BCR

Contract cadru pentru servicii bancare

CUPRINS

CONTRACT CADRU PENTRU SERVICII BANCARE

CUPRINS 1

INTRODUCERE - DESPRE ACEST CONTRACT, PE SCURT 2

PREVEDERI GENERALE 3

I. ASPECTE GENERALE 3

II. IDENTIFICAREA ŞI CUNOAŞTEREA CLIENTELEI. REPREZENTAREA CLIENTULUI 12

III. PROTECŢIA DATELOR PERSONALE. SECRETUL BANCAR 14

IV. INSTRUCŢIUNI 21

V. COMUNICAREA ÎNTRE CLIENT ŞI BCR 22

VI. DECLARAŢII ŞI ASIGURĂRI. DREPTURILE ŞI OBLIGAŢIILE PĂRŢILOR 24

VII. DOBÂNDA 27

VIII. COSTURILE SERVICIILOR BANCARE 27

IX. TAXE 29

X. GARANŢII 29

XI. PREVEDERI FINALE PENTRU SECȚIUNEA PREVEDERI GENERALE 29

PREVEDERI SPECIALE 31

XII. OPERAŢIUNI ÎN CONTURI CURENTE 31

XIII. OPERAŢIUNI DE PLATĂ 34

XIV. OPERAŢIUNI CU CARDURI 43

XV. SERVICII BANCARE LA DISTANȚĂ 49

XVI. PRODUSE DE ECONOMISIRE 58

XVII. OPERAŢIUNI DE CREDITARE 60

INTRODUCERE - DESPRE ACEST CONTRACT, PE SCURT

Mai jos, găsești un rezumat care să te ghideze. Citește tot contractul cu atenție.

Știm că într-un contract sunt mulți **Termeni bancari**. De aceea i-am explicat de la bun început, în **Capitolul 1:** un mini-dicționar cu termenii cei mai folosiți în relația cu Banca, inclusiv prescurtări sau termeni preluați din engleză.

BCR acordă mare atenție verificării clienților săi, pentru a se asigura că banii tăi sunt în siguranță. De aceea te rugăm să ne dai mereu documente corecte. **În Capitolul 2** poți citi mai multe despre modurile de **Identificare de către Bancă a Clientului** (inclusiv a Împuterniciților Clientului).

Datele tale personale sunt în siguranță la BCR. Trebuie să știi că Banca are nevoie să folosească aceste date pentru a-ți putea oferi servicii bancare în condiții de legalitate. E important să știi că Banca prelucrează nu doar datele tale ci și ale tuturor persoanelor dintr-un contract. Este obligația ta să anunți aceste persoane că datele lor sunt prelucrate. De asemenea, e important să știi că dacă ai întârzieri la plata ratelor, Banca trebuie să informeze două instituții care au un registru cu toți cei care întârzie la plată: **Centrala Riscului de Credit şi Biroul de Credit.** Dacă vei apărea în acest registru ca rău-platnic, îți va fi mult mai greu să obții un credit timp de 4 ani pentru că toate băncile au acces la aceste informații despre clienții care nu achită la timp. Despre **Protecția datelor personale și Secretul bancar**, citește **Capitolul 3.**

În Capitolul 4, vei afla despre ce **Instrucțiuni** poți da Băncii și cum poți face acest lucru. De exemplu, vei vedea ce înseamnă să ceri Băncii să pună în practică un mandat de debit direct, adică să-ți plătească facturile direct din contul tău, în mod automat.

În Capitolul 5, sunt trecute modurile în care Banca ia legătura cu tine. Fie prin **Comunicări generale** care sunt de interes general. Fie prin notificări doar către tine.

În Capitolul 6 te vei informa despre ce **Drepturi și Obligații** are Banca**.** Vei afla ce **Drepuri și Obligații** ai în calitate de **Client.** E foarte important să fii informat pentru a avea o relație de încredere cu Banca.

În Capitolul 7 este despre **Dobândă**. Fie despre Dobânda pe care o iei de la Bancă pentru că îți ții economiile tale în depozite bancare. Fie despre Dobânda pe care o dai Băncii pentru că iei bani cu împrumut. Dobânda este, de fapt, prețul banilor.

Capitolul 8 este despre **Costurile** serviciilor bancare: comisioane, taxe, alte costuri. Faptul că Banca are sedii, angajați și un întreg sistem informatic prespune niște costuri. De aceea, Banca percepe niște sume de bani pentru operațiunile bancare pe care le face pentru tine.

Capitolul 9 este **Taxe, mai exact despre impozitele datorate statului român.**

În **Capitolul 10** citești despre bunurile puse drept **garanție** și care sunt condițiile pentru aceste garanții.

Capitolul 11 este despre **prevederi generale și specifice** care sunt importante pentru buna derulare a contractului.

Capitolele 12, 13 și 14 sunt despre **operațiuni bancare**: **conturi curente, plăți, carduri.**

Capitolul 15 este despre **Servicii Bancare la Distanță**. Serviciul de Internet Banking, Mobile Banking, Serviciul Alerte și Serviciul de Alertare dar și serviciul de contracte la distanță.

În **Capitolul 16** afli tot ce ai nevoie despre ce **produse de economisire** îți oferă Banca și care sunt condițiile. Despre garantarea depozitelor, poți citi în Anexa de la final.

În **Capitolul 17** afli **despre credite,** adică despre banii luați cu împrumut de la Bancă. Informează-te despre DAE (dobânda anuală efectivă), despre asigurări, garanții și despre darea în plată.

Citește cu atenție toate prevederile acestui contract pentru a lua decizii în mod informat.

Banca este dedicată furnizării Serviciilor Bancare accesibile tuturor Clienților săi, inclusiv persoanelor cu dizabilități sau nevoi speciale. Informații cu privire la accesibilitatea Serviciilor Bancare oferite de Bancă sunt disponibile pe website-ul BCR, la secțiunea *„Declarație accesibilitate”* și în Unitățile Bancare.

PREVEDERI GENERALE

I. ASPECTE GENERALE

1. DEFINIŢII

1.1 Termenii scrişi cu litere mari în Contractul de Servicii Bancare (CSB) au înțelesul explicat mai jos, în Definiții generale. Când acești termeni sunt folosiți în alte Convenţii vor avea sensul de mai jos, dacă aceste Convenţii nu vin cu alte explicații**.**

Definiţii generale

AML/CFT/KYC sunt regulile Băncii pentru cunoașterea clientelei (KYC – Know Your Customer). Acestea includ măsuri de identificare (descoperire), prevenire, evaluare (măsurare), monitorizare (supraveghere) și raportare a unor riscuri. Printre aceste riscuri se numără spălarea banilor (AML – Anti Money Laundering) și finanțarea terorismului (CFT – Countering Financing of Terrorism). BCR verifică permanent relația cu Clienții și operațiunile bancare ale Clienților. Scopul este de a găsi și a raporta tranzacțiile suspecte. BCR respectă și aplică regulile sale interne, dar și legile și regulamentele în vigoare despre cunoașterea clientelei, prevenirea spălării banilor și finanțarea terorismului.

