

CONTRACT DE CONT CURENT

CONDITII GENERALE DE AFACERI VERSIUNEA NR. 24/SEPTEMBRIE/2020

DEFINITII

Oriunde în cuprinsul acestui document termenii mentionati mai jos au urmatorul inteles:

Acceptanti - orice comerciant, unitate bancara sau ATM, care permite efectuarea Tranzactiilor cu Cardul;

Adresa SWIFT a Bancii/ Cod de Identificare al Bancii ("BIC") - codul recunoscut international constand din 8 sau 11 caractere alfanumerice care identifica o anumita banca în sistemul SWIFT;

Acceptarea operatiunilor de plata - serviciu de plata prin care un prestator de servicii de plata, în baza unui contract cu beneficiarul platii, accepta si prelucreaza operatiuni de plata în scopul asigurarii fondurilor catre beneficiarul platii;

Autoritatea de Supraveghere a Bancii - Banca Nationala a Romaniei (B.N.R.) cu sediul central în Romania, Bucuresti, str. Lipscani, nr. 25, sector 3, cod postal 030031;

Autentificare - procedura care permite Bancii sa verifice identitatea unui client al serviciilor de plata în baza utilizarii corespunzatoare a elementelor de securitate personalizate. Procedura de autentificare stricta se bazeaza pe utilizarea de catre Client a cel puțin doua elemente distincte de securitate incluse în categoria cunostintelor (ceva ce doar Clientul cunoaste) si posesiei (ceva ce doar Clientul posedă) . Aceste elemente de securitate sunt independente, astfel încat compromiterea unui element nu conduce la compromiterea fiabilitatii celorlalte elemente si sunt concepute astfel încat sa protejeze confidentialitatea datelor de autentificare;

Banca - Garanti Bank S.A., cu sediul în Bucuresti, Sos. Fabrica de Glucoza nr. 5, Novo Park 3, Business Center, Cladirea F, et. 5 si 6, sector 2, cu numar de ordine în Registrul Comertului J40/ 4429/ 2009, avand cod de înregistrare fiscala RO25394008, înscrisă în Registrul ASF cu nr. PJR01INCR/400019/28.03.2019, înregistrata în registrul institutiilor de credit cu nr. RB-PJR-40-066/ 2009;

Banca Beneficiara - banca identificata în Instructiunea de Plata ca Banca Beneficiara a Platii Efectuate, si la care un cont al Beneficiarului urmeaza a fi creditat conform Instructiunii de Plata;

Banca Intermediara/Correspondenta - banca, alta decât Banca sau Banca Beneficiara, care este implicata în executarea unei Instructiuni de Plata;

Banci de Referinta - reprezinta sucursala londoneza sau Centrala bancii din Londra a BNP Paribas, HSBC, Deutsche Bank, Royal Bank of Scotland si Citibank NA;

Beneficiar al Platii - destinatarul preconizat al fondurilor care au facut obiectul unei operatiuni de plata;

Beneficiarul real - orice persoană fizică ce deține sau controlează în cele din urmă clientul și/sau persoana fizică în numele ori în interesul căruia/căreia se realizează, direct sau indirect, o tranzacție, o operațiune sau o activitate.;

Bonus - reprezinta o facilitate acordata Clientului/Utilizatorului, pentru utilizarea unui Card, cu exceptia operatiunii de retragere de numerar;

Card de debit - cardul prin intermediul căruia utilizatorul dispune de fondurile din contul său de plăți pentru a efectua operațiuni de plată;; *cardul poate fi dotat cu o functionalitate aditionala ce permite efectuarea de tranzactii la Terminalele cu functionalitate contactless*

Ciframatic – dispozitiv de securitate fizic care la fiecare introducere corecta a PIN-ului genereaza coduri dinamice utilizate pentru indeplinirea procedurii de autentificarea stricta în „Garanti BBVA Online” si / sau „Garanti BBVA Mobile”.

Client - orice persoana, fizica, juridica sau entitate fara personalitate juridica cu care banca desfasoara relatii de afaceri ori cu care desfasoara alte operatiuni cu caracteri permanent sau ocazional. Se considera Client al bancii orice persoana cu care, în desfasurarea activitatilor sale, banca a negociat o tranzactie, chiar daca

respectiva tranzactie nu s-a finalizat, precum si orice persoana care beneficiaza sau a beneficiat, in trecut de serviciile bancii;

COD QR – cod de bare bidimensional care prin scanarea acestuia redirectioneaza clientul catre o alta pagina;

Comisioane - toate costurile pe care consumatorul trebuie sa le plateasca prestatorului de servicii de plata in schimbul prestarii unor servicii aferente unui cont de plati sau In legatura cu aceste servicii;

Conditii Generale de Afaceri ("CGA") - set de reguli care guverneaza raporturile dintre Banca si Client, raporturi care deriva din deschiderea, operarea conturilor de catre Client si din furnizarea/utilizarea serviciilor/ produselor bancare;

Cont - Orice tip de cont bancar deschis in evidentele Bancii pe numele Clientului (cont curent, cont de depozit, cont de economii, cont de credit etc);

Cont de plati - orice cont bancar deschis in evidentele Bancii pe numele Clientului, care permite efectuarea de operatiuni de depunere si de retragere fonduri banesti, precum si efectuarea de operatiuni de plata;

Cont de plati accesibil online - Cont de plati care poate fi accesat de catre utilizatorul de servicii de plata prin intermediul unei interfete online;

Conventie - orice document cu caracter contractual in legatura cu: utilizarea Serviciilor de Plata care este cuprins in (i) prezentul document; (ii) formularul cererii de deschidere Cont si (iii) orice termeni suplimentari care sunt specifici pentru un anumit tip de Cont (notificati la deschiderea unui cont si/ sau periodic);

Contestare scrisa- modalitatea prin care detinatorul unui card emis de Garanti BBVA poate contesta o operatiune considerata neefectuata/efectuata incorect si existenta pe contul sau, prin formularul de contestare pus la dispozitie de Banca.

Curs de Schimb de Referinta al Bancii - cursul de schimb folosit ca baza de calcul pentru schimbul valutar si care este furnizat de catre Banca;

Data Acceptarii Operatiunii de Plata - data la care Contul este debitat/ creditat cu suma aferenta Operatiunii de Plata/Incasare;

Data Valutei - data de referinta folosita de Banca pentru a calcula dobanda aferenta fondurilor debitate din/sau creditate in contul de plati;

Debitare directa - serviciu de plata pentru debitarea contului de plati al Clientului, in cazul In care o operatiune de plata este initiata de Beneficiarul platii, pe baza consimtamantului acordat de platitor catre beneficiarul platii, prestatorul de servicii de plata al beneficiarului platii sau prestatorul de servicii de plata al platitorului;

Depasire neautorizata - situatie care poate sa apara in anumite conditii, cum ar fi: tranzactii off-line sau tranzactii intr-o valuta diferita de valuta contului, prin utilizarea Cardului, a carei valoare depaseste valoarea disponibila in Cont;

Elemente de securitate personalizate - set de caracteristici personalizate furnizate Clientului pentru serviciile de plata in scopul autentificarii stricte in medii securizate precum „Garanti BBVA Online” si „Garanti BBVA Mobile” sau ATM;

Extras de cont - reprezinta dovada deplina emisa de Banca cu privire la inregistrarile evidentiata in cont intr-o perioada de referinta, aferente operatiunilor ordonate de Client /Utilizator sau efectuate prin utilizarea instrumentelor de plata emise pe numele acestora, inclusiv valorile comisiunelor, taxelor si dobanzilor;

Garanti BBVA Online – denumirea generica a instrumentului de plata electronic cu acces la distanta , de tipul internet banking prin care Clientul acceseaza intr-un mediu electronic securizat informatii despre istoricul de cont , initieaza operatiuni de plata sau alte tipuri de operatiuni;

Instrumentul de plata electronica - dispozitiv personalizat si/sau orice set de proceduri convenite intre Client si Banca, pentru a initia o operatiune de plata sau pentru furnizarea unui Serviciu de plata;

Interfata dedicata – facilitate acordata Clientilor prin intermediul prestatorilor de servicii de plata, cu scopul de a initia plati si/sau de a solicita informatii cu privire la situatia conturilor deschise la Banca;

Imputernicit - persoana fizica mandatata sa actioneze in numele Clientului titular de cont la Banca, in limita mandatului acordat de Client, cu respectarea dispozitiilor legale sau deciziei unui organ competent;

Formular Instructiuni de Plata – formular, furnizat de catre Banca (care poate fi modificat periodic) si completat de catre Client, sau alte instructiuni scrise, completate de catre Client si primite de catre Banca prin posta sau fax sau alte mijloace de Comunicare, dupa cum s-a convenit cu Banca, cu privire la un Ordin de Plata al Clientului;

FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act)- reprezinta acronimul aferent actului normativ federal de Indeplinire a obligatiilor fiscale cu privire la conturile straine ale cetatenilor din Statele Unite ale Americii (Legea conformitatii fiscale a conturilor din strainatate) si care are impact asupra oricarei institutii financiare din lume si asupra clientilor unei asemenea institutii.

Grup de clienti aflati in legatura reprezinta -

- a) doua ori mai multe persoane fizice si/sau juridice care constituie, daca nu se dovedeste altfel, un singur risc deoarece una dintre ele detine, direct ori indirect, controlul asupra celeilalte ori celorlalte; sau
- b) doua ori mai multe persoane fizice si/sau juridice intre care nu exista o relatie de control, asa cum este descrisa mai sus, dar care trebuie sa fie considerate ca reprezentand un singur risc deoarece sunt interconectate in asemenea masura incat, in cazul in care una dintre acestea s-ar confrunta cu probleme financiare, in special dificultati de finantare ori de rambursare, cealalta sau toate celelalte ar intampina probabil dificultati de finantare ori de rambursare.

Grup de clienti aflati in relatii speciale reprezinta si grupul reprezentat de salariații unei entități din cadrul grupului instituției de credit, angajați cu contract individual de muncă. In sensul acestei definitii, "un singur debitor", din care face parte un salariat, conține cel puțin salariatul respectiv și membrii familiei acestuia; **IBAN** – (acronim pentru International Bank Account Number) insemna un sir de caractere care identifica in mod unic, la nivel international, contul unui client la o institutie de financiara , utilizat pentru procesarea platilor in cadrul sistemelor de plati sau prin schemele de tip banci corespondente;

Instructiune de Plata - instructiunea, autorizata de catre Client, ca Banca sa efectueze o Plata, fie printr-un Formular de Instructiune de Plata, fie prin „Garanti BBVA Online” si/sau „Garanti BBVA Mobile” , ATM sau Serviciul de Relatii Clienti, fie prin orice alta modalitate pusa ulterior la dispozitia Clientului de catre Banca;

Garanti BBVA Mobile – denumirea generica a instrumentului de plata electronic cu acces la distanta de tipul mobile banking, prin care Clientul acceseaza intr-un mediu electronic securizat informatii despre istoricul de cont , initieaza operatiuni de plata sau alte tipuri de operatiuni.

Operatiune de plata - actiunea, initiata de platitor sau de o alta persoana in numele si pe seama platitorului sau de beneficiarul platii cu scopul de a depune, a transfera sau a retrage fonduri, indiferent de orice obligatii subsecvente existente intre platitor si beneficiarul platii;

Operatiune de plata la distanta - operatiunea de plata initiata prin intermediul internetului („Garanti BBVA Online”, „Garanti BBVA Mobile” sau ATM) sau prin intermediul Serviciului de Relatii Clienti;

Ordin de plata - orice instructiune data de platitor sau de beneficiarul platii catre prestatorul sau de servicii de plata prin care se solicita executarea unei operatiuni de plata;

Ordin de plata programata – o instructiune data de un platitor prestatorului de servicii de plata care detine contul de plati al platitorului de a executa transferuri de credit la intervale regulate sau la date prestabilite;

Partener Acceptant - doar acei Acceptanti cu care Banca a incheiat contracte, in urma caruia Clientul/ Utilizatorul poate utiliza bonusul acumulat pentru achizitionarea de bunuri/ servicii;

Parola - element de securitate reprezentat printr-un cod de acces alfanumeric, stabilit de catre Client , prin care acesta acceseaza serviciul „Garanti BBVA Online” si „Garanti BBVA Mobile”. Ambele instrumente de plata electronice pot fi accesate prin utilizarea aceleasi parole.

Persoanele expuse public (PEP) - persoanele fizice care exercita sau au exercitat functii publice importante.

I. **Sunt PEP** prin natura **functiilor publice importante** detinute:

- a) sefi de stat, sefi de guvern, ministri si ministri adjuncti sau secretari de stat;
- b) membri ai Parlamentului sau ai unor organe legislative centrale similare;
- c) membrii ai organelor de conducere ale partidelor politice;
- d) membri ai curtilor supreme, ai curtilor constitutionale sau ai altor instante judecatoresti de nivel inalt ale caror hotarari nu pot fi atacate decat prin cai extraordinare de atac;
- e) membri ai organelor de conducere din cadrul curtilor de conturi sau membrii organelor conducere din cadrul consiliilor bancilor centrale;
- f) ambasadori, insarcinati cu afaceri si ofiteri superiori in fortele armate;
- g) membrii consiliilor de administratie si ai consiliilor de supraveghere si persoanele care detin functii de conducere ale regiilor autonome, ale societatilor cu capital majoritar de stat si ale ale companiilor nationale;
- h) directori, directori adjuncti si membri ai consiliului de administratie sau membri organelor de conducere din cadrul unei organizatii internationale.

II. **Membrii ai familiei persoanei expuse public** sunt:

- a) sotul/sotia/ persoanei expuse public sau concubinul acesteia / persoana cu care aceasta se afla in relatii asemanatoare acelora dintre sotii;
- b) copiii si sotii/sotiile acestora, persoana cu care copiii se afla in relatii asemanatoare acelora dintre sotii;
- c) parintii.

III. **Persoanele cunoscute ca asociati apropiati ai persoanelor expuse public** sunt:

- a) persoanele fizice cunoscute ca fiind beneficiarii reali ai unei persoane juridice, ai unei entitati fara personalitate juridica ori ai unei constructii juridice similare acestora, impreuna cu oricare dintre persoanele prevazute la pct. II sau ca avand orice alta relatie de afaceri stransa cu o astfel de persoana;
- b) persoanele fizice care sunt singurii beneficiari reali al unei persoane juridice, ai unei entitati fara personalitate juridica ori ai unei constructii juridice similare acestora, cunoscute ca fiind infiintata in beneficiul de facto al uneia dintre persoanele prevazute la pct. I de mai sus.

PIN - un cod secret de identificare personala stabilit de catre Client si alocat fiecarui Card sau un cod secret de identificare al utilizatorului dispozitivului Ciframatic utilizat in cadrul procedurii de autentificare stricta a instrumentului de plata electronica „Garanti BBVA Online” si/sau „Garanti BBVA Mobile”.

Plata efectuata - executarea instructiunii de plata ordonate de Client/ Utilizator sau efectuata de catre Banca in numele acestora, prin debitarea sumei corespunzatoare din Contul acestuia detinut la Banca;

Plata Internationala - plata efectuata prin SWIFT: a) intr-o moneda diferita de LEI sau b) in orice moneda cand banca beneficiarului/ banca beneficiara se afla in afara Romaniei.

Platitor - persoana fizica care detine un cont de plati si care autorizeaza un ordin de plata din acel cont de plati sau, in cazul in care nu exista un cont de plati, persoana fizica emitenta a unui ordin de plata;

Prestator de servicii de initiere a platii (PSIP) - prestator de servicii de plata care desfasoara servicii de initiere a platii;

Prestator de servicii de informare cu privire la conturi (PSIPC)- un prestator de servicii de plata care desfasoara servicii de informare cu privire la conturi;

Prestator de servicii de plata care efectueaza transferul – prestatorul de servicii de plata de la care se transfera informatiile necesare pentru efectuarea schimbarii conturilor;

Prestator de servicii de plata destinatar – prestatorul de servicii de plata caruia i se transfera informatiile necesare pentru efectuarea schimbarii conturilor;

Rata dobanzii de referinta – rata dobanzii folosita ca baza de calcul pentru determinarea dobanzilor ce urmeaza sa fie aplicate si care provine dintr-o sursa publica ce poate fi verificata de ambele parti ale unui contract de servicii de plata;

Schimbarea conturilor/Mobilitatea conturilor – este procesul prin care, la cererea clientului si conform optiunii acestuia, banca faciliteaza transferul intre banci a informatiilor referitoare la toate sau la unele ordine de plata programate, debitari directe recurente si incasari recurente, executate intr-un cont curent, si/ sau a eventualului sold pozitiv al contului, dintr-un cont curent intr-altul, cu sau fara inchiderea vechiului cont curent.

