

CONDITII GENERALE DE AFACERI VERSIUNEA NR. 26/ APRILIE 2024**PREVEDERI GENERALE**

Prezentele Conditii Generale de Afaceri ("CGA") constituie, impreuna cu reglementarile Bancii Nationale a Romaniei, uzantele si practicile bancare interne si internationale, cadrul juridic general de desfasurare a relatiilor dintre Garanti Bank S.A. ("Banca") si clientii sai persoane fizice din România sau din străinătate ("Clientii").

CGA reprezinta reguli contractuale comune aplicabile intre Banca si fiecare dintre Clientii sai si completeaza automat orice contract specific (incheiat inainte sau dupa data acestor CGA) in baza caruia vor fi puse la dispozitia Clientului orice servicii/produse bancare, indiferent daca aceste contracte fac sau nu trimitere in mod expres la CGA. In cazul in care un anumit produs/serviciu bancar este guvernat de prevederi care deroga de la prezentele CGA, prevederile in cauza vor prevala cu privire la acel produs/serviciu bancar.

CGA pot fi puse la dispozitie Clientilor, la cerere, pe suport hârtie în unitățile Băncii sau prin e-mail și pot fi consultate în orice moment pe website-ul Băncii www.garantibbva.ro.

DEFINITII - Oriunde in cuprinsul acestui document termenii mentionati mai jos au urmatorul inteles:

Acceptanti - orice comerciant, unitate bancara sau ATM care permite efectuarea Tranzactiilor cu Cardul, indiferent daca tranzactiile sunt efectuate in mediul fizic sau online;

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 in sistemul SWIFT;

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

ATM - terminal automat de plata care funcționează fara asistenta personalului Bancii sau Acceptantului;

Autoritatea de Supraveghere a Bancii - Banca Nationala a Romaniei ("BNR") cu sediul central in 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 in baza utilizarii corespunzatoare a elementelor de securitate personalizate;

Autentificare stricta - procedura care permite Bancii sa verifice identitatea Clientului si consimtamantul prin utilizarea de catre Client a cel putin doua elemente distincte de securitate incluse in categoria cunostintelor (ceva ce doar Clientul cunoaste) si posesiei (ceva ce doar Clientul posedea) si inerentei (ceva ce reprezinta Clientul). Aceste elemente de securitate sunt independente, astfel incat compromiterea unui element nu conduce la compromiterea fiabilitatii celorlalte elemente si sunt concepute astfel incat sa protejeze confidentialitatea datelor de autentificare.

Banca - Garanti Bank S.A., cu sediul in Bucuresti, Sos. Fabrica de Glucoza nr. 5, Novo Park 3, Business Center, Cladirea F, et. 5 si 6, sector 2, cu numar de ordine in Registrul Comertului J40/4429/2009, EUID ROONRC. J40/4429/2009, avand cod unic de inregistrare 25394008, atribut fiscal RO, inscrisa in Registrul ASF cu nr. PJR01INCR/400019/28.03.2019, inregistrata in registrul institutiilor de credit cu nr. RB-PJR-40-066/2009, [cod LEI 549300UZRCTIM0HREY46, GIIN 41W7SM.00001.ME.642];

Banca Beneficiara - banca identificata in 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/Corespondenta - banca, alta decat Banca sau Banca Beneficiara, care este implicata in executarea unei Instructiuni de Plata;

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;

Biometrie - măsură de securitate care utilizează caracteristici fizice umane, cum ar fi amprenta și fața, pentru a autentifica utilizatorul;

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

Card - instrument de plata emis de Banca prin intermediul căruia utilizatorul dispune de fondurile din contul său de plăți prin operatiuni de plati sau retrageri numerar si care este dotat cu Tehnologie de plata Contactless; Cardul contacless permite efectuarea de tranzactii rapide prin apropierea cardului de terminalul POS/ATM care incorporeaza aceasta tehnologie, fara a mai fi necesara introducerea, pentru sume mai mici decat limitele stabilite de catre organizatiile de carduri si de Regulamentul UE 2018/389 de completare a Directivei UE nr. 2366/2015 a Parlamentului European și a Consiliului (PSD2), a codului PIN. Aceste limite sunt publicate pe site-ul bancii www.garantibbva.ro, si pot fi modificate in functie de deciziile organizatiilor de

carduri si de prevederile legale.

Ciframatic - dispozitiv de securitate fizic care la fiecare introducere corecta a PIN-ului genereaza coduri dinamice utilizate pentru indeplinirea procedurii de Autentificare stricta in Garanti BBVA Online si/sau Garanti BBVA Mobile;

Client/Titular - orice persoana fizica, rezidenta sau nerezidenta, cu care Banca desfasoara relatii de afaceri ori cu care desfasoara alte operatiuni cu caracter permanent sau ocazional, inclusiv reprezentantii legali/imputernicitii Clientului si Utilizatorii. Se considera Client al Bancii orice persoana cu care 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/produsele Bancii;

COD 3D-Secure - cod de 6 cifre primit de Client prin SMS la numarul de telefon declarat la Banca, necesar pentru autentificarea Tranzactiilor e-commerce;

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

Comisioane - toate costurile pe care Clientul 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;

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 inactiv (dormant)- cont curent care in ultimele 12 luni calendaristice (pentru contul curent standard) sau 24 luni calendaristice (pentru contul de plati cu servicii de baza) nu a inregistrat operatiuni de debitari sau de creditari ordonate de Client si care nu are atasat depozite active si/sau produse/angajamente active asumate catre Banca (ex: credite, carduri, 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 Client prin intermediul unei interfete online;

Contestare scrisa - modalitatea prin care Clientul poate contesta o operatiune considerata neefectuata/efectuata incorect si existenta pe contul sau, prin formularul de contestare pus la dispozitie de Banca;

Contractare produse/servicii la distanta - este reprezentata de contractarea de produse/servicii la distanta, pentru produsele/serviciile pentru care Banca ofera aceasta optiune, prin parcurgerea unui proces de autentificare a Clientilor derulat online, verificarea identitatii persoanei prin mecanisme tehnice, generarea si emiterea de certificate calificate de catre un furnizor de servicii de certificare selectat de catre Banca, semnarea prin aplicare de semnatura electronica extinsa bazata pe un certificat calificat pe documentele contractuale necesare initierii relatiei de afaceri si accesarii de produse/servicii online. In cazul aprobarii de catre Banca procesul de contractare la distanta initiat de Client conduce la deschiderea in evidentele Bancii a conturilor solicitate, respectiv punerea la dispozitia Clientului a produselor pentru persoane fizice si activarea serviciilor de acces de la distanta, in conformitate cu oferta Bancii, data deschiderii relatiei de afaceri/deschiderii produsului/serviciului fiind ulterioară aprobării de către Bancă;

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

Data Acceptarii - 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 sumelor debitate/creditate din 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 Client 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, cand valoarea tranzactiei depaseste soldul disponibil din 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/Mobile - denumirea generica a instrumentului de plata electronic cu acces la distanta de tipul internet banking/mobile banking prin care Clientul acceseaza intr-un mediu electronic securizat informatii despre istoricul de cont, initiaza Operatiuni de plata sau alte tipuri de operatiuni;

Instrument 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 mandata sa actioneze in numele Clientului, titular de cont, la Banca, in baza 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, cu privire la un Ordin de Plata al Clientului;

FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) - 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 institutiei de credit, angajati cu contract individual de muncă. In sensul acestei definitii, "un singurdebitor", din care face parte un salariat, contine cel puțin salariatul respectiv și membrii familiei acestuia;

IBAN - (acronim pentru International Bank Account Number) - un sir de caractere care identifica in mod unic, la nivel international, contul unui Client la o institutie 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 (interbancara sau intrabancara, dupa caz), fie printr-un Formular de Instructiune de Plata, fie prin Garanti BBVA Online si/sau Garanti BBVA Mobile, P O S , ATM sau Serviciul de Relatii Clienti, fie prin orice alta modalitate pusa ulterior la dispozitia Clientului de catre Banca;

Mail order/ telephone order (MO/TO)- tranzactie efectuata fara prezenta cardului si fara elemente de siguranta (3D Secure / Chip&Pin) cu introducere manuala a datelor de card (numar de card, data de expirare, CVC) indicate comerciantului de catre titular/utilizator, verbal la fata locului, prin telefon sau scris prin e-mail sau mesaj. Acest tip de operatiuni sunt exceptate de la autentificarea stricta.

