozite la termen, conturi de economii și credite, furnizarea listei cu ultimele 10 tranzacții aferente Contului Curent cu Card de debit. În cazul în care Clientul beneficiază de Cardul de debit în lei Zâmbet BCR sunt aplicabile următoarele prevederi: Cardul este emis de BCR cu aplicație de transport de tip „Portofel electronic”, în parteneriat cu Societatea de Transport București („STB”) și încorporează aplicația bancară cu Tehnologie Contact și Tehnologie Contactless, precum și aplicația de transport. Prin intermediul Cardului de debit în lei Zâmbet BCR se pot plăti călătoriile în mijloacele de transport în comun din București prin accesarea aplicației de transport aferentă Cardului BCR Zâmbet. Pentru a încărca alte tipuri de titluri de transport (de ex. abonament) pe aplicația de transport încorporată în Cardul Zâmbet BCR, Clientul trebuie să se prezinte la un punct de emisie de reîncărcare carduri STB. Clientul are posibilitatea să activeze, dezactiveze sau să modifice reîncărcarea automată, inclusiv sumele aferente, a titlului de transport tip „Portofel Electronic” din aplicația bancară, accesând direct website-ul [www.online.stbsa.ro](http://www.online.stbsa.ro). Reîncărcarea aplicației de transport tip „Portofel Electronic” sau tip abonament poate fi efectuată pe internet la adresa <https://online.stbsa.ro/> și la POS-urile instalate la centrele de emisie și reîncărcare carduri STB. Clientul nu poate solicita reîncărcarea unui titlu de transport tip abonament care nu a fost anterior încărcat pe aplicația de transport la un centru de emisie și reîncărcare carduri STB. Clientul poate vizualiza soldul contului de transport încorporat în Cardul Zâmbet BCR prin intermediul canalelor puse la dispoziție de STB. În cazul în care Clientul inițiază închiderea Cardului de debit Zâmbet BCR sau Contul Bancar Curent devine inactiv, sumele încărcate în aplicația de transport și neutilizate nu vor putea să fie rambursate Clientului. Pentru vizualizarea soludului, tarifelor și a altor informații aferente aplicației de transport încorporate în Cardul Zâmbet BCR, sunt aplicabile toate prevederile comunicate de către STB în următoarele medii: (i) adrese web: [www.stbsa.ro](http://www.stbsa.ro), [http://www.stbsa.ro/card\\_dual\\_bcr](http://www.stbsa.ro/card_dual_bcr) și [www.online.stbsa.ro](http://www.online.stbsa.ro); (ii) STB – Serviciul Vânzare Compartimentul Call Center din Calea Șerban-Vodă nr. 164, sector 4, program de lucru de luni până sâmbătă între orele 06.00-21.00 și duminică între orele 06.00-14.00, telefon la 021/311.13.98 și 021/336.56.50/int. 30/32 și (iv) prin e-mail la adresa: [info@stbsa.ro](mailto:info@stbsa.ro). Sumele încărcate în aplicația de transport aferentă Cardului Zâmbet BCR, neutilizate, vor fi rambursate de către BCR în cazul în care are loc desființarea pachetului de Servicii Bancare (inclusiv prin închidere unei componente obligatorii);

83.2. Cardurile și Cardurile Digitale vor putea fi utilizate atât în România cât și în străinătate, în locurile marcate (comerciant, Terminale Automate Bancare, Unitate Bancară etc.) cu sigla care apare pe Card, respectiv: MasterCard/Maestro/Visa Electron/Visa.

83.3. În cazul Cardurilor nou emise, activarea Tehnologiei Contactless are loc ulterior efectuării unei operațiuni de plată reușite prin introducerea codului PIN aferent Cardului, la orice terminal de plată acceptant, precum POS sau Terminale Automate Bancare. Tehnologia Contactless permite utilizarea Cardurilor și Cardurilor Digitale în conformitate cu cerințele organizațiilor de carduri, astfel:



a) la comercianții acceptanți care afișează simbolul contactless;

b) tranzacția contactless efectuată în România mai mică sau egală cu 100 lei (sau echivalent), respectiv 200 lei (sau echivalent) pentru comercianții care au optat să majoreze plafonul național, sau efectuată în afara României, în Spațiul Economic European, care nu depășește limita individuală națională valabilă la nivelul fiecărei țări (care poate fi stabilită până la valoarea de 50 EUR sau echivalent) se va efectua fără introducerea codului PIN/metodei de autorizare și/sau semnarea Chitanței, care se eliberează opțional, potrivit setărilor terminalelor de plată acceptante.

c) tranzacția contactless care depășește limita individuală națională aplicabilă conform celor de mai sus, sau când valoarea cumulată a tranzacțiilor contactless anterioare inițiate depășește 150 EUR (sau echivalent) se va efectua cu introducerea codului PIN sau a metodei de autorizare corespunzătoare dispozitivului mobil, în cazul Cardurilor Digitale, și suplimentar se poate solicita semnarea chitanței care se eliberează opțional, în funcție de setările terminalelor de plată acceptante.

d) pentru tranzacțiile contactless efectuate în afara Spațiului Economic European se aplică exclusiv regulile referitoare la limitele naționale stabilite de către acceptatori.

Raportat la această Clauză, orice referință la Card se referă și la Cardul Digital, în afara cazurilor în care este menționat expres altfel. În cazul Cardurilor Digitale, atunci când se utilizează Tehnologia Contactless prin intermediul aplicațiilor informatice sau dispozitivelor specifice aparținând unor furnizori de servicii terți (precum Apple Pay, Google Pay etc.), pentru autorizarea Operațiunilor de Plată se aplica metodele de autorizare solicitate de respectivul furnizor, chiar și în situațiile când ar fi incidente excepțiile de mai sus.

83.4. Cardul Digital, fiind o funcționalitate aferentă unui Card, ulterior activării acestuia din urmă, este definit și activat printr-un proces independent, în aplicația specifică de pe dispozitivul mobil.

#### **84. CARACTERISTICILE ȘI UTILIZAREA CARDULUI**

84.1. Cardul are perioada de valabilitate inscripționată pe suprafața acestuia, cu posibilitatea prelungirii automate a valabilității acestuia, în cazul în care nu există o solicitare scrisă de renunțare la Card a Deținătorului cu cel puțin 35 (treizeci și cinci) de zile înainte de expirare. Deținătorul are dreptul să refuze noul Card emis.

84.2. Cardul este proprietatea BCR și trebuie restituit imediat, la cererea acesteia, în conformitate cu prevederile Convențiilor, în cazul în care există suspiciuni de fraudă și/ sau s-au efectuat Tranzacții Bancare frauduloase, în cazul închiderii Contului cu Card atașat (la momentul depunerii solicitării de închidere Cont), precum și în alte cazuri, expres prevăzute în acest capitol. Cardul Digital devine inutilizabil odată cu dezactivarea/închiderea Cardului căruia îi este atașat și care intră sub prevederile acestei clauze.

84.3. Cardul și Cardul Digital nu sunt transmisibile, putând fi utilizate doar de către Deținătorul/Utilizatorul pe numele căruia au fost emise.

84.4. PIN-ul este personal și netransmisibil, aparținând Deținătorului/Utilizatorului pe numele căruia a fost emis. PIN-ul este generat de sistemul de Carduri automat în condiții de securitate. În cazul introducerii eronate a codului PIN de trei ori consecutiv, utilizarea Cardului va fi blocată automat.

84.5. La efectuarea unei operațiuni la Terminale Automate Bancare, Deținătorul/Utilizatorul trebuie să ridice Cardul în timpul alocat la terminal, pentru a evita reținerea Cardului de către acesta.

84.6. În cazul în care Deținătorul a optat pentru includerea în pachetul de Servicii Bancare a Cardurilor de debit pe care le dețineau anterior atât Deținătorul, cât și Utilizatorul, la data expirării acestora, BCR va emite tipul de Card menționat în Convenție sau un alt tip de Card cu beneficii similare. Reînnoirea cardului la expirare se va face conform politicii băncii în vigoare la acel moment. În cazul în care Deținătorul solicită înlocuirea tipului de Card, respectiv furnizarea unui nou Card, Cardul de debit deținut de către Deținător la momentul solicitării va fi inactivat sau blocat, după caz (i) la data efectuării primei tranzacții cu tipul de Card nou solicitat, respectiv (ii) la data formulării solicitării de blocare a Cardului deținut, în cazul Cardurilor furate sau pierdute.

#### **85. EFECTUAREA OPERAȚIUNILOR CU CARDUL ȘI CU CARDUL DIGITAL**

85.1. Operațiunile de Plată prin utilizarea Cardului se pot efectua numai în limita disponibilităților din Contul Deținătorului și/sau din disponibilitățile bănești puse la dispoziția Deținătorului de BCR, în limita unui plafon stabilit în prealabil. Modul în care sunt efectuate Operațiunile de Plată prin intermediul Cardului Digital este similar cu cel folosit pentru utilizarea Cardului, în măsura în care există diferențe, acestea fiind specificate în mod expres.

85.2. Clauzele din Capitolul XII și XIII se aplică și Serviciilor de Plată furnizate Clientului prin Card, precum și, în măsura în care sunt compatibile, Cardului Digital.

85.3. Autorizarea de către acceptator sau procesator a operațiunilor efectuate prin intermediul Cardului se realizează în timp real, în Cont fiind blocată contravaloarea Tranzacției Bancare la momentul efectuării acesteia. Suma blocată în momentul autorizării Tranzacției Bancare efectuate cu Cardul în rețele externe de acceptare, are un termen de maxim 30 (treizeci) de zile de decontare.

- 85.4. Prin intermediul Cardului se pot efectua și Tranzacții Off-line (inclusiv când se utilizează Tehnologia Contactless), fără obținerea autorizării electronice directe din partea BCR și, respectiv, transmiterea tranzacției direct spre decontare, fără blocarea în prealabil a sumelor tranzacționate.
- 85.5. În cazurile de la art. 85.1 și 85.3, debitarea efectivă a sumei din Contul de Card de debit atașat se efectuează astfel:
- 85.5.1. Tranzacțiile Bancare efectuate pe teritoriul României (în Lei): (a) pentru Conturile în Lei vor fi debitate din Cont cu valoarea în Lei a operațiunilor efectuate; (b) pentru conturile în valută, vor fi debitate din Cont în valuta acestuia, după cum urmează: (i) dacă Tranzacția Bancară se efectuează la POS BCR și/sau prin intermediul Terminalelor Automate Bancare BCR, cursul de tranzacționare este Cursul de Referință BNR din data decontării tranzacției la BCR plus comision de conversie valutară; iar (ii) dacă Tranzacția Bancară se efectuează la POS și/sau prin intermediul Terminalelor Automate Bancare ale altor instituții financiare de pe teritoriul României, cursul de tranzacționare este cel de la art. 85.5.2.
- 85.5.2. Tranzacțiile internaționale se înregistrează în Cont în moneda Contului respectiv: (a) Pentru Carduri emise sub sigla Visa/Visa Electron, dacă moneda originală a tranzacției diferă de moneda Contului, Visa va converti valoarea tranzacției în moneda Contului la Cursul de Schimb de Referință Visa în Ziua Lucrătoare anterioară decontării tranzacției cu BCR, la care se adaugă comision de conversie valutară; și (b) pentru Carduri emise sub sigla MasterCard/Maestro dacă moneda Contului diferă de moneda de decontare cu MasterCard (EUR și/sau USD), valoarea tranzacțiilor compensate și decontate de MasterCard cât și a comisioanelor aferente se va converti în moneda Contului la Cursul de Referință BNR din ziua procesării tranzacției la care se adaugă comision de conversie valutară. Dacă moneda originală a tranzacției diferă de moneda de decontare cu MasterCard (EUR sau USD), după caz, MasterCard va converti valoarea tranzacției originale la moneda de decontare la Cursul de Schimb de Referință Mastercard.
- 85.5.3. Pentru Tranzacții Bancare unde Cardul nu este prezent (internet, telefon etc.) comerciantul poate cere Deținătorului/ Utilizatorului să furnizeze anumite coduri (de exemplu CVV2/CVC2, parola statică, parola 3D-Secure).
- 85.6. Pentru a asigura comparabilitate și transparență cu privire la comisioanele de conversie valutară percepute pentru Operațiunile de Plată efectuate pe teritoriul Uniunii Europene în altă monedă decât moneda Contului și care implică un serviciu de conversie monetară la un Terminal Automat Bancar BCR sau la punctul de vânzare (plăți la POS/ online) BCR, BCR publică pe [www.bcr.ro](http://www.bcr.ro) comisioanele totale de conversie valutară exprimate printr-un adaos procentual față de Cursul de Schimb BCE. De asemenea, BCR transmite aceste informații Deținătorului printr-un mesaj electronic imediat după ce primește un ordin de plată pentru o astfel de operațiune, în fiecare lună în care Deținătorul efectuează o operațiune într-o monedă, alta decât moneda Contului, doar la prima tranzacție din luna respectiva efectuată în acea monedă, cu excepția cazurilor în care Deținătorul a renunțat la primirea acestor mesaje.
- BCR și Deținătorul convin că aceste informații vor fi transmise printr-unul din următoarele canale electronice de comunicare: SMS, Mesagerie sau e-mail. Deținătorul va putea renunța la primirea acestor mesaje electronice apelând serviciul Contact Center BCR.
- 86. VALOAREA TRANZACȚIILOR BANCARE CE POT FI EFECTUATE CU CARDUL SAU CU CARDUL DIGITAL**
- 86.1. Suma maximă care poate fi retrasă zilnic în numerar și numărul maxim de tranzacții pe zi/Card, în țară sau în străinătate sunt stabilite prin Convențiile relevante. Pentru Cardul de debit această sumă se poate modifica prin solicitare scrisă, la sediul oricărei Unități Bancare sau prin Contact Center BCR. Limita până la care poate fi modificată suma maximă care poate fi retrasă zilnic în numerar se stabilește conform art. 86.2.
- 86.2. BCR își rezervă dreptul de a modifica/limita numărul maxim de operațiuni făcute periodic (zi, săptămână, luna) cu Cardul și suma maximă care poate fi utilizată/retrasă (inclusiv în scopul limitării fraudei), modificări ce vor fi comunicate Deținătorului conform Convențiilor relevante, reglementărilor legale și prin afișarea la Unitățile Bancare.
- 86.3. Prevederile art. 86.1 și 86.2 sunt aplicabile Cardului Digital în condițiile aplicabile Cardului aferent.
- 87. FUNCȚIONAREA CONTULUI CU CARD ATAȘAT**
- 87.1. Fiecare Tranzacție Bancară efectuată cu Cardul va conduce automat la debitarea Contului la care Cardul este atașat. Dacă în mod accidental soldul Contului unui Card de debit va deveni debitor, BCR va indica Deținătorului cauza debitului, iar acesta va fi obligat să îl acopere, în cel mai scurt timp.
- 87.2. BCR va asigura Deținătorului / Utilizatorului autorizarea Tranzacțiilor Bancare 24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână, în limita disponibilului din Contul atașat.
- 87.3. BCR este autorizată de către Client să debiteze automat Contul atașat Cardului cu sumele care reprezintă: (i) contravaloarea Tranzacțiilor Bancare valabil efectuate; (ii) contravaloarea taxelor și comisioanelor datorate BCR, inclusiv de contestație nejustificată a unei Tranzacții Bancare; (iii) contravaloarea Tranzacțiilor Bancare efectuate prin utilizarea Cardului, până în momentul înștiințării BCR de pierderea sau furtul Cardului și a utilizării frauduloase a PIN-ului/ semnăturii/ CVV2/CVC2, a parolei statice sau a parolei 3D-Secure.
- 87.4. În momentul în care Deținătorul solicită închiderea Contul cu Card atașat, Cardul trebuie restituit BCR.