BCR sau **Banca** înseamnă Banca Comercială Română S.A.. BCR este o bancă organizată după legea română ca societate pe acțiuni și este administrată în sistem dualist (societate administrată în dublu sistem, prin Consiliu de Administrație și Consiliu de Supraveghere). Sediul social al băncii este în Bucureşti, Șoseaua Orhideelor nr. 15D, Cladirea The Bridge 1, etajul 2, sector 6, cod poștal 060071. BCR este înregistrată la Registrul Comerţului sub numărul de ordine J1991000090407, EUID (Identificator unic european): ROONRC.J 1991000090407 , CUI 361757, înregistrată în Registrul Instituțiilor de Credit cu numărul. RB-JPR-40-008/1999, Cod BIC RNCBROBU.
BNR înseamnă Banca Naţională a României. Sediul BNR este în București, Strada Lipscani nr. 25, sector 3, Bucureşti, cod poștal 030031. Datele de contact ale BNR sunt telefon 021.313.04.10 sau 021.315.27.50, fax: 021 312 38 31, website: www.bnro.ro, e-mail: info@bnro.ro.
Beneficiar Real înseamnă orice persoană fizică ce deţine sau controlează acea persoană sau companie care este Clientul Băncii. Beneficiarul Real poate fi și persoana fizică în numele căreia se face o tranzacţie bancară, o operaţiune bancară sau o activitate. Mai simplu spus, Beneficiarul Real este cel la care ajung banii în final.
Canale Electronice de Comunicare înseamnă mijloacele electronice prin care BCR trimite Clientului informații (de tipul Informări sau Notificări). Exemple: Mesagerie, SMS, e-mail, Pagina de Internet (secțiunea „Contul meu"). BCR folosește aceste canale de comunicare pentru Clienții care au Servicii Bancare la Distanță și care au dat Băncii adresa lor de e-mail și numărul lor de telefon. Pentru Notificările trimise pe Pagina de Internet, BCR anunță mai întâi Clientul că va primi informații în acest fel, conform regulilor din CSB.
Cardul este un instrument de plată electronică. Cardul poate fi de debit sau de credit, în lei sau valută. Cardul este securizat și personalizat. Detalii despre Card sunt în capitolul XIV din CSB.
Centrala Incidentelor de Plăţi este un centru de intermediere naţional care admnistrează informaţii despre plăți, numite și Incidentele de Plăți.
Client este persoana fizică care folosește Serviciile Bancare oferite de BCR. Clientul poate fi o persoană care locuiește în România sau în altă țară.
Client cu calitate de parte afiliată instituţiei de credit este Clientul care este Acţionar cu o Participaţie calificată la BCR sau este membru al conducerii BCR sau este o persoană cu funcţie cheie în BCR. Sunt incluși și membrii familiei sau persoanele foarte apropiate ale acestor persoane (de exemplu: partener de viaţă, copil, copilul partenerului de viaţă, persoane care depind financiar de aceștia). Prin Acționar cu o Participație calificată se înțelege o persoană care deține în mod direct sau indirect minim 10% din acțiunile ori din drepturile de vot ale instituției de credit (BCR) și astfel are o influență asupra felului în care este administrată instituția de credit (BCR).

Cititor de Card este un aparat electronic cu ajutorul căruia Clientul care are un Card își dă acordul pentru o tranzacție sau operațiune. Acordul este dat prin apropierea Cardului de aparat sau prin introducerea Cardului în aparat. Uneori Clientul trebuie să tasteze și un cod PIN și/sau să semneze o chitanță.
Comunicare înseamnă o înştiinţare de la BCR către Client. BCR afişează această înștiințare în Unităţile Bancare, o publică pe Pagina sa de Internet sau o face publică în alt mod asemănător.
Cont înseamnă orice cont bancar deschis de Client la BCR. Acesta poate fi de mai multe tipuri: cont curent, de depozit, de credit etc.
Cont Bancar Curent (trecut și **Cont Curent)** înseamnă un cont de plăți deschis de Client la BCR. Sunt incluse și **conturile de credit (din care se pot face plăți**), dar nu și **conturile de depozit (care nu permit plăți).**
Contact Center BCR este centrul unde BCR poate fi contactată de Client oricând. Numerele de contact sunt *2227 (tarif normal, la care se poate suna din rețelele de telefonie Telekom, Orange, Vodafone, RDS-RCS) și 021/407.42.00 (tarif normal, la care se poate suna din orice rețea din România sau din strainătate).

Convenţie înseamnă orice document contractual dintre BCR și Client cu privire la unul sau mai multe Servicii Bancare. O Convenție poate fi un contract (inclusiv CSB), un formular, o cerere sau alt document asemănător prin care se stabilesc drepturile și obligațiile Clientului.
Costuri sunt sumele de bani pe care Clientul trebuie să le plătească pentru Serviciile Bancare oferite de BCR. Acestea pot fi comisioane, cheltuieli sau orice alte obligații de plată ale Clientului. Suma și modul de calcul al Costurilor sunt prezentate în Convenții sau în Tariful Standard de Comisioane.
Credit înseamnă suma de bani pe care Banca o pune la dispoziția Clientului. Clientul trebuie să returneze Băncii această sumă de bani, să plătească Dobânda și alte Costuri aplicabile. Credit poate însemna și o prelungire a termenului de plată a unei datorii a Clientului față de Bancă.
CRS înseamnă Standardul Comun de Raportare.
Cursul de Schimb de Referinţă înseamnă cursul folosit de BCR pentru schimbul valutar (vânzare sau cumpărare), care poate fi:

a) Cursul de schimb oferit de BCR și afișat în Unitățile Bancare ("**Cursul de Schimb de Referinţă BCR**"). Cursul de Schimb de Referinţă BCR este calculat astfel: la Cursul de Referință BNR din ziua respectivă este adăugat sau scăzut un procent (o marjă) de 10%; sau
b) Un curs public ("**Cursul de Referinţă BNR**" sau "**Cursul de Schimb de Referinţă VISA**" sau "**Cursul de Schimb de Referinţă Mastercard**").