SEE - Spatiul Economic European (care cuprinde toate tarile membre ale Uniunii Europene, precum si Islanda, Liechtenstein si Norvegia);

Serviciu de Plata - oricare dintre urmatoarele activitati: i) Servicii care permit depunerea de numerar intr-un cont de plati, precum si toate operatiunile necesare pentru functionarea unui cont de plati; ii) Servicii care permit retrageri de numerar dintr-un cont de plati, precum si toate operatiunile necesare pentru functionarea unui cont de plati; (iii) Efectuarea urmatoarelor operatiuni de plata in cazul in care fondurile nu sunt acoperite printr-o linie de credit: debitari directe, inclusiv debitari directe singulare, operatiuni de plata printr-un card de plata sau un dispozitiv similar, operatiuni de transferur-credit, inclusiv operatiuni cu ordine de plata programata; (iv) Efectuarea urmatoarelor operatiuni de plata in cazul in care fondurile sunt acoperite printr-o linie de credit deschisa pentru un utilizator al serviciilor de plata: debitari directe, inclusiv debitari directe singulare, operatiuni de plata printr-un card de plata sau un dispozitiv similar, operatiuni de transfer-credit, inclusiv ordine de plata programata; (v) Emiterea de instrumente de plata si/sau acceptarea de operatiuni de plata; (vi) Remiterea de bani; (vii) Servicii de initiere a platii; (viii) Servicii de informare cu privire la conturi.

Serviciul de Relatii Clienti - canal de comunicare cu banca oferit clientilor si non-clientilor prin intermediul serviciilor de telefonie.

Serviciu de initiere a platii - serviciu de initiere a unui ordin de plata la cererea utilizatorului serviciilor de plata cu privire la un cont de plati detinut la un alt prestator de servicii de plata;

Serviciu de informare cu privire la conturi - serviciu online prin care se furnizeaza informatii consolidate in legatura cu unul sau mai multe conturi de plati detinute de utilizatorul serviciilor de plata la alt prestator de servicii de plata sau la mai multi prestatori de servicii de plata;

Serviciu de confirmare a disponibilitatii fondurilor – serviciu online prin care se furnizeaza informatii privind disponibilitatea fondurilor contului de plati accesibil online al platitorului;

SHA - mod de comisionare aplicat transferurilor in valuta sau transfrontaliere in LEI, prin care comisionul bancii ordonatorului este suportat de catre ordonator iar comisionul bancii beneficiarului este suportat de catre beneficiar;

SWIFT - Societatea de Telecomunicatii Financiare Interbancare Globale, care este furnizor de servicii sigure de mesagerie financiara pentru institutiile financiare la nivel global;

Tehnologie de plata Contactless – tehnologie care permite efectuarea in mod rapid a operatiunilor de plata, utilizand undele radio, prin simpla apropiere a unui card de un Terminal cu functionalitate Contactless

Terminal cu functionalitate contactless - Terminal care afiseaza sigla PayWave si/sau PayPass, dotat cu tehnologie care permite efectuarea de tranzactii rapide, prin simpla apropiere a cardului cu functionalitate contactless de un Terminal si introducerea codului PIN si/sau semnarea chitantei aferente tranzactiei, daca este cazul; tranzactiile care se pot efectua fara introducerea codului PIN sunt cele cu o valoare mai mica decat

limita stabilita de Organizatiile de carduri; aceste limite, precum si sigla PayWave si/sau PayPass sunt afisate permanent pe site-ul Bancii, „www.garantibbva.ro” si pot fi modificate oricand de Organizatiile de Carduri;
Termen Limita - momentul limita la care se poate primi o Instructiune de Plata a Clientului sau la care se poate credita contul Clientului cu o incasare de catre Banca, avand in vedere prevederile referitoare la prestarea Serviciilor de Plata intr-o anumita Zi Lucratoare;

Tranzactii cu Cardul - includ orice operatiune efectuata cu cardul pentru (a) plata de bunuri sau servicii la POS de la Acceptanti, (b) retragere de numerar, (c) orice tranzactie efectuata prin intermediul ATM-ului sau prin intermediul sucursalelor bancilor care au afisata emblema Maestro/ MasterCard, tranzactii pe efectuate prin internet/mobile banking, precum si orice plata efectuata la Acceptanti;

Utilizator al unui instrument de plata electronica - persoana fizica, recunoscuta si acceptata de catre Detinator ca avand acces la unele sau la toate drepturile conferite Clientului prin prezentul Contract;

Utilizator al serviciilor de plata - persoana fizica care foloseste un serviciu de plata in calitate de platitor, de beneficiar al platii sau in ambele calitati;

Zi Lucratoare - o zi in care prestatorul de servicii de plata al platitorului sau al beneficiarului platii implicat in executarea unei operatiuni de plata desfasoara activitate ce ii permite executarea operatiunilor de plata;

PREVEDERI GENERALE

Conditiiile Generale de Afaceri guverneaza, in conformitate cu actele normative in vigoare, reglementarile Bancii Nationale a Romaniei, uzantele si practicile bancare interne si internationale, cadrul juridic de desfasurare a relatiilor dintre Garanti Bank S.A., denumita in continuare „BANCA” si fiecare dintre clientii sai, numiti in continuare, in mod individual, „CLIENT”.

Prezentul document completeaza automat orice contract specific (incheiat inainte sau dupa data acestor Conditii Generale de Afaceri), in baza caruia vor fi puse la dispozitia Clientului anumite servicii/ produse bancare, indiferent daca aceste contracte vor face trimitere sau nu in mod expres la prezentele CONDITII GENERALE DE AFACERI.

In cazul in care un anumit produs/serviciu bancar este guvernat de prevederi care deroga de la prezentele Conditii Generale de Afaceri, prevederile in cauza vor prevala in ceea ce priveste acel produs/serviciu bancar.

1. DESCHIDEREA CONTURILOR

- 1.1. Banca are dreptul, dar nu si obligatia, de a deschide conturi curente/de plata/de depozit/de economii, ca urmare a cererii scrise a Clientului, a transmiterii acestei cereri prin orice alta modalitate pusa la dispozitia Clientului de catre Banca sau prin achizitionarea unui produs/serviciu pus la dispozitie de catre Banca..
- 1.2. Banca nu va deschide nici un cont daca solicitantul nu furnizeaza toate informatiile, declaratiile sau documentele solicitate pentru identificarea Clientului, deschiderea si operarea contului.
- 1.3. In cazul in care Clientul a optat pentru serviciul de schimbare a conturilor curente/de plata in Lei, Banca, in calitate de banca noua, va proceda la deschiderea contului curent, numai in urma completarii si semnarii de catre Client a Cererii de transfer si a contractului/documentelor specifice puse a dispozitie de banca si a prezentarii documentelor necesare deschiderii de cont.
- 1.4. Garanti Bank S.A. este participanta la Fondul de Garantare a Depozitelor In Sistemul Bancar. Astfel, disponibilitatile Clientului inregistrate in Conturile deschise la Banca sunt garantate de catre Fondul de Garantare a Depozitelor In Sistemul Bancar, in limitele si in conditiile legii.
- 1.5. Urmatoarele persoane pot dispune liber asupra sumelor aflate in conturile curente, cu respectarea prevederilor legale:
 - Clientul titular de cont;

- Imputernicitii Clientului titular de cont, in limitele mandatului acordat de acesta din urma/reprezentantii legali ai titularului de cont;
- Mostenitorii titularului de cont; calitatea de mostenitor va fi dovedita prin certificat de mostenitor sau prin hotarare judecatoreasca; in situatia in care exista mai multi mostenitori, acestia vor actiona numai impreuna in contul titularului defunct, cu exceptia cazului in care prezinta documente care sa certifice iesirea din indiviziune si drepturi exclusive asupra conturilor deschise la Garanti Bank S.A.

2. IMPUTERNICITI

- 2.1. Clientul poate imputernici una sau mai multe persoane fizice ("Persoana Imputernicita"), care sa actioneze in numele si pe seama acestuia in relatia cu Banca. Prezentele Conditii Generale de Afaceri sunt obligatorii si pentru Imputerniciti. Imputernicitii trebuie sa fie acceptati de Banca si sa aiba capacitate de exercitiu deplina.
- 2.2. Imputernicirea se emite de catre Client in agentiile Bancii, prin completarea documentatiei/formularelor specifice sau in baza unei procuri autentificate, aflata in termenul ei de valabilitate sau, in cazul in care procura nu prevede un termen, nu mai tarziu de 3 ani de la data autentificarii acesteia.
- 2.3. Imputernicitul trebuie sa se prezinte la Banca in vederea completarii formularelor in fata angajatilor Bancii.
- 2.4. Numirea unui Imputernicit nu revoca mandatul primit de Persoanele Imputernicite anterior de la Client. Revocarea mandatului Imputernicitului trebuie facuta de Client in mod expres. Clientii titulari de cont poarta raspunderea integrala cu privire la legitimitatea numirii Imputernicitului, la stabilirea limitelor mandatului acordat si la operatiunile dispuse de acestia in aceasta calitate, Banca fiind exonerata de orice raspundere. Banca nu va fi raspunzatoare pentru valabilitatea documentelor, fiind responsabila doar in ceea ce priveste verificarea existentei documentelor si verificarea identitatii persoanelor imputernicite sa opereze pe cont in numele Clientului si a semnaturilor acestora.
- 2.5. In situatia in care Clientul nu specifica limitele mandatului, se va intelege ca Imputernicitul are drepturi egale cu cele ale Clientului si ca poate opera in numele si pe seama titularului de cont. Imputernicitul nu poate derula prin conturile respective fonduri si nu poate efectua tranzactii care au ca beneficiar real propria persoana sau au alti beneficiari real decat titularul de contului pe care este imputernicit.
- 2.6. Titularul contului este si ramane raspunzator pentru toate operatiunile efectuate pe conturile sale, personal sau prin de imputernicit/i.
- 2.7. Persoanei Imputernicite nu ii este permis sa isi delege mandatul primit de la Client.
- 2.8. Banca isi rezerva dreptul de a refuza numirea de Imputerniciti si/ sau de a refuza/limita executarea de operatiuni pe conturile Clientilor dispuse de Imputerniciti, incluzand, dar fara a se limita la, situatia in care considera ca limitele mandatului acordat sunt neclare, ca mandatul a fost acordat cu incalcarea legii sau in cazul in care Imputernicitul a dispus operatiuni care depasesc limitele mandatului acordat de Client, ori beneficiarul real a fondurilor/tranzactiilor nu este titularul de cont.
- 2.9. Banca are dreptul de a solicita orice document pe care il considera necesar in vederea dovedirii calitatii de Imputernicit sau orice alte documente considerate relevante, iar Clientul/Persoana Imputernicita se angajeaza sa furnizeze astfel de documente, cu respectarea cadrului legal.
- 2.10. Orice imputernicire si/sau instructiune data de catre Client Bancii va fi considerata valabila pana la revocarea sa expresa, notificata in scris Bancii. Revocarea se poate face de catre titularul de cont, printr-un document care respecta aceleasi conditii de forma cu cel prin care s-a facut imputernicirea. Revocarea/modificarea mandatului Imputernicitelor devine operationala, de regula, incepand din ziua lucratoare imediat urmatoare zilei de primire de catre Banca a documentelor specifice sau de la o data

specificata in revocare. Banca este exonerata de orice raspundere fata de Client ca urmare a necomunicarii modificarilor intervenite in ceea ce priveste revocarea imputernicirii sau ca urmare a comunicarii lor cu intarziere.

- 2.11. Imputernicitii pot dispune asupra sumelor aflate in conturile Clientului - titular de cont, numai pe timpul vietii acestuia din urma. Imputernicitul nu va avea drepturi de inchidere a conturilor si nici drepturi de a solicita schimbarea conturilor.
- 2.12. Banca se bazeaza pe prezumtia autenticitatii semnatuurilor care apar pe instructiunile trimise Bancii si este exonerata de raspunderea pentru consecintele care ar putea aparea ca urmare a folosirii frauduloase/ abuzive a acestor semnături sau a prezentarii la Banca, de catre Client sau de catre Imputerniciti, a unor acte false sau contrafacute.
- 2.13. In cazul in care apare o disputa cu privire la legalitatea desemnarii/revocarii Imputernicitorilor, Banca va avea dreptul de a bloca contul Clientului pana la rezolvarea disputei in cauza (dovedita in mod corespunzator de client).

3. MODIFICARI IN SITUATIA CLIENTULUI

3.1. Clientul trebuie sa notifice fara intarziere Banca in scris si sa prezinte documentele care stau la baza oricarei modificari cu privire la datele sale de identificare sau ale Imputernicitorilor, care poate fi relevanta in relatiile sale cu Banca (schimbarea numelui, a adresei sau a capacitatii legale, modificarea sau anularea mandatului acordat persoanelor imputernicite pe cont, etc).

3.2. Orice modificare va fi opozabila Bancii incepand din ziua lucratoare imediat urmatoare zilei de primire de catre Banca a documentelor specifice. Banca nu este raspunzatoare pentru prejudiciile suferite de Client ca urmare a necomunicarii in timp util a tuturor modificarilor de acest gen intervenite, sau ca urmare a comunicarii lor cu intarziere.

3.3. Neactualizarea „Declaratiei privind beneficiarul real și sursa fondurilor” de catre Client, atrage suspendarea operatiunilor pe conturile acestuia si poate atrage incetarea relatiei de afaceri din initiative bancii, fara notificarea prealabila, Clientul avand cunostinta de obligatiile legale ce-I revin si despre consecintele neindeplinirii lor. **CONDITII PENTRU EXECUTAREA OPERATIUNILOR**

- 4.1. Banca efectueaza in conturile Clientilor orice tip de operatiune dispusa de Clienti/ Imputernicitii acestora, prin orice mijloace convenite, cu respectarea dispozitiilor legale, regulilor si uzantelor bancare interne si internationale in vigoare, daca urmatoarele conditii sunt indeplinite cumulativ:
 - in limita disponibilului din cont; soldul disponibil al contului trebuie sa permita atat respectiva operatiune, cat si plata oricaror comisioane (mentionate in documentul „Tarife si comisioane standard persoane fizice”) datorate Bancii pentru serviciile prestate sau in baza unui contract de facilitare de credit/descoperit de cont incheiat cu Banca;
 - ordinul este complet si este autorizat in mod corespunzator (in conformitate cu fisa specimenelor de semnături, cu actele prezentate Bancii sau cu instructiunile transmise prin orice alta modalitate acceptata de Banca);
 - operatiunea nu este interzisa de existenta unei indisponibilizari asupra sumelor din cont (ex. poprire) sau de alta masura de indisponibilizare a contului dispusa de instanta judecatoreasca competenta sau de un organ al statului, sau de orice autoritate competenta potrivit legii;
 - Clientul nu are datorii scadente neachitate fata de Banca;
 - Banca nu are motive sa suspecteze faptul ca operatiunea respectiva se desfasoara cu fraudarea legii.
- 4.2. Instructiunile Clientilor vor fi executate de catre Banca, la ordinul Clientului. Clientul este singurul responsabil si va suporta toate consecintele care ar putea rezulta ca urmare a neintelegerilor, erorilor sau

transmiterilor neconfirmate in scris, pana la Data Acceptarii, ale ordinelor trimise Bancii pe alte cai de comunicare.

- 4.3. In toate cazurile si in mod neconditionat, pentru efectuarea de tranzactii in conturile clientilor, instructiunile transmise/documentele trebuie sa fie completate in mod lizibil, sa nu prezinte stersaturi sau corecturi, sa poarte semnaturile persoanelor autorizate, iar in cazul instructiunilor transmise prin intermediul altor servicii oferite de Banca (ex.: Serviciul de Relatii Clienti, „Garanti BBVA Online”/ „Garanti BBVA Mobile”, Conventie pentru transmiterea instructiunilor prin fax, ATM, etc.), acestea vor fi precedate de identificarea corespunzatoare a Clientului, incluzand, dar fara a se limita la, solicitarea parolei sau a altor elemente de securitate personalizate cum sunt codul de acces generat de Ciframatic, notificarile transmise pe telefonul utilizatorului sau PIN-ul cardului. Clientul este de acord cu orice masuri luate de Banca pentru a asigura securitatea si siguranta serviciilor, precum si cu inregistrarea conversatiilor si comunicarii cu oricare ofiteri ai Bancii, prin orice mijloace de inregistrare. Clientul este de acord ca orice/toate informatiile furnizate si/sau tranzactiile ordonate Bancii in timpul acestor conversatii inregistrate sau robotului telefonic sau oricarui reprezentant sau ofiter al Bancii pot fi folosite de Banca drept probe in instanta, in eventualitatea in care va fi necesar.
- 4.4. Banca poate refuza primirea unor documente/ executarea instructiunilor considerate incomplete, necomplete corespunzator, neautorizate, sau care nu indeplinesc conditiile de acceptare, sunt neconforme cu prevederile acestor CONDITII GENERALE DE AFACERI, cu legislatia in vigoare si cu practica prudentiala bancara.
- 4.5. In cazul in care Clientul transmite mai multe instructiuni de plata simultan, Banca va indeplini aceste instructiuni in ordinea primirii lor, daca aceasta ordine poate fi stabilita cu usurinta de catre Banca sau, in caz contrar, in ordinea stabilita de Banca.
- 4.6. In toate cazurile in care Clientul solicita retragere de numerar, se aplica termenele si conditiile stipulate in documentul „Tarife si comisioane standard persoane fizice”.
- 4.7. Clientul are obligatia de a prezenta documente justificative si alte informatii suplimentare cu privire la tranzactiile mai mari de 1.000 EUR sau alta valuta, inclusiv LEI.