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;

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 atat Garanti BBVA Online cat si Garanti BBVA Mobile;

Parola definita in relatia cu Banca - reprezinta parola unica stabilita la deschiderea relatiei de colaborare a Clientului cu Banca;

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) membri ai organelor de conducere ale partidelor politice;

d) membri ai curtilor supreme, ai curtilor constitutionale sau ai altor instante judecatoresti de nivel inalt ale caror hotarari nu 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 companiilor nationale;
- h) directori, directori adjuncti si membri ai consiliului de administratie sau membrii organelor de conducere din cadrul unei organizatii internationale.

II. Membri ai familiei persoanei expuse public sunt:

- a) sotul/sotia persoanei expuse public sau concubinul acesteia/persoana cu care aceasta se afla in relatii asemanatoare acelorora dintre sotii;
- b) copiii si sotii/sotiile acestora, persoana cu care copiii se afla in relatii asemanatoare acelorora 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. I sau ca avand orice alta relatie de afaceri stransa cu o astfel de persoana;
- b) persoanele fizice care sunt singurii beneficiari reali ai 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 - cod unic de identificare care poate fi generat de Banca sau un cod secret de identificare personala stabilit de catre Client si alocat fiecarui Card (inclusiv Cardurilor suplimentare) sau un cod secret de identificare stabilit de Utilizator pentru accesarea dispozitivului Ciframatic utilizat in cadrul procedurii de Autentificare stricta a 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 acestuia, 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;

POS (Point of Sale)/E-POS (Electronic Point of Sale)- terminalul electronic destinat autorizării electronice și prelucrării unei Tranzacții cu Cardul, dotat sau nu cu Tehnologie de plata Contactless;

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 transferuri-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;

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

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

Serviciul de confirmare a disponibilitatii fondurilor - serviciul online prin care se furnizeaza informatii privind disponibilitatea fondurilor contului de platii 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;

Sistem 3D Secure - Protocol de securitate pentru tranzactiile efectuate on line cu cardul pe site-uri care afiseaza sigla „Verifid by Visa” sau „MasterCard SecureCode”;

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 pot fi modificate oricand de organizatiile de Carduri si sunt afisate permanent pe site-ul Bancii, „www.garantibbva.ro”;

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: pentru plata de bunuri/servicii la terminalele POS fizic sau on-line la comerciantii acceptanti care au afisate insemnele Visa/MasterCard, Retragere numerar la ATM-ul Bancii/sau la ATM-urile altor banci/terminalele comerciantilor acceptanti /Depunere numerar la ATM-ul Bancii/la casieriile Bancii/Plati facturi la ATM-ul bancii /Avans numerar prin intermediul Garanti BBVA Online sau Mobile BBVA, respectiv transferul sumelor din contul de card de credit in contul curent al Clientului deschis la Banca;

Tranzactie contactless - orice operatiune de plata a bunurilor/serviciilor la terminalele POS ale comerciantilor acceptanti care presupune simpla atingere a cardului de terminal;

Tranzactii e-commerce - Tranzactii cu Cardul efectuate online;

Utilizator al unui instrument de plata electronica- persoana fizica, recunoscuta si acceptata de catre Clientul titular al produsului/serviciului furnizat de Banca 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 Banca si, dupa caz, prestatorul de servicii de plata al platitorului sau al beneficiarului platii si bancile corespondente implicate in executarea unei operatiuni de plata desfasoara o activitate ce permite executarea operatiunilor, inclusiv a operatiunilor de plata.

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 niciun cont daca Clientul 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, 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 la dispozitie de Banca si a prezentarii documentelor necesare deschiderii de cont.

- 1.4.** Banca este participante 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 de sumele aflate in conturi, cu respectarea prevederilor legale:
- Clientul titular de cont;
 - Imputernicitii Clientului titular de cont, in baza 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 Banca.

2. IMPUTERNICITI

- 2.1.** Clientul poate imputernici una sau mai multe persoane fizice ("*Imputerniciti*"), care sa actioneze in numele si pe seama acestuia in relatia cu Banca. Prezentele CGA 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/formulelor specifice sau in baza unei procuri autentificate. Procura trebuie sa fie in termenul de valabilitate specificat in cuprins, iar daca nu se prevede un termen, nu mai veche de 3 ani de la data autentificarii acesteia.
- 2.3.** Imputernicitul trebuie sa se prezinte la Banca in vederea completarii formulelor in fata angajatilor Bancii. Daca Imputernicitul prezinta Bancii procură autentica in vederea deschiderii de conturi/relatie/actualizării datelor în numele Clientului titular, se prezinta Bancii documentele si informațiile necesare atat pentru Imputernicit cat si pentru Clientul titular.
- 2.4.** Numirea unui nou Imputernicit nu revoca mandatul Imputernicitorilor anteriori. Revocarea mandatului Imputernicitului trebuie facuta de Client in mod expres. Clientii titulari poarta raspunderea integrala cu privire la legitimitatea numirii Imputernicitului, la stabilirea limitelor mandatului acordat si operatiunile dispuse de acestia in aceasta calitate, Banca fiind exonerata de orice raspundere. Banca se bazeaza pe prezumtia autenticitatii semnatuurilor care apar pe instructiunile trimise Bancii si nu va fi raspunzatoare pentru valabilitatea documentelor sau folosirea frauduloasa/abuziva a dreptului de semnatura, fiind responsabila doar in ceea ce priveste verificarea existentei documentelor si verificarea identitatii Imputernicitorilor si a semnatuurilor acestora.
- 2.5.** In cazul imputernicirilor acordate de catre Client prin intermediul formulelor puse la dispozitie de Banca, indiferent daca la deschiderea relatiei sau oricand pe durata acesteia, precum si in situatia in care Clientul nu specifica in procura durata sau limitele mandatului, Clientul accepta si intelege ca Imputernicitul are, pe intreaga durata de derulare a relatiilor contractuale dintre Banca si Clientul titular, drepturi egale cu cele ale Clientului si ca poate realiza toate operatiunile permise Clientului titular, inclusiv, dar fara a se limita la, dreptul de inchidere a relatiei sau tuturor conturilor si dreptul de a solicita schimbarea conturilor. Imputernicitul nu poate derula prin conturile Titularului fonduri si nu poate efectua tranzactii ce au ca beneficiar real propria sa persoana sau alti beneficiari reali, diferiti fata de Titularul de cont.
- 2.6.** Titularul contului este si ramane deplin raspunzator pentru toate operatiunile efectuate pe conturile sale, personal sau prin Imputernicit/i.
- 2.7.** Imputernicitului nu ii este permis sa isi delege mandatul primit de la Client. 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, ca procura a fost revocata sau in cazul in care Imputernicitul a dispus operatiuni care depasesc limitele mandatului acordat de Client, nu a prezentat informatiile sau documentele solicitate ori beneficiarul real al fondurilor/tranzactiilor nu este titularul de cont.
- 2.8.** 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/Imputernicitul se angajeaza sa furnizeze astfel de documente.
- 2.9.** Orice numire de imputernicit si/sau procura 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 Imputernicitilor 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.