- 87.5. BCR poate bloca accesul Deținătorului/ Utilizatorului la o anumită sumă din Cont, expres indicată în Convenția relevantă. Dacă este cazul, această sumă devine accesibilă Deținătorului/ Utilizatorului în termen de 35 de Zile Lucrătoare de la data predării Cardului către BCR.
- 87.6. Când Contul devine inactiv iar Deținătorul nu procedează la activarea acestuia, BCR va putea închide Contul și Cardul atașat acestuia.
- 87.7. După ce Clientul sau, după caz, Utilizatorul execută o Tranzacție Bancară la Terminalele Automate Bancare BCR sau la POS-urile BCR, aceasta va pune la dispoziție o chitanță care va cuprinde următoarele informații: referința pentru identificare, valoarea (suma plătită, retrasă), comerciantul acceptant sau terminalul, precum și data Tranzacției Bancare.
- 87.8. Prevederile art. 87.1 – 87.7 sunt aplicabile, în măsura în care sunt compatibile, și Conturilor Bancare Curente ale căror Carduri au fost Digitalizate.

## **88. SUPORT TEHNIC PENTRU UTILIZAREA CARDURILOR**

- 88.1. În vederea asigurării suportului tehnic, inclusiv în ceea ce privește pierderea sau furtul Cardului sau a terminalului mobil pe care există cel puțin un Card Digital, BCR pune la dispoziția Deținătorului/Utilizatorului suport tehnic asigurat prin Contact Center BCR la numărul de telefon indicat în CSB și, suplimentar, la numerele de telefon +40 21 311.10.01 sau +40 21 311.02.16, disponibile non-stop.
- 88.2. Date suplimentare de contact pentru comunicare cu BCR se regăsesc pe Pagina de Internet.

## **89. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR**

- 89.1. Deținătorul va avea dreptul de a solicita: (i) furnizarea unui nou Card, în scris, în cazul pierderii/ furtului/ deteriorării/ anulării Cardului, (ii) generarea unui nou PIN, (iii) anularea Cardului, printr-o cerere scrisă adresată BCR și (iv) Digitalizarea Cardului. Utilizatorul are dreptul să solicite anularea Cardului suplimentar, neavând însă dreptul de a lichida Contul.
- 89.2. Deținătorul (și, după caz, Utilizatorul) va avea următoarele obligații (aplicabile, în măsura în care sunt compatibile, și Cardului Digital în condițiile Cardului aferent):
- 89.2.1. să deschidă un Cont, la care urmează a se atașa Cardul;
- 89.2.2. să confirme primirea Cardului și a PIN-ului la eliberare;
- 89.2.3. să semneze pe verso-ul Cardului, la primirea acestuia, această Semnătură fiind considerată drept Specimen de Semnătură autorizat pentru operațiunile realizate cu Cardul;
- 89.2.4. să aducă la cunoștința Utilizatorului prevederile Convenției relevante și ale acestui CSB;
- 89.2.5. să utilizeze Cardul în conformitate cu prevederile Convenției relevante, ale CSB precum și cu prevederile legislației aplicabile și să ia toate măsurile rezonabile de protejare a acestora împotriva furtului, pierderii sau deteriorării;
- 89.2.6. să efectueze demersurile în vederea înrolării Cardului în 3D-Secure, urmând instrucțiunile de pe Pagina de Internet;
- 89.2.7. să ia toate măsurile necesare și suficiente pentru a menține secretul PIN-ului, codului CVV2/CVC2, a parolei statice și parolei 3D-Secure și să protejeze integritatea acestora prin: (i) nedezvăluirea, direct sau indirect, a PIN-ului, codului CVV2/CVC2, a parolei statice și/sau a parolei 3D-Secure, (ii) obligația de a nu împrumuta Cardul, (iii) atenta supraveghere a Cardului în timpul Tranzacțiilor Bancare, (iv) nedivulgarea PIN-ului către alte persoane, inclusiv persoane care sunt sau se prezintă drept angajați ai BCR, (v) distrugerea plicului PIN primit de la BCR, după memorarea acestuia, (vi) neînscrierea PIN-ului pe Card, (vii) obligația de a nu tasta PIN-ul pe site-uri de internet, și (viii) nedivulgarea PIN-ului (voluntar sau involuntar) în timpul Tranzacțiilor Bancare efectuate cu utilizarea acestuia.
- 89.2.8. la achiziționarea de bunuri și servicii sau la efectuarea de operațiuni de obținere numerar de la ghișeele bancare prevăzute cu POS, să semneze chitanțele cu semnătura de pe verso-ul Cardului, numai după verificarea datelor înscrise pe acestea.
- 89.2.9. să păstreze chitanțele tuturor Tranzacțiilor Bancare, cât și a altor documente anexe Tranzacțiilor Bancare efectuate, în vederea verificării Extrasului de Cont și a soluționării eventualelor contestații;
- 89.2.10. să anunțe telefonic BCR, prin Contact Center BCR, la numerele de telefon precizate mai sus (iar imediat ulterior și în scris), imediat ce constată: (a) pierderea, furtul, distrugerea, contrafacerea sau blocarea Cardului; (b) înregistrarea unor Tranzacții Bancare incorecte, neautorizate sau frauduloase (în termen de 60 (șaizeci) zile calendaristice de la data înregistrării tranzacției în Cont; (c) orice eroare sau neregulă în urma gestionării Contului; (d) suspiciuni privind posibilitatea copierii Cardului sau cunoașterea codului PIN/ CVV2/CVC2 /parolei statice/parolei 3D-Secure de către terțe persoane; (e) apariția unor disfuncționalități ale Cardului.
- 89.2.11. să efectueze integral toate obligațiile de plată pe care le are față de BCR în baza Convenției relevante și a CSB, la termenele și în condițiile prevăzute în Convenția relevantă/CSB/Extrasul de Cont/Notificările transmise de către BCR.
- 89.2.12. să restituie Cardul BCR în momentul în care solicită închiderea Contului atașat Cardului.

- 89.2.13. să despăgubească BCR pentru orice Costuri, daune sau pierderi care au rezultat din încălcarea prevederilor stipulate în Convenția relevantă sau în CSB, sau în urma stabilirii responsabilității financiare a Deținătorului/Utilizatorului pentru Tranzacțiile Bancare contestate în mod nejustificat.
- 89.3. BCR va avea următoarele drepturi (aplicabile, în măsura în care sunt compatibile, și Cardului Digital în condițiile Cardului aferent):
- 89.3.1. să aprobe sau să refuze solicitarea de furnizare Card, conform reglementărilor interne și prevederilor legale în vigoare;
- în cazul în care exista suspiciuni de fraudă și/sau de spălare a banilor/finanțarea terorismului și/ sau s-au efectuat Tranzacții Bancare frauduloase, să ia următoarele măsuri: (i) să refuze autorizarea unei Tranzacții Bancare cu Cardul, (ii) să anuleze sau să blocheze accesul Cardului la Cont, (iii) să refuze furnizarea unui nou Card sau înlocuirea Cardului, fără ca prin aceasta Deținătorul/Utilizatorul să fie exonerat de răspunderea financiară pentru Tranzacțiile Bancare efectuate deja cu Cardul; și/sau (iv) să dispună capturarea Cardului;
- 89.3.2. BCR va notifica Deținătorul/Utilizatorul în legătură cu blocarea Cardului, dacă este posibil, înainte de blocare și, cel mai târziu, imediat după blocarea acestuia, cu excepția cazului în care furnizarea acestei informații aduce atingere motivelor de siguranță justificate în mod obiectiv sau este interzisă de alte dispoziții legale relevante.
- 89.3.3. să acționeze potrivit dispozițiilor legale pentru recuperarea pagubelor provocate de utilizarea abuzivă sau frauduloasă a Cardului, prin care se încalcă Convenția relevantă, acest CSB, precum și dispozițiile legale aplicabile.
- 89.3.4. să înscrie Cardul în Lista Cardurilor interzise la acceptare, dacă a fost declarat de către Deținător/Utilizator ca furat sau pierdut. O astfel de blocare este definitivă și irevocabilă, Cardul nemaiputând fi utilizat; și
- 89.3.5. să solicite Deținătorului/Utilizatorului prezentarea unui exemplar al chitanței de plată aferente cumpărării de bunuri și/sau servicii, respectiv de retragere de numerar, precum și orice alte documente considerate necesare pentru soluționarea reclamațiilor Deținătorului/Utilizatorului; și din momentul solicitării de anulare a Cardului de debit, depusă de către Deținător/Utilizator, să mențină Contul deschis pe o perioadă de 30 (treizeci) de Zile Lucrătoare pentru eventuala decontare a Tranzacțiilor Bancare aflate în curs de finalizare.
- 89.4. BCR va avea următoarele obligații (aplicabile, în măsura în care sunt compatibile, și Cardului Digital în condițiile Cardului aferent):
- 89.4.1. să nu dezvăluie PIN-ul Deținătorului/Utilizatorului unor terțe persoane;
- 89.4.2. să păstreze evidențele corespunzătoare pentru o perioadă de timp determinată, în conformitate cu prevederile legale în materie, astfel încât Tranzacțiile Bancare să poată fi urmărite, iar erorile să poată fi rectificate;
- 89.4.3. să asigure mijloacele adecvate și suficiente pentru ca Deținătorul/Utilizatorul să poată efectua comunicările stipulate în Convenție. În acest sens, Deținătorul/Utilizatorul se poate adresa: (a) în scris, oricărei Unități Bancare, solicitarea acestuia fiind primită și înregistrată la data și ora depunerii; și (b) prin Contact Center BCR.
- 89.4.4. în termen de maxim 15 (cincisprezece) Zile Lucrătoare, să ia toate măsurile necesare pentru remedierea eventualelor prejudicii cauzate Deținătorului/Utilizatorului pentru nerespectarea obligațiilor asumate de BCR. BCR va fi obligată să crediteze Contul Deținătorului cu valoarea despăgubirilor, în termen de o Zi Lucrătoare de la momentul recunoașterii dreptului Deținătorului la despăgubiri/de la stabilirea acestui drept de instanțele competente;
- 89.4.5. să execute întocmai operațiunile ordonate de către Deținător/Utilizator;
- 89.4.6. să pună la dispoziția Deținătorului, la cererea expresă a acestuia, evidențele aferente Tranzacțiilor Bancare efectuate cu Cardul pe suport hârtie, în termen de 72 de ore de la data primirii solicitării;
- 89.4.7. să procedeze la blocarea Cardului, imediat după primirea telefonului/notificării Deținătorului/Utilizatorului de anunțare a pierderii/furtului/utilizării frauduloase/distrugerii/copierii/funcționării defectuoase/divulgării PIN-ului/efectuării unei Tranzacții Bancare suspecte.
- 89.5. În anumite situații și în anumite condiții, BCR pune la dispoziția Utilizatorilor sau Deținătorilor de Carduri asigurări de călătorie în străinătate. Informațiile cu privire la valabilitatea acestora sunt puse la dispoziția Clientului pe website-ul BCR, [www.bcr.ro](http://www.bcr.ro). Condițiile de asigurare pot fi furnizate Clientului în scris, la cerere, sau pot fi consultate pe website-ul BCR, [www.bcr.ro](http://www.bcr.ro). Clientul are obligația de a verifica informațiile cu privire la valabilitatea asigurării înainte de a se afla în situațiile care pot conduce la folosirea acesteia.