4. SERVICIUL DE SCHIMBARE A CONTURILOR CURENTE IN LEI

- 5.1. Este un serviciu ce permite oricarui Client, persoana fizica, detinator de cont de plati in LEI, sa solicite transferul relatiilor de cont curent prin care efectueaza operatiuni de incasari si plati de la o banca (banca anterioara) la o alta banca (banca noua), fara ca titularul de cont sa contacteze el insusi banca anterioara. Banca poate avea calitatea de banca noua sau de banca anterioara. In situatia in care Clientul efectueaza transferul in favoarea Bancii, in calitate de banca noua, va completa si semna „*Autorizarea privind schimbarea contului de plati*” a relatiilor de cont.
- 5.2. Prin completarea formularului de „*Autorizarea privind schimbarea contului de plati*”, Clientul poate solicita urmatoarele operatiuni:
- a) Transferul de informatii privind platile aflate in derulare la banca anterioara.
 - Serviciile de plati ce pot fi transferate cu contul curent in LEI sunt: direct debit, standing order (ordine de plata programate) si ordine de plata emise cu data platii in viitor;
 - Prin „*Autorizarea privind schimbarea contului de plati*”, Clientul revoca toate mandatele de debitare directa si/sau contractele de ordine de plata programata si/sau ordinele de plata emise cu data in viitor detinute la banca anterioara, incepand cu data transferului;
 - b) Transferul soldului pozitiv al contului curent in LEI, dupa efectuarea tuturor platilor in curs de decontare, inclusiv cele initiate prin carduri de debit sau credit emise de banca anterioara;
 - c) Inchiderea contului curent in LEI.

- 5.3. In cazul in care Clientul a optat pentru serviciul de schimbare a conturilor curente in LEI prin „*Autorizarea privind schimbarea contului de plati*”, Banca, in calitate de banca anterioara va inchide contul si relatiile de cont dupa ce va primi de la banca noua „*Autorizarea privind schimbarea contului de plati*”, semnata de Client.
- 5.4. Banca va proceda la inchiderea contului curent in LEI, numai daca sunt respectate cumulativ urmatoarele conditii: i) asupra contului nu sunt insituite masuri de indisponibilizare (de ex. popririi sau sechestre); ii) Clientul nu are alte datorii (comisioane restante, descoperit de cont, credit, etc); iii) Clientul nu are produse sau servicii atasate acestui cont curent (carduri, depozite, etc).

6. DECLARATII

- 6.1. Clientul are cunostinta si respecta prevederile legale privind prevenirea spalarii banilor si a finantarii actelor de terorism.
- 6.2. In conformitate cu prevederile Legii 129/2019 , Regulamentul BNR nr. 2/2019, privind prevenirea si combaterea spalarii banilor si finantarea terorismului si a Directivei Europene nr.849/2015 cu modificarile si completarile ulterioare, Banca va identifica Clientul si Beneficiarul Real. In acest sens, Banca are dreptul de a solicita orice document pe care il considera necesar in vederea identificarii Clientului, inclusiv a calitatii de persoana expusa public, cat si a identitatii Beneficiarului Real, si a oricaror documente considerate relevante, iar Clientul se angajeaza sa furnizeze astfel de documente, cu respectarea cadrului legal in vigoare.
- 6.3. In conformitate cu prevederile Directivei Europene 849/2015, Clientul are obligatia de a informa Banca in cazul in care dobandeste calitatea de persoana expusa public, asa cum aceasta este definita in Legea nr. 129/2019..
- 6.4. Prelucrarea datelor personale ale Clientului se va face de catre GARANTI BANK SA, cu respectarea dispozitiilor Regulamentului (UE) 2016/679 privind protectia persoanelor fizice In ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date.
- 6.5. Informarea prealabila a Clientului cu privire la prelucrarea datelor, precum si exprimarea optiunilor privind prelucrarea in baza consimtamantului, a fost efectuata prin intermediul documentului “Acord General privind Prelucrarea Datelor”, anexat prezentului document.

7. PRODUSE si SERVICII

Banca va oferi Clientului urmatoarele produse concomitent cu deschiderea contului curent, cu respectarea dispozitiilor de mai jos:

7.1. Serviciul de Relatii Clienti

Serviciul poate fi apelat la numerele de telefon 0800 80 1234 (numar apelabil gratuit din orice retea de telefonie fixa) si 021 200 9494 (numar cu tarif normal, apelabil din orice retea de telefonie). Serviciul este operational 24 de ore din 24, 7 zile din 7, doar pentru notificarea Bancii in urmatoarele situatii de urgenta: pierdere, furt, deturnare, utilizare neautorizata a instrumentelor de plata electronica.

Printre operatiunile ce pot fi realizate se regasesc urmatoarele:

- a) operatiuni financiare: transfer de Bonus intre cardurile de credit ale aceluiasi titular, rambursari din contul curent al clientului pe cardul sau de credit
- b) operatiuni nefinanciare: informatii privind Extrasele de cont si Tranzactiile cu Cardul, schimbare PIN, solicitare activare de servicii automate de informare, activare card.

7.1. Clientul este de acord ca urmatoarele prevederi se vor aplica Serviciului de Relatii Clienti, oferit la cererea Clientului, prin intermediul serviciilor de telefonie.

7.1.2. Clientul se angajeaza ca:

- nu va dezvalui parola niciunei persoane, cu exceptia dezvaluirilor partiale facute ofiterului de cont de la Serviciul de Relatii Clienti;
- va intreprinde masurile necesare pentru a preveni folosirea neautorizata si/ sau accesul oricarei persoane neautorizate la parola;
- va anunta cu promptitudine Banca in cazul in care exista o suspiciune privind aflarea parolei de catre o persoana neautorizata;
- va anunta Banca in legatura cu orice eroare sau suspiciune aparuta cu privire la gestionarea contului de catre Banca;
- va anunta imediat Banca in situatia constatarii inregistrarii in contul personal a unor tranzactii neautorizate;
- va anunta imediat Banca la constatarea unei disfunctionalitati, inclusiv in situatia in care parola primita nu este corecta.

7.2. Serviciul de Internet Banking „Garanti BBVA Online” si de Mobile Banking „Garanti BBVA Mobile”

7.2.1. Clientul este de acord ca prevederile din aceasta sectiune se vor aplica serviciului de internet banking „Garanti BBVA Online” si mobile banking „Garanti BBVA Mobile”, daca va solicita expres aceste servicii

7.2.2. Comisiunile aplicabile serviciilor „Garanti BBVA Online” si „Garanti BBVA Mobile” se regasesc in Lista de tarife si comisioane standard persoane fizice.

7.2.3. „Garanti BBVA Mobile” este un serviciu complementar celui de internet banking „Garanti BBVA Online” si nu poate fi obtinut ca serviciu de sine statator.

7.2.4. Pentru indeplinirea procedurii de autentificare stricta in „Garanti BBVA Online”/ „Garanti BBVA Mobile” Banca va oferi Clientului un drept de folosinta pe perioada limitata a unui set de elemente securizate si personalizate: numar unic de client si coduri unice de logare la fiecare utilizare.

Clientul are la dispozitie doua modalitati distincte de accesare a serviciului de internet banking / mobile banking, respectiv, de generare a codurilor unice de logare in serviciul de internet banking.

- a) **Accesare folosind dispozitivul Ciframatic.** Pentru a beneficia de acest serviciu Clientul se va adresa oricarei agentii Garanti BBVA, care va oferi acestuia elementele de autentificare pentru accesarea serviciului, inclusiv dispozitivul Ciframatic.
- b) **Accesarea serviciului de internet / mobile banking fara dispozitivul Ciframatic.** accesarea serviciului de internet / mobile banking se poate face pe urmatoarele canale: pe site-ul garantibbva.ro/direct din aplicatia de mobile banking „Garanti BBVA Mobile”/ de la ATM-ul Garanti BBVA sau in orice agentie Garanti BBVA. Autentificarea stricta a clientului se face la orice ATM Garanti BBVA prin identificarea cu card (de debit sau de credit) si cod PIN. Dupa autentificarea cu succes la ATM se acceseaza meniul „activare Garanti BBVA”. Un cod QR unic este generat pe ecranul ATM-ului. Odata scanat prin aplicatia mobila, clientul este redirectionat catre meniul de setare al parolei. Dupa acceptarea termenilor si conditiilor, clientul are acces complet la serviciile Garanti BBVA Mobile si Garanti BBVA Online.

7.2.5. Serviciul „Garanti BBVA Mobile” va putea fi utilizat prin descarcarea aplicatiei din mediul electronic (Magazin Play sau App Store), iar activarea acestuia se efectueaza cu ajutorul dispozitivului Ciframatic utilizat pentru accesul in serviciul „Garanti BBVA Online” sau prin inrolarea la ATM prin card si PIN a aplicatiei. Ulterior, autentificarea in „Garanti BBVA Mobile” se va efectua prin introducerea parolei (daca sistemul de operare al dispozitivului utilizat pentru autentificare nu prezinta riscuri de securitate).

7.2.6. „Garanti BBVA Online” si „Garanti BBVA Mobile” sunt instrumente de plata electronice cu acces la distanta, prin care Clientul se conecteaza la sistemul informatic al Bancii printr-un mediu electronic securizat si vizualizeaza informatii despre istoricul de cont, initieaza operatiuni de plata sau alte tipuri de operatiuni. Prin „Garanti BBVA Online”/„Garanti BBVA Mobile” Clientul poate efectua tranzactii bancare electronice, respectiv: i) vizualizare conturi si solduri; ii) plati in lei si valuta, intra/ interbancare; iii) schimburi valutare intre conturile utilizatorului; iv) Ordine programate; v) deschidere conturi curente, constituire, modificare si lichidare depozite la termen sau de economii; vi) operatiuni de debitare directa; vii) reincarcare cartele preplătite; viii) plata datoriei cardului de credit Bonus Card; ix) avans numerar in cont din limita disponibila de retragere a cardului de credit Bonus Card; x) vizualizare chitanta operatiuni (extras de cont) si transmitere pe adresa de e-mail comunicata in relatia cu Banca; xi) alte tranzactii bancare electronice cum ar fi: verificare istoric tranzactii, achitare facturi, modificare parola, autentificare in Garanti BBVA Online prin Notificari pe telefonul mobil, setarea optiunii Alerte SMS prin „Garanti BBVA Online” etc.

7.2.6. Banca poate refuza sau suspenda acordarea acestui produs, fara a fi obligata sa-si justifice decizia, informand clientul, in timp util, cu privire la aceasta.

7.3. Limite de tranzactionare

7.3.1. Banca are dreptul de a limita valoarea sau tipul tranzactiilor efectuate prin serviciul „Garanti BBVA Online” si/sau „Garanti BBVA Mobile”, din motive de prudenta bancara.

7.3.2. Limitele minime si maxime zilnice vor fi afisate in interiorul serviciului „Garanti BBVA Online” si „Garanti BBVA Mobile”. Pentru ambele servicii este stabilit un plafon comun de tranzactionare. Valoarea limitelor maxime si minime de tranzactionare este specificata in documentul „Tarife si comisioane standard persoane fizice”.

7.3.3. Clientul poate solicita majorarea limitelor standard de tranzactionare, pentru situatii punctuale, urmand ca Banca, in functie de analiza interna a solicitarii, sa decida daca va aproba majorarea limitelor conform solicitarii primite.

7.3.4. Clientul poate solicita micșorarea limitelor standard de tranzactionare, in oricare agentie a Bancii, prin completarea unei cereri scrise . Aceeasi procedura se aplica in situatia in care pentru limitele micșorate se doreste sa se revina la plafonul de tranzactionare standard.

7.3.5. In situatia platilor cu element de extraneitate, pentru care legislatia impune completarea/ verificarea / prezentarea anumitor documente, Clientul se obliga sa prezinte Bancii aceste documente deodata, Banca rezervandu-si dreptul de a nu procesa tranzactia pana la primirea, clarificarea scopului acestei, partile implicate si orice alte elemente care intra in procesul de verificare conform reglementarilor legale nationale si internationale in vigoare..

7.4. CARD DE DEBIT

7.4.1 Clientul este de acord ca urmatoarele prevederi se vor aplica produsului Card de DEBIT , daca va solicita expres acest produs.

7.4.2. Cardul de DEBIT este instrumentul de plata electronica, dotat cu tehnologie de plata contactless , avand utilizare internationala, emis sub sigla MasterCard, prin intermediul caruia Clientul/Utilizatorul poate utiliza disponibilitatile banesti existente in contul curent.

7.4.3 Cardul este proprietatea Bancii si poate fi folosit numai de catre Client/Utilizator, nefiind transferabil. La cererea Bancii, Clientul/Utilizatorul are obligatia returnarii cardului in termen de 24 de ore, sau Banca poate imputernici o terta persoana sa il retina in numele ei.

7.4.4. Cardul se inmaneaza personal Clientului/ Utilizatorului in conditii de securitate. In caz contrar, acesta va instiinta Banca imediat. Codul PIN poate fi obtinut in modalitatea agreata cu Banca, inclusiv prin activare telefonica, apeland Serviciul Relatii Clienti.

7.4.5. In cazul in care PIN-ul este comunicat in plic sigilat, dupa primirea PIN-ului, Clientul/ Utilizatorul trebuie sa memoreze PIN-ul si sa distruga adresa Bancii de comunicare a codului. Este recomandabil ca la prima tranzactie, Clientul/ Utilizatorul sa procedeze la schimbarea codului PIN. In mod exceptional, in situatia in care PIN-ul nu a fost corect retinut, a fost uitat sau a fost compromisa confidentialitatea acestuia, Clientul/ Utilizatorul trebuie sa anunte Banca in scopul atribuirii unui nou cod PIN.

7.4.6. Clientul/Utilizatorul are obligatia de a depune toate eforturile pentru a asigura securitatea cardului si secretul codului PIN, cum ar fi cele prevazute mai jos, fara a avea insa caracter limitativ:

- sa pastreze cu grija cardul si sa nu dezvaluiе altei persoane informatiile specifice de identificare (numar card, data expirare card, etc.);
- sa nu imprumute cardul altei persoane;
- sa se asigure ca in timpul tranzactiilor efectuate cu cardul, acesta ramane sub stricta lui supraveghere si PIN-ul tastat nu este vizibil altor persoane;
- sa nu dezvaluiе sub niciun motiv codul PIN unei alte persoane (nici angajatilor Bancii) si sa nu-l lase la indemana altor persoane;
- sa nu noteze codul PIN pe cardul emis.

7.4.7. Clientul/Utilizatorul va semna cardul de DEBIT la momentul primirii acestuia, in spatiul special rezervat pe verso-ul cardului. Banca nu este responsabila pentru refuzul unui Acceptant de a efectua o tranzactie ordonata in baza unui card ce nu are inscisa semnatura Clientului/Utilizatorului.

7.4.8 Prin intermediul Cardului, Clientul/Utilizatorul are acces permanent la contul curent 7 zile pe saptamana, 24 de ore pe zi, in conditiile prezentului capitol.

- Cardul de DEBIT poate fi utilizat atat in Romania, cat si in strainatate, in urmatoarele conditii: pentru plata bunurilor si serviciilor furnizate de catre Acceptantii care au afisata sigla Maestro/ MasterCard si au in dotare terminale electronice de plata cu carduri (EPOS).
- pentru obtinerea de numerar de la ghiseele unitatilor bancare ce au afisata sigla Maestro/ MasterCard;
- pentru obtinerea de numerar de la automatele bancare ce au afisata sigla Maestro/ MasterCard, pe baza codului PIN;
- la automatele bancare ale Bancii, pe baza codului PIN, pentru urmatoarele tipuri de operatiuni: retragere de numerar, depunere de numerar in contul propriu sau al altui client al Bancii; transfer de fonduri intre conturile proprii sau din contul propriu in contul altui client al Bancii; schimb valutar; schimbarea codului PIN; interogare de sold; vizualizarea tranzactiilor efectuate;
- deschiderea sau inchiderea unui cont suplimentar la Banca; accesarea listei cu adresele agentilor si ATM-urilor Bancii; pentru efectuarea de tranzactii pe Internet sau de tipul Mail Order/ Telefon Order, in cazul in care cardul este activ pentru efectuarea acestui tip de tranzactii.

7.4.9. In cazul tranzactiilor cu card ce necesita semnatura Clientului/ Utilizatorului, acesta va utiliza aceeasi semnatura ca si cea efectuata pe verso-ul cardului. Clientul/ Utilizatorul are obligatia sa pastreze in orice situatie toate documentele aferente tranzactiilor efectuate cu cardul, in vederea verificarii modului cum acestea au fost inregistrate in cont si pentru sustinerea unui eventual refuz la plata.