2.10. Imputernicitii pot dispune asupra sumelor aflate in conturile Clientului, titular de cont, numai pe timpul vietii acestuia din urma.

2.11. In cazul in care apare o disputa cu privire la legalitatea desemnarii/revocarii Imputernicitilor, 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 Imputernicitilor/Utilizatorilor, care poate fi relevanta in relatiile sale cu Banca (schimbarea numelui, a adresei sau a capacitatii legale, modificarea sau anularea mandatului acordat Imputernicitilor, 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 încadrarea în categoria PEP pentru persoane fizice* ” de catre Client, atrage suspendarea operatiunilor pe conturile acestuia si poate atrage incetarea relatiei de afaceri din initiativa Bancii, fara notificarea prealabila, Clientul avand cunostinta despre obligatiile legale si consecintele neindeplinirii lor.

3.4. In cazul in care contul devine inactiv (dormant), Banca va bloca contul fara notificare prealabila.

3.5. Banca va notifica Clientul in vederea necesitatii actualizarii datelor cu cel putin 30 de zile inainte de restrictionarea accesului la produsele si serviciile detinute. Neactualizarea datelor in termenul prevazut in notificare atrage dupa sine blocarea conturilor Clientului.

4. 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 semnaturi, 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 efectueaza 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.

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, ATM, etc.), acestea vor fi precedate de identificarea corespunzatoare a Clientului, incluzand, dar fara a se limita la, solicitarea Parolei definita in relatia cu banca sau a altor Elemente de securitate personalizate cum sunt codul de acces generat de Ciframatic, notificarile transmise pe telefon 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 comunicarilor, 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 angajat 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 prezentelor CGA, 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*”, inclusiv cu privire la programare (informarea prealabila a Bancii).
- 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.

5. SERVICIUL DE SCHIMBARE A CONTURILOR CURENTE IN LEI

- 5.1.** Este un serviciu ce permite oricarui Client titular 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 contul 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 instituite masuri de indisponibilizare (de ex. popririi sau sechestre); ii) Clientul nu are datorii (comisioane restante, descoperit de cont, credit, etc); iii) Clientul nu are produse sau servicii atasate acestui cont curent (credite, carduri, depozite, etc) si a predat toate dispozitivele/instrumentele de acces la cont.

6. DECLARATII SI OBLIGATII GENERALE

- 6.1.** Clientul are cunostinta si respecta prevederile legale privind prevenirea spalarii banilor si a finantarii actelor de terorism, inclusiv fara limitare, prevederile Legii 129/2019, Regulamentul BNR nr. 2/2019 privind prevenirea si combaterea spalarii banilor si finantarea terorismului si ale Directivei Europene nr. 849/2015 cu modificarile si completarile ulterioare.
- 6.2.** In conformitate cu prevederile legale aplicabile, Banca va identifica Clientul si Beneficiarul real. In acest sens, Banca are dreptul de a solicita orice document pe care il considera necesar sau util in vederea identificarii Clientului, inclusiv a calitatii de Persoana expusa public, cat si a identitatii Beneficiarului real, iar Clientul se angajeaza sa furnizeze astfel de documente, cu respectarea cadrului legal in vigoare si sa informeze de indata Banca in cazul in care dobandeste calitatea de Persoana expusa public.
- 6.3.** Prelucrarea datelor personale ale Clientului se va face de catre Banca 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. Informarea prealabila a Clientului cu privire la prelucrarea datelor, precum si exprimarea optiunilor privind prelucrarea in baza consimtamantului, a fost efectuata prin intermediul documentului “*Nota de Informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal*”.
- 6.4.** Clientul declara ca a luat cunostinta de Politica de Sustenabilitate a Bancii, adoptata de Banca si publicata pe website-ul

acestui si in consecinta se obligă (a) sa respecte toate reglementările privind protecția și îmbunătățirea mediului, sănătatea publică și resursele subterane și de suprafață, legislația și normele aferente, precum și Politica de Sustenabilitate a Bancii, și (b) sa evite orice acțiuni sau omisiuni care ar putea încălca aceste reglementări sau Politica de Sustenabilitate a Bancii și sa ia toate măsurile de prevenire necesare, si este de acord ca Banca poate lua orice masuri considerate potrivite pentru respectarea Politicii de Sustenabilitate.

7. PRODUSE SI SERVICII

Banca va oferi Clientului urmatoarele produse/servicii concomitent cu deschiderea contului curent:

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. Prin utilizarea Serviciului de Relatii Clienti, Clientul este expres de acord cu comunicările prin intermediul rețelilor de telefonie si aplicarea prevederilor de mai jos. Prin acest serviciu Clientul poate efectua urmatoarele operatiuni:

- 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, suport operatiuni carduri/Internet si Mobile Banking, etc

7.1.1. Clientul se angajeaza ca:

- nu va dezvalui Parola definita in relatia cu Banca niciunei persoane, cu exceptia dezvaluirilor parțiale facute Bancii prin Serviciul de Relatii Clienti;
- va intreprinde masurile necesare pentru a preveni folosirea neautorizata si/ sau accesul oricarei persoane neautorizate la Parola definita in relatia cu Banca;
- va anunta cu promptitudine Banca in cazul in care exista o suspiciune privind aflarea Parolei definita in relatia cu Banca de catre o persoana neautorizata;
- va anunta imediat Banca in situatia constatarii inregistrarii in contul personal a unor tranzactii neautorizate, precum si in legatura cu orice alta eroare sau suspiciune aparuta cu privire la gestionarea contului;
- va anunta imediat Banca la constatarea unei disfunctionalitati.

7.2. Serviciul Garanti BBVA Online si Serviciul Garanti BBVA Mobile

7.2.1. Clientul este de acord ca prevederile din aceasta sectiune se vor aplica la utilizarea serviciului de internet banking Garanti BBVA Online si respectiv a serviciului mobile banking Garanti BBVA Mobile. Accesul la serviciul de internet banking Garanti BBVA se realizeaza prin intermediul oricarui dispozitiv conectat la internet (computer, tableta, telefon) care detine un sistem de operare și aplicatii software compatibile cu conditiile de securitate impuse de Banca.

a) Garanti BBVA Online poate fi accesat de pe cele mai populare browsere de internet ce suporta HTML5.

b) Garanti BBVA Mobile poate fi accesat de pe sistemele de operare Android cu versiunea minima 4.4 si IOS cu versiunea minima 9.0.

7.2.2. Comisioanele aplicabile serviciilor Garanti BBVA Online si Garanti BBVA Mobile si termenele limita de primire a instructiunilor de plata prin Garanti BBVA Online si Garanti BBVA Mobile se regasesc in documentul *“Tarife si comisioane standard persoane fizice”*. Utilizarea serviciilor Garanti BBVA Online si/sau Garanti BBVA Mobile poate fi limitata temporar in perioadele de mentenanta (revizie tehnica, actualizari etc) sau in alte situatii cu informarea Clientului prin SMS, afisare pe site-ul Bancii sau utilizand alte mijloace de informare prevazute in CGA.