BCR aplică cursul care este precizat în CSB sau în Convenţia care se aplică în fiecare caz în parte.
Cursul de Schimb BCE înseamnă cursul de schimb publicat de Banca Centrală Europeană (BCE). Acesta este calculat pe baza celor mai recente informații publicate de Banca Centrală Europeană privind cursul valutar euro.
Data Lunară înseamnă ziua din lună în care s-au activat Serviciile Bancare.
Descoperit de Cont înseamnă un credit prin care Clientul poate folosi o sumă de bani din Contul său Curent în plus față de banii personali pe care îi are în Contul Curent.
DGEP înseamnă Direcția Generală pentru Evidența Persoanelor. Aceasta este o instituție publică controlată de Ministerul Afacerilor Interne, care se ocupă de evidența persoanelor.
Documentaţie Contractuală înseamnă CSB, toate Convenţiile încheiate în baza CSB și orice alte Convenții încheiate între Client și BCR. În această categorie sunt incluse și alte documente emise conform CSB sau Convenţiilor.
Dispozitiv electronic (SignaturePad) este un aparat electronic care este folosit de Client pentru a oferi Specimenul de Semnătură şi/sau pentru a-și da acordul printr-o semnătură electronică biometrică[1] .
Extras de Cont înseamnă documentul oferit de BCR Clientului, care arată operațiunile efectuate într-un Cont, într-o anumită perioadă, precum și soldul Contului la începutul și sfârșitul acelei perioade. Mai exact, în extrasul de cont apar toate plățile și toate încasările de bani din Contul Clientului într-o anumită perioadă precum și banii care au rămas în Cont.
FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) este o lege americană care se referă la obligațiile fiscale pe care le au cetățenii americani în legătură cu conturile lor din străinătate. Această lege stabilește obligații pentru toate instituţiile financiare din lume şi clienţii acestora.
FNGCIMM înseamnă Fondul Național de Garantare a Creditelor pentru Întreprinderile Mici și Mijlocii S.A. IFN.
FGCR înseamnă Fondul de Garantare a Creditului Rural.
FEI înseamnă Fondul European de Investiții.
FGDB înseamnă Fondul de Garantare a Depozitelor Bancare, singura schemă de garantare a depozitelor din România din 1996.
Funcţie Publică Importantă înseamnă o funcție deținută **acum** sau **în trecut** de un Client, de un membru din familia sa (soţ/soție, partener/ concubin sau parteneră/ concubină, copii și partenerii copiilor, părinți) sau de asociații apropiați ai acestora (ex. persoane care beneficiază de pe urma unei firme deținute de cineva cu o Funcție Publică Importantă sau persoane care au o relație de afaceri strânsă cu cineva cu Funcție Publică Importantă). Printre aceste funcții se numără:

a) şefi de stat (ex. președinți), şefi de guvern (ex. prim-miniștri), miniştri, miniștri adjuncţi și secretari de stat;
b) parlamentari;
c) membri în conducerea partidelor politice;
d) judecători la curți supreme sau constituționale;
e) membri în conducerea curţilor de conturi sau a băncilor centrale;
f) ambasadori, însărcinaţi cu afaceri şi ofiţeri superiori în forţele armate;
g) membri în conducerea companiilor de stat (regii autonome, societăţi cu capital majoritar de stat şi companii naţionale);
h) directori, directori adjuncţi şi alți membri din conducerea organizațiilor internaționale.

[1] Biometria este o tehnologie care permite identificarea unei persoane pe baza unor trăsături unice ale corpului său, cum ar fi amprentele, fața, irisul, vocea sau chiar modul în care acea persoană scrie.

În categoriile de funcții de mai sus nu sunt incluse funcțiile de nivel mediu sau inferior.
Grupul BCR înseamnă BCR și următoarele companii:

a) companiile pe care BCR le controlează și filialele acestora;
b) companiile care controlează BCR direct sau indirect;
c) filialele companiilor care controlează BCR;
d) alte companii (și filialele acestora) controlate de companiile care controlează BCR.

Împuternicit înseamnă persoana fizică împuternicită de Client să acţioneze în numele său la BCR.
IGPR înseamnă Inspectoratul General al Poliției Române.
Indice de Referinţă înseamnă indicele (indicatorul)[2] folosit pentru calculul dobânzilor. Indicele de Referință este public și poate fi verificat de Client (exemplu: ROBOR, EURIBOR sau alt indice stabilit prin Documentaţia Contractuală).
Informare înseamnă **înştiinţarea trimisă direct** Clientului de către BCR.
Instrucţiune înseamnă dispoziţia dată de Client sau de Împuternicitul lui către BCR despre Serviciile Bancare conform Documentaţiei Contractuale.
Legea Bancară este Ordonanţa de Urgenţă a Guvernului nr. 99/2006 privind instituţiile de credit şi adecvarea capitalului, cu toate modificările și completările aduse de la publicarea ei.
Mesagerie (sau Mailbox) este funcția serviciilor Internet Banking și/sau Mobile Banking (din cadrul Serviciilor Bancare la Distanță) prin care BCR trimite Clienților mesaje în scris, pe suport durabil (mijloc care îi permite Clientului să păstreze informațiile în forma primită). Aceste mesaje pot fi Comunicări, Notificări sau orice alt tip de mesaje, inclusiv mesagerie directă (de tip chat).
Notificare înseamnă înştiinţarea **scrisă transmisă pe hârtie sau pe alt suport durabil** (mijloc care permite să se se păstreze informațiile în forma primită) de Client către BCR sau invers. Notificarea poate fi transmisă **direct** sau **prin intermediul unei alte persoane** sau instituții, în forma precizată în Documentaţia Contractuală.
Pagina de Internet este website-ul BCR, adică www.bcr.ro.
Participaţie calificată înseamnă deţinerea, directă sau indirectă a cel puţin 10% din capitalul sau drepturile de vot ale unei companii. Participația calificată poate fi și orice altă modalitate de a influența semnificativ conducerea (administrarea) companiei.
Plăţi cu Caracter Regulat înseamnă Operațiunile de Plată pentru care Plătitorul a împuternicit BCR în avans să îi retragă banii automat din Cont (exemple: Ordinul de plată programată și Debitarea directă (DD)).
Program de Lucru înseamnă intervalul orar dintr-o Zi Lucrătoare în care BCR primește documente şi efectuează operaţiuni, conform regulilor stabilite de BCR.
PSD2 (sau **Payment Services Directive**) este Directiva (UE) 2015/2366 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2015 privind serviciile de plată în cadrul pieței interne, de modificare a Directivelor 2002/65/CE, 2009/110/CE și 2013/36/UE și a Regulamentului (UE) nr. 1093/2010, și de abrogare a Directivei 2007/64/CE precum și Legea nr. 209/2019 privind serviciile de plată şi pentru modificarea unor acte normative.
Regulamentul (UE) 2016/679 este Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul General privind Protecția Datelor sau GDPR).
Reprezentant legal înseamnă orice persoană care, potrivit legii sau actului de numire, are dreptul și obligația de a reprezenta o altă persoană în relația cu Banca. În această categorie se includ oricare dintre părinți (dacă nu le-au fost luate drepturile părintești), tutorele, curatorul sau curatorul special. În situațiile în care există mai mulți reprezentanți legali (de exemplu, ambii părinți sau mai mulți curatori), termenul „Reprezentant legal" se va referi (i) la fiecare dintre aceștia, individual sau (ii) la toți reprezentații legali, împreună, conform regulilor din lege sau din actul de numire.
Servicii Bancare înseamnă orice produse şi servicii bancare oferite Clientului de către BCR.
Servicii Bancare la Distanță înseamnă produsele sau serviciile precum Internet Banking, Mobile Banking, Serviciul Alerte, Serviciul de Alertare sau serviciul contracte la distanță.
Soldul Disponibil înseamnă banii dintr-un Cont pe care Clientul îi poate folosi. Atunci când Clientul are pentru Contul respectiv și Descoperit de Cont[3], acesta este inclus în Soldul Disponibil. Nu sunt incluse sumele pentru care Clientul și BCR au stabilit în avans scopul (exemplu: soldul minim) sau care sunt restricționate (exemplu: sumele poprite).
Specimen de Semnătură înseamnă semnătura Clientului sau a Împuternicitului, care este oferită către BCR ca model. Specimenul poate fi o semnătură olografă (de mână) sau realizată pe pe un dispozitiv special (SignaturePad). BCR poate cere Clientului să dea Specimenul de Semnătură printr-un formular special.
Stare Financiară înseamnă documentul eliberat de BCR pentru Client, în care acesta poate vedea Soldul Disponibil din Contul/Conturile sale.