7.4.10. Tranzactia cu cardul se considera autorizata de catre Client/ Utilizator prin semnatura acestuia pe documentul indicat de catre Acceptant si/ sau, dupa caz, prin introducerea de catre Client/Utilizator a codului PIN, a parolei 3D Secure, a altor coduri de identificare si siguranta cardului (de ex: nume prenume client, numarul de card, data de expirare, CVC), operatiuni care reprezinta consimtamantul Clientului/ Utilizatorului.

7.4.11. Termenul de valabilitate este mentionat pe Card. Cardul poate fi utilizat numai pana la data expirarii, adica pana in ultima zi a lunii care figureaza pe Card. In cazul in care Clientul nu notifica Bancii rezilierea

acestui Contract, cu cel puțin 60 de zile înainte de data expirării Cardului (inclusiv a Cardurilor Suplimentare), Banca poate emite un nou card în aceleași condiții.

7.4.12. Banca poate elibera card suplimentar unei persoane fizice denumită Utilizator, indicat de către Client în cererea de emitere de carduri suplimentare, cu respectarea limitelor indicate de Client. Clientul poate solicita Bancii eliberarea mai multor carduri suplimentare pe contul său. Clientul este obligat să aducă la cunoștința Utilizatorului toate drepturile și obligațiile care îi revin acestuia potrivit prezentului capitol. Banca va debita automat tranzacțiile efectuate cu cardurile suplimentare, precum și comisioanele aferente acestora, din contul Clientului.

7.4.13. Prevederile din prezentul capitol referitoare la Cardul de DEBIT se aplică întocmai și cardurilor suplimentare.

7.4.14. Orice referire la Client din prezentul capitol se aplică întocmai și Utilizatorului cu următoarele precizări:

- Utilizatorul are dreptul să dispună de sumele din contul Clientului în aceleași condiții ca și acesta, dar în limitele și condițiile impuse de Client,
- Utilizatorul are dreptul de a fi informat asupra disponibilului din cont și de a vizualiza tranzacțiile dispuse cu cardul/ cardul suplimentar, fără a avea însă dreptul să ordone transferuri din contul de card în alte conturi (altele decât platile care se pot efectua cu cardul la bancomat) sau să închidă contul;
- Clientul este singurul îndreptățit să conteste o tranzacție cu card în condițiile prevăzute la mai jos, cu referire la tranzacțiile efectuate și/ sau ordonate atât în baza cardului, cât și în baza cardurilor suplimentare.
- Banca va atribui Utilizatorului un cod PIN, care va fi distinct de cel al Clientului.
- Clientul răspunde solidar cu Utilizatorul pentru tranzacțiile cu card efectuate și/ sau ordonate de către Utilizator, Banca fiind exonerată de răspundere pentru orice prejudicii cauzate Clientului.

7.4.15. În cazul unei situații de urgență (cardul este pierdut, furat, deteriorat, distrus, blocat) sau în cazul observării unor elemente ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea copierii cardului sau cunoașterii codului PIN de către persoane neautorizate, în vederea blocării de urgență a cardului, Clientul/ Utilizatorul va trebui:

- să informeze telefonic Banca despre producerea oricărei astfel de situații la Serviciul de Relații Clienti, ale cărui numere de telefon sunt indicate pe card, în prezentele CONDIȚII GENERALE DE AFACERI sau înscrise în instrucțiunile remise împreună cu cardul;
- să se prezinte în cel mai scurt timp la Banca pentru a declara în scris existența unei astfel de situații.
- Până la notificarea băncii cu privire la pierderea/ furtul cardului, clientul este răspunzător pentru orice operațiuni de plată neautorizată care rezultă din utilizarea unui card furat/pierdut.

7.4.16. Banca va lua toate măsurile pentru blocarea utilizării cardului imediat după ce a fost informată telefonic/ în scris de către Client/Utilizator asupra oricăreia dintre situațiile menționate mai sus. Cardul pentru care a fost anunțată oricare din aceste situații nu mai poate fi folosit, fiind blocat.

7.4.17. În cazul în care Clientul recuperează cardul pierdut/furat după informarea Băncii, acesta este obligat să-l returneze imediat Băncii, care va proceda la distrugerea cardului.

7.4.18. La solicitarea scrisă a Clientului, Banca poate elibera un nou card, numai după ce acesta a notificat în scris producerea uneia dintre situațiile menționate în mai sus și a solicitat eliberarea unui nou card.

7.4.19. În caz de deteriorare a cardului, Banca poate elibera Clientului unul nou după ce acesta returnează cardul deteriorat la Banca și semnează o cerere de înlocuire a cardului.

7.4.20. Costurile eliberării unui nou card vor fi suportate de Client.

7.4.21. Cardul poate fi alimentat prin depuneri de numerar la orice unitate a Bancii, prin virament bancar in cont, prin ATM sau prin alte modalitati agreeate de Banca.

7.4.22. In cazul tranzactiilor efectuate prin ATM, tastarea codului PIN reprezinta consimtamantul Clientului/ Utilizatorului in ceea ce priveste tranzactia, iar acesta accepta ca depunerile facute in contul sau prin intermediul ATM-urilor sunt valabile fara semnatura, fiind dovedite de extrasele de cont, de documentele si inregistrarile Bancii.

7.4.23. Clientul autorizeaza Banca sa-i debiteze automat contul cu sumele reprezentand:

- valoarea tranzactiilor primite in decontare ca fiind efectuate cu cardul clientului sau in baza elementelor de identificare si siguranta ale cardului;
- valoarea comisioanelor si dobanzilor datorate Bancii in baza prezentelor CONDITII GENERALE DE AFACERI.

7.4.24. Pentru tranzactiile ordonate de catre Client/Utilizator in alta valuta decat cea a contului sau care implica o conversie valutara, Banca va debita contul cu echivalentul tranzactiei si al comisioanelor aferente, efectuand schimbul valutar, dupa caz, la cursul de schimb al Bancii valabil la data decontarii tranzactiei pentru tranzactiile cu card. In cazul tranzactiilor ordonate in Euro, cursul de schimb al Bancii valabil pentru tranzactiile cu card se calculeaza in functie de cursul de schimb al B.N.R. valabil la data debitarii, ajustat cu marja specificata in documentul „Tarife si comisioane standard persoane fizice”. In cazul tranzactiilor ordonate in alta valuta decat LEI sau Euro, cursul de schimb al Bancii valabil pentru tranzactiile cu card se aplica valorii primite la data debitarii de la organizatiile internationale de plati prin carduri, in valuta de decontare a Bancii pentru tranzactii internationale, si se calculeaza in functie de cursul de schimb al B.N.R. valabil la data debitarii ajustat cu marja specificata in documentul „Tarife si comisioane standard persoane fizice”. Informatii privind cursurile de schimb valutar sunt prezentate si pe site-ul oficial al Bancii, sau la sediile agentilor Bancii.

7.4.25. In situatia unei depasiri neautorizate de sold, diferenta dintre soldul disponibil al contului si valoarea tranzactiei efectuate cu cardul, la care se adauga dobanda penalizatoare, constituie debit scadent incepand cu data inregistrarii tranzactiei respective (numit in continuare ”Debit scadent”). Banca va percepe o dobanda penalizatoare pentru depasiri neautorizate conform documentului „Tarife si comisioane standard persoane fizice”. Dobanda penalizatoare se va acumula zilnic si se calculeaza la numarul corespunzator de zile, pentru un an de 360 de zile. Debitul scadent trebuie rambursat Bancii in termen de maxim 10 zile de la data informarii clientului. In caz de Depasire Neautorizata de sold, Banca este indreptatita de plin drept, fara notificare, fara interventia instantei si fara nicio alta formalitate prealabila sa declare anticipat soldul contului de card ca fiind scadent si rambursabil imediat, impreuna cu dobanda aferenta si toate celelalte sume datorate Bancii, fiind autorizata prin prezentele CONDITII GENERALE DE AFACERI sa blocheze utilizarea cardului si sa preia disponibilitatile existente in conturile Clientului deschise la Banca, pentru stingerea debitului.

7.4.26. In cazul unei depasiri neautorizate de sold, sumele cu care contul este creditat vor fi utilizate de Banca in urmatoarea ordine: i) rambursarea Debitului scadent; ii) decontarea valorii tranzactiilor cu card.

7.4.27. Banca are dreptul sa refuze, fara a fi necesara justificarea refuzului, emiterea, prelungirea valabilitatii sau inlocuirea cardului/ cardului suplimentar.

7.4.28. Banca poate limita numarul si/sau valoarea tranzactiilor, precum si numarul tranzactiilor nefinalizate pentru o perioada calendaristica (zi, saptamana, luna), suma minima/maxima admisa pe tip de operatiune fiind mentionata in documentul „Tarife si comisioane standard persoane fizice”. Banca nu va fi responsabila pentru orice limitare aplicata de orice Acceptant.

7.4.29. Banca are dreptul si Clientul este de acord ca Banca sa utilizeze terti subcontractanti, procesatori autorizati potrivit legii, care sa actioneze ca intermediari in relatia cu acesta in cadrul sistemului de plati cu carduri, pentru productia si distributia cardurilor, extraselor de cont si pentru verificarea autenticitatii cardului si a oricaror date referitoare la persoana Clientului/Utilizatorului.

7.4.30. Banca se obliga sa nu dezvaluie unei alte persoane codul PIN, alt cod de identificare si/ sau parola sau orice alta informatie confidentiala similara privind cardurile si declara ca va asigura confidentialitatea informatiilor privind Clientul si tranzactiile cu card dispuse atat in baza cardului, cat si a cardurilor suplimentare, cu exceptia acelor informatii solicitate de catre autoritatile competente, conform legii.

7.4.31. Banca va percepe comisioane pentru eliberarea de carduri si pentru tranzactii cu card, valoarea cheltuielilor aflate in sarcina Clientului in legatura cu acestea regasindu-se in documentul „Tarife si comisioane standard persoane fizice”.

7.4.32. Banca nu este raspunzatoare pentru imposibilitatea efectuarii tranzactiilor cu cardul de catre Client/Utilizator din motive independente de Banca, incluzand, fara a se limita la, refuzul acceptarii cardului de catre o societate comerciala sau alt tert, precum si orice alte evenimente ce nu pot fi controlate de catre Banca in conditiile prevazute de reglementarile in vigoare.

7. 5. Programul BONUS

7.5.1. Banca poate acorda Clientului/Utilizatorului doar persoana fizica, Bonusuri pentru fiecare Tranzactie cu Cardul.

7.5.2 Valoarea Bonusului poate varia, in functie de tipul, locul si momentul in care este efectuata Tranzactia. Lista Partenerilor Acceptanti va fi afisata permanent pe website-ul Bancii. Banca poate oferi bonus pentru tranzactiile efectuate cu Cardul la Acceptanti/ Partenerii Acceptanti, cu exceptia tranzactiilor de retragere numerar, in acord cu regulamentele Campaniilor de acordare Bonus aflate in derulare cu Partenerii Acceptanti, cu care banca a incheiat contracte in acest sens. Valoarea bonusurilor, perioada de valabilitate si locurile in care acestea se acorda, vor fi facute cunoscute Clientului/ Utilizatorului prin materiale publicitare, promotionale, website-ul Bancii, la punctele de lucru ale Comerciantilor Acceptanti si/ sau prin alte mijloace de comunicare. Aceasta clauza nu va fi interpretata in sensul crearii unei obligatii pentru Banca de a organiza campanii sau de a acorda Bonusuri.

7.5.3. Bonusul se acorda la inregistrarea valorii tranzactiei ca si utilizare a disponibilitatilor din cont si/sau dupa indeplinirea conditiilor din campaniile organizate de Banca, acesta fiind disponibil pentru utilizare dupa acordare. In situatia in care Clientul/Utilizatorul identifica in extrasul de cont tranzactii incorect executate, pe care le contesta conform prezentului document, iar rezultatul analizei contestatiei este pozitiv, sau in situatia in care conditiile campaniilor organizate de banca nu au fost respectate de catre Detinator/ Utilizator, Banca va corecta valoarea bonusului aferent respectivei tranzactii. Daca la momentul corectiei bonusul nu mai este disponibil, ca urmare a utilizarii acestuia de catre Detinator/ Utilizator, banca are dreptul sa il recupereze.

7.5.4 Bonusul poate fi utilizat in scopul achizitionarii de bunuri si/ sau servicii la Partenerii Acceptanti, permitand atat Clientului/Utilizatorului sa achizitioneze bunuri fara a efectua plata in numerar si sa beneficieze de pe urma facilitatilor Cardului. In cazul in care Cardul este reinnoit, Bonusurile vor fi transferate noului Card.

7.5.5. Pe perioada in care Cardul este suspendat sau blocat indiferent de motiv, utilizarea Bonusurilor este, de asemenea, blocata. In cazul rezilierii Contractului, Bonusurile care nu sunt utilizate vor fi retrase si anulate.

8. SERVICII DE PLATI

8.1. In vederea desfasurarii de activitati aferente serviciilor de plata, Banca este inregistrata, conform art. 61 alin. 1 din OUG 113/ 2009 privind serviciile de plati, cu modificarile si completarile ulterioare, sub nr. RB-

PJR-40-066/ 2009 in registrul institutiilor de plata/ registrul bancar administrat de Banca Nationala a Romaniei.

8.2 Ordine de plata

8.2.1. Ordinele de plata se executa de catre Banca fara niciun angajament din partea acesteia. In relatia cu Clientul, Banca este singura care coordoneaza operatiunile propuse de acesta, prin reseaua sa de banci corespondente, in conformitate cu normele si uzantele interne si internationale. Operatiunile astfel ordonate se executa pe riscul si pe contul acestuia.

8.2.2 Pentru plata unui Ordin de plata din contul Clientului, data tranzactiei va fi considerata aceea in care contul este debitat. Pentru incasari, data tranzactiei va fi aceea in care contul Clientului este creditat.

8.2.3. Clientul este responsabil pentru completarea ordinului de plata respectiv, pentru exactitatea si corectitudinea acestuia. Ordinul de plata trebuie sa fie clar, exact, complet, autorizat legal, si trebuie sa fie completat utilizand alfabetul latin.

8.2.4. Ordinul de plata, trebuie sa includa urmatoarele elemente obligatorii:

- identificarea Platitorului, prin nume/denumire si cont (codul IBAN al contului acestuia deschis la Garanti Bank S.A.);
- identificarea beneficiarului, prin nume/denumire si cont (codul IBAN al contului acestuia deschis la institutia destinatar);
- identificarea (BIC-ul) institutiei initatoare ;
- identificarea (BIC-ul) institutiei destinatar;
- suma in cifre, iar in cazul platilor pe suport hartie si suma in litere; daca exista diferente intre cele doua sume mentionate pe ordinul de plata pe suport hartie, suma in litere va prevala;
- data emiterii ordinului de plata, care trebuie sa fie unica, posibila si certa;
- descrierea platii (ce reprezinta plata, mesaj catre beneficiarul platii); in unele cazuri (cum ar fi platile catre destinatari predefiniti furnizori de utilitati, de exemplu) anumite detalii specifice sunt obligatorii, cum ar fi: codul clientului stabilit de furnizor, numarul facturii, etc;
- elementul sau elementele care sa permita verificarea autenticitatii ordinului de plata de catre Banca.

8.2.5 In cazul platilor efectuate in relatia cu Trezoreria Statului, ordinul de plata va contine in plus urmatoarele elemente obligatorii:

- Codul Numeric Personal al Clientului pentru operatiuni prin agentie
- codul de identificare fiscala/CNP al beneficiarului;
- numarul ordinului de plata dat de Client;
- referinte privind continutul economic al operatiunii;
- in cazul obligatiilor bugetare care necesita un numar special de inregistrare, clientul va furniza acest numar la descrierea platii.

8.2.6. Elementele obligatorii ale ordinului de plata in cazul Platilor Internationale:

- BIC-ul Bancii (Cod de Identificare al Bancii);
- Detalii privind Platitorul: numele/ prenumele, domiciliul (sau numarul documentului personal oficial, numar de identificare, locul si data nasterii) si numarul contului in format IBAN din care trebuie sa fie debitata suma platii; Aceste detalii vor fi dezvaluite impreuna cu Plata Efectuata, sau in legatura cu Plata Efectuata, Bancii Beneficiare/ si oricarei Banci Intermediare/Corespondente sau altui agent sau furnizor de servicii, fara a se limita la SWIFT, care este implicat in executarea ordinului de Plata;
- Detalii privind beneficiarul platii: numele beneficiarului platii, adresa beneficiarului, numarul de cont/ IBAN - ul Beneficiarului (pentru plati in interiorul SEE, cat si pentru alte tari din afara SEE conform

legislatiilor acestora, numarul de cont trebuie sa fie obligatoriu in format IBAN) sau codul national de clearing aferent sistemelor nationale de plati care nu au aderat la IBAN

- BIC-ul furnizorului de servicii de plata al beneficiarului platii sau numele si adresa furnizorului de servicii de plata al beneficiarului platii.
- Detalii privind plata: suma in cifre; suma in litere (numai pentru platile pe format hartie) - daca exista diferente intre cele doua sume mentionate pe ordinul de plata, suma in litere va prevala; descrierea platii (ce reprezinta plata, mesaj catre beneficiarul platii).
- Detalii despre tranzactie: descrierea si codul tranzactiei din Ghidul BNR (pentru platitor rezident si beneficiar nerezident) sau tipul tranzactiei (indiferent de rezidenta platitorului si beneficiar rezident).
- data emiterii care trebuie sa fie unica, posibila si certa.
- semnatura Platitorului.