7.2.3. Garanti BBVA Mobile este un serviciu complementar serviciului 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 de securitate personalizate: numar unic de client si coduri unice de logare la fiecare utilizare. Clientul are la dispozitie doua modalitati distincte de accesare a serviciului Garanti BBVA Online/Garanti BBVA Mobile, respectiv, de generare a codurilor unice de logare in serviciul de internet banking:

a) **Accesare folosind dispozitivul Ciframatic.** Clientul se va adresa oricarei agentii a Bancii, care va oferi acestuia elementele de autentificare pentru accesarea serviciului, inclusiv dispozitivul Ciframatic.

b) **Accesarea 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 Bancii sau in orice agentie a Bancii. Autentificarea stricta a Clientului se face:

- la orice ATM al Bancii 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.
- prin introducerea unui cod unic transmis prin SMS generat in Agentia bancii dupa identificarea clientului in aplicatia mobila in sectiunea „am uitat parola Garanti BBVA Online”.

7.2.5. Serviciul Garanti BBVA Mobile va putea fi utilizat prin descarcarea aplicatiei Garanti BBVA Mobile din mediul electronic (Magazin Play sau App Store), iar activarea acestuia se efectueaza cu ajutorul dispozitivului Ciframatic, prin inrolarea la ATM prin card si PIN a aplicatiei, prin confirmarea incercarii de inrolarea de pe un alt dispozitiv mobil pe care s-a efectuat in prealabil o prima logare a clientului sau prin cod de activare furnizat in agentie. Ulterior activarii/inrolarii, 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, initiaza 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 conturi iv) Ordine programate; v) deschidere conturi curente, constituire, modificare si lichidare depozite la termen sau conturi de economii; vi) operatiuni de debitare directa; vii) reincarcare cartele preplatite; 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.

7.2.7. Banca poate refuza sau suspenda acordarea serviciului Garanti BBVA Online si/sau serviciului Garanti BBVA Mobile, fara a fi obligata sa-si justifice decizia, cu informarea in timp util a Clientului.

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. Valoarea limitelor maxime si minime de tranzactionare (zilnice si pe tranzactie) este specificata in documentul „*Tarife si comisioane standard persoane fizice*” si in interiorul serviciului Garanti BBVA Online si Garanti BBVA Mobile. Pentru ambele servicii este stabilit un plafon comun de tranzactionare.

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. Pentru a da curs cererii de majorare este nevoie de completarea formularului dedicat in orice agentie a Bancii.

7.3.4. Clientul poate solicita micșorarea limitelor standard de tranzactionare sau revenirea la limitele standard, in orice agentie a Bancii, prin completarea unei cereri scrise.

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 de indata, Banca rezervandu-si dreptul de a nu procesa tranzactia pana la primirea acestora conform reglementarilor in vigoare.

7.4. CARD

7.4.1. Clientul este de acord ca urmatoarele prevederi se vor aplica la utilizarea produsului Card.

7.4.2. Cardul 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 asociat cardului. In cazul cardului de debit Clientul/Utilizatorul poate utiliza disponibilitatile banesti existente in contul curent asociat cardului, cu exceptia Depasirilor neautorizate. In cazul cardului de Credit, Clientul/ Utilizatorul poate utiliza pana la maxim limita de credit aprobata de Banca conform Contractului aferent.

7.4.3. Cardul este proprietatea Bancii si poate fi folosit numai de catre Client/Utilizator, nefiind transferabil, susceptibil de a fi dat in garantie sau pentru utilizare unei alte persoane. 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. PIN-ul poate fi obtinut in modalitatea agreata cu Banca prevazuta in prezentele CGA, 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 cu Cardul, 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 PIN-ului, cum ar fi cele prevazute mai jos, fara a avea insa caracter limitativ:
- sa pastreze cu grija Cardul si sa nu dezvaluie altei persoane informatiile specifice de identificare (numar card, data expirare card, cod CVC, cod de securitate primit prin SMS etc.);
 - sa nu imprumute sau transmita pentru utilizare cardul altei persoane;
 - sa se asigure ca in timpul Tranzactiilor cu Cardul, Cardul ramane sub stricta lui supraveghere si PIN-ul tastat nu este vizibil altor persoane;
 - sa nu dezvaluie 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 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 inscrisa semnatura Clientului/Utilizatorului.
- 7.4.8.** Prin intermediul Cardului, Clientul/Utilizatorul are acces permanent la contul asociat Cardului 7 zile pe saptamana, 24 de ore pe zi, in conditiile prezentului capitol:
- Cardul 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 (POS/EPOS).
 - pentru obtinerea de numerar de la ghiseele unitatilor bancare ce au afisata sigla Maestro/MasterCard;
 - pentru obtinerea de numerar de la ATM-uri ce au afisata sigla Maestro/ MasterCard, pe baza codului PIN;
 - la ATM-urile 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; optiunea de actualizare, stergere sau adaugare a unui numar de telefon.
 - 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;
 - In cazul cardurilor de credit, Clientul are acces permanent, 7 zile pe saptamana, 24 ore pe zi la Limita de Credit conform prevederilor Contractului de Credit agreat cu Banca.
- 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 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 Codului 3D-Secure si a altor coduri de identificare si siguranta a Cardului (de ex: nume prenume client, numarul de card, data de expirare, CVC), precum si autentificarea tranzactiei prin procedura de biometrie (amprenta), 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 denuntarea acestui Contract cu cel putin 60 de zile inainte de data expirarii Cardului (inclusiv a Cardurilor suplimentare), Banca poate emite un nou card in aceleasi conditii.
- 7.4.12.** Banca poate elibera Card suplimentar unei persoane fizice denumita Utilizator, indicata de catre Client in cererea de emitere de Carduri suplimentare, cu respectarea limitelor indicate de Client. Clientul poate solicita Bancii eliberarea

mai multor Carduri suplimentare pe contul sau. Clientul este obligat sa aduca la cunostinta Utilizatorului toate drepturile si obligatiile care ii revin acestuia potrivit prezentului capitol. Banca va debita automat tranzactiile efectuate cu Cardurile suplimentare, precum si comisioanele aferente acestora, din contul Clientului.

7.4.13. Prevederile din prezentul capitol referitoare la Cardul se aplica intocmai si Cardurilor suplimentare.

7.4.14. Orice referire la Client din prezentul capitol se aplica intocmai si Utilizatorului cu urmatoarele precizari:

- Utilizatorul are dreptul sa dispuna de sumele din contul Clientului in aceleasi conditii ca si acesta, dar in limitele si conditiile impuse de Client, cu respectarea conditiilor CGA.
- Utilizatorul are dreptul de a fi informat asupra disponibilului din cont si de a vizualiza tranzactiile dispuse cu Cardul/Cardul suplimentar, fara a avea insa dreptul sa ordone transferuri din contul de card in alte conturi (altele decat platile care se pot efectua cu Cardul la ATM) sau dreptul sa inchida contul;
- Clientul este singurul indreptatit sa conteste o Tranzactie cu Cardul in conditiile prevazute mai jos, cu referire la tranzactiile efectuate si/sau ordonate atat in baza Cardului, cat si in baza Cardurilor suplimentare.
- Banca va putea atribui Utilizatorului un cod PIN, care va fi distinct de cel al Clientului.
- Clientul raspunde solidar cu Utilizatorul pentru Tranzactiile cu Card efectuate si/sau ordonate de catre Utilizator, Banca fiind exonerata de raspundere pentru orice prejudicii cauzate Clientului.