---

[2] Indicele de referință este o valoare stabilită periodic folosită de bănci pentru a calcula dobânda unui credit.
[3] Descoperitul de cont este un credit prin care Clientul poate folosi din Contul său Curent o sumă de bani care este în plus față de orice bani personali pe care îi poate avea în Contul Curent.

Titular înseamnă persoana fizică care are pe numele ei un Serviciu Bancar. Titularul poate fi o persoană care locuiește în România sau în altă țară.
Tarif Standard de Comisioane înseamnă lista cu comisioanele BCR pentru Serviciile Bancare. Acesta este afișat în Unitățile Bancare şi publicat pe Pagina de Internet.
Tranzacţie Bancară înseamnă orice operaţiune sau tranzacţie bancară facută în baza Documentaţiei Contractuale.
Unitate Bancară înseamnă orice sucursală sau agenţie BCR unde sunt oferite Servicii Bancare.
Terminale Automate Bancare înseamnă aparate ce funcționează prin autoservire (self service), fără angajați ai Băncii sau ai comercianților. Exemple: **ATM** (Automated Teller Machine sau bancomat - funcționează doar cu Cardul), **ADN** (Automat Depunere Numerar), **MFM** (Multi Function teller Machine sau bancomat multifuncțional) etc. Aceste aparate permit Operațiuni de Plată cu numerar și/sau cu Cardul, precum depuneri, transferuri între Conturi proprii, schimb valutar între Conturi proprii etc., în funcție de tipul aparatului.
Zi Lucrătoare înseamnă o zi în care BCR şi alte bănci din România fac tranzacţii între ele. În cazul Tranzacțiilor Bancare în valută, Ziua Lucrătoare este o zi în care băncile fac tranzacții de schimb valutar atât în România, cât și în țara de unde provine valuta respectivă.

Definiţii folosite în principal în legătură cu Operaţiunile de Plată

Angajament de Debitare Directă (sau **ADD**) este un acord între Beneficiar şi Instituţia Colectoare (banca Beneficiarului) în cadrul unei scheme de Debitare Directă. Instituţia Colectoare își dă acordul ca Beneficiarul să dea Instrucţiunile de Debitare Directă (prin care Beneficiarul cere plata sumelor de bani din contul Plătitorului) .
BEN înseamnă modalitatea de plată a comisioanelor prin care Beneficiarul plății suportă toate comisioanele legate de plată (de la toate instituțiile de plată implicate).
Beneficiar înseamnă persoana care primește banii dintr-o Operaţiune de Plată.
Beneficiar final înseamnă persoana care primește, în final, banii dintr-o Operațiune de Plată făcută prin Debitare Directă între bănci diferite.
BIC (**Bank Identifier Code**) înseamnă codul unic de identificare al băncilor.
Cambie înseamnă un instrument de plată prin care o persoană (numită t**răgător**) ordonă unei alte persoane (numit **tras**) să plătească unei terțe persoane (numită **beneficiar**) o anumită sumă de bani, la o dată fixă și un loc precizat.

Consimţământ înseamnă autorizarea (acordul) Clientului pentru efectuarea Operațiunilor de Plată, în forma stabilită între Client şi BCR.
COT (**Cut-off time**) înseamnă orele limită stabilite de BCR. Până la aceste ore, Clientul trebuie:

a) să trimită o Instrucțiune de Plată;
b) să facă o cerere, să depună documente sau să îndeplinească anumite condiții.

Dacă sunt respectate aceste ore, cererea Clientului este procesată în aceeași Zi Lucrătoare. Lista completă a orelor limită se găsește pe Pagina de Internet (www.bcr.ro), la secţiunea Persoane Fizice – Link-uri utile.

Data Finalizării înseamnă Ziua Lucrătoare în care Beneficiarul primește efectiv în Contul său Curent banii din Instrucţiunea de Debitare Directă, de la Instituţia Colectoare (banca Beneficiarului). Pentru plățile prin sistemul SENT[4], Data Finalizării este aceeași cu data transferului efectiv al banilor între Instituția Plătitoare și Instituția Colectoare (data compensării).
Debitare directă / **Direct Debit** înseamnă modalitatea de plată stabilită de Plătitor, care permite Beneficiarului să ceara direct să i se plătească banii din contul Plătitorului. Plătitorul își dă acordul în avans ca banii să fie plătiți din contul său către Beneficiar (Mandat de debitare directă). Apoi plățile se fac direct la cererea Beneficiarului. De exemplu, în cazul în care Clientul, ca Plătitor, are de achitat lunar o factură către un Beneficiar poate alege serviciul de Debit Direct prin care Banca să plătească automat din contul Clientului banii către Beneficiar. Această plată se va face pe baza unei cereri de plată pe care Banca o primește de la Beneficiar. Suma din această cerere de plată este aceeași cu suma din factura lunară pe care o are de plată către Beneficiar.
Executarea unei Instrucţiuni de Debitare Directă înseamnă procedura prin care, la cererea Beneficiarului, Instituţia Plătitoare (banca Plătitorului) retrage bani din Contul Curent al Plătitorului și îi transferă către Instituția Colectoare (banca Beneficiarului), în baza Mandatului de debitare directă dat de Plătitor. La rândul său, Instituția Colectoare (banca Beneficiarului) plătește banii în Contul Beneficiarului.
Identificator Beneficiar (sau **Identificator Creditor** sau **Creditor ID**) înseamnă codul unic stabilit pentru Beneficiar de către Registrul Unic al Mandatelor (sau RUM). Beneficiarul este identificat cu acest cod în cazul Operațiunilor de Plată făcute prin Debitare Directă între bănci diferite.