## **90. CONTESTAREA TRANZACȚIILOR BANCARE EFECTUATE CU CARDUL DE DEBIT SAU CU CARDUL DIGITAL**

- 90.1. BCR recunoaște drepturile Deținătorului/Utilizatorului prevăzute la art. 78.4 - 78.5 și art. 80.3.5, de mai sus, sub rezerva refuzului imediat al instituției de credit acceptante, determinat de depășirea termenului prevăzut de regulamentele internaționale.

90.2. Contestațiile privind Tranzacții Bancare se depun în scris, la orice Unitate Bancară, în timpul Programului de Lucru, urmând ca, în maxim 50 (cincizeci) de zile calendaristice, Deținătorul să fie informat asupra stadiului rezolvării acesteia. Rezultatele investigațiilor vor fi comunicate Deținătorului printr-o modalitate care să permită BCR să facă dovada transmiterii, fără a se limita la: telefon, scrisoare simplă sau recomandată, mijloace electronice de comunicare etc.

90.3. În cazul în care contestația va fi soluționată în favoarea Deținătorului, BCR va credita Contul acestuia cu contravaloarea Tranzacțiilor Bancare neautorizate, în termen de o Zi Lucrătoare, și, dacă va fi cazul, va readuce Contul în situația în care s-ar fi aflat dacă Operațiunea de Plată neautorizată nu s-ar fi efectuat.

90.4. Clauzele 90.1-90.3 sunt aplicabile și Cardului Digital, în condițiile aplicabile Cardului aferent.

## **91. RĂSPUNDEREA PĂRȚILOR CU PRIVIRE LA OPERAȚIUNILE CU CARDURI SAU CU CARDURI DIGITALE**

91.1. Deținătorul (și, atunci când este cazul, Utilizatorul) este răspunzător pentru: (a) toate operațiunile/Tranzacțiile Bancare efectuate; (b) utilizarea și protejarea Cardului/PIN-ului/CVV2/CVC2/ a parolei statice/a parolei 3D-Secure, după recepționarea acestora, având obligația notificării de îndată a evenimentelor specificate în art. 89.2.10 de mai sus. Prevederile referitoare la răspunderea părților cu privire la operațiunile cu Carduri sunt aplicabile, în măsura în care sunt compatibile, și Cardului Digital, în condițiile aplicabile Cardului aferent.

91.2. În plus față de cazurile menționate la art. 80.3., BCR va purta răspunderea pentru:

91.2.1. valoarea Tranzacțiilor Bancare inițiate după anunțarea de către Deținător/Utilizator a situațiilor prevăzute la art. 89.2.10. cu condiția ca Deținătorul/Utilizatorul să nu fi acționat cu rea voință și/sau disfuncționalitatea să fi fost cauzată cu intenție;

91.2.2. valoarea pierdută și executarea necorespunzătoare a Tranzacțiilor Bancare, dacă pierderea sau executarea necorespunzătoare este atribuită unei disfuncționalități a Cardului, cu condiția să se facă dovada că disfuncționalitatea nu a fost cauzată cu intenție de Deținător/Utilizator;

91.2.3. BCR nu este răspunzătoare pentru:

91.2.4. efectuarea operațiunilor prin utilizarea frauduloasă/abuzivă a Cardului /PIN-ului/ CVV2/CVC2/ a parolei statice/a parolei 3D-Secure, până în momentul notificării BCR de către Deținător/Utilizator;

91.2.5. prejudicii cauzate Deținătorului/Utilizatorului de întreruperea funcționării Terminalelor Automate Bancare BCR/imposibilitatea de utilizare a Cardului care a determinat neexecutarea/executarea defectuoasă a unor Tranzacții Bancare, în cazul în care întreruperea este cauzată de (a) anumite împrejurări anormale și neprevăzute, în afara controlului BCR; (b) acțiunile/inacțiunile unui terț furnizor de servicii ale căror consecințe nu puteau fi evitate în pofida diligențelor depuse în acest sens; sau (c) obligația BCR sau a altui prestator de servicii de plată de a respecta dispoziții legale imperative;

91.2.6. pierderile rezultate din schimbul valutar în țara de origine a instituției de credit care execută respectiva operațiune.

91.2.7. pentru utilizarea Cardului de către o altă persoană decât Deținătorul/Utilizatorul.

## **92. OPERAȚIUNI EFECTUATE PRIN INTERMEDIUL TERMINALELOR AUTOMATE BANCARE BCR**

92.1. Deținătorul/ Utilizatorul poate să efectueze prin intermediul Terminalelor Automate Bancare BCR toate Operațiunile de Plată permise de acestea, corespunzător funcționalităților disponibile în cazul fiecărui terminal în parte. Clientul poate să efectueze anumite Operațiuni de Plată cu numerar la Terminalele Automate Bancare BCR fără a fi condiționat de deținerea unui Card.

92.2. Pentru operațiunile deja contractate, Deținătorul/ Utilizatorul/Clientul are obligația să plătească comisioanele prevăzute în Convenția relevantă. Pentru funcționalitățile nou introduse, Deținătorul/ Utilizatorul/Clientul are obligația să plătească comisioanele afișate pe ecranul Terminalului Automat Bancar. Comisioanele vor fi percepute numai după acceptul Deținătorului/ Utilizatorului/Clientului, prin apăsarea butonului relevant.

92.3. În cazul Operațiunilor de Plată cu numerar efectuate prin intermediul Terminalelor Automate Bancare BCR, care sunt permise, în conformitate cu dispozițiile legale aplicabile, fără identificarea Clientului și care nu intră în scopul prezentului CSB, se vor plăti comisioanele afișate pe ecranul Terminalului Automat Bancar BCR.

## **XV. SERVICII BANCARE LA DISTANȚĂ**

### **93. PREZENTARE GENERALĂ ȘI ELEMENTE DE SECURITATE**

93.1. Prin intermediul Serviciilor Bancare la Distanță Clienții pot efectua anumite Servicii Bancare fără a fi necesară prezența într-o Unitate Bancară.

93.2. Componentele Serviciilor Bancare la Distanță sunt: serviciul contracte la distanță, Serviciul Internet Banking, Mobile Banking și Phone Banking, Serviciul Alerta și Serviciul de Alertare. Titularul și Utilizatorul Digital pot opta pentru personalizarea componentelor Internet Banking și Mobile Banking prin activarea de Extraopțiuni. Unele dintre acestea pot fi comisionate separat de costul pachetului de Servicii Bancare sau al altor produse și Servicii Bancare. Înainte de activarea unei Extraopțiuni, Titularul și Utilizatorul Digital vor fi informați despre termenii de utilizare și modul de comisionare ale acesteia. Activarea sau dezactivarea unei Extraopțiuni se

pot face numai prin intermediul Internet Banking sau Mobile Banking și reprezintă acceptarea termenilor, condițiilor și a comisioanelor aferente.

- 93.3. Serviciile Bancare la Distanță se accesează pe baza Elementelor de Securitate și permit, însă nu se limitează la: (a) obținerea de informații personalizate cu privire la produsele și Serviciile Bancare; (b) transferuri în lei și valută către alte conturi (proprii sau ale unor terți); (c) contractarea, modificarea și închiderea de Servicii Bancare; (d) operațiuni de schimb valutar sau (e) administrarea anumitor date personale. Componentele Serviciilor Bancare la Distanță și modalitățile de accesare ale acestora nu sunt echivalente între ele, în sensul în care o anumită componentă sau o anumită modalitate de acces poate avea disponibile funcționalități diferite față de celelalte.
- 93.4. Elementele de Securitate sunt confidențiale iar Clientul va lua măsurile necesare pentru a nu permite accesul altor persoane la Elementele de Securitate.
- 93.5. Pentru accesarea Serviciilor Internet Banking, Mobile Banking și Phone Banking, în cazul în care modalitatea de acces agreată contractual este prin Aplicația eToken BCR, Clientul va descărca și activa în dispozitivul mobil personal această aplicație, disponibilă pe internet la adresa comunicată de BCR, urmând instrucțiunile disponibile în cadrul acesteia. Pentru accesarea Serviciilor Internet Banking, Mobile Banking și Phone Banking, în cazul în care modalitatea de acces agreată contractual este prin Funcționalitatea eToken Integrat, Clientul va descărca aplicația specifică Mobile Banking în dispozitivul mobil personal și va activa această funcționalitate, urmând instrucțiunile disponibile în cadrul acesteia. În cazul în care la momentul deschiderii acestor Servicii Bancare, Clientul nu oferă BCR un număr de telefon mobil valid din România, Serviciile Bancare care funcționează în legătură cu acesta se vor activa ulterior, la momentul la care Clientul încheie cu BCR un Document Contractual în acest sens. BCR nu răspunde pentru situațiile în care Clientul comunică un număr de telefon mobil eronat/ aparținând unui terț și își rezervă dreptul de a inactiva aceste servicii în aceste situații.
- 93.5.1. În măsura în care Clientul are și calitatea de utilizator autorizat pe un cont al unui client BCR persoană juridică sau persoană care desfășoară activități independente, așa cum această calitate este definită în documentul *Termeni și condiții generale de afaceri pentru persoane juridice și persoane care desfășoară activități independente*, disponibil pe site-ul [www.bcr.ro](http://www.bcr.ro), accesarea Serviciilor Internet Banking, Mobile Banking și Phone Banking poate fi făcută și utilizând numele de utilizator aferent calității de utilizator autorizat pe un cont al unui client BCR persoană juridică sau persoană care desfășoară activități independente și Aplicațiile/ dispozitivele token PJ și PDAI.
- 93.5.2. Utilizarea numelui de utilizator aferent calității de utilizator autorizat pe un cont al unui client BCR persoană juridică sau persoană care desfășoară activități independente și Aplicațiile/ dispozitivele/ funcționalitățile token PJ și PDAI pentru accesarea Serviciilor Internet Banking, Mobile Banking și Phone Banking poate fi activată din cadrul serviciilor de tip internet banking/ mobile banking aferente contului pe care Clientul are calitatea de utilizator autorizat. Ulterior acestei activări, Numele de Utilizator și Dispozitivul Token/ Aplicația eToken BCR/ Funcționalitatea eToken Integrat, aferente Contului deschis pe persoană fizică, nu vor mai putea fi utilizate.
- 93.5.3. Posibilitatea de accesare a Serviciilor Internet Banking, Mobile Banking și Phone Banking utilizând numele de utilizator aferent calității de utilizator autorizat pe un cont al unui client BCR persoană juridică sau persoană care desfășoară activități independente și Aplicațiile/ dispozitivele/ funcționalitățile token PJ și PDAI poate fi oricând întreruptă de către Client, caz în care acesta va putea utiliza din nou doar Numele de Utilizator și Dispozitivul Token/ Aplicația eToken BCR/ Funcționalitatea eToken Integrat.
- 93.5.4. În măsura în care Clientul are activată posibilitatea de accesare a Serviciilor Internet Banking, Mobile Banking și Phone Banking conform Clauzei 93.5.1, numele de utilizator aferent calității de utilizator autorizat pe un cont al unui client BCR persoană juridică sau persoană care desfășoară activități independente și/sau Aplicațiile/ dispozitivele/ funcționalitățile token PJ și PDAI vor putea fi folosite pentru toate operațiunile pentru care, conform CSB, sunt necesare Numele de Utilizator și/sau Dispozitivul Token/ Aplicația eToken BCR/ Funcționalitatea eToken Integrat.
- 93.5.5. Aplicațiile/ dispozitivele/ funcționalitățile token PJ și PDAI funcționează conform documentației contractuale aferente contului clientului BCR persoană juridică sau persoană care desfășoară activități independente.
- 93.6. Token BCR și eToken Integrat sunt securizate prin cod PIN iar eToken BCR este securizat printr-o parolă. La contractarea Serviciilor Internet Banking, Mobile Banking și Phone Banking, Clientul fie primește un cod PIN prestabilit, în cazul utilizării dispozitivului Token, fie își personalizează parola sau, respectiv codul PIN, în cazul utilizării eToken BCR/ eToken Integrat. În ambele cazuri, codul PIN sau parola va putea fi personalizată de Client în orice moment ulterior. Utilizarea Tokenului, a Aplicației eToken BCR sau a Funcționalității eToken Integrat este permisă doar după introducerea codului PIN sau a parolei.
- 93.7. Seria Tokenului și eTokenului BCR alocat Clientului este cea menționată în formularul aferent Convenției relevante. Pe parcursul valabilității Convenției, Tokenul și eTokenului BCR rămân în proprietatea BCR, Clientul având doar un drept de folosință asupra Tokenului și eTokenului BCR. Din motive întemeiate, BCR poate decide schimbarea Tokenului și eTokenului BCR. Clientul poate să solicite schimbarea Tokenului/eTokenului BCR achitând comisioanele aferente conform Convenției relevante. Pentru oricare

dintre schimbări, Clientul va încheia un act adițional la Convenție, precizând atât seria dispozitivului Token predat/Aplicației eToken BCR înlocuite, cât și a celui (cele) primit(e).