8.2.7 In cazul Platilor Internationale, trebuie respectate normele Bancii Nationale a Romaniei privind operatiunile in valuta.

8.2.8 In cazul platii datoriei cardului de credit Bonus Card prin „Garanti BBVA Online” / „Garanti BBVA Mobile” si/sau ATM, Clientul trebuie sa cunoasca numarul cardului pentru care efectueaza plata si sa introduca suma pe care doreste sa o achite. Daca Clientul nu completeaza ordinul de plata clar, exact si complet, acesta nu poate fi prelucrat, sau prelucrarea sa ar putea fi intarziata. Banca nu va fi responsabila sau raspunzatoare pentru vreo pierdere care apare in circumstantele descrise mai sus, iar Clientul va fi raspunzator pentru orice pierdere si orice taxe suplimentare care ar putea aparea din cauza completarii necorespunzatoare a Ordinului de Plata.

8.2.9 Ordinul de Plata va fi furnizat prin completarea formularului Instructiuni de Plata, sau utilizand „Garanti BBVA Online” si/sau „Garanti BBVA Mobile” sau ATM, ori prin orice alta metoda de transmitere a Ordinului de Plata care ar putea fi pusa la dispozitie de catre Banca ulterior. Ordinul de Plata, dat in alte formate decat cele acceptate de catre Banca, pot fi prelucrate de catre Banca, dar aceasta din urma nu va fi raspunzatoare pentru refuzul prelucrarii sau pentru vreo intarziere.

8.2.10 Pentru procesarea ordinelor de plata acestea trebuie transmise prin fax (in cazul clientilor care au incheiat o conventie cu banca in acest sens), „Garanti BBVA Online” / „Garanti BBVA Mobile” / ATM sau depuse in original la Banca.

8.2.11. Ordinele de Plata emise in alt format decat cele acceptate de catre banca pot fi supuse la sume maxime de plata sau altor conditii care variaza in functie de modul in care este dat ordinul de plata. Banca isi rezerva dreptul de a modifica orice suma maxima de plata, sau alte conditii, in orice moment, cu notificarea prealabila a clientului conform CONDITIILOR GENERALE DE AFACERI. Detalii cu privire la asemenea sume maxime de plata si alte conditii sunt disponibile la Banca, cu privire la ordinul de plata transmis prin Formular de Instructiuni de Plata sau prin orice alta metoda care ar fi pusa la dispozitie ulterior de catre aceasta;

8.2.12. In cazul in care, ordinul de plata contine o adresa SWIFT a Bancii / BIC care nu corespunde cu denumirea si/ sau sucursala Bancii Beneficiare respective, Banca nu va trebui sa detecteze sau sa investigheze vreo asemenea neconcordanza si poate actiona in conformitate cu Codul de Clasificare sau adresa SWIFT a Bancii/BIC sau denumirea si adresa Bancii Beneficiare, sau poate refuza sa prelucreze ordinul de plata respectiv. Banca nu va fi tinuta raspunzatoare pentru vreo pierdere suferita de catre Client sau de catre vreo terta parte in asemenea circumstante.

8.2.13. Clientul declara si garanteaza Bancii ca un ordin de plata nu contravine legilor sau reglementarilor legale aplicabile.

8.2.14. Banca poate face investigatii rezonabile, inclusiv verificari antifrauda si impotriva spalarii banilor inainte de a accepta ordinul de plata, si nu va fi raspunzatoare pentru vreo intarziere in prelucrarea ordinului

de plata aparuta ca urmare a acestor investigatii. In cazul in care Banca nu accepta un ordin de plata, aceasta il va informa pe Client despre motiv, cu exceptia cazurilor in care instructiunea este interzisa prin reglementari legale.

8.2.15. Banca poate, la alegerea sa, sa utilizeze Banci Intermediare/Corespondente si/ sau sisteme de compensare si decontare pentru executarea unui ordin. Banca va decide cand sa utilizeze Banci Intermediare/Corespondente si/ sau sisteme de compensare si decontare si ce Banci Intermediare/ Corespondente si/ sau sisteme de compensare si decontare.

8.2.16. Banca nu este responsabila pentru neefectuarea de catre SWIFT, sau orice alt sistem de compensare si decontare, Banca Intermediara/Corespondenta sau Banca Beneficiara a unei Plati Efectuate catre un Beneficiar, sau pentru orice intarziere in efectuarea sau primirea Platii ocazionata de sau in legatura cu SWIFT-ul sau orice alt sistem de compensare si decontare, Banca Intermediara/ Corespondenta sau Banca Beneficiara.

8.2.17. Banca nu este responsabila pentru orice intarziere care ar putea aparea ca urmare a executarii unei Plati daca data de primire in Banca a unei Plati nu este o Zi Lucratoare in acea Banca sau in tara monedei platii.

8.2.18. Datorita practicilor bancare locale din anumite regiuni ale lumii, incluzand, fara a se limita la Africa, America de Sud, Caraibe si zone din Orientul Mijlociu si Asia, termenele de transmitere si serviciile pot diferi. Banca nu este responsabila pentru vreo intarziere la primirea vreunei Plati Efectuate de catre Beneficiar datorata unor asemenea practici bancare locale.

8.2.19. Banca nu este responsabila de consecintele vreunei intarzieri in prelucrarea sau blocarea ordinului de Plata sau Platilor din cauza, sau in legatura cu, investigatii sau alte interventii ale Bancii Intermediare/Corespondente legate de verificari antifrauda, impotriva spalarii banilor si privind sanctiunilor internationale.

In cazul in care Banca refuza executarea unui ordin de plata sau initierea unei operatiuni de plata trebuie sa notifice Clientul, in cel mai scurt timp posibil, in ceea ce priveste refuzul si, daca este posibil, si motivele refuzului, precum si procedura de remediere a oricaror erori care au condus la refuz, in masura in care refuzul nu se datoreaza neindeplinirii de catre Client a obligatiilor ce-i revind in conditiile legii, inclusiv refuzul de a oferi detalii / clarificari solicitate de bancile intermediare/corespondente.

8.2.20. Clientul trebuie sa tina cont de ora limita de procesare a Bancii pentru fiecare din tranzactiile ordonate prin „Garanti BBVA Online“ si/sau „Garanti BBVA Mobile“ asa cum se mentioneaza la “Termene limita de primire a instructiunilor de plata “ din ”Tarife si comisioane standard Persoane Fizice”.

8.3. Servicii de plata pentru incasari

8.3.1. Pentru a beneficia de Serviciile de Plata pentru Incasari si pentru ca Incasarea sa fie creditata in Contul Clientului, acesta trebuie sa furnizeze Platitorului urmatoarele detalii ale Contului in care urmeaza a fi creditate fondurile:

- valuta si numarul Contului in care se va incasa suma;
- numele detinatorului Contului beneficiar, numarul Contului (sau IBAN) beneficiar si BIC-ul Bancii, in cazul Incasarilor in conturile persoanelor fizice.

8.3.2. Detaliile privind banca corespondenta a Bancii pentru Incasari sunt disponibile la Banca la cerere. Banca nu va fi responsabila sau tinuta raspunzatoare in cazul in care apare vreo pierdere sau intarziere ca urmare a detaliilor inexacte sau incomplete furnizate in cadrul Incasarii, sau in cazul in care Incasarea nu este procesata ca urmare a acestor detalii inexacte sau incomplete.

8.4. Plati recurente

8.4.1. Clientul poate imputernici Banca sa efectueze plati periodice pe seama sa prin transferarea unor sume fixe la date convenite, in alte conturi la sale sau ale altor clienti (deschise la Banca sau la alte banci).

8.4.2. Frecventa platilor va fi convenita intre client si Banca (saptamanal, lunar, trimestrial, semestrial, anual). La data convenita, contul indicat de Client va fi debitat. In cazul in care data convenita nu este o Zi Lucratoare, plata va fi efectuata in Ziua Lucratoare urmatoare.

8.5. Termene Limita, Termen de Executare si Data Valutei

8.5.1. Detaliile privind Termenele Limita pentru ordinul de plata sunt disponibile in documentul „Tarife si comisioane standard persoane fizice”, precum si la Banca.

8.5.2. Banca poate executa un ordin de plata numai in orele in care este deschisa pentru activitate intr-o Zi Lucratoare, cu respectarea Termenelor Limita. Termenele Limita sunt supuse schimbarii periodice si se modifica in special in zilele anterioare Sarbatorilor Bancare si altor Zile Nelucratoare.

8.5.3. Daca Plata Efectuata este intr-o moneda alta decat moneda Contului va fi necesar un schimb valutar care sa asigure soldul necesar efectuarii platii, fapt ce poate intarzia prelucrarea Platii si creste numarul de Zile Lucratoare din Termenul de Executie.

8.5.4. Utilizatorul declara ca a luat la cunostinta si este de acord cu modalitatea de executare/ anulare a platilor introduse prin intermediul serviciului „Garanti BBVA Online” si/sau „Garanti BBVA Mobile” astfel: a) platile intra si interbancare se executa de catre Banca imediat daca data de executare a operatiunii selectata este cea curenta; daca data de executare selectata este una viitoare Clientul poate anula ordinul introdus, utilizand in acest scop serviciul Garanti BBVA Online, cel tarziu cu o zi lucratoare inainte de data executarii; b) platile SWIFT sunt executate in ziua introducerii ordinului de plata, daca au fost introduse pana in ora 17:00. daca data de executare selectata este una viitoare Clientul poate anula ordinul introdus cel tarziu cu o zi lucratoare inainte de data executarii, utilizand in acest scop serviciul Garanti BBVA Online; c) operatiunile de schimb valutar, platile de reincarcare a cartelelor preplatite sau facturi, deschiderea, modificarea sau anularea conturilor de depozit sau de economii, plata datoriei pentru cardul de credit, se executa de Banca imediat, fara a exista posibilitatea de a fi anulate.

8.6. Comisioanele si taxele pentru Servicii de Plata si Moneda Platii

8.6.1. Clientul este de acord sa plateasca Bancii comisioanele si taxele aferente Serviciilor de Plata. Taxele Bancii includ si taxele aplicate de catre banca sa corespondenta cu privire la efectuarea Platilor. Tarifele si comisioanele percepute vor fi cele standard, precizate in documentul „Tarife si comisioane standard persoane fizice”, disponibil si la sediile agentilor Bancii, cu exceptia situatiei in care in care Banca si Clientul au agreeat in scris, in mod separat, alte tarife/comisioane.

8.6.2 Banca poate percepe comisioane si pentru furnizarea unor informatii suplimentare cu privire la orice Plata pe care o efectueaza in conformitate cu ordinul de plata, inasa, in cazul in care eroarea s-a produs din culpa Bancii, informatia suplimentara nu va fi taxata. Exemplele de informatii suplimentare care se comisioneaza includ, dar nu se limiteaza la, confirmarea faptului ca o Plata Efectuata a fost creditata in contul Beneficiarului.

8.6.3 Banca isi rezerva dreptul de modifica comisioanele si taxele pentru Servicii de Plata, sau de a introduce noi taxe in orice moment, cu instiintarea prealabila a Clientului prin notificarea acestuia cu 2 (doua) luni inainte de intrarea in vigoare a modificarilor.

8.6.4 In cazul in care o Plata Internationala efectuata intr-o moneda a SEE, catre o banca beneficiara din SEE, platitorul si beneficiarul platii suporta fiecare pretul perceput de prestatorul sau de servicii de plata. Ca urmare, se va utiliza exclusiv optiunea SHA.

8.6.5. Clientul autorizeaza Banca sa debiteze automat orice Cont al sau, cu exceptia conturilor de depozit la termen – care vor putea fi debitate doar la scadenta acestora – si a conturilor cu afectatiune speciala, cu

contravaloarea oricaror comisioane si taxe aplicabile si suportate de catre Client cu privire la o Plata Efectuata, chiar daca aceasta face ca respectivul Cont sa devina descoperit.

8.6.6. In cazul Platilor Internationale Clientul poate opta, prin alegerea optiunii OUR din Formularul Instructiuni de Plata, sa plateasca toate taxele aferente executarii ordinului de plata respectiv, incluzand taxele Bancii, taxele Bancii Intermediare/Corespondente si taxele Bancii Beneficiare (daca este cazul), indicand aceasta in ordinul de plata. Clientul este de acord ca Banca nu poate sa-l informeze despre detalieria taxelor care vor fi sau ar putea fi aplicate de catre alte banci.

8.6.7 In cazul in care o Plata Internationala nu este executata de catre o Banca Intermediara/ Corespondenta sau Banca Beneficiara, din orice motiv, respectiva Banca Intermediara/ Corespondenta si sau Banca Beneficiara isi poate deduce taxele respective (daca este cazul) din suma Platii care este inapoiata Bancii.

8.6.8. In cazul unei Incasari, Clientul autorizeaza Banca sa isi deduca comisioanele si taxele aplicabile fie din suma platii respective, inainte de a fi creditata in Contul Clientului, fie direct din Contul Clientului.

8.6.9 Pentru efectuarea unei Plati intr-o moneda alta decat moneda Contului, va fi necesar un schimb valutar, supus ratelor de schimb variabile ale Bancii, in vederea asigurarii unui sold suficient pe Cont pentru valoarea platii si a comisioanelor si taxelor pentru Serviciile de Plata.

8.6.10 Cu privire la un ordin de plata pentru efectuarea unei Plati intr-o moneda alta decat moneda Contului, daca Banca nu convine asupra unui curs de schimb cu Clientul, cursul de schimb utilizat va fi Cursul de Schimb de Referinta al Bancii care este valabil la momentul la care ordinul de plata este prelucrat de catre Banca si, nu in mod necesar, Cursul de Schimb de Referinta al Bancii la momentul primirii ordinului de Plata.

9. RASPUNDERE SI DESPAGUBIRE

9.1. Clientul a luat la cunostinta si este de acord ca, in masura permisa de catre lege, Banca nu va fi raspunzatoare pentru vreo pierdere aparuta ca urmare a:

- oricarei neindepliniri, totale sau partiale, a indatoririlor si obligatiilor sale, ocazionate de o catastrofa naturala, incendiu, actiune a guvernului sau a statului, razboi, tulburare civila, insurectie, embargo, intrerupere a serviciilor de telecomunicatii, nefunctionare a oricarui sistem informatic, intrerupere a energiei electrice, conflicte de munca (de orice natura si indiferent daca implica angajatii Bancii sau nu) sau de orice alt motiv sau circumstante (fie similare sau nu ca natura cu oricare dintre cele de mai sus), mai presus de controlul Bancii;
- faptului ca Banca nu actioneaza in conformitate cu vreun ordin de plata, daca nu exista fonduri disponibile suficiente in Contul respectiv pentru a procesa un ordin de plata sau daca ordinul de plata, daca ar fi procesat, ar avea ca urmare depasirea oricaror limite de credit aplicabile;
- oricarei actiuni, intarzieri sau erori, a unei terte parti (inclusiv o alta institutie financiara) incluzand, fara a se limita la, orice refuz al unei Banci Intermediare/ Corespondente sau Banci Beneficiare de a executa sau de a aplica Plata, sau oricarei masuri luate de catre acestea pentru a bloca fondurile corespunzatoare Platii, ca urmare a sanctiunilor financiare sau oricaror alte cerinte legale, de reglementare sau de alt fel, care le sunt aplicabile; si
- faptului ca Banca nu actioneaza sau intarzie sa actioneze in conformitate cu un ordin de plata daca, in opinia Bancii, ordinul de plata, daca ar fi procesat, ar avea ca urmare o incalcare a oricaror cerinte legale, de reglementare sau de alt fel, incluzand, fara a se limita la, cerinte legate de prevenirea spalarii banilor sau prevenirea fraudei, sau o potentiala problema de securitate, sau un dezavantaj sau o dauna materiala pentru Banca.

9.2. Banca poate lua orice masura pe care o considera corespunzatoare pentru indeplinirea oricaror obligatii legate de prevenirea fraudei, spalarii banilor, activitatilor teroriste sau altor infractiuni grave, si furnizarea

de servicii financiare si de alt fel oricarei persoane care ar fi supusa unor sanctiuni sau despre care exista informatii ca ar putea fi implicate in actiuni avand legatura cu spalarea de bani, finantarea terorismului, evaziunea fiscala. Aceste masuri pot cuprinde, fara a se limita la, investigarea si interceptarea Platilor in si din Cont si desfasurarea de investigatii pentru a stabili daca o persoana sau jurisdictie asociata este supusa unor sanctiuni. Aceasta poate avea ca urmare o intarziere sau un refuz de a executa o Plata sau blocarea fondurilor cu privire la o Plata Efectuata sau la o Incasare. Clientul a luat la cunostinta si este de acord ca, in masura permisa de catre lege, Banca nu va fi responsabila sau raspunzatoare pentru vreo pierdere suferita de catre Client sau de catre vreo terta parte care a aparut ca urmare a luarii acestor masuri.