[4] Sistemul SENT (Sistemul Electronic de Plăți de mare valoare în Lei) este un sistem național de plăți operat de Transfond S.A., care permite procesarea automată a plăților de mică valoare, în lei, între bănci din România.

Identificator Beneficiar final (sau **ID Beneficiar final**) înseamnă codul pe care Beneficiarul îl stabilește pentru Beneficiarul final, în cazul Instrucțiunilor de Debitare Directă între bănci diferite. Beneficiarul trimite acest cod Plătitorului.
Identificator Plătitor/Plătitor final (sau **ID Plătitor/Plătitor final**) înseamnă codul pe care Beneficiarul îl stabilește pentru Plătitor sau pentru Plătitorul final, după caz. Acest cod este folosit pentru identificarea Plătitorului sau a Plătitorului final și poate fi un cod de abonat, un cod de client, un număr de telefon, un CNP (codul numeric personal) etc.
Instituţie Colectoare înseamnă banca la care Beneficiarul are deschis contul. Beneficiarul primește în acest cont suma indicată în Instrucţiunea de Debitare Directă.
Instituţie Plătitoare înseamnă banca la care Plătitorul are deschis contul.
Instrucţiune de Debitare Directă (sau **IDD**) înseamnă Instrucţiunea de Plată prin debitare directă care este dată de Beneficiar, iar plata este făcută din contul Plătitorului deschis la Instituţia Plătitoare. Instrucțiunile de Debitare Directă pot fi date în interiorul aceleiași bănci (atunci când Instituţia Colectoare este aceeași cu Instituţia Plătitoare) sau între bănci diferite (atunci când Instituţia Colectoare este diferită de Instituţia Plătitoare).
Instrumentul de Plată de Debit (sau **ID)** este un document folosit pentru a face o plată. Poate fi un cec, o **cambie** sau un bilet la ordin valabil, eliberate conform legii.
Instrument de Plată înseamnă orice mijloc oferit de BCR și aprobat între Client şi BCR care poate fi folosit pentru a face o Operaţiune de Plată sau, în general, pentru a oferi un Serviciu de Plată. Acesta poate fi un obiect (de exemplu, un Card) sau un set de reguli/proceduri.
Instrucţiune de Plată înseamnă cererea trimisă de Client către BCR prin care cere să efectueze o Operaţiune de Plată sau să i se ofere un Serviciu de Plată.
Mandat de Debitare Directă (sau **MDD**) înseamnă împuternicirea dată de Plătitor în scris sau prin mijloace electronice prin care acesta își dă acordul în avans ca Beneficiarul să îi ceară bani din cont prin Instrucțiuni de Debitare Directă, fără a mai fi necesară o altă confirmare din partea Plătitorului. Prin Mandatul de debitare directă, Plătitorul împuternicește și banca sa, în calitate de Instituție Plătitoare, să retragă din contul lui suma specificată de Beneficiar în Instrucțiunile de Debitare Directă. Acordul Plătitorului este valabil permanent, dar el poate să îl retragă.
Momentul irevocabilităţii înseamnă momentul cel mai târziu în timp până la care Clientul poate retrage sau modifica împuternicirea sau poate refuza o Instrucțiune de Debitare Directă. Acest moment este ora limită din Ziua Lucrătoare dinaintea **Datei Finalizării.**

Momentul Primirii înseamnă momentul în care BCR primește o Instrucţiune de Plată. Fac excepție Instrucțiunile de Plată date de Client pe hârtie după COT sau într-o zi care nu este Zi Lucrătoare, care se consideră primite de BCR în următoarea Zi Lucrătoare.
Număr unic de înregistrare a mandatului (sau **UMR** sau **Referinţă mandat**) înseamnă codul unic al unui Mandat de Debitare Directă între bănci diferite. Acest cod este înregistrat în Registrul Unic al Mandatelor (RUM).

Operaţiune de Plată înseamnă acţiunea prin care se depun, se transferă sau se retrag bani într-un sau dintr-un Cont Curent. Acțiunea poate fi pornită de Client, de un alt Ordonator sau de Beneficiar.
Ordin de Plată (sau **OP**) înseamnă o Instrucţiune de Plată eliberată de Ordonator către BCR pe un formular de hârtie sau într-un format electronic. Ordinul de Plată respectă regulile din Capitolul XIII din CSB.
Ordonator înseamnă Clientul sau o altă persoană împuternicită de Client care transmite către BCR o Instrucţiune de Plată.
OUR înseamnă o modalitate de plată a comisioanelor pentru tranzacţiile în valută, prin care Ordonatorul plătește toate comisioanele legate de plată (de la toate instituțiile de plată implicate). Comisionul „OUR garantat" înseamnă că nu există comisioane după efectuarea plății, iar Ordonatorul plătește comisionul pentru tranzacție o singură dată, atunci când plata este efectuată (nu se aplică pentru plățile care trec, pe traseul lor, prin Statele Unite ale Americii).
Plătitor înseamnă persoana care dă un Mandat de Debitare Directă.
Plătitor final înseamnă persoana care plătește, în final, banii retrași prin Debitare Directă, indiferent dacă Debitarea Directă este făcută în interiorul aceleiași bănci sau între bănci diferite.
Proxy înseamnă informațiile de contact legate de un cont curent care pot fi folosite în locul codului IBAN pentru a face o Operațiune de Plată.
Registrul Unic al Mandatelor (sau **RUM**) înseamnă baza de date unică la nivel național cu Mandate de Debitare Directă. Această bază de date este gestionată de TransFond S.A., conform legii și regulilor stabilite de băncile din România.
Retur pe motiv duplicat este returnarea sumei aferente unei plăți care a fost executată de Instituția Plătitoare (inclusiv BCR) sau de un client BCR de două sau mai multe ori, din cauza unei erori de sistem, defecțiuni tehnice sau erori umane în cadrul infrastructurii sistemului de plată. Aceasta implică identificarea și corectarea tranzacțiilor multiple efectuate din greșeală pentru aceeași plată inițială, fără intenția sau consimțământul plătitorului, restabilind soldurile conturilor afectate la starea corectă, dinaintea producerii erorii.
Retur pe motiv fraudă este returnarea de către BCR a unei plăți ca urmare a unei solicitări de la Instituția Plătitoare (inclusiv BCR) de anulare a tranzacției și returnare a sumei, pe motiv de suspiciune de fraudă, în termen de cel mult 13 luni de la data executării respectivei tranzacții.