7.4.15. In cazul unei situatii de urgenta (Cardul este pierdut, furat, deteriorat, distrus, blocat) sau in cazul observarii unor elemente ce creeaza suspiciuni cu privire la posibilitatea copierii Cardului sau cunoasterii codului PIN de catre persoane neautorizate, in vederea blocarii de urgenta a Cardului, Clientul/Utilizatorul este obligat:

- sa informeze imediat telefonic Banca despre producerea oricarei astfel de situatii la Serviciul de Relatii Clienti, sau prin intermediul Garanti BBVA Online/Garanti BBVA Mobile, in situatia in care Clientul/Utilizatorul detine acest serviciu. Clientul/Utilizatorul informeaza sevicul de relatii clienti la numere de telefon indicate pe card, in prezentele CGA sau inscise in instructiunile remise impreuna cu Cardul, sau afisate pe pagina de internet a Bancii www.garantibbva.ro;
- sa se prezinte in cel mai scurt timp la Banca pentru a declara in scris existenta unei astfel de situatii; Pana la notificarea Bancii cu privire la pierderea/furtul Cardului, Clientul este raspunzator pentru orice operatiune de plata neautorizata care rezulta din utilizarea unui Card furat/pierdut.

7.4.16. Banca va lua toate masurile pentru blocarea utilizarii Cardului imediat dupa ce a fost informata telefonic/in scris de catre Client/Utilizator asupra oricareia dintre situatiile mentionate mai sus. Cardul pentru care a fost anuntata oricare din aceste situatii nu mai poate fi folosit, fiind blocat.

7.4.17. In cazul in care Clientul recupereaza cardul pierdut/furat dupa informarea Bancii, acesta este obligat sa-l returneze imediat Bancii, care va proceda la distrugerea Cardului.

7.4.18. Fie prin intermediul Garanti BBVA Online/Garanti BBVA Mobile, fie la solicitarea scrisa a Clientului sau prin apel telefonic inregistrat la Serviciul de Relatii Clienti, Banca poate elibera un nou Card, numai dupa ce acesta a fost notificat in scris/telefonic/prin intermediul Garanti BBVA Online/Garanti BBVA Mobile la producerea uneia dintre situatiile mentionate mai sus si a solicitat eliberarea unui nou Card.

7.4.19. In caz de deteriorare a Cardului, Banca poate elibera Clientului unul nou dupa ce acesta solicita in scris inlocuirea Cardului si returneaza Cardul deteriorat la Banca.

7.4.20. Costurile eliberarii unui nou card vor fi suportate de Client si sunt prevazute in „*Tarife si comisoane standard persoane fizice*”.

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 consimtamentul 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 comisiunilor si dobanzilor datorate Bancii in baza prezentelor CGA.

7.4.24. Pentru tranzactiile ordonate de catre Client/Utilizator in alta valuta decat cea a contului asociat Cardului sau care implica o conversie valutara, Banca va debita contul cu echivalentul tranzactiei si al comisiunilor 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 BNR 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 BNR 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 Bancii www.garantibbva.ro sau la sediile agentilor Bancii.

- 7.4.25.** Autorizarea Tranzactiei cu Cardul de catre Client/Utilizator determina blocarea imediata de către Banca a sumei aferente in vederea decontarii acesteia pentru a evita folosirea aceleiași sume pentru efectuarea altor operatiuni. Exceptie fac operatiunile pentru care Acceptantul/banca Acceptantului comerciant nu solicita autorizarea bancii emitente, iar aceste operatiuni vor fi debitate din cont la primirea raportului de decontare. Suma blocata ca urmare a unei Tranzactii cu Cardul nu va putea fi deblocata de Banca decat cu confirmarea prealabila a Acceptantului/bancii Acceptantului comerciant care atesta ca operatiunea nu s-a finalizat și nu va fi transmisă spre decontare sau in situatia in care tranzactia are inregistrata o eroare vizibila in sistemul Bancii. O suma blocata in urma aprobarii Tranzactiei cu Cardul nu poate fi sub nicio forma oprita de la decontare pentru ca aceasta reprezinta garantia data Acceptantului ca isi va incasa banii pentru suma eliberata de catre ATM-ul sau pentru serviciile efectuate/bunurile vandute de Acceptantul comerciant la data efectuării Tranzactiei cu Cardul. Decontarea unei sume este o operatiune efectuata de catre Acceptantul comerciant sau banca acestuia care solicita la incasare suma, trimittând tranzactia realizata prin organizatia MasterCard, bancii emitente. Tranzactiile pot fi decontate de Acceptanti si ulterior deblocarii automate a sumelor autorizate din contul caruia ii este atasat Cardul. In aceste situatii, tranzactiile se vor debita din cont utilizandu-se orice suma disponibila la data decontarii, iar diferenta dintre contravaloarea tranzactiei și disponibilul din cont va fi inregistrată ca si Depasire neautorizata. Banca nu este raspunzatoare pentru decontarea tranzactiilor de catre Acceptanti cu o data de tranzactie necorespunzatoare (alta data decat cea la care operatiunea respectiva a fost efectiv realizata) sau cu alte detalii necorespunzatoare ale tranzactiei. In situatia unei Depasiri neautorizate, diferenta dintre soldul disponibil al contului si valoarea Tranzactiei cu Cardul, la care se adauga dobanda penalizatoare, constituie debit scadent incepand cu data inregistrării 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, Banca este indreptatita pe deplin 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 CGA 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, 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 este responsabila pentru nicio 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 PIN-ul, alt cod de identificare si/sau Parola sau orice alta informatie confidentiala similara privind Cardurile si va asigura confidentialitatea informatiilor privind Clientul si Tranzactiile cu Card dispuse in baza Cardului 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 la valoarea indicata in documentul „*Tarife si comisioane standard persoane fizice*”.

7.4.32. Banca nu este raspunzatoare pentru imposibilitatea efectuării tranzacțiilor 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.

7.4.33. In conformitate cu reglementarile organizatiei internationale de carduri MasterCard, in anumite situatii la efectuarea Tranzacțiilor e-commerce nu se solicita Codul 3D-Secure sau caracterele din Parola definita in relatia cu Banca, dupa cum urmeaza: (i) Card inrolat in aplicatia comerciantului; (ii) plăți cu rata mica de fraudă declarata, pe care comerciantul decide si isi asumă să le accepte nesecurizat, în urma unor analize proprii pe tipuri de plată și profile client; (iii) plăti sub limita sumei de 150 RON atunci cand exista istoric de plata la acelasi comerciant; (iv) abonamente la care Utilizatorul Cardului a subscriș anterior.

7.5. Programul BONUS

7.5.1. Programul Bonus reprezinta o facilitate optionala prin care Banca poate acorda Clientului/Utilizatorului persoana fizica, Bonus pentru fiecare Tranzactie de plata cu Cardul la terminalele POS sau online (e-commerce). Valoarea Bonusului poate varia, in functie de tipul, locul si momentul in care este efectuata Tranzactia cu Cardul. Lista Partenerilor Acceptanti va fi afisata permanent pe website-ul Bancii.

7.5.2. Banca poate oferi bonus pentru Tranzacțiile efectuate cu Cardul la Acceptanti/ Partenerii Acceptanti, cu exceptia tranzacțiilor 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 Parteneri Acceptanti si/sau prin alte mijloace de comunicare.