9.3. Inainte de executarea ordinului de plata, Banca poate sa contacteze Clientul pentru a-l confirma si nu va executa vreo asemenea instructiune pana ce nu obtine confirmarea respectiva. Este responsabilitatea Clientului sa fie disponibil pentru asemenea confirmare. Aceasta procedura de confirmare poate avea ca urmare o intarziere sau o neexecutare a ordinul de plata. Clientul recunoaste si convine ca, in masura permisa de catre lege, Banca nu va fi responsabila pentru vreo pierdere suferita de catre Client sau de catre vreo terta parte in asemenea circumstante.

9.4. Clientul convine ca in nicio situatie Banca nu va fi raspunzatoare pentru vreo pierdere directa si/ sau indirecta, inclusiv cea suferita de catre Client ca urmare a unei actiuni initiate de catre o terta parte.

9.5. Clientul este de acord sa despagubeasca Banca pentru toate pierderile suferite sau suportate de catre aceasta si pentru toate pretentiile asupra Bancii, in legatura cu Serviciile de Plata, cu conditia ca Banca nu va avea dreptul de a se baza pe aceasta despagubire cu privire la vreo pierdere sau pretentie care poate fi atribuita exclusiv unei fraude, neindeplinirii voite sau neglijente din partea Bancii.

9.6. In cazul in care Clientul neaga faptul ca a autorizat o operatiune de plata executata, folosirea in sine a unui instrument de plata emis de catre Banca nu este in mod necesar suficienta pentru a dovedi ca operatiunea de plata a fost autorizata de catre Client sau ca acesta a actionat in mod fraudulos ori ca nu a respectat, intentionat sau din neglijenta grava, una ori mai multe dintre obligatiile prevazute in prezentul document.

9.7. Raspunderea Bancii pentru operatiunile de plata neautorizate sau executate incorect

9.7.1. Banca va corecta o operatiune de plata numai in cazul in care clientul semnaleaza Bancii, fara intarziere justificata, dar nu mai tarziu de 13 luni de la data debitarii, faptul ca a constatat o operatiune de plata neautorizata sau executata incorect sau cu intarziere.

9.7.2 In cazul unei operatiuni de plata neautorizate, Banca are si urmatoarele obligatii:

- a) ramburseaza clientului suma aferenta operatiunii de plata neautorizate respective, imediat sau cel tarziu la sfarsitul urmatoarei zile lucratoare, dupa ce a constatat sau a fost notificata cu privire la operatiune, cu exceptia cazului in care are motive rezonabile sa suspecteze ca a fost comisa o fraudă si comunica aceste motive, in scris, autoritatii nationale relevante;
- b) readuce contul de plati debitat, in situatia in care s-ar fi aflat daca operatiunea de plata neautorizata nu s-ar fi efectuat, daca este cazul;
- c) se asigura ca data valutei creditarii pentru contul de plati al Clientului nu este ulterioara datei la care suma a fost debitata.

9.7.2.1. Raspunderea Bancii pentru neexecutarea sau executarea incorecta ori cu intarziere a operatiunilor de plata

9.7.2.2 In cazul in care un ordin de plata este initiat direct de platitor, Banca este raspunzatoare fata de platitor pentru executarea corecta a operatiunii de plata, cu exceptia cazului in care Banca poate dovedi Clientului si, daca este cazul, prestatorului de servicii de plata al beneficiarului platii, ca prestatorul de servicii de plata al beneficiarului platii a primit suma care face obiectul operatiunii de plata, suma operatiunii de plata fiind creditata in contul prestatorului de servicii de plata al beneficiarului platii, cel mai tarziu pana la sfarsitul

urmatoarei zile lucratoare (termenul poate fi prelungit cu o zi lucratoare pentru operatiunile de plata initiale pe suport hartie). In acest din urma caz, prestatorul de servicii de plata al beneficiarului platii este raspunzator fata de beneficiarul platii pentru executarea corecta a operatiunii de plata.

9.7.2.3 Daca Banca este raspunzatoare pentru neexecutarea sau executarea incorecta a operatiunilor de plata, acesta ramburseaza platitorului, fara intarziere nejustificata, suma ce face obiectul operatiunii de plata neexecutate sau incorect executate si, daca este cazul, restabileste contul de platit debitat la starea in care s-ar fi aflat daca operatiunea de plata incorecta nu ar fi avut loc. Data valutei creditarii contului de platit al platitorului nu poate fi ulterioara datei la care suma a fost debitata.

9.7.2.4 Daca prestatorul de servicii de plata al beneficiarului platii este raspunzator fata de beneficiarul platii pentru executarea incorecta a operatiunii de plata, acesta pune imediat la dispozitia beneficiarului platii suma care face obiectul operatiunii de plata si, daca este cazul, crediteaza suma corespunzatoare in contul de platit al acestuia. Data valutei creditarii contului de platit al beneficiarului platii nu poate fi ulterioara datei valutei pe care ar fi avut-o suma ce face obiectul operatiunii de plata, daca aceasta ar fi fost executata corect.

9.7.2.5 In cazul in care o operatiune de plata este executata tarziu, prestatorul de servicii de plata al beneficiarului platii se asigura, la cererea Bancii, care actioneaza pe seama Clientului, ca data valutei creditarii contului de platit al beneficiarului platii este cel tarziu data valutei pe care ar fi avut-o suma ce face obiectul operatiunii de plata, daca aceasta ar fi fost executata corect.

9.7.2.6 Banca depune, la cerere, si fara costuri pentru platitor, eforturi imediate, pentru a identifica si a urmari operatiunea de plata si pentru a-l notifica pe platitor cu privire la rezultate, in cazul unei operatiuni de plata neexecutate sau incorect executate, in care ordinul de plata este initiat de platitor.

9.7.2.7 Banca este raspunzatoare in fata utilizatorilor serviciilor sale de plata pentru toate comisioanele de care este responsabila, inclusiv pentru eventualele dobanzi aplicate utilizatorilor serviciilor sale de plata ca urmare a neexecutarii sau a executarii incorecte, inclusiv cu intarziere, a operatiunii de plata.

9.7.3 Rambursari pentru operatiuni de plata initiale de sau prin intermediul beneficiarului platii

9.7.3.1 Platitorul are dreptul la rambursare din partea Bancii a unei operatiuni de plata autorizate initiale de sau prin intermediul unui beneficiar al platii, care a fost deja executata, daca sunt indeplinite cumulativ urmatoarele conditii:

- a) autorizatia nu specifica, in momentul emiterii acesteia, suma exacta a operatiunii de plata;
- b) suma operatiunii de plata a depasit suma la care s-ar fi putut astepta in mod rezonabil platitorul, luand in calcul profilul cheltuielilor anterioare, conditiile din contractul cadru si circumstantele relevante pentru cazul respectiv.

9.7.3.2 La cererea Bancii, platitorului ii revine sarcina de a dovedi indeplinirea conditiilor anterior mentionate.

9.7.3.3 Rambursarea consta in suma totala a operatiunii de plata executate. Data valutei creditarii pentru contul de platit al platitorului este data la care suma a fost debitata.

9.7.3.4 Pentru a beneficia de dreptul la rambursare prevazut in paragraful anterior, platitorul nu poate invoca motive legate de operatiuni de schimb valutar, daca s-a aplicat cursul de schimb de referinta convenit cu Banca.

9.7.3.5 Clientul nu are dreptul la nicio rambursare in cazul in care:

- a) platitorul si-a exprimat consimtamantul de a executa operatiunea de plata direct catre Banca;
- b) daca este cazul, informatiile privind operatiunile de plata viitoare au fost transmise sau au fost puse la dispozitia platitorului, in forma convenita, cu cel putin 4 saptamani inainte de data scadentei, de catre Banca sau de catre beneficiarul platii.

9.7.3.6. Platitorul poate solicita rambursarea pentru o operatiune de plata autorizata, initiata de sau prin intermediul unui beneficiar al platii, in termen de 8 saptamani de la data la care fondurile au fost debitate.

9.7.3.7 In termen de 10 zile lucratoare de la primirea cererii de rambursare, Banca fie ramburseaza intreaga suma a operatiunii de plata, fie justifica refuzul de a rambursa suma, indicand organismele pe care platitorul le poate sesiza in cazul in care platitorul nu accepta justificarea oferita.

9.7.3.8 Dreptul Bancii de a refuza rambursarea, dupa implinirea termenului de 8 saptamani de la data la care fondurile au fost debitate, nu se aplica in cazul debitarilor directe prevazute la art.1 din Regulamentul (UE) NR. 260/2012.

9.7.4 Raspunderea clientului in cazul utilizarii unui instrument de plata pierdut, furat sau folosit fara drept

9.7.4.1. In cazul in care platitorul nu a actionat in mod fraudulos, acesta nu suporta nicio consecinta financiara care rezulta din utilizarea unui instrument de plata pierdut, furat sau folosit fara drept in oricare din urmatoarele situatii:

- a) pierderea, furtul sau folosirea fara drept a unui instrument de plata nu a putut fi detectata de catre platitor inaintea efectuarii unei plati;
- b) pierderea a fost cauzata de o actiune sau de lipsa unei actiuni din partea unui angajat, agent sau sucursala a unui prestator de servicii de plata sau a unei entitati careia i-au fost externalizate activitati;
- c) dupa notificarea Bancii, fara intarziere nejustificata, de indata ce ia cunostinta de pierderea, furtul, folosirea fara drept a instrumentului de plata sau de orice utilizare neautorizata a acestuia;
- d) in cazul in care Banca nu solicita o autentificare stricta a clientilor;
- e) in cazul in care Banca nu pune la dispozitie mijloacele adecvate care sa permita notificarea in orice moment a unui instrument de plata pierdut, furat sau folosit fara drept.

9.7.4.2. In cazul in care beneficiarul platii sau prestatorul de servicii de plata al beneficiarului platii nu accepta autentificarea stricta a clientilor, acesta ramburseaza prejudiciul financiar cauzat Bancii.

9.7.4.3. Platitorul poate fi obligat, sa suporte consecintele financiare legate de orice operatiune de plata neautorizata care rezulta din utilizarea unui instrument de plata pierdut sau furat sau din folosirea fara drept a ac

estuia, in cazul in care platitorul nu a actionat in mod fraudulos si nici nu si-a incalcat, cu intentie, obligatiile de a utiliza instrumentul de plata in conformitate cu clauzele care reglementeaza emiterea si utilizarea acestuia si/sau de a notifica prestatorul de servicii de plata sau entitatea desemnata de acesta, fara intarziere nejustificata, de indata ce ia cunostinta de pierderea, furtul, folosirea fara drept a instrumentului sau de plata sau de orice alta utilizare neautorizata a acestuia. Aceasta prevedere nu se aplica in situatiile mentionate la lit. a), b) si c), d) si e) din paragraful de mai sus.

9.7.4.4. Platitorul suporta toate pierderile legate de orice operatiune de plata neautorizata daca aceste pierderi rezulta in urma fraudei sau a nerespectarii, intentionate sau din neglijenta grava, a obligatiilor de a utiliza instrumentul de plata in conformitate cu clauzele care reglementeaza emiterea si utilizarea acestuia si/sau de a notifica prestatorul de servicii de plata sau entitatea desemnata de acesta, fara intarziere nejustificata, de indata ce ia cunostinta de pierderea, furtul, folosirea fara drept a instrumentului sau de plata sau de orice alta utilizare neautorizata a acestuia.

9.7.4.5 Evaluarea raspunderii platitorului se face tinand cont, in special, de natura elementelor de securitate personalizate ale instrumentului de plata si de situatiile in care acesta a fost pierdut, furat sau folosit fara drept.

9.7.4.6 In cazul deteriorarii, furtului, pierderii sau distrugerii dispozitivului Ciframatic, sau a dispozitivului mobil prin care se utilizeaza aplicatiile „Garanti BBVA Online” sau „Garanti BBVA Mobile” ori in cazul

utilizării neautorizate a instrumentului de plată utilizatorul va apela, de îndată ce ia cunoștință și fără întârziere nejustificată Serviciul de Relații Clienti, urmând ca Banca să blocheze imediat accesul utilizatorului până la remedierea/clarificarea situației.

9.7.4.7 Până la momentul comunicării de către Client a respectivului eveniment, acesta este responsabil pentru toate obligațiile operațiunilor executate. Răspunderea Clientului este integrală în cazul în care se dovedește că acesta a acționat în mod fraudulos. În cazul producerii evenimentelor menționate mai sus, Clientul va informa Banca și va solicita un nou dispozitiv Ciframatic respectiv a unui nou set de elemente de securitate personalizate, urmând ca acestea să fie preluate din oricare sucursală a Băncii.

9.7.4.8 Clientul se va conforma cel puțin următoarelor cerințe de securitate atunci când accesează „Garanti BBVA Online” sau „Garanti BBVA Mobile”:

- nu trebuie să divulge (inclusiv angajaților Garanti BBVA) elemente de securitate personalizate cum sunt codul unic de identificare, parola, PIN-ul Ciframaticului, informațiile de autentificare afișate prin intermediul opțiunii de Notificări pe telefonul mobil sau oricare alte elemente de securitate transmise de Banca în vederea autentificării în siguranță în „Garanti BBVA Online” și/sau „Garanti BBVA Mobile”, de asemenea să păstreze confidențiale datele personale.
- să nu permită folosirea dispozitivului Ciframatic de către alte persoane;
- codul PIN al Ciframaticului sau parola de autentificare nu trebuie să conțină elemente ușor identificabile de către alte persoane (ex. ziua de naștere sau cifre identice sau consecutive)
- să protejeze dispozitivul de pe care realizează autentificarea în „Garanti BBVA Online” și/sau „Garanti BBVA Mobile” prin utilizarea de programe specifice de securitate anti-virus / anti-malware.
- să nu deschidă atasamente și/sau e-mailuri recepționate din surse necunoscute.
- să verifice la fiecare autentificare dacă imaginea de securitate afișată în interiorul aplicației coincide cu imaginea pe care a selectat-o. De asemenea să verifice dacă înregistrările privind data și ora ultimei accesări sunt în concordanță cu datele ultimei autentificări în aplicație. Dacă există vreo neconcordanță Clientul este obligat să contacteze imediat Serviciul de Relații Clienti.
- să se conformeze atenționărilor și/sau recomandărilor adiționale de securitate transmise de Banca prin mijloace electronice de comunicare (e-mail, SMS, fax, în interiorul aplicațiilor etc.), telefonic sau prin mijloace scrise.
- să nu se autentifice prin dispozitive mobile care utilizează sisteme de operare modificate. Prezența unor modificări ale sistemului de operare poate determina Banca să solicite utilizatorului măsuri suplimentare de securitate atunci când acesta se autentifică în aplicația „Garanti BBVA Mobile” sau în cazul în care riscul de securitate este ridicat poate determina blocarea accesului în aplicația „Garanti BBVA Mobile”.
- să consulte periodic recomandările de securitate afișate pe site-ul Băncii, la secțiunea destinată canalelor digitale; Garanti BBVA Mobile
- Garanti BBVA nu va solicita niciodată Clientului informații personale prin e-mail;

9.7.4.9 Răspunderea pentru îndeplinirea acestor măsuri revine Clientului. De asemenea Clientul are obligația de a anunța Banca, în maxim 24 de ore, cu privire la orice disfuncționalitate sau eroare apărută în utilizarea serviciului „Garanti BBVA Online” și/sau „Garanti BBVA Mobile” prin apelarea Serviciului de Relații Clienti.

9.7.4.10 Clientul poate solicita Băncii blocarea temporară și/sau parțială a unor categorii de tranzacții altele decât cele aferente operațiunilor cu card sau a unor conturi utilizate pentru efectuarea de plăți prin „Garanti BBVA Online” și/sau „Garanti BBVA Mobile”. În acest scop Clientul va completa o cerere scrisă în oricare

agentie Garanti BBVA. Aceeasi procedura se va aplica si in situatia in care Clientul doreste deblocarea acestor categorii de tranzactii sau conturi.

9.7.4.11 Banca are dreptul sa blocheze instrumentul de plata din motive intemeiate in mod obiectiv, legate de securitatea in exploatare si/sau de o suspiciune de utilizare neautorizata sau frauduloasa a acestuia. In aceasta situatie, Banca va contacta in cel mai scurt timp Clientul prin mijloace de comunicare electronica (e-mail, SMS, etc.), telefonic sau prin mijloace scrise. Clientul va fi contactat prin mijloace de comunicare inregistrate in sistemul informatic al Bancii si utilizate de acesta in relatia cu Banca. Prevederile nu se aplica in situatia in care furnizarea unor astfel de informatii nu ar putea fi considerata acceptabila, din motive de securitate, justificate in mod obiectiv sau in cazul in care o astfel de informare este interzisa de alte dispozitii relevante ale dreptului intern sau ale dreptului Uniunii Europene.