Retur pe motiv tehnic/operațional este returnarea de către BCR a unei plăți incorect executate de Instituția Plătitoare (inclusiv BCR) din cauza unei erori de sistem, defecțiuni tehnice sau erori umane în cadrul infrastructurii de plată, în vederea revenirii soldului contului la starea dinaintea producerii erorii. Motivele pot include dar fără a se limita la: erori de procesare a datelor, defecțiuni hardware sau software, erori în algoritmii de plată, intervenție manuală incorectă.
SHA înseamnă modalitatea de plată a comisioanelor prin care fiecare dintre Ordonator şi Beneficiar plătește comisionul cerut de instituția lui de plată. În cazul plăților în valută către alte instituții de plată, Beneficiarul plătește și comisioanelor instituțiilor de plată de pe traseul plății, dacă există.
SEPA înseamnă o zonă geografică formată din țările din Uniunea Europeană precum și alte țări care nu sunt parte din Uniunea Europeană unde se pot face plăți fără numerar în Euro. Aceasta zonă are și numele de Zona Unică de Plăţi în Euro (Single Euro Payments Area).
Servicii de Plată înseamnă oricare dintre următoarele Servicii Bancare oferite de BCR Clientului:

a) depuneri şi retrageri de numerar într-un/dintr-un Cont Curent și toate operaţiunile necesare pentru funcţionarea Contului Curent;
b) Debitări Directe, inclusiv cele singulare (care au loc o singură dată);
c) Ordine de plată programată (Standing Order);
d) Operaţiuni de Plată printr-un Card sau printr-un aparat care ține locul Cardului;
e) emiterea şi/sau acceptarea la plată a Instrumentelor de Plată;
f) remiterea de bani[5];
g) Operaţiuni de Plată în care Consimţământul este dat prin mijloace electronice.

Ordin de plată programată (Standing Order) este o plată automată și programată. Pentru acest tip de plată, BCR, în calitate de Instituţie Plătitoare, execută Ordinele de Plată date de Client la datele și valorile stabilite în avans cu Clientul. Datele și valorile din aceste Ordine de Plată pot fi stabilite prin Convenții sau prin Serviciile Bancare la Distanță.
SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication) este un sistem de comunicare la distanță între instituţiile financiare (de exemplu, băncile) din toată lumea, care asigură, printre altele, securitatea comunicaţiilor.
Transfer credit interbancar Instant înseamnă Operațiunea de Plată de tipul transferului de bani (transfer credit) care se face instant, prin platforma TransFond S.A., între instituțiile de plată conectate la această platformă.

Definiţii folosite în principal în legătură cu Cardurile

3D-secure este un protocol de securitate suplimentară care se folosește pentru Tranzacţiile Bancare făcute online cu Cardul.
CVV2/CVC2 este un cod de securitate unic pentru fiecare Card, care este format din 3 cifre. Codul este tipărit pe spatele (verso) Cardului.
Card Digital înseamnă imaginea digitală a unui Card, folosită de pe un aparat electronic.
Deţinător este Titularul unui Cont care are un Card sau un Card Digital pe numele său pentru acel Cont.
Digitalizarea Cardului înseamnă modalitatea prin care este creat un Card Digital în baza unui Card (în format fizic), la cererea Deținătorului/Utilizatorului.
Lista Cardurilor Interzise la Acceptare este una dintre listele în care sunt trecute Cardurile din care nu se pot face plăți. Aceste liste pot fi CRB (Card Recovery Bulletin) pentru VISA şi StopList pentru MasterCard.
PIN înseamnă codul secret format din cifre, pe care BCR îl dă fiecărui Deţinător sau Utilizator. PIN-ul este folosit pentru operaţiunile cu Cardul.
POS (Point of Sale) este un aparat electronic folosit pentru aprobarea și efectuarea Tranzacţiilor Bancare cu Cardul. POS-ul poate avea sau nu Tehnologie Contactless.
Prestator Emitent de Instrumente de Plată bazate pe Card înseamnă instituția de plată care emite instrumente de plată bazate pe Card.
Servicii de Confirmare a Disponibilității Fondurilor înseamnă serviciile prin care un Prestator Emitent de Instrumente de Plată bazate pe Card cere BCR să verifice dacă există suficienți bani în Contul Curent al Clientului (care poate fi accesat online) pentru a face o Operațiune de Plată cu Cardul, iar BCR răspunde acestei cereri.

Tehnologia Contactless înseamnă tehnologia care permite plăţi rapide și alte operatiuni prin apropierea Cardului sau a Cardului Digital de un aparat electronic de plată care acceptă această tehnologie (exemplu: POS sau Terminal Automat Bancar). Uneori, Clientul trebuie folosească codul PIN și/sau să semneze chitanța pentru a folosi Tehnologia Contactless.

[5] Remiterea de bancă este un serviciu prin care plătitorul dă banii băncii/instituției sale de plată pentru a fi plătiți beneficiarului fără a folosi un cont de plăți.

Tranzacţie Off-line înseamnă Tranzacţia Bancară cu Cardul trimisă direct către BCR pentru a fi efectuată, fără o autorizare electronică înainte de trimitere.
Utilizator / Utilizator Card înseamnă persoana fizică care are un Card sau un Card Digital suplimentar ataşat la Contul unui Deţinător. Utilizatorul poate folosi Soldul Disponibil din Contul Deţinătorului.