7.5.3. Bonusul se calculeaza ca procent din suma tranzacțiilor de plata cu cardul la terminalele POS sau e-commerce.

7.5.4. Aceste clauze nu vor fi interpretate in sensul crearii unei obligatii pentru Banca de a organiza campanii sau de a acorda Bonusuri. In cazul unor Campanii speciale prin care se ofera beneficii suplimentare Clientului, sau in alte situatii, Banca poate decide sa nu acorde bonus.

7.5.5. Banca poate modifica anumite conditii prevazute pentru aceasta facilitate sau poate decide incetarea acordarii de Bonus, caz in care informeaza Clientul despre noile modificari prin intermediul extrasului de cont sau SMS, mail sau prin intermediul site-ului.

7.5.6. Contestatiile referitoare la acordarea Bonusului se pot depune in agentile Bancii in maxim 60 de zile de la data efectuării tranzacției.

7.5.7. Banca poate anula Bonusul acordat pentru tranzacțiile returnate de Partenerii Acceptanti.

7.5.8. Bonusul se acorda la inregistrarea valorii tranzacției 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 Client/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 Client/ Utilizator, Banca are dreptul sa il recupereze.

7.5.9. 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 cat si sa beneficieze de facilitatile Cardului. In cazul in care Cardul este reinnoit, Bonusurile vor fi tranferate noului Card, la solicitarea expresa a clientului.

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

SERVICII DE PLATI

8.1. Ordine de plata

8.1.1. 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 rețeaua sa de banci corespondente, in conformitate cu normele si uzantele interne si internationale. Operatiunile astfel ordonate se executa pe riscul si pe contul Clientului.

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

8.1.3. 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.

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

- identificarea Platitorului, prin nume/denumire si cont (codul IBAN al contului acestuia deschis la Banca);
- identificarea Beneficiarului, prin nume/denumire si cont (codul IBAN al contului acestuia deschis la institutia destinatară);
- identificarea (BIC-ul) institutiei initatoare;
- identificarea (BIC-ul) institutiei destinatară;
- 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.

8.1.5. 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.

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

- BIC-ul Bancii UGBIROBU XXX);
- 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/Correspondente 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.

8.1.7. In cazul Platilor Internationale, trebuie respectate normele BNR privind operatiunile in valuta.

8.1.8. In cazul platii datoriei cardului de credit Bonus Card prin Garanti BBVA Online/Garanti BBVA Mobile si/sau ATM-ul Bancii, 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 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.

8.1.9. Ordinul de Plata va fi furnizat prin completarea formularului Instructiuni de Plata sau utilizand Garanti BBVA Online si/sau Garanti BBVA Mobile sau ATM-ul Bancii, 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 poate fi prelucrat de catre Banca, dar aceasta nu va fi raspunzatoare pentru refuzul prelucrarii sau pentru vreo intarziere.

- 8.1.10.** Pentru procesarea Ordinelor de plata acestea trebuie transmise prin Garanti BBVA Online/Garanti BBVA Mobile/ATM-ul Bancii sau depuse in original la Banca. La ATM-ul Bancii se pot procesa doar Ordine de plata intrabancare.
- 8.1.11.** 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 CGA. 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 Banca.
- 8.1.12.** 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.
- 8.1.13.** Clientul declara si garanteaza Bancii ca un Ordin de plata nu contravine legilor sau reglementarilor legale aplicabile.
- 8.1.14.** Banca poate efectua 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 informarea este interzisa prin reglementari legale.
- 8.1.15.** Banca poate, la alegerea sa, sa utilizeze Banci Intermediare/Corespondente si/sau sisteme de compensare si decontare pentru executarea unui Ordin de plata. 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.
- 8.1.16.** 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.
- 8.1.17.** Banca nu este responsabila pentru orice intarziere care ar putea aparea ca urmare a executarii unei Plati daca data de primire in Banca sau daca in tara monedei platii nu este o Zi Lucratoare.
- 8.1.18.** 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.
- 8.1.19.** Banca nu este responsabila de consecintele vreunei intarzii 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 revin in conditiile legii, inclusiv refuzul de a oferi detalii/clarificari solicitate de Bancile Intermediare/Corespondente.
- 8.1.20.** 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 in sectiunea "*Termene limita de primire a instructiunilor de plata*" din "*Tarife si comisioane standard Persoane Fizice*". Instructiunile de plata primite dupa ora limita de procesare vor fi considerate primite in urmatoarea Zi Lucratoare.

8.2. Servicii de plata pentru incasari

- 8.2.1.** 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.

8.2.2. 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.

8.3. Plati recurente

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

8.3.2. 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.

8.4. Termene Limita, Termen de Executare si Data Valutei

8.4.1. Termenele de executie pentru Ordinul de plata/Instructiunile de Plata precum si Termenele Limita de primire a Instructiunilor de Plata sunt prevazute in documentul „*Tarife si comisioane standard persoane fizice*”, care face parte integranta din acest Contract.

8.4.2. 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 legale si altor zile nelucratoare.

8.4.3. 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

8.4.4. Clientul 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 orele 16:00; 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.

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

8.5.1. 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 precizate in documentul „*Tarife si comisioane standard persoane fizice*”, disponibil si la sediile agentilor Bancii, cu exceptia situatiei in care Banca si Clientul au agreeat in scris, in mod separat, alte tarife/comisioane.

8.5.2. 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, insa, 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.

8.5.3. Banca isi rezerva dreptul de a 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.

8.5.4. Pentru 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.

8.5.5. 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 ajunga in Depasire neautorizata.

8.5.6. 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/Correspondente 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 detalierea taxelor care vor fi sau ar putea fi aplicate de catre alte banci.

- 8.5.7.** In cazul in care o Plata Internationala nu este executata de catre o Banca Intermediara/Correspondenta sau Banca Beneficiara, din orice motiv, respectiva Banca Intermediara/Correspondenta si sau Banca Beneficiara isi poate deduce taxele respective (daca este cazul) din suma Platii care este inapoziata Bancii.
- 8.5.8.** 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.
- 8.5.9.** 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 comisiunilor si taxelor pentru Serviciile de Plata.
- 8.5.10.** 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, sau intarzieri in indeplinirea, 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/ Correspondente 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. In cazul in care Banca are suspiciuni privind accesarea neautorizata a fondurilor Clientului sau ca acesta din urma este victima unei fraude/inselaciuni, Banca poate lua orice masura pe care o considera corespunzatoare pentru indeplinirea oricaror obligatii legate de prevenire a fraudei. 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-i 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 Ordinului 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 initiale 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 (Contestare scrisa).
- 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** 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.
- 9.7.2.2.** 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 plati debitat la starea in care s-ar fi aflat daca operatiunea de plata incorecta nu ar fi avut loc. Data valutei creditarii contului de plati al platitorului nu poate fi ulterioara datei la care suma a fost debitata.
- 9.7.2.3.** 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 plati al acestuia. Data valutei creditarii contului de plati 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.
- 9.7.2.4.** 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 plati 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.
- 9.7.2.5.** Banca depune, la cerere, si fara costuri pentru platitor, eforturi imediate, pentru a identifica si a urmări 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.
- 9.7.2.6.** 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 plati 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 Bancii.

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 acestuia, 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 Garanti BBVA Online sau Garanti BBVA Mobile ori in cazul utilizarii neautorizate a instrumentului de plata, Clientul va apela, de indata ce ia cunostinta si fara intarziere nejustificata Serviciul de Relatii Clienti, urmand

ca Banca sa blocheze imediat accesul Clientului pana la remedierea/clarificarea situatiei.