9.7.4.12 Banca nu este raspunzatoare pentru nicio paguba sau stricaciune, de orice natura, suferita de Client (cu exceptia cazurilor demonstrate de incalcare, cu rea credinta sau din neglijenta Bancii, a obligatiilor asumate) generata de una sau mai multe dintre cauzele specificate mai jos:

- in cazul in care Clientul este impiedicat sa utilizeze in orice moment serviciul „Garanti BBVA Online” sau „Garanti BBVA Mobile” pentru probleme tehnice, cum ar fi: intreruperea sau suspendarea conexiunii la internet, functionarea incorecta a oricaror componentelor fizice ale Clientului, functionarea incorecta a oricaror facilitati de comunicare furnizate de catre Banca sau catre Client de catre terte persoane sau daca informatiile receptionate de catre Client sunt incorecte, incomplete, intarziate ca rezultat al unei asemenea intreruperi sau defectiuni;
- intreruperea, defectiunea sau intarzierea la sau in legatura cu serviciul „Garanti BBVA Online” sau „Garanti BBVA Mobile”, atunci cand aceste intreruperi, defectiuni sau intarzieri se datoreaza unor evenimente care sunt dincolo de controlul Bancii;
- aceasta este rezultata din incalcarea prezentelor Conditii Generale de Afaceri, dintr-o actiune sau omisiune a Clientului, inclusiv nerespectarea normelor de securitate si confidentialitate;
- ca urmare a unui acces sau a unei utilizari neautorizate/ frauduloase a serviciului de la domiciliul/ sediul sau din culpa Clientului;
- ca urmare a aparitiei unor situatii de forta majora care afecteaza executarea obligatiilor Bancii.

9.7.4.13. De asemenea, Banca este exonerata de raspundere pentru operatiunile ordonate de catre Utilizatorii desemnati de catre Client, considerand ca desemnarea unui Utilizator este responsabilitatea exclusiva a Clientului.

9.7.4.17. Clientul este autorizat sa foloseasca serviciul „Garanti BBVA Online” sau serviciul „Garanti BBVA Mobile” numai personal avand obligatia de a nu permite accesul altor persoane.

9.7.4.18. Clientul va respecta confidentialitatea tuturor informatiilor primite sau transmise in legatura cu utilizarea serviciului „Garanti BBVA Online” si/sau „Garanti BBVA Mobile” si se va asigura ca dispozitivul Ciframatic – nu este folosit de o terta persoana neautorizata; in situatia contrara, Clientul intelege sa-si asume responsabilitatea pentru toate operatiunile astfel executate. Clientul este responsabil, pentru sine de pastrarea confidentialitatii codurilor de identificare, a parolei utilizate, a PIN-ului dispozitivului Ciframatic precum si a oricaror alte elemente de securitate personalizate furnizate de Banca pentru indeplinirea procedurii de autentificare stricta in aplicatii.

10. CONSIMTAMANT

10.1 O operatiune de plata este considerata autorizata daca anterior Clientul si-a exprimat consimtamantul pentru executarea operatiunii de plata.

10.2 Clientul si Banca sunt de acord ca operatiunea de plata se considera autorizata daca Clientul si-a exprimat consimtamantul astfel:

- In cazul operatiunilor efectuate la ghiseu - prin semnarea documentului de plata/de incasare;
In cazul operatiunilor care pot fi efectuate prin Serviciului de Relatii Clienti - prin furnizarea datelor personale de identificare (nume, data nasterii, locul nasterii, numar de telefon, CNP) si a parolei prestabilite; In cazul operatiunilor efectuate prin intermediul serviciului „Garanti BBVA Online”, prin introducerea in ecranul de validare a platii, a codului dinamic generat de dispozitivul Ciframatic asociat detaliilor acesteia, sau prin confirmarea datelor de sesiune transmise in aplicatia „Garanti BBVA Mobile”. Daca Clientul nu are instalata aplicatia „Garanti BBVA Mobile” atunci va putea autoriza plata utilizand codul generat de Ciframatic sau codul receptionat prin SMS la numarul de telefon inregistrat in sistemul Bancii; La introducerea de cinci ori gresita a codului PIN pe tastatura Ciframaticului , dispozitivul se va bloca. Pentru deblocarea dispozitivului Ciframatic Clientul se va prezenta in oricare agentie Garanti BBVA in vederea completarii unei cereri . La introducerea de trei ori gresita a codului de acces generat de Ciframatic pe site-ul de autentificare al bancii aplicatia „Garanti BBVA Online” sau „Garanti BBVA Mobile” se blocheaza. Pentru deblocare, Clientul se va prezenta in oricare agentie Garanti BBVA, in vederea completarii unei cereri. Clientul poate reseta parola de autentificare a serviciului „Garanti BBVA Online” sau „Garanti BBVA Mobile” prin contactarea Serviciului de Relatii Clienti sau prin completarea unei cereri in oricare agentie a Garanti BBVA);
- In cazul operatiunilor efectuate prin „Garanti BBVA Mobile”, doar la prima autentificare va fi necesara utilizarea Ciframaticului, ulterior consimtamantul va fi exprimat prin introducerea parolei in ecranul de autentificare al aplicatiei”, daca dispozitivul utilizat pentru acces nu prezinta riscuri de securitate care necesita si introducerea codului generat de Ciframatic.
- In cazul tranzactiilor efectuate cu cardurile debit – prin semnarea de catre Client/ Utilizator pe documentul indicat de Acceptant si/ sau, dupa caz, introducerea PIN-ului, a parolei 3D Secure sau a oricaror coduri personale de identificare (nume prenume client, nr de card, data de expirare, CVC), in cazul tranzactiilor in care cardul nu este prezent;
- In cazul operatiunilor efectuate prin ATM, prin introducerea cardului si tastarea codului PIN.

10.3. In absenta consimtamantului manifestat in una din formele descrise mai sus, operatiunea de plata este considerata ca fiind neautorizata.

10.1.1. Conditile de retragere a Consimtamantului/ Revocarea Consimtamantului

10.1.2. Cand ordinul de plata este acceptat de catre Banca spre executare, acel ordin de plata devine irevocabil, cu exceptia debitarii directe (Direct debit si Standing Order), si/ sau a ordinelor de plata cu data de executare ulterioara, care pot fi revocate de catre Client in baza acordului Beneficiarului, cel tarziu la sfarsitul Zilei Lucratoare care precede ziua stabilita pentru plata. In aceasta situatie, Banca nu va fi raspunzatoare pentru incapacitatea sau nereusita de a indeplini o asemenea solicitare, iar Clientul va suporta orice taxe/ comisioane ale Bancii Intermediare/ Corespondente si orice alte taxe care ar putea aparea in legatura cu asemenea solicitare inclusiv pierderi rezultate din schimbul valutar.

10.1.3. Clientul isi poate retrage consimtamantul in orice moment, dar nu mai tarziu de momentul primirii acestuia de catre Banca, cand devine irevocabil.

10.1.4 Consimtamantul exprimat pentru executarea mai multor operatiuni de plata poate fi retras, urmand ca orice operatiune de plata viitoare sa fie considerata neautorizata.

10.1.5 In cazul in care operatiunea de plata este initiata de sau prin intermediul Beneficiarului platii, Clientul nu poate revoca ordinul de plata dupa transmiterea acestuia sau dupa exprimarea consimtamantului sau de executare a operatiunii de plata catre Beneficiarul platii, cu exceptia unei debitarii directe si fara a aduce atingere drepturilor de rambursare, cand revocarea se poate face cel tarziu la sfarsitul zilei lucratoare care preceda ziua convenita pentru debitarea fondurilor.

11. OPERATIUNI EFECTUATE DE BANCA PE CONTUL CLIENTULUI FARA ACCEPTUL ACESTUIA

11.1 Banca va putea efectua fara acordul prealabil al Clientului orice operatiuni in conturile acestuia, cu exceptia conturilor de depozit la termen – care vor putea fi debitate doar la scadenta – si a conturilor cu afectatiune speciala, in vederea stingerii obligatiilor Clientului, in urmatoarele cazuri: a) depasire neautorizata de sold; b) existenta unor datorii scadente ale Clientului, decurgand din contracte de credit incheiate intre Client si Banca, indiferent de natura acestora; c) existenta oricaror sume (precum, dar fara a se limita la, comisioane, taxe, onorarii, cheltuieli de orice fel) datorate de Client Bancii, decurgand din contracte incheiate intre Banca si Client; d) existenta unor comisioane/ speze datorate Bancii sau bancilor corespondente in cazul platilor valutare ordonate de client si/ sau efectuate in numele acestuia; e) la cererea organelor in drept, plata sumelor ce se cuvin bugetului statului, a celor cu destinatie stabilita prin: legi, decrete, hotarari guvernamentale sau alte reglementari legale, precum si a celor stabilite prin hotarari judecatoresti sau arbitrale devenite executorii sau a oricarui alt titlu executoriu. **Banca poate suspenda, la cererea institutiilor abilitate, efectuarea unor operatiuni si poate storna orice sume pentru stabilirea realitatii contului.**

11.2. De asemenea, Banca va putea efectua fara acordul prealabil al Clientului , orice operatiuni in conturile acestuia, cu exceptia conturilor de depozit la termen – care vor putea fi debitate doar la scadenta – si a conturilor cu afectatiune speciala, si in urmatoarele cazuri:

- stornarea unor plati/Incasari, in cazul fraudelor sau al erorilor, semnalate/confirmate inclusiv prin mesaje primite de Banca prin canal bancar securizat de la alte banci, in legatura cu anumite sume de bani cu care a(u) fost creditat(e)/debitate contu(ri)l(e);
- alte situatii prevazute de lege.

11.3. In cazul in care Clientul dispune de fonduri in conturi in alte valute decat in cea a sumelor scadente si datorate Bancii, Banca este autorizata sa efectueze schimburile valutare necesare obtinerii fondurilor in valuta sumelor scadente si datorate, utilizand cursurile de schimb folosite de catre Banca.

12. COMISIOANE, ALTELE DECAT CELE AFERENTE SERVICIILOR DE PLATI

12.1 Pentru operatiunile efectuate in numele si in conturile Clientului, Banca va percepe comisioane. Daca nu exista un acord special intre Banca si Client privind spezele si comisioanele, Banca va percepe spezele si comisioanele standard, valabile la momentul efectuarii operatiunii si care sunt prevazute in Tariful de taxe si comisioane.

12.2 Anumite tranzactii care implica participarea altor banci pot genera costuri suplimentare, care vor fi suportate separat de catre Client.

12.3 Banca poate aplica tarife mai mici in cadrul campaniilor promotionale, urmand ca dupa incetarea acestor campanii sa se revina la Tarife si comisioane standard Persoane Fizice.

12.4 Banca poate modifica nivelul spezelor si al comisioanelor. Modificarile se vor notifica de catre Banca prin afisare in unitatile teritoriale ale Bancii sau pe site-ul Bancii sau prin orice alt mijloc (e-mail, extras de cont etc). Clientii persoane fizice vor fi notificati cu cel putin 2 luni inainte de intrarea acestora in vigoare, printr-o notificare scrisa si/sau prin mijloace de comunicare electronica (e-mail, SMS, etc). In toate cazurile, modificarile se vor efectua cu respectarea prevederilor legale. In situatia in care nu este de acord cu modificarile, orice Client are dreptul sa denunte unilateral prezentul contract.

13. DOBANZI

13.1. Clientul va datora si plati dobanzi penalizatoare pentru orice sold debitor al unui cont curent, in lipsa de prevedere contrara. Aceste dobanzi se vor calcula pentru toata perioada in care contul este debitor, pana la rambursarea integrala a sumei astfel datorate.

14. EXTRASUL DE CONT

14.1. Extrasele de cont, inclusiv cele aferente tranzactiilor cu cardul de debit, sunt puse la dispozitia Clientului, lunar, gratuit, la sediul Bancii si oricand prin intermediul aplicatiilor „Garanti BBVA Online”/ „Garanti BBVA Mobile”, si vor cuprinde detaliile tranzactiilor precum si valoarea comisioanelor si a dobanzilor datorate.

14.2. Clientul poate genera oricand extrasul de cont aferent operatiunilor efectuate (pentru care se pot emite extrase de cont) fara costuri. Extrasul de cont poate fi transmis pe adresa de e-mail comunicata in relatia cu Banca sau pe o noua adresa setata de Client prin intermediul serviciului „Garanti BBVA Online”;

14.3. Extrasul de cont al platii contine informatii referitoare la numarul ordinului de plata (referinta), suma platii, rata de schimb (in cazul operatiunilor schimb valutar), data procesarii. In privinta comisionului aferent platii, Clientul va avea la dispozitie un extras de cont distinct.

14.4. In cazul cardurilor de debit, in situatia unei solicitari exprese din partea Clientului, Banca are obligatia de a-i pune la dispozitie informatiile privind tranzactiile efectuate prin intermediul Cardului/ Cardurilor Suplimentare la domiciliul acestuia si/ sau la sediile Bancii si/ sau prin orice alte mijloace de telecomunicare electronica, in termen de 72 de ore de la data solicitarii.

14.5. La primirea extrasului, Clientul are obligatia de a verifica si de a anunta Banca, in termen de 10 zile lucratoare, cu privire la orice erori sesizate. In cazul in care, contul Clientului a fost creditat cu sume necuvenite, acesta are obligatia sa restituie respectivele sume in maxim 10 zile de la primirea extrasului de cont sau de la primirea unei notificari in acest sens din partea Bancii.

14.6. Daca in termen de 13 luni calendaristice de la data efectuarii operatiunii in cont, Clientul/ Detinatorul sau Imputernicitii acestuia nu comunica in scris Bancii eventualele erori sau omisiuni constatate privind operatiunile efectuate, soldul si operatiunile din extrasul de cont al contului curent se considera acceptate implicit.

14.7. Daca eroarea s-a produs din vina Bancii, aceasta va putea storna suma fara acordul Clientului.

14.8. Banca nu va raspunde pentru neintelegeri/ erori/ pierderi aparute in cazul comunicarii cu Clientul prin telefon, fax, sau posta.

14.9. In cazul in care, dupa verificarea extrasului de cont, Clientul/ Utilizatorul constata tranzactii cu card considerate a nu fi fost ordonate, sau discrepante intre chitantele tranzactiilor si extrasul de cont, acesta le va notifica in scris Bancii in termen de 30 de zile de la data emiterii extrasului, dar nu mai tarziu de 13 (treisprezece) luni de la data tranzactiei, cu conditia unei intarzieri justificate. Astfel, Clientul/Utilizatorul va utiliza formularul pus la dispozitie de catre Banca, va transmite Bancii o contestatie scrisa, precum si orice alte informatii/ documente suplimentare care sustin contestatia.

14.10. Daca tranzactiile contestate au fost efectuate cu un card suplimentar, contestatia trebuie sa fie semnata si de Utilizator.

14.11. Banca va analiza contestatia si va informa Clientul asupra stadiului si/ sau modului de rezolvare a contestatiei in 15 zile lucratoare si in conformitate cu prevederile legale in vigoare. In cazul in care raspunsul nu poate fi dat in termen de 15 zile lucratoare din motive independente de vointa Bancii, Banca va transmite Clientului un raspuns provizoriu care sa indice motivele intarzierii si termenul maxim de solutionare a contestatiei. In orice caz, termenul pentru primirea raspunsului final nu depaseste 35 de zile lucratoare.

14.12. Banca poate solicita orice documente justificative cu privire la operatiunile cu cardul, ordonate de Client (in ceea ce priveste contestatiile tranzactiilor cu cardul), atunci cand considera necesar. In caz contrar, Garanti Bank SA nu poate fi raspunzatoare pentru nesolutionarea sau solutionarea cu intarziere a contestatiei depuse de Client.

14.13 La solutionarea contestatiei se vor aplica procedurile si termenele specifice ale organizatiei internationale de carduri.

14.14 Daca ulterior restituirii sumei/lor contestate se stabileste ca sumele tranzactiilor sunt in responsabilitatea Clientului, acestea vor fi debitate de pe cardul/din contul Clientului. In cazul în care contestatia formulata de Client/Utilizator este nejustificata/neintemeiată se va percepe comisionul de refuz la plată nejustificat conform Listei de Tarife și Comisioane.

14.15 In cazul in care contestatia clientului este considerata a fi nejustificata, Clientul se poate adresa autoritatilor competente.

15. DREPTUL BANCII DE A SUSPENDA EXECUTAREA OBLIGATIILOR SALE

15.1 Banca poate suspenda executarea obligatiilor sale, notificand in acest sens Clientul, in scris, in situatia neachitarii la termen a obligatiilor de plata de catre Client fata de Banca, in situatia in care se constata efectuarea de tranzactii frauduloase sau daca Banca gaseste necesar acest lucru pentru siguranta Clientului; Banca isi rezerva dreptul de a restrictiona accesul la cont si poate suspenda utilizarea instrumentului de plata electronica din momentul in care pe contul Clientului deschis la Banca sunt dispuse indisponibilizari, potrivit prevederilor legale in vigoare. Suspendarea va dura pana la momentul incetarii cauzei care a declansat-o, cu notificarea Clientului in acest sens.