Definiţii folosite în principal în legătură cu Serviciile Bancare la Distanță

Alias înseamnă Numele de Utilizator stabilit de Client.
Aplicații/ dispozitive/ funcționalități de tip token aferente Conturilor clienților persoane juridice și persoane care desfășoară activități independente (Aplicații/ dispozitive/ funcționalități token PJ și PDAI) înseamnă dispozitivul Token sau Funcționalitatea eToken Integrat. Acestea sunt explicate în documentul *Termene și condiții generale de afaceri pentru persoane juridice și persoane care desfășoară activități independente*, care poate fi găsit pe site-ul www.bcr.ro.
Aplicaţii Mobile înseamnă aplicațiile pentru telefoane și alte dispozitive electronice care permit accesul de la distanță la Serviciile Bancare prin Mobile Banking. Aplicațiile se găsesc în magazinele de aplicații ale aparatelor care au sistem de operare iOS și Android.
Autentificarea Strictă a Clienților înseamnă modalitatea prin care BCR verifică identitatea Clientului și dacă acesta și-a dat Consimțământul pentru o Tranzacție Bancară. Pentru Autentificarea Strictă a Clienților sunt folosite cel puțin două Elemente de Securitate. Aceste Elemente de Securitate pot fi din categoria cunoștințelor (ceva ce doar Clientul cunoaște), din categoria posesiei (ceva ce doar Clientul are) și din categoria inerenței (ceva ce reprezintă Clientul - precum fața sau amprenta).
Digital Signature (sau **DS)** este un cod unic dat de Dispozitivul Token (prin apăsarea tastei 3), de Funcționalitatea eToken Integrat sau de Aplicațiile/ dispozitivele/ funcționalitățile token PJ și PDAI. Cu acest cod Clientul aprobă operațiunile făcute prin aplicațiile Internet Banking și Mobile Banking.
Dispozitivul Token (sau **Token)** este un aparat securizat oferit de BCR. Acest aparat produce coduri unice care permit identificarea Clientului şi aprobarea Tranzacţiilor Bancare făcute prin Internet Banking sau Mobile Banking.
Elemente de Securitate înseamnă elementele prin care Clientul este identificat și își dă Consimţământul pentru a folosi Cardurile sau Serviciile Bancare la Distanță. Aceste elemente pot fi stabilite de Client (de exemplu, parolele), pot fi primite de la BCR sau pot fi produse de aparatele Clientului (de ex. telefonul) pe care sunt instalate Aplicații Mobile. Elementele de Securitate pot fi următoarele:

a) Token-ul;
b) Funcționalitatea eToken Integrat (și parola acesteia);
c) Aplicațiile/ dispozitivele/ funcționalitățile token PJ și PDAI;
d) One Time Password (cod unic primit prin token);
e) Digital Signature (semnătura digitală);
f) Numele de Utilizator;
g) codurile unice și elementele de autentificare produse prin folosirea senzorilor și a algoritmilor citiți prin intermediul aparatelor pe care sunt instalate Aplicațiile Mobile și a programelor informatice incluse în aceste aparate;
h) parolele statice pentru comerțul electronic etc.

Extraopțiunile sunt funcționalități suplimentare ale Serviciilor Bancare la Distanță. Clientul trebuie să activeze Extraopțiunile ca să le poată folosi. Clientul poate activa sau dezactiva Extraopțiunile doar prin Internet Banking și/sau Mobile Banking.
Funcționalitatea eToken Integrat (sau **eToken Integrat**) înseamnă funcționalitatea Mobile Banking care produce coduri unice, inclusiv OTP. Aceste coduri sunt Elemente de Securitate folosite pentru identificarea Clientului şi aprobarea Tranzacţiilor Bancare făcute prin Internet Banking și/sau Mobile Banking. Funcționalitatea este protejată printr-un cod PIN ales de Client. Acest cod PIN poate fi schimbat de Client.
Internet Banking înseamnă o platformă accesibilă de pe calculator (printr-o conexiune sigură la internet), care este o parte a Serviciilor Bancare la Distanță. Prin Internet Banking, Clientul poate obține informații, poate face tranzacții, poate activa servicii și produse bancare.
Întrebarea şi Răspunsul Secret sunt o măsură suplimentară de securitate pentru identificarea Clientului, care este folosită atunci când acesta sună la Contact Center BCR.

Mobile Banking înseamnă o aplicație pentru telefon și alte aparate electronice cu sisteme de operare Android și iOS, care este o parte a Serviciilor Bancare la Distanță.

Numele de Utilizator este un număr de identificare. Clientul folosește Numele de Utilizator, împreună cu codul OTP, pentru a folosi Serviciile Bancare la Distanță.
One Time Password (sau **OTP**) este un cod unic dat de dispozitivul Token (prin apăsarea tastei 1), de Funcționalitatea eToken Integrat sau de Aplicații/ dispozitive/ funcționalități token PJ și PDAI. Cu acest cod se face identificarea Clientului și aprobarea Operațiunilor de Plată făcute prin Serviciile Bancare la Distanță.

Personal Identification Number (sau **PIN** sau **cod PIN**) este un cod secret format din cifre. Acest cod este folosit de utilizatorul unui sistem ca să se poată identifica.
Prestator de Servicii de Informare cu privire la Conturi înseamnă instituția de plată care oferă doar Servicii de Informare cu Privire la Conturi.
Prestator de Servicii de Inițiere a Plății înseamnă instituția de plată care oferă doar Servicii de Inițiere a Plății.
Profilul de utilizator (sau **Profil)** este un set de informații (setări, conturi, tranzacții etc.) care este legat de un Utilizator Digital.
Servicii de Inițiere a Plății înseamnă serviciile de trimitere a unor Instrucțiuni de Plată dintr-un Cont Curent care poate fi accesat pe internet, la cererea Clientului. Aceste servicii nu se aplică pentru Conturile de credit prin care Clientul poate face doar operațiuni legate de Creditul oferit de BCR.
Servicii de Informare cu privire la Conturi înseamnă serviciile prin care Clientul primește informații despre unul sau mai multe Conturi Curente care pot fi accesate pe internet. Aceste servicii nu se aplică pentru Conturile de credit (cele prin care Clientul poate face doar operațiuni legate de Creditul oferit de BCR).
Utilizator Digital înseamnă Clientul care a primit de la un Titular dreptul să folosească Serviciile Bancare la Distanță pentru:

a) a vedea informații despre Serviciile Bancare ale Titularului, sau
b) a vedea informații despre Serviciile Bancare ale Titularului și a face operațiuni prin acestea.

2. PRINCIPII

2.1. Relația dintre BCR și Client se întemeiază pe încredere, bună-credinţă, respectarea obligațiilor şi confidenţialitate.

3. APLICAREA CSB

3.1. CSB se aplică tuturor relațiilor dintre Client şi BCR în legătură cu Serviciile Bancare.

3.2. Dacă o anumită situație nu este prevăzută în Convenția unui Serviciu Bancar, se aplică regulile din CSB.

4. INTERPRETARE

4.1. Dacă există diferențe între CSB şi alte Convenţii pentru un Serviciu Bancar, se aplică prevederile din Convenții. Ca excepție de la această regulă, CSB se aplică cu prioritate față de Convenţiile încheiate înainte de 17 martie 2018 care nu sunt în legătură cu un Credit.

4.2. CSB se completează cu Legea Bancară, cu celelalte legi sau acte oficiale şi cu uzanţele şi practicile bancare interne şi internaţionale (modul în care băncile din România și din străinătate lucrează în mod obișnuit). Dacă există diferențe între CSB şi legile sau uzanţele şi practicile bancare interne şi internaţionale, se aplică CSB.