- 93.8. Clientul are posibilitatea de a acorda unei alte persoane care deține Servicii Bancare la Distanță drept de acces la componentele Internet Banking și Mobile Banking. Dreptul de acces poate să fie nelimitat sau doar de vizualizare și rămâne valabil pe toată durata acestui CSB până la revocare. Dreptul de vizualizare conferă Utilizatorului Digital posibilitatea de a vizualiza toate informațiile la care Clientul are acces utilizând componentele Internet Banking și Mobile Banking (cum ar fi dar fără a se limita la Conturi, inclusiv de credit și depozite, Costuri aferente, Soldul Disponibil, Extras de Cont, fonduri de investiții etc., inclusiv la funcționalitățile și Serviciile Bancare pe care BCR le poate pune la dispoziție în viitor). Dreptul de acces nelimitat permite, în plus față de cel pentru vizualizare, posibilitatea de a efectua toate Tranzacțiile Bancare la care Clientul are acces utilizând componentele Internet Banking și Mobile Banking (cum ar fi, dar fără a se limita la, Servicii de Plată, lichidare Conturi, solicitare Card etc., inclusiv funcționalitățile și Serviciile Bancare pe care BCR le poate pune la dispoziție în viitor). Pentru siguranța Clientului, Utilizatorul Digital nu va putea: să schimbe parole, să dezactiveze eToken BCR/ eToken Integrat, să modifice limitele cu privire la tranzacții și să modifice Conturile active pentru acest serviciu.
- 93.9. În anumite condiții, Clientul poate solicita mai multe dispozitive de securitate pentru accesul la Serviciile Bancare la Distanță de pe mai multe dispozitive mobile după cum urmează: până la 3 (trei) eToken BCR/ 3 dispozitive mobile cu autentificare prin eToken Integrat, dar nu mai mult de 1 (un) Token simultan. În cazul în care codul este introdus greșit de 3 (trei) ori consecutiv la oricare dintre dispozitivele mobile cu autentificare prin eToken Integrat/ eToken-uri BCR/Token-uri active se va bloca accesul la Serviciul Internet Banking, Mobile Banking și Phone Banking. Deblocarea accesului se va putea face la solicitarea clientului apelând serviciul Contact Center. În măsura în care Clientul a activat Funcționalitatea eToken Integrat, utilizarea eToken BCR nu mai este posibilă. În măsura în care Clientul își resetează/ reinstalează aplicația specifică Mobile Banking de pe dispozitivul său mobil, aceasta va putea fi utilizată în continuare exclusiv cu Funcționalitatea eToken Integrat.
- 93.10. Prevederile Capitolului XV. Servicii Bancare la Distanță se completează potrivit art. 96.

#### **94. SERVICIUL CONTRACTE LA DISTANȚĂ**

- 94.1. Prin serviciul contracte la distanță, Clientul poate încheia cu BCR contracte de furnizare Servicii Bancare sau acte adiționale la Convenții, fără a fi necesară prezența Clientului într-o Unitate Bancară, pentru Serviciile Bancare pe care BCR le oferă în acest mod. Prin intermediul acestui Serviciu, Clientul poate primi telefonic informații despre (i) Conturile deținute la BCR (de exemplu: sold, istoric operațiuni, detalii financiare etc.) și/sau la partenerii BCR; și (ii) termenii și condițiile încheierii unui contract la distanță pentru Servicii Bancare oferite în acest mod Clientului; și (iii) Serviciile Bancare care se pot încheia la distanță.
- 94.2. Accesul la serviciul contracte la distanță este permis non-stop prin intermediul Contact Center BCR.
- 94.3. Pentru a beneficia de serviciul contracte la distanță, Clientul trebuie să răspundă corect la întrebările cu privire la datele sale de identificare, Elementele de Securitate și orice alte informații suplimentare.
- 94.4. Înainte de încheierea unui contract la distanță care are ca obiect furnizarea de Servicii Bancare Clientul va fi informat cel puțin cu privire la: descrierea caracteristicilor Serviciului Bancar respectiv, prețul total și modalitatea de realizare a plății, riscuri specifice asociate, dacă e cazul, orice limită de timp, existența sau inexistența dreptului de denunțare unilaterală, termenul și modalitatea în care dreptul de denunțare unilaterală poate să fie exercitat și consecințele care decurg din neexercitarea acestui drept, durata și durata minimă pentru care se încheie contractul la distanță, dreptul de a rezilia contractul.
- 94.5. Contractul la distanță se consideră încheiat la momentul stabilit de comun acord de BCR și Client.
- 94.6. Imediat după încheierea unui contract la distanță BCR va comunica Clientului, în totalitate, termenii și condițiile contractuale, în scris pe hârtie sau în scris pe alt suport durabil disponibil și accesibil Clientului.
- 94.7. Pe durata Convenției, Clientul poate solicita comunicarea condițiilor contractuale pe suport de hârtie și/sau să schimbe mijlocul de comunicare folosit, cu excepția situației în care un mijloc de comunicare solicitat de către Client este incompatibil cu Convenția, cu natura serviciului relevant și/sau cu posibilitățile tehnice ale BCR sau Clientului.
- 94.8. Clientul poate denunța un contract încheiat la distanță în termen de 14 (paisprezece) zile calendaristice, fără penalități și fără a fi necesară invocarea unui motiv, cu excepția cazurilor în care BCR a comunicat Clientului în prealabil ca respectivul contract are alt termen de denunțare și/sau pentru acel tip de contract denunțarea unilaterală nu este posibilă.
- 94.9. În funcție de oferta BCR și a prevederilor legislative în vigoare, pot fi încheiate contracte la distanță și prin alte canale de comunicații.

#### **95. SERVICIUL INTERNET BANKING, MOBILE BANKING ȘI PHONE BANKING**

- 95.1. **Operațiuni ce pot fi efectuate prin intermediul Serviciului Internet Banking, Mobile Banking și Phone Banking**

- 95.1.1. Prin Serviciul Internet Banking, Mobile Banking și Phone Banking, Clienții vor putea efectua Tranzacții Bancare din/în Conturile deținute la BCR, cu excepția Operațiunilor de Plată cu caracter urgent (stabilite conform Tarifului Standard de Comisioane), și vor putea obține informații personalizate despre aceste Conturi, conform Convenției relevante. De asemenea, Clienții vor putea să comunice BCR doar date personale pentru modificarea cărora nu este necesară prezentarea de documente originale, respectiv pentru care BCR nu solicită expres cerere/acord scris al Clientului.
- 95.1.2. BCR va putea introduce noi Servicii Bancare și funcționalități care vor putea fi efectuate prin Serviciul Internet Banking, Mobile Banking și Phone Banking și care vor putea fi puse la dispoziția Clienților gradual, începând cu data la care BCR va comunica activarea acestora.
- 95.1.3. Serviciile care vor fi puse la dispoziția Clientului vor fi stabilite prin Convenția relevantă.
- 95.1.4. Toate Conturile deținute de Client vor fi activate automat pentru utilizarea prin acest Serviciu, la data contractării acestuia sau la data deschiderii Conturilor, pentru Conturile deschise ulterior contractării acestui Serviciu.
- 95.1.5. Dezactivarea Conturilor activate potrivit celor de mai sus, se poate realiza de către Client, în orice moment, fie prin Serviciul Internet Banking și Phone Banking, fie printr-o solicitare scrisă depusă la orice Unitate Bancară.
- 95.1.6. Reactivarea Conturilor se poate realiza de către Client, în orice moment, prin solicitare scrisă depusă la orice Unitate Bancară.
- 95.2. Componentele Serviciului Internet Banking, Mobile Banking și Phone Banking**
- 95.2.1. Phone Banking**
- (a) Permite Clientului efectuarea de Tranzacții Bancare și obținerea de informații personalizate despre Conturile activate pentru această componentă prin apelarea telefonică a Contact Center BCR, non-stop.
  - (b) Efectuarea de Tranzacții Bancare se poate realiza prin convorbire telefonică cu un specialist Contact Center BCR, la solicitarea expresă a Clientului și numai pe parcursul convorbirii.
- 95.2.2. Internet Banking**
- (a) Permite Clientului efectuarea de Tranzacții Bancare și obținerea de informații personalizate despre Conturile sale, prin intermediul unei conexiuni securizate la internet.
  - (b) Componenta Internet Banking poate fi accesată non-stop de pe calculator sau alte dispozitive mobile de tip tabletă, respectiv instalând una din aplicațiile dedicate puse la dispoziție de către BCR pentru telefoanele mobile în concordanță cu informațiile specificate pe Pagina de Internet sau alt site BCR și conform instrucțiunilor aferente furnizate de BCR.
- 95.2.3. Mobile Banking**
- (a) Permite Clientului efectuarea de Tranzacții Bancare și obținerea de informații personalizate despre Conturile activate pentru această componentă, prin intermediul unei conexiuni securizate la internet.
  - (b) Componenta Mobile Banking poate fi accesată non-stop de pe telefonul mobil de tip smartphone/dispozitiv mobil de tip tabletă dotat cu sistem de operare iOS și Android având instalată o aplicație disponibilă pusă la dispoziție de BCR, din magazinele de aplicații specifice (existente în setările telefonului mobil/dispozitivului mobil de tip tabletă, spre exemplu), sau prin accesarea unui site BCR în varianta optimizată pentru telefoane mobile, conform instrucțiunilor aferente furnizate de BCR.
- 95.3. Funcționarea Serviciului Internet Banking, Mobile Banking și Phone Banking**
- 95.3.1. Accesul la Internet Banking, Mobile Banking și Phone Banking se face prin setarea unor reguli de acces la funcționalitățile oferite conform gradului de complexitate a acestora. BCR asigură Clienților accesul la aceste componente prin identificarea Clientului pe baza de Nume de Utilizator (sau Alias) și Token/ eToken BCR/ eToken Integrat (cod OTP). Serviciul Internet Banking cu acces pe bază de Nume de Utilizator și și Token/eToken BCR/ eToken Integrat (cod OTP) permite: (i) obținerea de informații personalizate cu privire la Conturile active pentru acest serviciu; (ii) transferuri intrabancare în Lei și valută către Conturi proprii, cu executare în data curentă sau programate cu executare într-o dată din viitor (cu/fără ciclicitate) și transferuri intra/interbancare către terți doar pentru plăți către Beneficiari prestabiliți de BCR; (iii) constituire și modificare Direct Debit; (iv) constituire, alimentare, lichidare de depozite la termen și Conturi de economii; (v) răscumpărare de certificate de depozit cu discount; (vi) operațiuni de schimb valutar; (vii) atașare Card de debit unui Cont Bancar Curent în valută; (viii) administrarea anumitor date personale; (ix) deschidere Cont Bancar Curent în valută (un singur Cont Bancar Curent în fiecare valută disponibilă); (x) activarea Serviciului Alerte/ Serviciului de Alertare, numai în cazul în care Clientul beneficiază deja de un astfel de serviciu activat în legătură cu un Cont Bancar Curent; (xi) modificarea Serviciului Alerte/ Serviciului de Alertare. Mobile Banking și Phone Banking permit efectuarea anumitor operațiuni din cele enumerate mai sus, așa cum acestea sunt permise de aplicațiile disponibile, respectiv cum sunt comunicate la telefon.. Serviciul Internet Banking cu acces pe bază de Nume de Utilizator și Token/eToken BCR/ eToken Integrat (cod OTP) pentru persoane majore permite suplimentar celor de mai sus și următoarele operațiuni: (i)



transferuri intra/interbancare în Lei și valută pentru toate tipurile de Conturi; (ii) plăți programate fără ciclicitate; (iii) plăți programate cu ciclicitate (Ordine de plată programată - Standing Order); (iv) administrare limite proprii de tranzacționare. Mobile Banking și Phone Banking permit efectuarea anumitor operațiuni din cele enumerate mai sus, așa cum acestea sunt permise de aplicațiile disponibile, respectiv cum sunt comunicate la telefon. Activarea eTokenului BCR/ eTokenului Integrat se efectuează conform instrucțiunilor BCR. Consimțământul pentru autorizarea fiecărei Tranzacții Bancare prin Serviciul Internet Banking, Mobile Banking și Phone Banking este dat conform art. 74.4. Datele comunicate de Client după Consimțământul acordat în condițiile de mai sus se vor considera de BCR ca fiind corecte. Pe parcursul derulării Convenției relevante, Clientul are posibilitatea, să schimbe numărul de telefon mobil pe care primește codul de activare pentru eToken BCR/ eToken Integrat sau să înlocuiască Tokenul/ eTokenul BCR/ eTokenul Integrat. Aceste opțiuni pot fi exercitate (i) în scris, la oricare dintre Unitățile Bancare sau (ii) prin telefon, prin apelarea serviciului Contact Center BCR, sau (iii) prin Internet Banking (numai pentru anumite funcționalități permise de această aplicație).