16. INCETAREA RELATIEI CONTRACTUALE. DECADEREA DIN DREPTURI ORI DIN BENEFICIUL TERMENULUI

16.1 Relatia contractuala cu privire la produsul/produsele si serviciile acordate in baza prezentului contract poate inceta in conditiile de mai jos:

- prin acordul partilor;
- la initiativa Clientului: acesta notifica in scris Bancii, cu cel putin 30 de zile in prealabil, intentia sa de incetare a contractului si depune la Banca toate cardurile eliberate (in cazul in care contractului de card de debit), cu exceptia cazurilor in care acestea nu mai sunt in posesia sa (au fost declarate furate, pierdute, au fost retinute la cererea bancii) sau, in cazul renuntarii la serviciul de „Garanti BBVA Online” , dispozitivul „Ciframatic”; la data primirii/ inregistrarii notificarii de incetare a contractului de card de debit, Banca blocheaza toate cardurile eliberate, iar in cazul „Garanti BBVA Online” si „Garanti BBVA Mobile”, blocheaza accesul.
- la initiativa Bancii: a) Banca notifica in scris Clientului incetarea contractului cu un preaviz de 2 (doua) luni inainte de incetare, prin e-mail la adresa de mail comunicata in relatia cu Banca si /sau prin scrisoare recomandata la ultima adresa comunicata de Client Bancii si, in cazul incetarii contractului de card de debit, blocheaza toate cardurile eliberate, iar in cazul incetarii contractului de internet banking sau de mobile banking, blocheaza serviciile in cauza. b) Banca poate decide inchiderea unui cont daca nu s-a inregistrat nicio miscare pe cont timp de 6 (sase) luni, notificand in acest sens pe titularul contului curent prin scrisoare recomandata la ultima adresa comunicata de acesta Bancii sau prin orice alta modalitate convenita cu Clientul (email), acordand acestuia un termen de preaviz de 15 zile de la data notificarii.

16.2. Banca poate decide in orice moment declararea scadentei anticipate a obligatiilor Clientului, incetarea oricaror relatii cu Clientul, rezilierea oricarui contract incheiat cu Banca si/ sau inchiderea conturilor acestuia, putand solicita acestuia transferul sau retragerea disponibilitatilor, in oricare dintre urmatoarele situatii, acestea reprezentand incalcare importante ale obligatiilor Clientului, din perspectiva Bancii:

- furnizarea de informatii incorecte, incomplete, false;

- in situatia in care dupa deschiderea conturilor Banca are suspiciuni privind utilizarea acestora in mod ilegal sau pentru activitati infractiionale (ex. operatiuni de spalare a banilor sau de finantare a terorismului, etc.) incluzand, fara limitare, situatiile in care pe rolul organelor judiciare penale sau al instantelor de judecata exista dosare penale in legatura cu aceste fapte;
- Banca identifica un risc reputational ca urmare a continuarii relatiei contractuale cu Clientul;
- Clientul a incalcat in mod grav si repetat obligatiile asumate fata de Banca in baza prezentului contract;
- retragerea oricarui dintre autorizarile acordate de Client Bancii prin prezentul contract sau
- neactualizarea datelor personale in termen de 30 zile de la modificarea lor sau in 30 zile de la notificarea primita din partea Bancii.

16.3. In oricare dintre situatiile prevazute mai sus, Banca poate notifica in scris Clientul despre declararea scadentei anticipate a obligatiilor Clientului si incetarea raporturilor contractuale, dupa care vor considera reziliate toate contractele incheiate intre Banca si Client, fara interventia vreunei instante judecatoresti. Prin exceptie, nu se vor inchide conturi care sunt insotite de depozite si/ sau angajamente fata de Banca. Acolo unde exista prevederi speciale in alte contracte semnate de catre Client cu Banca, se vor aplica acele conditii speciale, referitoare la situatiile in care Banca poate inceta/ rezilia respectivele contracte.

16.4. La inchiderea conturilor in oricare din cazurile prevazute mai sus, Banca poate inceta cu efect imediat, fara notificare prealabila, contractele privind produsele atasate contului curent („Garanti BBVA Online”, „Garanti BBVA Mobile”, card de debit). De asemenea, Clientul trebuie sa predea Bancii documentele primite de la aceasta (cecuri, alte documente de plata etc.).

16.5. In cazul in care disponibilul existent in conturi este compus din fractiuni de moneda care nu pot fi retrase sau transferate de catre Client in unitatile monetare existente, Banca va avea dreptul de a debita contul cu aceasta valoare, si apoi va putea proceda la inchiderea conturilor.

16.6. Dreptul la actiunea in restituirea soldului creditor rezultat la inchiderea contului curent se prescrie in termen de 5 ani de la data inchiderii contului curent.

16.7. In cazul in care contul curent a fost inchis din initiativa Bancii, termenul de prescriptie se calculeaza de la data la care Clientul a fost notificat.

16.8. Incetarea in orice mod a furnizarii produsului/produselor nu afecteaza dreptul Bancii de a recupera integral sumele datorate de catre Client, precum si cele datorate ca urmare a tranzactiilor efectuate prin instrumentele de plata electronica, anterior datei incetarii furnizarii produsului.

17. CORESPONDENTA

17.1. Corespondenta adresata Clientului de catre Banca se va efectua prin notificari transmise pe suport durabil, respectiv prin extrasul de cont/prin email/prin trimiteri postale, si se va considera fiind corect adresata si primita de catre Client, daca aceasta a fost comunicata/expediata la ultima adresa comunicata de catre Client Bancii. Transmiterea corespondentei va fi considerata primita daca Banca posedea un document de expediere confirmat de catre oficiile postale sau de catre o societate cu activitati de curierat sau mandat postal. De asemenea, corespondenta poate fi adresata Clientului si prin alte mijloace de comunicare, de exemplu, dar fara a se limita la, mijloace de comunicare electronica (e-mail, SMS,etc.).

18. DISPOZITII PRIVIND SERVICIILE DE INITIERE A PLATII, DE INFORMARE CU PRIVIRE LA SITUATIA CONTURILOR SI CONSULTARE DISPONIBILITATE SOLD PRIN INTERMEDIUL INTERFETEI DEDICATE

18.1. Serviciul de initiere a platii

Prin intermediul interfetei dedicate si a unui PSIP, Clientul poate sa initieze ordine de plata dintr-un Cont de plati deschis de acesta la Banca, daca acest cont este accesibil prin „Garanti BBVA Online” si „Garanti BBVA Mobile”.

Pentru fiecare plata initiata prin interfata dedicata este necesar consimtamantul Clientului, acordat in conditii de autentificare stricta, utilizand aceleasi metode de validare a platilor, disponibile prin „Garanti BBVA Online” si/sau „Garanti BBVA Mobile”. Procesul de acordare a consimtamantului pentru cele doua servicii este mentionat la art. 10.

Dupa efectuarea ordinelor de plata, Clientul nu poate revoca consimtamantul pentru ordinul de plata initiat prin intermediul prestatorului de servicii de initiere a platii, cu exceptia platilor recurente sau a celor introduse cu data de procesare viitoare.

18.2. Serviciul de informare cu privire la Conturi

Prin intermediul interfetei dedicate si a unui PSIPC, Clientul poate sa solicite Bancii informatii despre Contul de plati deschis de acesta la Banca respectiv detalii cont, sold si istoricul tranzactiilor efectuate.

Pentru obtinerea informatiilor prin intermediul interfetei dedicate si a Prestatorului de servicii de informare cu privire la conturi, Clientul va folosi aceleasi metode de autentificare stricta utilizate pentru accesul in „Garanti BBVA Online” si/sau „Garanti BBVA Mobile”.

Pentru a beneficia de aceste informatii contul selectat trebuie sa fie accesibil online respectiv sa poata fi vizualizat inclusiv prin intermediul serviciilor „Garanti BBVA Online” si „Garanti BBVA Mobile”.

Pentru solicitarile de informare cu privire la conturi, este necesar consimtamantul Clientului, acordat in conditii de autentificare stricta, disponibile prin „Garanti BBVA Online” si/sau „Garanti BBVA Mobile”. Procesul de acordare a consimtamantului pentru cele doua servicii este mentionat la art. 10.

18.3. Serviciul de confirmare disponibilitate fonduri

La cererea unui Prestator de servicii de plata care emite instrumente de plata bazate pe card, Banca va confirma imediat prestatorului, prin interfata dedicata, daca o suma necesara pentru executarea unei operatiuni de plata bazata pe utilizarea card este disponibila in Contul de plati accesibil online.

Pentru a activa serviciul de confirmare disponibilitate fonduri si pentru a permite transmiterea informatiilor aferente prin interfata dedicata, Clientul isi va exprima consimtamantul prin completarea unei cereri scrise in oricare agentie a bancii.

Prin acordarea consimtamantului, Prestatorului de servicii de plata care emite instrumente de plata bazate pe card i se va permite sa verifice disponibilitatea oricarei sume din Contul de plati accesibil online pentru care a fost acordat consimtamantul.

Banca va raspunde Prestatorului de servicii de plata care emite instrumente de plata bazate pe card cu "Da" sau "Nu" la fiecare cerere de verificare a disponibilitatii soldului.

Banca poate refuza accesul la Contul de plati accesibil online din motive justificate in mod obiectiv, legate de accesarea neautorizata sau frauduloasa a acestuia de catre un PSP inclusiv de initierea neautorizata sau frauduloasa a unei Operatiuni de plata. In aceste cazuri, Banca informeaza PSP, daca este posibil, inainte de refuzarea accesului si cel mai tarziu imediat dupa aceasta, prin interfata dedicata Informarea contine motivele de refuz, cu exceptia cazului in care furnizarea unor astfel de informatii ar compromite motivele de siguranta justificate in mod obiectiv sau este interzisa de lege. Banca permite accesul la Contul de plati odata ce motivele de refuz inceteaza sa mai existe.

19. RECLAMATII/ LITIGII

19.1 Orice reclamatie scrisa a Clientului cu privire la calitatea produselor sau serviciilor prestate de Banca este procesata intr-un termen de 30 de zile/15 zile in cazul reclamatii privind serviciile de plata, iar Clientul va fi informat cu privire la masura luata, prin orice mijloc de comunicare agreeat conform prezentelor Conditii Generale de Afaceri si/sau conform contractelor specifice. In cazul in care Clientul nu este multumit de modul de solutionare a reclamatiei, se poate adresa Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor (www.anpc.ro).

19.2. Orice disputa care decurge din sau care are legatura cu prezentul contract se va solutiona pe cale amiabila, iar daca aceasta cale se dovedeste insuficienta disputa se va deferi spre solutionare conform legislatiei in vigoare sau instantelor judecatoresti competente. In vederea solutionarii pe cale amiabila a eventualelor diferende si fara a se aduce atingere dreptului Clientilor, persoane fizice, de a initia actiuni in

justitie impotriva Bancii, ori dreptului acestora de a sesiza Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor (cu sediul in B-dul. Aviatorilor 72, sector 1, Bucuresti, e-mail: office@anpc.ro, www.anpc.ro), Clientii persoane fizice pot apela la mecanismul de solutionare alternativa a litigiilor prevazut de OG 38/2015 cu modificarile si completarile ulterioare, adresandu-se Centrului de Solutionare Alternativa a Litigiilor din Domeniul Bancar (CSALB), cu sediul in Bucuresti, str. Sevastopol nr.24, sector 1, numar telefon (021)9414, site web www.csalb.ro, centru abilitat sa organizeze si sa administreze solutionarea, prin mijloace alternative, a litigiilor din domeniul financiar – bancar dintre consumatori si institutii de credit, sau la mediere, ca mecanism extrajudiciar de solutionare a litigiilor, conform Legii nr. 192/2006 privind medierea si organizarea profesiei de mediator, cu modificarile ulterioare. Clientul poate apela la mediere atat inaintea declansarii unui litigiu la instanta competenta, cat si in cursul derularii unui astfel de proces, in conditiile legii, prin contactarea unui mediator autorizat cuprins in Tabloul Mediatorilor Autorizati, disponibil pe pagina de internet a Consiliului de Mediere (www.cmediere.ro) si pe cea a Ministerului Justitiei(www.just.ro).

20. DISPOZITII FINALE

20.1. Clientul va fi de drept in intarziere prin neexecutarea la scadenta a oricarora din obligatiile sale rezultand din prezentele CONDITII GENERALE DE AFACERI, ori din alte contracte incheiate cu Banca.

20.2. In orice moment Clientul poate solicita, in mod gratuit, o copie pe suport durabil a prezentului contract.

20.3. Prezentele CONDITII GENERALE DE AFACERI se aplica de la data solicitarii deschiderii conturilor Clientului sau de la data solicitarii prestarii unui serviciu si continua sa fie aplicabile pe tot parcursul derularii raporturilor contractuale intre Banca si Client.

20.4. Banca poate modifica prezentele CONDITII GENERALE DE AFACERI. Clientii vor fi notificati de catre Banca referitor la modificarile efectuate, cu cel putin 2 (doua) luni inainte de intrarea acestora in vigoare, printr-o notificare scrisa, ce poate fi transmisa si prin extrasul de cont si/sau prin mijloace de comunicare electronica (e-mail, SMS, fax, etc.).

20.5. In toate cazurile, modificarile se vor efectua cu respectarea prevederilor legale. In situatia in care Clientul nu se prezinta la sediul Bancii sau nu transmite in scris o notificare cu privire la propunerile de modificare pana la data propusa pentru aplicarea acestora, se considera ca a acceptat intocmai noile prevederi. In situatia in care nu este de acord cu modificarile, Clientul are dreptul sa denunte unilateral prezentul contract, fara nici un cost suplimentar, cu exceptia situatiilor in care inregistreaza debite, caz in care Clientul are obligatia de a le achita integral, sau in cazul in care conturile sale sunt indisponibilizate.

20.6. Termenul de 2 (doua) luni nu se aplica modificarilor contractuale impuse prin aplicarea unor noi prevederi legale, modificari care se aplica la data intrarii in vigoare a prevederilor legale anterior mentionate.

20.7. Banca are dreptul de a transfera prezentele CONDITII GENERALE DE AFACERI catre alta entitate, in conditiile legii. Banca va putea cesiona oricare si toate drepturile si obligatiile sale decurgand din prezentele CONDITII GENERALE DE AFACERI catre alte entitati din grup, catre societati de recuperare a creantelor ori catre entitati avand acelasi obiect de activitate, Clientul urmand sa fie notificat in acest sens potrivit prevederilor legale. Clientul accepta in mod expres si anticipat aceasta cesiune.

20.8. Clientul nu isi poate cesiona drepturile si/sau obligatiile fata de Banca.

20.9. Clientul/ Utilizatorul declara in mod expres ca isi exprima consimtamantul in mod liber, neviciat si in deplina cunostinta de cauza privind natura, obiectul, prevederile, efectele prezentului contract si identitatea Bancii si ca isi asuma riscul cu privire la eroarea sa asupra acestora.

20.10. Prezentele CONDITII GENERALE DE AFACERI sunt guvernate si interpretate in conformitate cu legislatia din Romania, iar pentru solutionarea oricaror litigii sau dispute care pot aparea, partile se vor adresa instantelor judecatoresti competente din Romania.

20.11. In cazul in care vreuna din prevederile CONDITIILOR GENERALE DE AFACERI devine la un moment dat ilegala, invalida sau neexecutabila conform legii aplicabile, celelalte prevederi ale prezentelor CONDITII GENERALE DE AFACERI raman in vigoare.

20.12. Clientul declara ca isi asuma si accepta toate riscurile ce pot interveni pe parcursul derularii Contractului datorate unei schimbari exceptionale a imprejurarilor initiale avute in vedere la data incheierii acestuia (inclusiv cele care pot rezulta din inceperea urmaririi silite), schimbari care pot determina o executare excesiv de oneroasa a acestui contract.

20.13. Avand in vedere ca Romania a semnat un Acord Interguvernamental (IGA) la 01.07.2014, Garanti Bank SA este considerata, incepand cu aceasta data, Institutie Raportoare Model 1 in cadrul FATCA. Pe cale de consecinta, Garanti Bank SA are obligatia de a solicita anumite informatii, in scopul de a identifica daca clientii trebuie raportati in scopuri FATCA. Suplimentar, Romania este afiliata la Standardul de Raportare Comun (CRS) si, prin urmare, se vor solicita informatii suplimentare clientilor, incepand cu 01.01.2016. Pentru a ne alinia la ambele legislatii, Garanti Bank SA va solicita astfel de informatii si probabil, va solicita si informatii suplimentare, in cursul procesului de integrare sau in viitor. In aceasta privinta, clientii trebuie sa aiba in vedere ca aceste informatii sunt necesare a se furniza in limitele de timp stabilite de Garanti Bank SA.