9.7.4.7. Pana la momentul comunicarii de catre Client a respectivului eveniment, acesta este raspunzator pentru toate obligatiile operatiunilor executate. Raspunderea Clientului este integrala in cazul in care se dovedeste ca acesta a actionat in mod fraudulos. In cazul producerii evenimentelor mentionate mai sus, Clientul va informa Banca si va solicita un nou dispozitiv Ciframatic respectiv a unui nou set de Elemente de securitate personalizate, urmand ca acestea sa fie preluate din oricare sucursala/agentie a Bancii.

9.7.4.8. Clientul se va conforma cel putin urmatoarelor cerinte de securitate atunci cand acceseaza Garanti BBVA Online sau Garanti BBVA Mobile:

- nu trebuie sa divulge (inclusiv angajatilor Garanti BBVA) Elemente de securitate personalizate cum sunt codul unic de identificare, Parola, PIN-ul Ciframaticului, informatiile de autentificare afisate prin intermediul optiunii de Notificari pe telefonul mobil sau oricare alte elemente de securitate transmise de Banca in vederea autentificarii in siguranta in Garanti BBVA Online si/sau Garanti BBVA Mobile, de asemenea sa pastreze confidentiale datele personale;
- sa nu permita folosirea dispozitivului Ciframatic de catre alte persoane;
- PIN-ul Ciframaticului sau Parola nu trebuie sa contina elemente usor identificabile de catre alte persoane (ex. ziua de nastere sau cifre identice sau consecutive);
- sa protejeze dispozitivul de pe care realizeaza autentificarea in Garanti BBVA Online si/sau Garanti BBVA Mobile prin utilizarea de programe specifice de securitate anti-virus / anti-mallware;
- sa nu deschida atasamente si/sau e-mailuri receptionate din surse necunoscute;
- sa verifice la fiecare autentificare daca imaginea de securitate afisata in interiorul aplicatiei coincide cu imaginea pe care a selectat-o. De asemenea sa verifice daca inregistrările privind data si ora ultimei accesari sunt in concordanta cu datele ultimei autentificari in aplicatie. Daca exista vreo neconcordanta Clientul este obligat sa contacteze imediat Serviciul de Relatii Clienti.
- sa se conformeze atentionarilor si/sau recomandarilor aditionale de securitate transmise de Banca prin mijloace electronice de comunicare (e-mail, SMS, fax, in inbox-ul aplicatiilor etc.), telefonic sau prin mijloace scrise;
- sa nu se autentifice prin dispozitive mobile care utilizeaza sisteme de operare modificate. Prezentarea unor modificari ale sistemului de operare poate determina Banca sa solicite utilizatorului masuri suplimentare de securitate atunci cand acesta se autentifica in aplicatia Garanti BBVA Mobile sau in cazul in care riscul de securitate este ridicat poate determina blocarea accesului in aplicatia Garanti BBVA Mobile;
- sa consulte periodic recomandarile de securitate afisate pe site-ul Bancii, la sectiunea destinata canalelor digitale;
- Garanti BBVA nu va solicita niciodata Clientului informatii personale prin e-mail.

9.7.4.9. Raspunderea pentru indeplinirea acestor masuri revine Clientului. De asemenea Clientul are obligatia de a anunta Banca, fara intarziere nejustificata, de indata ce sesizeaza orice disfunctionalitate sau eroare aparuta in utilizarea serviciului Garanti BBVA Online si/sau Garanti BBVA Mobile prin apelarea Serviciului de Relatii Clienti.

9.7.4.10. Clientul poate solicita Bancii blocarea temporara si/sau partiala a unor categorii de tranzactii altele decat cele aferente operatiunilor cu card sau a unor conturi utilizate pentru efectuarea de plati prin Garanti BBVA Online si/sau Garanti BBVA Mobile. In acest scop Clientul va completa o cerere scrisa in 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 (posta/curier). 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 grava a 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 componente 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 CGA, 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 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.

9.7.4.14. 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.

9.7.4.15. 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; in caz contrar, Clientul intelege ca-si asuma responsabilitatea pentru toate operatiunile astfel executate. Clientul este responsabil, pentru sine de pastrarea confidentialitatii codurilor de identificare, a Parolei, a PIN-ului Ciframaticului 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 definite in relatia cu Banca;
- In cazul operatiunilor efectuate prin Garanti BBVA Online, prin introducerea in ecranul de validare a platii, a codului dinamic generat de Ciframatic asociat detaliilor acesteia, sau prin confirmarea datelor de sesiune (numele sesiunii, timestamp si browser-ul de pe care se incearca logarea) transmise in aplicatia Garanti BBVA Mobile.
- In cazul in care 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 a Bancii 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 a Bancii, 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 Bancii;
- In cazul operatiunilor efectuate prin Garanti BBVA Mobile, doar la prima autentificare va fi necesara utilizarea Ciframaticului, ulterior. In cazul operatiunilor efectuate prin Garanti BBVA Mobile, doar la prima autentificare va fi necesara utilizarea Ciframaticului, ulterior factorul de posesie din Autentificarea stricta va fi preluat de dispozitivul Clientului fiind necesara doar 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, prin semnarea de catre Client/Utilizator pe documentul indicat de Acceptant si/sau, dupa caz, introducerea PIN-ului, a Codului 3D-Secure sau a oricaror coduri personale de identificare (nume prenume client, numar de card, data de expirare, CVC si autentificare stricta (biometrie) in cazul tranzactiilor in care Cardul nu este prezentat fizic;
- 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.

10.4. Conditii de retragere a Consimtamantului/ Revocarea Consimtamantului

10.4.1. Cand Ordinul de plata este acceptat de catre Banca spre executare, acel Ordin de plata devine irevocabil, cu exceptia debitarilor 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/Correspondente si orice alte taxe care ar putea aparea in legatura cu asemenea solicitare inclusiv pierderi rezultate din schimbul valutar.

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

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

10.4.4. 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 debitarilor 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, inclusiv pentru popri, sechestre si alte masuri pentru 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 orice 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)(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 ale Bancii.

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 prevazute in „*Tarife si comisioane standard persoane fizice*”, valabile la momentul efectuarii operatiunii.

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 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, inbox-ul aplicatiilor Garanti BBVA Online sau Garanti BBVA Mobile 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, 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. IMPUTAȚIA PLĂȚII

14.1. In cazul în care Clientul face plati sau depuneri insuficiente pentru acoperirea tuturor sumelor datorate la acel moment, inclusiv, daca este cazul, in legatura cu servicii si produse diferite, Clientul accepta ca platile sau depunerile se vor aloc conform regulilor stabilite de Bancă. Daca in contractele specifice (ex contracte de credit) există reguli de imputatie acestea se vor aplica pentru platile alocate respectivelor contracte.

15. EXTRASUL DE CONT

15.1. Extrasele de cont, inclusiv cele aferente tranzactiilor cu Cardul/Cardul Suplimentar, sunt puse la dispozitia Clientului, o singura data pe luna, 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.

15.2. 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 stabilita de Client prin intermediul serviciului Garanti BBVA Online.

15.3. 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.

15.4. 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.

15.5. Daca in termen de 13 luni calendaristice de la data efectuarii operatiunii in cont, Clientul/Utilizatorul sau Imputernicitii 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.