- 95.3.2. Dacă în timpul conversației telefonice purtate între specialistul Contact Center BCR și Client sau în timpul utilizării aplicației de Internet Banking sau Mobile Banking intervine întreruperea apelului/sesiunii, înainte de confirmarea/aprobarea operațiunii, aceasta nu se va considera confirmată de ambele părți și deci BCR nu va procesa Instrucțiunile. Clientul va avea posibilitatea utilizării Serviciului Internet Banking, Mobile Banking și Phone Banking pentru a reiniția operațiunea dorită și a o finaliza în condiții optime.
- 95.3.3. Accesul la componentele Serviciilor Bancare la Distanță (Internet Banking, Mobile Banking și Phone Banking) poate fi indisponibil temporar din motive tehnice, pentru mentenanța sistemelor și îmbunătățirea Serviciilor Bancare sau din alte motive independente de voința BCR, inclusiv dar fără limitare la cazul fortuit și forță majoră. Orice perioadă de indisponibilitate din motive tehnice pentru mentenanță va fi comunicată Clientilor prin afișarea la sediile Unităților Bancare și/sau pe Pagina de Internet și/sau prin mass-media.
- 95.3.4. Dacă una din componentele Serviciilor Bancare la Distanță (Internet Banking, Mobile Banking și Phone Banking) nu este disponibilă (din cauza întreruperii temporare a serviciului la inițiativa BCR, a unor probleme tehnice provocate de un terț furnizor de servicii sau din alte motive independente de voința BCR, inclusiv dar fără limitare la cazul fortuit și forță majoră etc.) Clientul va putea utiliza cealaltă componentă funcțională a Serviciilor Bancare la Distanță. Dacă toate componentele Serviciilor Bancare la Distanță sunt indisponibile, Clientul se va putea adresa oricărei Unități Bancare.
- 95.3.5. BCR poate comunica cu Clientul prin intermediul Serviciului Internet Banking, Mobile Banking și Phone Banking prin transmiterea de mesaje și Notificări.
- 95.3.6. Pe lângă operațiunile menționate la clauza 95.3.1, prin intermediul componentei Mobile Banking din cadrul Serviciilor Bancare la Distanță Clientul poate seta, modifica și anula un Proxy. În cazul modificării datelor de contact utilizate în relația cu Banca, pe care Clientul le-a setat și ca Proxy, asocierea acestora cu codul IBAN al Contului Curent va fi anulată, Clientul având posibilitatea să reactiveze funcționalitatea ulterior.
- 95.4. Executarea operațiunilor prin Serviciul Internet Banking, Mobile Banking și Phone Banking**
- 95.4.1. Tranzacțiile Bancare efectuate prin Serviciul Internet Banking, Mobile Banking și Phone Banking nu pot fi revocate de către Client după exprimarea Consimțământului, excepție făcând cazurile prevăzute în art. 74.7. de mai sus.
- 95.4.2. Înregistrarea Tranzacțiilor Bancare se va face conform următoarelor ore de COT:
- (a) constituirea/alimentarea/lichidarea depozitelor și constituirea/lichidarea Maxicont – ora 20:00;
  - (b) răscumpărarea de certificate de depozit cu discount – disponibil de luni până sâmbătă în intervalul 00:00-20:00. Operațiunea este înregistrată cu data zilei calendaristice în care aceasta a fost ordonată;
  - (c) rambursarea prin Serviciul Internet Banking, Mobile Banking și Phone Banking a ratelor de Credit datorate BCR, se va iniția de către Client cu cel puțin o zi calendaristică înainte de data scadentă a ratei.
- 95.4.3. Procesarea Instrucțiunilor primite prin mijloace electronice de comunicare, în timpul Programului de Lucru, se face conform art. 82.1.2 și 82.1.3 din CSB, cu excepția Operațiunilor de Plată cu caracter urgent (stabilite conform Tarifului Standard de Comisioane) care nu se pot efectua prin acest serviciu.
- 95.4.4. Instrucțiunile de Plată vor fi procesate și debitate din Contul Bancar Curent în ziua primirii acestora în cazul în care Clientul a trimis Instrucțiunile de Plată în timpul Programului de Lucru și conform orelor de COT.
- 95.4.5. Instrucțiunile de Plată trimise de Client în afara Programului de Lucru vor fi procesate și debitate din Contul Bancar Curent în Ziua Lucrătoare în care au fost trimise de Client, numai în limita resurselor disponibile ale BCR.
- 95.4.6. În situația în care Clientul nu primește confirmarea efectuării Tranzacției Bancare prin afișare în Internet Banking, Mobile Banking sau prin confirmare telefonică, are posibilitatea să verifice efectuarea acesteia prin reacesarea ulterioară a Serviciului Internet Banking, Mobile Banking și Phone Banking sau prin solicitarea unui Extras de Cont pe suport hârtie, la orice Unitate Bancară.

- 95.4.7. Instrucțiunile de Plată programate cu/fără ciclicitate vor fi executate automat de către BCR. Clientul trebuie să se asigure că la data la care este programată Instrucțiunea de Plată inițiată există suficient disponibil în Cont încât să permită efectuarea Tranzacției Bancare.
- 95.4.8. Instrucțiunile de Plată programate cu/fără ciclicitate inițiate la Unitățile Bancare nu pot fi anulate prin intermediul Serviciilor Bancare la Distanță (Serviciul Internet Banking, Mobile Banking și Phone Banking).
- 95.5. Valoarea Tranzacțiilor Bancare ce pot fi efectuate prin Serviciul Internet Banking, Mobile Banking și Phone Banking**
- 95.5.1. Valoarea maximă a Tranzacțiilor Bancare va fi stabilită prin Convenția relevantă.
- 95.5.2. La momentul transferului Clientul va putea să aleagă variantele de comisionare SHA, BEN sau OUR, în condițiile prevăzute la art. 82.1.3. lit. j).
- 95.5.3. Toate comisioanele aferente Operațiunilor de Plată se percep separat de suma transferată.
- 95.6. Drepturile și obligațiile părților**
- 95.6.1. Clientul poate solicita blocarea accesului la Serviciile Bancare la Distanță (Serviciul Internet Banking, Mobile Banking și Phone Banking) prin apelarea Contact Center BCR.
- 95.6.2. Clientul va avea următoarele obligații: (a) să efectueze operațiuni numai în limita soldului disponibil al Conturilor activate; (b) să schimbe PIN-ul pentru Token sau parola pentru eToken BCR/ eToken Integrat în cazul în care există suspiciuni că acestea sunt cunoscute de persoane neautorizate; (c) să prezinte documentele justificative aferente operațiunilor solicitate, în termen de 30 de Zile Lucrătoare de la cererea BCR; (d) să se prezinte la o Unitate Bancară pentru ridicarea unui nou Token necesar deblocării Serviciului Internet Banking, Mobile Banking și Phone Banking în cazul în care acesta a fost blocat pentru motivele menționate la art. 95.6.3 lit. (b) de mai jos; (e) să anunțe BCR telefonic orice eroare sau neregulă apărută în legătură cu Serviciul Internet Banking, Mobile Banking și Phone Banking; (f) să nu divulge, să nu înstrăineze unor persoane neautorizate și/sau să nu înregistreze Numele de Utilizator, PIN-ul, codurile unice generate de Token/ eToken BCR/ eToken Integrat, aspectele confidențiale legate de Întrebarea și Răspunsul Secret, precum și a oricărui alt Element de Securitate într-o formă ce poate fi recunoscută.
- 95.6.3. BCR va avea următoarele drepturi:
- (a) să suspende sau să închidă Serviciul Internet Banking, Mobile Banking și Phone Banking, după împlinirea unei perioade de trei luni în care BCR nu poate percepe comisioanele aferente acestui Serviciu. Reactivarea Serviciului suspendat se va realiza la solicitarea Clientului, după achitarea comisioanelor restante aferente. În cazul închiderii Serviciului pentru a putea fi reluat accesul este necesară încheierea unei noi Convenții;
- (b) să blocheze din proprie inițiativă accesul Clientului la Serviciul Internet Banking, Mobile Banking și Phone Banking din motive justificate obiectiv, legate de securitatea accesului la Serviciu, de o suspiciune de utilizare neautorizată sau frauduloasă a acestuia sau de un risc sporit în mod semnificativ pentru Client de a fi în incapacitate de a achita obligațiile de plată.
- 95.6.4. BCR va avea următoarele obligații:
- (a) să nu dezvăluie persoanelor neautorizate Elementele de Securitate, excepție făcând cazurile anume prevăzute de lege;
- (b) să blocheze accesul la Serviciul Internet Banking, Mobile Banking și Phone Banking imediat după primirea apelului telefonic la Contact Center BCR cu privire la pierdere/furt/folosire fără drept/orice altă utilizare neautorizată a Elementelor de Securitate;
- (c) să demonstreze că o Tranzacție Bancară a fost autentificată, înregistrată corect, evidențiată în Conturi și nu a fost afectată de nicio defecțiune tehnică sau de alte deficiențe în cazul în care Clientul susține lipsa autorizării sau incorecta executare a Tranzacției Bancare;
- (d) să transfere integral către Beneficiar suma totală aferentă fiecărei Tranzacții Bancare;
- (e) să pună la dispoziția Clientului informațiile aferente plăților efectuate în aplicațiile Internet Banking și Mobile Banking, imediat după fiecare Tranzacție Bancară executată astfel încât Clientul să poată stoca și reproduce informații identice;
- 95.7. Răspunderea părților în legătură cu Serviciul Internet Banking, Mobile Banking și Phone Banking**
- 95.7.1. În plus față de art. 80.1, Clientul răspunde pentru utilizarea și protejarea Elementelor de Securitate. Clientul va notifica BCR imediat ce constată: (a) pierderea, furtul, distrugerea, folosirea fără drept a Elementelor de Securitate, altă utilizare sau posibilitate de utilizare neautorizată a acestora sau disfuncționalități ale acestora; (b) orice eroare sau neregulă apărută la gestionarea Contului de către BCR.
- 95.7.2. În plus față de art. 80.3, BCR răspunde pentru: (a) valoarea Tranzacțiilor Bancare inițiate după momentul anunțării de către Client a pierderii/furtului/distrugerii/blocării/compromiterii/funcționării defectuoase a Tokenului/ eTokenului BCR/ eTokenului Integrat ori a posibilității existenței unei copii a acestuia sau a cunoașterii PIN-ului/parolei ori a altor Elemente de Securitate de către persoane neautorizate, cu condiția ca Clientul să nu fi acționat cu rea voință și/sau disfuncționalitatea să nu fi fost cauzată cu bună știință; și

(b) valoarea pierdută și executarea necorespunzătoare a Tranzacțiilor Bancare, dacă pierderea sau executarea necorespunzătoare este atribuită unei disfuncționalități a Tokenului/eTokenului BCR/ eTokenului Integrat, cu condiția să se facă dovada că disfuncționalitatea nu a fost cauzată cu bună știință de Client.

95.7.3. În plus față de situațiile prevăzute la art. 80.3, BCR nu este răspunzătoare în următoarele situații: (a) pentru Tranzacțiile Bancare valabil efectuate de către Client și ulterior contestate de acesta; (b) pentru consecințele cauzate Clientului de întreruperea vreuneia din componentele Serviciului Internet Banking, Mobile Banking și Phone Banking, care a determinat neexecutarea/executarea defectuoasă a unor Tranzacții Bancare, în cazul în care întreruperea este cauzată de: (i) anumite împrejurări anormale și neprevăzute, în afara controlului BCR, (ii) acțiunile/inacțiunile unui terț furnizor de servicii și ale căror consecințe nu puteau fi evitate în pofida tuturor diligențelor depuse de BCR în acest sens, (iii) obligația BCR sau a altui prestator de servicii de plată de a respecta anumite dispoziții legale imperative, (iv) pentru utilizarea Serviciului Internet Banking, Mobile Banking și Phone Banking de către o altă persoană decât Clientul.

## **96. PREVEDERI GENERALE**

96.1. Prevederile Capitolului XII și cele ale Capitolului XIII se aplică și Serviciilor de Plată furnizate Clientului prin Servicii Bancare la Distanță.

## **97. CANALE PENTRU COMUNICAREA LA DISTANȚĂ**

97.1. BCR poate să pună la dispoziția Clienților diverse canale de comunicare și contractare produse, cum ar fi, dar fără a se limita la: Pagina de Internet, servicii de mesagerie directă disponibile pe Pagina de Internet, Mesagerie (inclusiv mesagerie directă) disponibilă în componentele Serviciilor Bancare la Distanță (Internet Banking și/sau Mobile Banking), WhatsApp, Facebook Messenger etc.

## **97<sup>1</sup>. SERVICIUL DE ALERTARE**

### **97<sup>1</sup>.1 Operațiuni ce pot fi efectuate prin intermediul Serviciului de Alertare**

97<sup>1</sup>.1.1. Prin intermediul Serviciului de Alertare, Clienții vor putea beneficia de transmiterea de către BCR de alerte pe SMS, e-mail, pe platforma online a BCR sau pe telefonul mobil de tip smartphone cu aplicația disponibilă instalată (alerte push), cu privire la Serviciile Bancare contractate de aceștia. Alertele pot fi setate conform disponibilității acestora din componentele Serviciilor Bancare la Distanță (Internet Banking și Mobile Banking).

### **97<sup>1</sup>.2. Descrierea Serviciului de Alertare**

97<sup>1</sup>.2.1. Serviciul de Alertare permite transmiterea alertelor disponibile în componentele Serviciilor Bancare la Distanță (Internet Banking și Mobile Banking) pe SMS, e-mail, pe platforma online a BCR sau pe telefonul mobil de tip smartphone cu aplicația disponibilă instalată, conform opțiunilor Clientului cu privire la: canalul de transmitere, valoarea minimă a tranzacțiilor, tipurile de alerte, numărul de telefon mobil și adresa de e-mail pentru expedierea alertelor prin SMS sau e-mail.

### **97<sup>1</sup>.3. Funcționarea Serviciului de Alertare**

97<sup>1</sup>.3.1. Serviciul de Alertare se adresează Clienților, utilizatori ai componentelor Serviciilor Bancare la Distanță (Internet Banking și Mobile Banking) și are la bază configurările făcute de Client în cadrul acestor componente. BCR are dreptul de a restrânge posibilitățile de configurare cu privire la anumite alerte, conform Convențiilor relevante încheiate între Client și BCR și prevederilor legale. Conversia valutară în moneda Contului pe care a fost activat acest serviciu se face la cursul BNR valabil în momentul realizării tranzacției.

97<sup>1</sup>.3.2. BCR transmite alertele SMS și e-mail pe numărul de telefon mobil sau pe adresa de e-mail comunicate de Client.

97<sup>1</sup>.3.3. Serviciul de Alertare poate fi atașat tuturor Conturilor Curente sau Conturilor de Card de credit deținute de Client la BCR sau individual, fiecăruia dintre acestea.

97<sup>1</sup>.3.4. Serviciul de Alertare poate fi limitat de acoperirea rețelei de telefonie mobilă, respectiv rețelei furnizorului de internet utilizată de către Client. Astfel, în cazul în care Clientul nu se află în ariile de acoperire sau are telefonul închis, recepționarea alertelor va fi afectată, fără ca BCR să poată fi considerată responsabilă pentru un astfel de eveniment.

97<sup>1</sup>.3.5. Pe perioada în care Serviciul de Alertare este activ, Clientul poate modifica (a) canalul de transmitere: SMS și/sau e-mail și/sau platforma online a BCR și/sau telefonul mobil de tip smartphone cu aplicația disponibilă instalată; (b) numărul de telefon; (c) adresa de e-mail; (d) pragul valoric de declanșare a alertelor; (e) Conturile Bancare Curente asociate. Aceste opțiuni de modificare, precum și activarea / dezactivarea serviciului, se pot exercita prin componentele Serviciilor Bancare la Distanță (Internet Banking, Mobile Banking).

97<sup>1</sup>.3.6. Pentru Operațiunile de Plată efectuate, Clientul va primi alertele în timp real, la momentul efectuării plăților, exceptând cazul în care pot exista întârzieri generate de funcționarea serviciilor de telefonie mobilă sau internet, inclusiv generate de un caz fortuit sau forță majoră. Pentru alimentări de cont, Clientul va primi alertele în intervalul de timp predefinit de BCR sau cel agreat de Client conform Convențiilor relevante.

- 97<sup>1</sup>.3.7. Obligația de plată a costurilor aferente utilizării Serviciului de Alertare ia naștere din momentul activării acestuia. Costul lunar de utilizare a serviciului se calculează și se percepe la Data Aniversară a activării, în funcție de numărul și tipul alertelor transmise, conform Convenției relevante.
- 97<sup>1</sup>.3.8. Serviciul de Alertare poate fi închis din inițiativa BCR, în cazul în care Clientul nu achită timp de o lună costul aferent utilizării Serviciului de Alertare.
- 97<sup>1</sup>.4. Răspunderea părților în legătură cu Serviciul de Alertare**
- 97<sup>1</sup>.4.1. Prevederile art. 80 și art. 95.7 sunt aplicabile și cu privire la răspunderea părților privind Serviciul de Alertare.
- 97<sup>1</sup>.4.2. BCR nu este răspunzătoare pentru consecințele cauzate Clientului de neexecutarea/ executarea necorespunzătoare a Tranzacțiilor Bancare dacă: (i) operatorul de telefonie mobilă/internet la care Clientul este abonat este în imposibilitate de a-și îndeplini obligațiile proprii; (ii) Clientul nu se află în aria de acoperire sau are telefonul închis la momentul transmiterii mesajului de confirmare a Tranzacțiilor Bancare operate; (iii) telefonul mobil nu funcționează din cauza obligațiilor pe care Clientul le are față de furnizorii de telefonie mobilă/internet; (iv) din culpa furnizorului de telefonie mobilă/internet se pierde integritatea datelor transmise corect și complet de către BCR; (v) telefonul mobil se află în imposibilitate de recepționare a mesajelor ca urmare a setărilor sau unor restricții datorate furnizorului de telefonie mobilă/internet; sau (vi) furnizorul de telefonie mobilă/internet percepe taxe sau comisioane pentru mesajele primite.
- 97<sup>1</sup>.4.3. BCR este răspunzătoare pentru conținutul alertelor cât timp acestea se află în sistemul informatic al BCR.
- 97<sup>1</sup>.4.4. Clientul răspunde pentru: (a) protejarea integrității și a confidențialității informațiilor primite de la BCR prin Serviciul de Alertare; (b) schimbarea numărului de telefon sau adresei de e-mail, imediat după apariția oricărui eveniment care poate împiedica Clientul să aibă acces la alerte, în cazul pierderii sau furtului telefonului și/sau cartelei SIM, a accesului neautorizat la contul de e-mail, schimbării numărului de telefon, închiderii contului de e-mail, încetării contractului cu furnizorul de telefonie mobilă sau internet; (c) solicitarea inactivării sau modificarea componentei(lor) Serviciului de Alertare în cazul (i) pierderii sau furtului telefonului și/sau cartelei SIM, (ii) accesului neautorizat la contul de e-mail, (iii) apariției oricărui eveniment care poate împiedica Clientul să aibă acces la alerte sau (iv) în orice alte situații solicitate expres de Client, până la remedierea acestora; (d) efectuării de Client a solicitării de reactivare a componentei(lor); și (e) anunțarea BCR cu privire la modificarea datelor declarate în Convențiile relevante.
- 97<sup>1</sup>.4.5. În lipsa de Instrucțiuni contrare, BCR va continua să trimită alerte conform configurărilor Serviciului de Alertare efectuate de Client.

## **XVI. PRODUSE DE ECONOMISIRE**

### **98. TIPURI**

- 98.1. Produsele de economisire ale BCR sunt depozite, Conturi de economii, planuri de economii și certificate de depozit.
- 98.2. Pentru funcționarea produselor de economisire este necesară atașarea unui Cont Bancar Curent în valuta produsului de economisire.

### **99. CONSTITUIREA PRODUSELOR DE ECONOMISIRE**

- 99.1. Pentru constituirea produselor de economisire BCR va deschide în numele Clientului un Cont, la data depunerii de către Client cel puțin a sumei minime de constituire, pentru care BCR va acorda dobânzi la sumele depuse în acesta, în conformitate cu prevederile respectivei Convenții. Ordinul de Plată autorizat în forma convenită cu BCR conține și elementele esențiale pentru Serviciul Bancar contractat, inclusiv suma și nivelul de dobândă oferit de către BCR.
- 99.2. Constituirea unui produs de economisire, alimentarea sau lichidarea acestuia se poate face de către Client la orice Unitate Bancară, în timpul Programului de Lucru, prin virament, iar pentru utilizatorii Serviciului Internet Banking și Phone Banking prin virament.
- 99.3. În cazul în care valoarea minimă nu a fost stabilită prin Convenția relevantă, aceasta va fi de 500 lei și 250 EUR/USD. BCR este îndreptățită să stabilească suma minimă a produselor de economisire, precum și perioada minimă pentru care se constituie. Sumele minime sunt prezentate în oferta BCR și afișate la Unitățile Bancare, la loc vizibil.

### **100. OPERAȚIUNI ÎN CONTURILE PRODUSELOR DE ECONOMISIRE. EXTRASUL DE CONT**

- 100.1. BCR asigură informarea Clientului cu privire la operațiunile efectuate în Conturile produselor de economisire prin Extrasele de Cont oferite gratuit o dată pe lună, la Unitățile Bancare.
- 100.2. Extrasul de Cont se prezumă aprobat, dacă nu este contestat în termen de 5 (cinci) Zile Lucrătoare. Aprobarea Extrasului de Cont nu exclude dreptul Clientului de a contesta ulterior conținutul acestuia, pentru erori de înregistrare sau de calcul, pentru omisiuni sau dublă înregistrare, în condițiile aplicabile Conturilor, stabilite în art. 78.
- 100.3. Operațiunile de depunere și eliberare numerar în Conturile produselor de economisire sunt supuse Capitoului XII.

100.4. Dacă din Contul Bancar Curent atașat produsului de economisire Clientul efectuează Operațiuni de Plată, acestor operațiuni le vor fi aplicabile prevederile Capitolului XIII.

## **101. DOBÂNDĂ CREDITOARE**

101.1. Pentru depozitele la termen, BCR va bonifica dobânda astfel:

101.1.1. pentru depozitele la termen fără capitalizare, dobânda se bonifică lunar, semestrial sau la scadență, la data egală cu data constituirii depozitului la termen în Contul Bancar Curent indicat al Clientului, după cum s-a specificat în Convenția relevantă;

101.1.2. pentru depozitele la termen cu capitalizare, dobânda se bonifică la scadența depozitului în același depozit la termen, depozitul majorându-se la scadență cu dobândă bonificată pentru perioada anterioară.

101.2. Dobânda pentru depozitele la termen este reprezentată de dobânda aferentă sumei de constituire a depozitului.

101.3. La prelungirea automată a depozitului la termen, dobânda acordată va fi cea practică și afișată de BCR în ziua prelungirii.

101.4. La retragerea sumelor depuse înaintea expirării termenului depozitului la termen, BCR nu plătește dobânda. Eventuala dobândă deja achitată Clientului (care, prin retragerea sumelor depuse înaintea expirării termenului devine nedatorată) se va recupera de către BCR din depozitul la termen sau din Contul Bancar Curent, după caz.

101.5. Pentru Conturile de economii, BCR va bonifica dobânda astfel:

101.5.1. lunar, pentru Conturile în lei, și trimestrial, pentru Conturile în valută, la data corespunzătoare datei deschiderii Contului sau la data lichidării Contului;

101.5.2. în cazul în care soldul Contului de economii devine inferior limitei minime obligatorii prevăzute în Convenția relevantă, sumele existente în acest Cont sunt transferate în Contul Bancar Curent al Clientului, dobânda bonificată va fi cea aferentă Convenției de Cont Bancar Curent.

101.6. Pentru planurile de economii, BCR va bonifica dobânda prin aplicarea prevederilor de la art. 101.1, 101.3 și art. 101.4.

## **102. ÎNCETAREA PRODUSELOR DE ECONOMISIRE**

102.1. Produsele de economisire încetează în următoarele cazuri generale:

102.1.1. prin ajungerea la termenul pentru care au fost constituite, cu excepția cazului în care Clientul a optat pentru prelungirea automată a acestora, caz în care BCR le prelungeste automat, pe același termen pentru care au fost constituite inițial. Începând cu data prelungirii, dobânda acordată va fi cea practică de BCR în ziua prelungirii pentru produsele de economisire relevante;

102.1.2. prin scăderea soldului sub valoarea minimă stabilită;

102.1.3. prin retragerea unei sume din Contul de depozit constituit la termen sau dintr-un plan de economii;

102.1.4. la cererea Clientului sau a Împuternicitului cu drepturi nelimitate, chiar și înainte de împlinirea termenului pentru care depozitul a fost constituit, caz în care Clientul va fi ținut să acopere prejudiciile care ar putea fi suferite de BCR prin încetarea anticipată a depozitului; sau

102.1.5. în orice alte cazuri prevăzute de Convențiile relevante încheiate între BCR și Client.

102.2. La scadența/lichidarea unui produs de economisire, Clientul poate solicita închiderea Contului atașat respectivului produs. Clientul este de acord ca BCR să efectueze închiderea Contului atașat produsului de economisire numai în baza unei cereri scrise din partea Clientului, pentru a proteja astfel interesele economice ale Clientului. Contul poate fi închis dacă nu este atașat altor Servicii Bancare oferite Clientului sau în situația în care acesta nu este poprit sau indisponibilizat, conform legii, pentru îndeplinirea de către Client a unor obligații asumate față de terți.

## **103. MOȘTENIREA SUMELOR ȘI VALORILOR DEPOZITATE**

103.1. Eliberarea sumelor obiect al produselor de economisire către moștenitorii Clientului se realizează pe baza dovezii drepturilor succesoriale privind aceste produse.

## **104. FONDUL DE GARANTARE A DEPOZITELOR BANCARE**

104.1. BCR este participantă la Fondul de garantare a depozitelor bancare din România ("Fondul"), figurând pe lista instituțiilor de credit participante la Fond<sup>5</sup>, ai căror deponenți beneficiază de garantarea, prin plata de compensații, a depozitelor constituite la aceste instituții, în limita plafonului stabilit periodic de către Fond, care la data semnării acestei Documentații Contractuale este în valoare de 100.000 EUR echivalent în lei per deponent per bancă.