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

15.7. Banca nu va raspunde pentru neintelegeri/erori/pierderi aparute in cazul comunicarii cu Clientul prin telefon, fax, mijloace electronice (e-mail, inbox etc.) sau posta.

15.8. In cazul in care, dupa verificarea extrasului de cont, Clientul/ Utilizatorul constata Tranzactii cu Cardul 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 oricealte informatii/ documente suplimentare care sustin contestatia.

15.9. Daca tranzactiile contestate au fost efectuate cu un Card/Card suplimentar, contestatia trebuie sa fie semnata si de Utilizator.

15.10. 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.

15.11. Banca poate solicita orice documente justificative cu privire la Tranzactiile cu Cardul, inclusiv in legatura cu contestatiile la Tranzactiile cu Cardul, atunci cand considera necesar. In caz contrar, Banca nu poate fi raspunzatoare pentru nesolutionarea sau solutionarea cu intarziere a contestatiei depuse de Client.

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

15.13. 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 „*Tarife și comisioane standard persoane fizice*”.

15.14. In cazul in care contestatia Clientului este considerata a fi nejustificata, Clientul se poate adresa autoritatilor

compentente.

16. DREPTUL BANCII DE A SUSPENDA EXECUTAREA OBLIGATIILOR SALE

16.1. 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.

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

17.1. Relatia contractuala cu privire la produsele si serviciile acordate in baza prezentului Contract poate inceta in conditiile de mai jos:

- prin acordul partilor;
- la initiativa Clientului: a) 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 (inclusiv Cardurile suplimentare), 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, Banca blocheaza toate cardurile eliberate, iar in cazul Garanti BBVA Online si Garanti BBVA Mobile blocheaza accesul. b) in situatia prevazuta in paragraful 21.4, daca nu este de acord cu modificarile, Clientul are dreptul sa denunte unilateral prezentul Contract, fara nici un cost suplimentar, notificand Banca in acest sens inainte de implinirea termenului de 2 (doua) luni, cu exceptia situatiilor in care conturile sale sunt indisponibilizate; (c) in cazul contractelor incheiate la distanta pentru produse/servicii, prin notificarea Bancii in termen de 14 zile calendaristice de la incheierea contractului, fara penalitati si fara a fi necesara invocarea vreunui motiv. Clientul va achita sumele datorate Bancii inainte ca incetarea sa produca efecte.
- 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, blocheaza toate Cardurile eliberate, iar in cazul incetarii contractului privind serviciile Garanti BBVA Online si Garanti BBVA Mobile, blocheaza serviciile in cauza.
 - b) Banca poate decide inchiderea unui cont daca nu s-a inregistrat nicio miscare pe cont timp de 12 (douasprezece) luni, notificand in acest sens pe titularul contului 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.

17.2. 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 sau neprezentarea datelor, documentelor si informatiilor solicitate;
- 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 sau juridic ca urmare a continuarii relatiei contractuale cu Clientul;
- Clientul a incalcat in mod grav sau repetat obligatiile asumate fata de Banca in baza prezentului Contract;
- retragerea oricarui dintre autorizarile acordate de Client Bancii prin prezentul Contract;
- neactualizarea datelor personale in termen de 30 zile de la modificarea lor sau in 30 zile de la notificarea primita din partea Bancii;
- in situatia in care clientul este suspectat de implicarea directa sau indirecta in efectuarea unor operatiuni prin care incalca prevederi legale referitoare la prevenirea si combaterea spalarii banilor si finantarii terorismului sau exista suspiciuni sau motive rezonabile cu privire la incalcarea regimului sanctiunilor internationale si/sau spalarea banilor si/sau finantarea terorismului si/sau fraudă.

- 17.3.** 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.
- 17.4.** 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 asemenea, Clientul trebuie sa predea Bancii documentele primite de la aceasta (cecuri, alte documente de plata etc.).
- 17.5.** 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.
- 17.6.** 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. 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.
- 17.7.** 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.

18. COMUNICARI

- 18.1.** Comunicarile adresate tuturor Clientilor pentru punerea la dispozitia acestora a unor informatii vor fi considerate efectuate prin afisare la sediul agentii Bancii si/sau pe site-ul Bancii www.garantibbva.ro.
- 18.2.** Notificarile adresate Clientului de catre Banca se vor efectua prin oricare dintre urmatoarele: prin posta/curier/inmanare personala; prin fax; prin e-mail; prin SMS; prin inbox-ul Garanti BBVA Online sau Garanti BBVA Mobile in care Clientul poate vizualiza, salva si tipari extrasele de cont, modificarile CGA sau ale contractelor specifice si orice alte documente si informatii.
- 18.3.** Notificarea 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, la e-mailul declarat in relatia cu Banca sau la numarul de telefon indicat. Notificarea prin posta/curier 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. Notificarile vor fi considerate primite in momentul transmiterii, in cazul transmiterii prin e-mail, prin inbox-ul Garanti BBVA Online sau Garanti BBVA Mobile si/sau SMS.

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

19.1. 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.

19.2. 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.

19.3. 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 prestator de servicii de plata inclusiv de initierea neautorizata sau frauduloasa a unei Operatiuni de plata. In aceste cazuri, Banca informeaza prestatorul de servicii de plata, 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.

20. RECLAMATII/ LITIGII

- 20.1.** 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 CGA 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).
- 20.2.** 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 diferente 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 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).

21. DISPOZITII FINALE

- 21.1.** Clientul va fi de drept in intarziere prin neexecutarea la scadenta a oricarora din obligatiile sale rezultand din prezentele CGA, din Contract ori din alte contracte incheiate cu Banca.
- 21.2.** In orice moment Clientul poate solicita, in mod gratuit, o copie pe suport durabil a prezentului Contract.
- 21.3.** Durata Contractului. Prezentele CGA si ale contractelor specifice se aplica de la data solicitarii deschiderii pachetului/conturilor Clientului si pentru serviciile suplimentare de la data solicitarii acestuia si continua sa fie aplicabile pe toata perioada derularii raporturilor contractuale intre Banca si Client pana la incheierea relatiei. Contractul privind contul curent, Cardul si serviciile Garanti BBVA Online si Garanti BBVA Mobile se incheie pe perioada nedeterminata cu posibilitatea denuntarii sau incetarii in alt mod a acestuia conform art.17.

- 21.4.** Banca poate modifica prezentele CGA. 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, inbox-ul Garanti BBVA Online sau Garanti BBVA Mobile etc.).
- 21.5.** 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 ale CGA.
- 21.6.** 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.
- 21.7.** Banca are dreptul de a transfera prezentele CGA catre alta entitate, in conditiile legii. Banca va putea cesiona oricare si toate drepturile si obligatiile sale decurgand din Contract si din prezentele CGA 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.
- 21.8.** Clientul nu isi poate cesiona drepturile si/sau obligatiile fata de Banca.
- 21.9.** Clientul/Utilizatorul/Imputernicitul 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.
- 21.10.** Prezentele CGA sunt guvernate si interpretate in conformitate cu legislatia din Romania.
- 21.11.** In cazul in care vreuna din prevederile CGA devine la un moment dat ilegala, invalida sau neexecutabila conform legii aplicabile, celelalte prevederi ale prezentelor CGA raman in vigoare.
- 21.12.** 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.
- 21.13.** Avand in vedere ca Romania a semnat un Acord Interguvernamental (IGA) la 01.07.2014, Banca este considerata, incepand cu aceasta data, Institutie Raportoare Model 1 in cadrul FATCA. Pe cale de consecinta, Banca 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, Banca 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 Banca.