104.2. Depozitele Clientului sunt garantate, cu excepția Depozitelor menționate ca depozite excluse de la garantare conform Anexei nr. 1 „Lista depozitelor excluse de la garantare” a Legii 311/2015 privind schemele de

---

<sup>5</sup> Lista poate fi consultată pe [www.fgdb.ro](http://www.fgdb.ro).

garantare a depozitelor și Fondul de garantare a depozitelor bancare. Acestea din urmă nu beneficiază de facilitatea de garantare, prevederile legale sus menționate referitoare la plata compensației nefiind aplicabile.

- 104.3. BCR afișează la Unitățile Bancare informații referitoare la garantarea depozitelor, plafoane și categorii de depozite negarantate.
- 104.4. Sumele datorate de Client, conform Convențiilor relevante încheiate cu BCR, vor fi luate în considerare de BCR la calcularea compensației cuvenite Clientului conform prevederilor Legii 311/2015 privind schemele de garantare a depozitelor și Fondul de garantare a depozitelor bancare. Prin urmare, suma oferită cu titlu de compensație pentru depozitele constituite la BCR, ca și instituție de credit participantă, la data la care acestea au devenit indisponibile, va fi diminuată cu sumele datorate de Client, conform mențiunilor anterioare, la aceeași dată.

## **XVII. OPERAȚIUNI DE CREDITARE**

### **105. APLICARE. INTERPRETARE**

- 105.1. Dacă nu se stipulează altfel în mod expres, prevederile acestui capitol se aplică oricăror operațiuni de creditare efectuate de BCR, indiferent de forma Creditului.
- 105.2. Clauzele CSB care nu fac referire la un anumit tip de Credit se aplică tuturor categoriilor de Credite acordate clienților de către BCR. Clauzele CSB care fac referire la un anumit tip de Credit se aplică numai pentru acel tip de Credit.

### **106. TRAGEREA CREDITELOR**

- 106.1. Orice Credit se utilizează, de regulă, după îndeplinirea integrală sau renunțarea expresă de BCR la îndeplinirea condițiilor prealabile din Convenție, respectiv după utilizarea surselor proprii ale Clientului, dacă este cazul.
- 106.2. Orice Credit se pune la dispoziția Clientului prin virarea sumei din Contul de împrumut într-un Cont al Clientului, de unde se va utiliza conform destinației Creditului menționate în Convenție. În cazul Descoperitului de cont, BCR pune Creditul la dispoziție prin intermediul Contului Bancar Curent din care Clientul poate face trageri din fondurile astfel puse la dispoziție, în limita plafonului de descoperit de cont.
- 106.3. Orice Credit se pune la dispoziția Clientului în moneda stipulată în Convenție.

### **107. DOBÂNDĂ**

- 107.1. Dobânda curentă aferentă Creditelor acordate Clientului de către BCR se calculează în conformitate cu prevederile Convenției, după formula prevăzută în aceasta.
- 107.2. Modificarea ratei dobânzii curente se realizează după următoarele principii:
- 107.2.1. pentru Creditele cu rata dobânzii fixă, rata dobânzii se menține constantă pe toată perioada de creditare, cu excepțiile prevăzute în Convenție.
- 107.2.2. pentru Creditele cu rata dobânzii variabilă, modificarea ratei dobânzii curente (%) conduce la recalcularea dobânzii datorate, prin aplicarea noii rate a dobânzii asupra soldului Creditului existent la data modificării, iar BCR va emite un nou grafic de rambursare, care va fi pus la dispoziția Clientului în conformitate cu prevederile Convenției.
- 107.2.3. pentru Creditele cu dobândă variabilă stabilită în funcție de indicii de referință ROBOR/LIBOR/EURIBOR/Indicele de referință pentru creditele acordate în moneda națională, nivelul dobânzii se modifică în funcție de evoluția acestuia, în modul prevăzut în Convenție.
- 107.3. Rata dobânzii penalizatoare se va aplica în condițiile și la valoarea prevăzute în Convenție.

### **108. DOBÂNDĂ ANUALĂ EFECTIVĂ (DAE)**

- 108.1. Pentru Creditele cu rată de dobândă fixă, calculul DAE se efectuează pornind de la premisa că toate Costurile stabilite prin Convenție vor rămâne neschimbate pentru toată perioada convenită de părți și prevăzută în acesta, iar Clientul își va îndeplini obligațiile contractuale la termenele și în condițiile stipulate în Convenție.
- 108.2. Pentru Creditele cu rată de dobândă variabilă, DAE se calculează pe baza ipotezei conform căreia rata dobânzii aferente creditului și celelalte Costuri vor rămâne fixe în raport cu nivelul inițial și se vor aplica în mod identic până la încetarea Convenției.
- 108.3. Pentru Creditele cu rată de dobândă fixă pentru perioada inițială și ulterior cu rată de dobândă variabilă în funcție de un indice de referință, calculul DAE se bazează pe ipoteza că, la sfârșitul perioadei cu rată fixă a dobânzii aferente Creditului, rata dobânzii este aceeași ca la momentul calculării DAE, pe baza valorii indicelui valabil la acel moment, și se va aplica în mod identic până la încetarea Convenției.
- 108.4. La calculul DAE nu se iau în calcul următoarele costuri:
- 108.4.1. cheltuielile plătibile de Client pentru nerespectarea unuia dintre angajamentele Clientului stipulate în Convenție;

- 108.4.2. atunci când deschiderea Contului este opțiunea Clientului, costurile necesare pentru transferul fondurilor, costurile administrării unui Cont care înregistrează atât operațiunile de plată, cât și tragerile, costurile de utilizare a unui mijloc de plată atât pentru operațiunile de plată, cât și pentru trageri, alte costuri privind operațiunile de plată;
- 108.4.3. costurile referitoare la cotizațiile datorate cu titlu de înscriere ca membru în asociații sau grupări și care rezultă din acorduri distincte de Convenția relevantă, chiar dacă aceste subscrieri influențează condițiile de Credit;
- 108.4.4. costurile legate de Garanții sau asigurări opționale.

## **109. RAMBURSAREA CREDITULUI ȘI PLATA DOBÂNZILOR. RAMBURSAREA ANTICIPATĂ**

- 109.1. Rambursarea Creditului și plata dobânzilor și a comisioanelor aferente se vor efectua de către Client și, după caz, de Codebitor(i)/Fideiusor(i), în aceeași monedă în care a fost acordat Creditul.
- 109.2. Suma ratelor lunare totale de rambursat și termenele scadente sunt înscrise în graficul de rambursare din Convenție, cu excepția liniilor de credit și overdrafturilor/Descoperitului de cont la care nu se întocmește grafic de rambursare.
- 109.3. În cazul rambursării anticipate a Creditului sau a diminuării Creditului ca urmare a neutilizării în termenul de tragere, BCR va pune la dispoziția Clientului în scris sau pe alt suport durabil noul grafic de rambursare, acesta fiind opozabil Clientului fără îndeplinirea altor formalități.
- 109.4. În cazul decesului Clientului, moștenitorii acestuia vor fi obligați, proporțional cu cota succesorală a fiecăruia, să acopere orice sume datorate BCR în baza Convenției, în măsura în care Clientul nu a încheiat o asigurare de viață sau BCR nu fost numită beneficiar prin contractul de asigurare aferent sau societatea de asigurări nu a acoperit integral aceste sume din indemnizația de asigurare rezultată dintr-o astfel de asigurare. Convenția, precum și contractele de garanție accesorii acesteia, pot fi executate silit de către BCR împotriva moștenitorilor Clientului, chiar și înainte de ieșirea din indiviziune, în conformitate cu prevederile aplicabile ale Codului Civil.

## **110. GARANTAREA CREDITULUI**

- 110.1. Clientul se obligă să garanteze Creditul, dobânzile curente, comisioanele, penalitățile, precum și orice alte cheltuieli pe care BCR le-ar putea face în legătură cu conservarea sau recuperarea bunurilor aduse în garanție, precum și orice alte sume aferente, cu garanțiile și în condițiile prevăzute prin Convenție. Garanțiile astfel constituite își vor menține valabilitatea și în cazul prelungirii Convenției relevante prin acte adiționale.
- 110.2. Clientul va suporta toate cheltuielile și/sau taxele aferente constituirii în bună regulă a garanțiilor, asigurării publicității acestora în Cartea Funciară și/sau Arhiva Electronică de Garanții Reale Mobiliare, după caz, și a radierii acestora din registrele de publicitate.

## **111. ASIGURARE**

- 111.1. Dacă natura bunurilor aduse în garanție o permite, Clientul, pe costul său, va asigura pentru toate riscurile bunurile ce fac obiectul Garanțiilor.
- 111.2. Clientul are dreptul să aleagă liber societatea de asigurare și/sau brokerul de asigurări pentru încheierea contractelor de asigurare specificate în Convenția relevantă.
- 111.3. Clientul va cesiona sau ipoteca drepturile aferente contractului de asigurare în favoarea BCR sau va numi BCR ca beneficiar al indemnizației de asigurare, conform solicitării BCR din Convenția relevantă.
- 111.4. În cazul în care Clientul nu își va îndeplini obligația de asigurare a bunului adus în garanție, BCR, fără a fi obligată, are dreptul și este autorizată de către Client (i) să asigure bunurile aduse în garanție, (ii) să aleagă societatea și condițiile de asigurare și (iii) să debiteze Conturile Clientului cu sumele aferente asigurării.

## **112. DREPTURI ȘI OBLIGAȚII**

- 112.1. În completarea obligațiilor prevăzute în Convenție, Clientul are și următoarele obligații:
- 112.1.1. să menționeze destinația plăților pe documentele prin care face trageri din Credit pentru Creditele cu destinație;
- 112.1.2. să notifice în scris BCR în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la majorarea indicelui de referință, în cazul în care se află în imposibilitate obiectivă de a accepta majorarea dobânzii;
- 112.1.3. să permită reprezentanților BCR accesul pentru inspectarea lucrărilor ce se realizează din Creditul acordat și a bunurilor ce constituie garanția Creditului;
- 112.1.4. să depună la societatea de asigurare toate documentele prevăzute în condițiile de asigurare pentru încasarea despăgubirii, în 24 de ore de la producerea riscului evenimentului asigurat, și să anunțe BCR în legătură cu producerea riscului asigurat, în 48 de ore de la survenirea evenimentului;
- 112.1.5. să înștiințeze BCR în maxim 5 (cinci) Zile Lucrătoare de apariția oricăror situații care îl pot pune în imposibilitatea de executare a obligațiilor ce decurg din Documentația Contractuală;

- 112.1.6. în cazul luării în calcul la acordarea Creditului a veniturilor realizate din cedarea folosinței bunurilor, să încheie contracte de închiriere pe toată perioada de rambursare a Creditului sau contractul de închiriere încheiat de Client trebuie să acopere întreaga perioadă de valabilitate a contractului sau să cuprindă o clauză de prelungire sau reînnoire;
- 112.1.7. să utilizeze bunurile aduse în Garanție cu diligența unui bun proprietar, conform destinației acestora;
- 112.1.8. să nu întreprindă acte care ar putea avea ca efect apariția unei stări de insolvabilitate, să nu constituie și să nu lichideze nicio masă patrimonială de afecțiune în cadrul patrimoniului propriu, inclusiv dar fără a se limita la patrimoniul profesional, și să nu transfere niciun bun sau drept între masele patrimoniale al căror titular este, dacă printr-un astfel de demers ar prejudicia capacitatea BCR de a-și satisface creanțele;
- 112.1.9. în cazul Creditelor pentru investiții, să respecte legislația mediului și să obțină autorizațiile de mediu impuse de lege;
- 112.1.10. să nu se opună contactării angajatorului său de către BCR, pentru orice verificări privind statutul său de angajat; și
- 112.1.11. în cazul Creditelor pentru achiziționarea de bunuri de consum acordate persoanelor fizice, clienți ai societăților cu care BCR a încheiat protocoale, Clientul autorizează expres BCR să deschidă un Cont Bancar Curent sau Cont de credit în numele său și să efectueze operațiuni de creditare și debitare în/din aceste Conturi în numele și pe seama sa, pentru operațiuni de plată către societățile în cauză, în conformitate cu prevederile Documentației Contractuale.
- 112.2. În afară de drepturile expres prevăzute în Convenție, Clientul are și următoarele drepturi:
- 112.2.1. să ramburseze anticipat Creditul, integral sau parțial, în condițiile Convenției, situație în care BCR va recalcula dobânda aferentă Creditului în funcție de noul sold al Creditului și perioada rămasă până la rambursare;
- 112.2.2. să fie informat, pe hârtie sau pe alt suport durabil, în legătură cu orice modificare a ratei dobânzii aferente Creditului cu privire la valoarea plăților de efectuat după intrarea în vigoare a noii rate a dobânzii aferente Creditului, numărul și frecvența plăților – dacă acestea se modifică;
- 112.3. BCR se obligă ca, la încetarea Convenției în orice mod să pună la dispoziția Clientului, gratuit, un document care să ateste faptul că au fost stinse toate obligațiile dintre părți sau care să indice obligațiile contractuale neîndeplinite.
- 112.4. BCR are dreptul:
- 112.4.1. să verifice respectarea condițiilor de utilizare a Creditului, destinația acestuia, existența permanentă și integritatea garanțiilor pe toată perioada de creditare;
- 112.4.2. să recupereze din sumele aferente despăgubirilor încasate de la societatea de asigurare, ca urmare a producerii evenimentului asigurat, obligațiile Clientului, existente la momentul respectiv;
- 112.4.3. să declare scadent și plătabil Creditul acordat în baza Convenției, împreună cu toate dobânzile aferente, comisioanele, spezele și oricare alte sume datorate, și să rezilieze unilateral Convenția, în cazurile și condițiile prevăzute în aceasta;
- 112.4.4. să recupereze pe calea executării silite sumele datorate de către Client, în conformitate cu prevederile Convenției, în situația în care acesta a fost declarat exigibil.

### **113. CONTUL DE DERULARE A CREDITULUI**

- 113.1. Dacă pentru utilizarea Creditului Clientul trebuie să dețină un Cont Bancar Curent la BCR pentru operațiuni de trageri și rambursări din Credit, BCR pune la dispoziția Clientului posibilitatea de a opta pentru un Cont de derulare a Creditului, ce permite numai operațiuni de trageri și rambursări din Credit, și/sau un Cont Bancar Curent standard, care permite atât operațiuni de trageri și rambursări Credit, cât și orice alte operațiuni, conform Convenției relevante.
- 113.2. În cazul în care Clientul optează pentru un Cont de derulare a Creditului (devenind titular al Contului de derulare a Creditului), condițiile de utilizare a acestuia sunt următoarele: operațiunile permise și cărora nu le sunt aplicabile comisioane sunt de retragere și/sau transfer intra/interbancar la ghișeele BCR, în limita Creditului acordat, precum și de rambursare a Creditului; pentru transferul interbancar al sumelor din credit, Clientul achită numai taxele sau spezele percepute de terți asupra acestor operațiuni; odată retrase sau transferate toate sumele din Credit, alte operațiuni de retragere sau transfer nu mai sunt posibile, cu excepția celor de transfer intrabancar către Conturi proprii ale Clientului; în cazul în care se efectuează și alte operațiuni prin Contul de derulare a Creditului, BCR are dreptul să recupereze de la Client comisioanele aferente acestor operațiuni conform Convenției relevante; BCR nu percepe comision de administrare pentru acest Cont; BCR nu bonifică dobânda pentru disponibilitățile din acest Cont; Extrasul de Cont va fi pus la dispoziția Clientului în Unitățile Bancare gratuit pentru fiecare lună calendaristică; Contul va fi închis automat la data rambursării integrale a Creditului și a tuturor sumelor datorate în temeiul Convenției.



- 113.3. În cazul în care Clientul optează pentru deschiderea unui Cont Bancar Curent standard, se va permite efectuarea prin acesta a oricăror operațiuni specifice Contului Bancar Curent, precum și atașarea de Servicii Bancare sau accesul la Contul Bancar Curent și prin Internet Banking și Phone banking. Pentru Contul Bancar Curent, BCR va percepe comisioanele specifice administrării și efectuării de operațiuni prin acesta, conform Documentației Contractuale.
- 113.4. Clientul este în deplină cunoștință de cauză că, în intervalul dintre alimentarea Contului cu suma din Credit pusă la dispoziție de BCR și utilizarea de către Client a acesteia, asupra Contului pot să fie instituite popri și/sau să fie inițiate alte proceduri de executare silită și/sau să se afle la dispoziția Împuternicitului, și astfel sumele din Cont provenite din Credit să fie utilizate conform dispozițiilor respectivelor titluri executorii.

## ANEXA 1

### **UNELE REGLEMENTĂRI LEGALE DE IMPORTANȚĂ PENTRU RAPORTURILE CONTRACTUALE DINTRE BCR ȘI CLIEȚII SĂI PERSOANE FIZICE**

**NOTĂ: Lista de mai jos nu are caracter exhaustiv ci indicativ și are în vedere actele normative menționate, așa cum vor putea fi acestea modificate și completate în viitor**

- Codul Civil, inclusiv Legea nr. 71/2011 pentru punerea în aplicare a Legii nr. 287/2009 privind Codul Civil
- Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 99/2006 privind instituțiile de credit și adecvarea capitalului
- Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori
- Legea nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între comercianți și consumatori
- Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor
- Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor
- Hotărârea Guvernului nr. 1553/2004 privind unele modalități de încetare a practicilor ilicite în domeniul protecției intereselor colective ale consumatorilor
- Legea nr. 190/1999 privind creditul ipotecar pentru investiții imobiliare
- Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul General privind Protecția Datelor) (aplicabil de la 25 mai 2018)
- Legea nr. 209/2019 privind serviciile de plată
- Regulamentul (UE) 2021/1230 privind plățile transfrontaliere în Uniune
- Regulamentul BNR nr. 21/2009 privind instituțiile de plată
- Legea nr. 210/2019 privind activitatea de emisie de monedă electronică
- Regulamentul BNR nr. 8/2011 privind instituțiile emitente de monedă electronică
- Regulamentul BNR nr. 3/2018 privind monitorizarea infrastructurilor pieței financiare și a instrumentelor de plată
- Regulament FGDB nr. 1/2016 privind transmiterea către Fondul de garantare a depozitelor bancare a informațiilor necesare întocmirii listei compensațiilor de plătit și a celor necesare în procesul determinării contribuțiilor anuale ale instituțiilor de credit, modificat prin Regulamentul FGDB nr. 3/2016
- Regulamentul FGDB nr. 2/2016 privind determinarea și plata contribuțiilor la Fondul de garantare a depozitelor bancare în funcție de gradul de risc
- Regulament BNR nr. 17/2012 privind unele condiții de creditare
- Legea nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice
- Ordonanța Guvernului nr. 85/2004 privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare
- Legea nr. 365/2002 privind comerțul electronic
- Hotărârea Guvernului nr. 1308/2002 privind aprobarea Normelor metodologice pentru aplicarea Legii nr. 365/2002 privind comerțul electronic
- Regulament BNR nr. 2/2005 privind ordinul de plată utilizat în operațiuni de transfer-credit
- Legea nr. 311/2015 privind schemele de garantare a depozitelor și Fondul de garantare a depozitelor bancare.

## FORMULAR PENTRU INFORMATIILE OFERITE DEPONENTILOR

Informatii de baza referitoare la protectia depozitului	
Depozitele constituite la Banca Comerciala Romana S.A. sunt protejate de catre:	Fondul de garantare a depozitelor bancare <sup>1</sup>
Plafon de acoperire:	Echivalentul in lei al sumei de 100.000 EUR per deponent per institutie de credit <sup>2</sup>  Valoarea minima de la care se platesc compensatii pentru depozitele aferent carora nu a avut loc nicio tranzactie in ultimele 24 de luni este stabilita de catre Fondul de garantare a depozitelor bancare.
Daca aveti mai multe depozite plasate la aceeasi institutie de credit:	Toate depozitele plasate la aceeasi institutie de credit sunt „agregate” si quantumul total este supus plafonului de acoperire stabilit la echivalentul in lei al sumei de 100.000 EUR <sup>2</sup>
Daca aveti un cont comun cu alta persoana (alte persoane):	Se aplica plafonul de acoperire stabilit la echivalentul in lei al sumei de 100.000 EUR separat, pentru fiecare deponent <sup>3</sup>
Perioada de punere la dispozitie a compensatiilor convenite in caz de indisponibilizare a depozitelor plasate la institutia de credit:	7 zile lucratoare <sup>4</sup>
Moneda de plata a compensatiei:	RON
Date de contact ale Fondului de garantare a depozitelor bancare:	Adresa: Str. Negru Voda nr. 3, corp A3, et. 2, Sector 3, Municipiul Bucuresti, cod: 030774 Telefon: 021/326.60.20 E-mail: comunicare@fgdb.ro
Informatii suplimentare:	site-ul web al Fondului de garantare a depozitelor bancare: <a href="http://www.fgdb.ro/">http://www.fgdb.ro/</a>
<b>Informatii suplimentare:</b>	
<p><sup>1</sup> Schema statutară de garantare a depozitelor reglementată de Titlul II din Legea 311/2015 privind schemele de garantare a depozitelor și Fondul de garantare a depozitelor bancare;</p> <p><sup>2</sup> Plafonul general de acoperire: În cazul în care un depozit este indisponibil deoarece o instituție de credit nu este în măsură să își îndeplinească obligațiile de plată conform condițiilor contractuale și legale aplicabile, plata compensațiilor către deponenți se face de către schema de garantare a depozitelor. Fiecare compensație are un plafon maxim stabilit la echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR per instituție de credit. Acest lucru înseamnă că toate depozitele de la aceeași instituție de credit sunt agregate pentru determinarea încadrării în plafonul de acoperire. De exemplu, dacă un deponent deține un cont de economii în valoare de 90.000 EUR și un cont curent în care are 20.000 EUR, acesta va primi doar echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR.</p> <p><sup>3</sup> Plafonul de acoperire aplicabil conturilor comune:</p> <p>În cazul conturilor comune, plafonul de acoperire stabilit la echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR se aplică fiecărui deponent.</p> <p>Cu toate acestea, depozitele într-un cont al cărui beneficiari sunt două sau mai multe persoane în calitatea lor de membri ai unei asociații lucrative, asocieri sau grupuri de aceeași natură, fără personalitate juridică, sunt agregate și tratate ca și când ar fi fost plasate de un singur deponent, pentru calculul limitei de 100.000 EUR.</p> <p>În anumite cazuri, astfel cum sunt acestea prezentate mai jos, depozitele sunt acoperite peste echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR, pentru o perioadă de 12 luni de la data la care suma a fost creditată în cont la instituția de credit în cauză sau de la data la care depozitele pot fi transferate legal la o altă instituție de credit:</p> <p>a) depozitele care rezulta din tranzacții imobiliare referitoare la bunuri imobile cu destinație locativă;</p> <p>b) depozitele rezultate din evenimentul pensionării, disponibilizării, din situația de invaliditate sau deces al deponentului;</p> <p>c) depozitele rezultate din încasarea unor indemnizații de asigurare sau a unor compensații pentru daune rezultate din infracțiuni sau pentru condamnări pe nedrept.</p> <p>Informatii suplimentare sunt disponibile la [<a href="http://www.fgdb.ro/">http://www.fgdb.ro/</a>].</p>	

#### <sup>4</sup>Plata compensatiilor

Schema de garantare a depozitelor responsabila este Fondul de garantare a depozitelor bancare, cu sediul in Str. Negru Voda nr. 3, corp A3, et. 2, Sector 3, Municipiul Bucuresti, cod: 030774, avand numarul de telefon 021/326.60.20, adresa de e-mail [comunicare@fgdb.ro](mailto:comunicare@fgdb.ro) si adresa site-ului web <http://www.fgdb.ro/>. Aceasta va pune la dispozitie compensatiile cuvenite (pana la echivalentul in lei al sumei de 100.000 EUR) in termen de 7 zile lucratoare de la data la care depozitele au devenit indisponibile.

Daca nu v-a fost pusa la dispozitie compensatia in acest termen, va recomandam sa contactati schema de garantare a depozitelor, intrucat termenul in care puteti pretinde plata compensatiei poate fi limitat. Informatii suplimentare sunt disponibile la <http://www.fgdb.ro/>

**Alte informatii importante:** Nivelul compensatiei se determina prin deducerea din suma tuturor depozitelor eligibile detinute de deponentul garantat la respectiva institutie de credit la data la care depozitele au devenit indisponibile a valorii totale a creantelor exigibile la aceeasi data ale institutiei de credit asupra respectivului deponent

### LISTA DEPOZITELOR EXCLUSE DE LA GARANTARE

1. Depozite ale unei institutii de credit facute in nume si cont propriu, cu respectarea prevederilor art. 64 alin. (2).
2. Instrumente care se incadreaza in definitia fondurilor proprii, astfel cum acestea sunt definite la art. 4 alin. (1) punctul 118 din Regulamentul (UE) nr. 575/2013.
3. Depozitele rezultate din tranzactii in legatura cu care au fost pronuntate hotarari judecatoresti definitive de condamnare pentru infractiunea de spalare a banilor, potrivit legislatiei in domeniul prevenirii si combaterii spalarii banilor. Incadrarea depozitelor in aceasta categorie se realizeaza de schema de garantare a depozitelor, pe baza informatiilor primite de la autoritatile competente, de la institutia de credit ale carei depozite au devenit indisponibile ori de la lichidatorul desemnat de instanta, dupa caz.
4. Depozite ale institutiilor financiare, astfel cum sunt acestea definite la art. 4 alin. (1) pct. 26 din Regulamentul (UE) nr. 575/2013.
5. Depozite ale firmelor de investitii, astfel cum acestea sunt definite la art. 4 alin. (1) pct. 2 din Regulamentul (UE) nr.575/2013.
6. Depozitele pentru care identitatea titularului nu a fost verificata pana la momentul cand acestea devin indisponibile, potrivit legislatiei in domeniul prevenirii si combaterii spalarii banilor.
7. Depozite ale asiguratorilor si reasiguratorilor, astfel cum sunt acestia definiti la art. 2 lit. A pct. 5 si 39 din Legea nr. 32/2000 privind activitatea de asigurare si supravegherea asigurarilor, cu modificarile si completarile ulterioare.
8. Depozite ale organismelor de plasament colectiv, astfel cum sunt acestea definite de legislatia pietei de capital.
9. Depozite ale fondurilor de pensii.
10. Depozite ale autoritatilor publice centrale, locale si regionale.
11. Valori mobiliare de natura datoriei emise de institutia de credit, precum si obligatii care izvorasc din acceptari proprii si bilete la ordin.