4.3. La momentul când încheie CSB, Clientul primeşte o copie a acestuia pe hârtie sau pe un alt suport durabil, conform deciziei dintre Client şi BCR. În plus, Clientul poate să consulte oricând CSB, pe suport durabil, pe Pagina de Internet şi, la cererea lui, în Unităţile Bancare.

5. DURATA DOCUMENTAŢIEI CONTRACTUALE

5.1. CSB este valabil pe termen nedeterminat și produce efecte de la data încheierii lui și până la data când se termină toate relațiile juridice dintre BCR și Client.

5.2. Fiecare Convenție durează pe perioada de timp stabilită prin aceasta. Dacă Convenția nu are stabilită o durată, aceasta este valabilă pe perioadă nedeterminată.

6. MODIFICAREA DOCUMENTAŢIEI CONTRACTUALE

6.1. BCR poate să îi propună Clientului modificări ale Documentației Contractuale.

6.2. BCR trimite Clientului propunerile de modificare a Documentației Contractuale prin Notificări, înainte ca modificările să se aplice.

6.3. BCR propune Clientului modificări ale Documentaţiei Contractuale astfel:

6.3.1. Pentru modificări legate de Credite, BCR trimite Clientului Notificarea cu modificările propuse cu cel puţin 30 de zile înainte. Modificările legate de Costurile unui Credit se aplică după ce BCR și Clientul încheie un act adițional cu privire la aceste costuri. Clientul are 15 zile să transmită către BCR dacă acceptă sau nu noile condiţii. Convenția rămâne neschimbată dacă nu se încheie un act adițional între Client și BCR;

6.3.2. Pentru modificări legate de Servicii de Plată, BCR trimite Clientului Notificarea cu modificările propuse cu cel puţin două luni înainte. Dacă Clientul nu trimite o Notificare către BCR prin care refuză modificările, acestea se consideră acceptate de Client și se aplică de la data trecută în Notificare. Dacă nu este de acord cu modificările, Clientul poate să renunțe la Convenția pentru care a fost trimisă Notificarea (inclusiv CSB, dacă e cazul), fără Costuri suplimentare. Renunțarea Clientului are ca efect terminarea Convenției de la data când ar fi trebuit să se aplice modificările, dacă Clientul plătește toate sumele pe care le datorează în legătură cu

acea Convenție până la această dată. În acest caz, se aplică regulile cu privire la terminarea Convenției de la articolele 7.3 – 7.5;

6.3.3. Pentru modificări ale Convenţiilor cu durată nedeterminată (altele decât cu privire la Credite sau Servicii de Plată), BCR trimite Clientului Notificarea cu modificările propuse cu cel puţin 30 de zile înainte. Dacă Clientul nu trimite o Notificare către BCR prin care refuză modificările, acestea se consideră acceptate de Client și se aplică de data trecută în Notificare. Dacă nu este de acord cu modificările, Clientul poate să renunțe imediat la Convenția pentru care a fost trimisă Notificarea, fără Costuri suplimentare. Modificările CSB legate de produsele de economisire pe o perioadă determinată se aplică doar pentru produsele deschise după ce modificările au intrat în vigoare. Dacă Clientul pune o sumă de bani într-un produs de economisire după ce a primit o Notificare care modifică acel produs de economisire, se consideră că acceptă modificările propuse prin Consimțământul dat pe acel Ordin de Plată;

6.3.4. Pentru modificări ale Convenţiilor cu durata determinată (altele decât cele cu privire la Credite sau Servicii de Plată), BCR trimite Clientului Notificarea cu modificările propuse cu cel puţin 30 de zile înainte. Clientul trebuie să anunțe BCR în scris dacă acceptă sau nu modificările. Convenția rămâne neschimbată dacă nu se încheie un act adiţional între Client şi BCR;

6.3.5. Modificările legate de dobândă sau de cursul valutar folosit pentru banii din Conturi se aplică imediat și fără o Notificare (iar regulile de la articolele 6.3.1 - 6.3.3 nu se aplică) dacă:

(a) se bazează pe Indicele de Referinţă sau pe un mecanism stabilit prin Convenţie legat de Indicele de Referinţă (iar în cazul Creditelor, BCR va informa Clientul conform Documentaţiei Contractuale); sau

(b) se bazează pe Cursul de Schimb de Referinţă sau pe un mecanism stabilit prin Convenţie referitor la Cursul de Schimb de Referinţă; sau

(c) sunt mai avantajoase pentru Client (dacă se referă la procentul de dobândă, BCR va comunica modificările Clientului conform Convenției care se aplică în acel caz);

6.3.6. Modificările legate de dobândă sau de cursul valutar folosite pentru Credite se aplică imediat și fără o Notificare (iar regulile de la articolele 6.3.1 - 6.3.3 nu se aplică) dacă:

(a) modificările se bazează pe Indicele de Referinţă, caz în care BCR va informa Clientul conform Documentaţiei Contractuale; sau

(b) modificările se bazează pe Cursul de Schimb de Referinţă sau pe un mecanism stabilit prin Convenţie referitor la Cursul de Schimb de Referinţă.

6.3.7. Regulile de la articolele 6.3.1- 6.3.3 nu se aplică dacă:

(a) Clientul şi BCR încheie un act adiţional pentru modificarea Documentaţiei Contractuale. În acest caz, modificările se aplică de la data încheierii actului adițional sau de la data precizată în acesta, dacă e cazul; sau

(b) Clientul activează funcţionalităţi, servicii și/sau Servicii Bancare noi. În acest caz, Clientul își dă acceptul pentru aplicarea imediată a modificărilor prin Consimțământul dat pentru acele operațiuni.

6.3.8. Dacă Clientul nu este de acord cu o modificare a CSB, acesta poate renunța la CSB fără Costuri suplimentare. Renunțarea are efect de la data la care modificările ar fi intrat în vigoare și se aplică regulile din articolele 7.3 - 7.5. Pentru Serviciile Bancare care sunt în curs la data propusă pentru aplicarea modificării, până la finalizarea acestora, se aplică CSB în forma nemodificată. Pentru Serviciile Bancare noi, chiar dacă sunt de același tip, se aplică forma modificată a CSB.

6.3.9. Dacă modificările Documentaţiei Contractuale sunt cerute de lege, ele se consideră acceptate de Client şi devin aplicabile conform mențiunilor din legea respectivă.

7. TERMINAREA DOCUMENTAŢIEI CONTRACTUALE. RENUNȚAREA LA DOCUMENTAȚIA CONTRACTUALĂ DE CĂTRE ORICARE DINTRE PĂRȚI

7.1. CSB și Convențiile pot fi terminate astfel:

7.1.1. CSB, prin (i) acordul scris al Clientului și al BCR și (ii) automat, în prima dată de 17 a unei luni care intervine după 60 de zile de când:

(a) Clientul nu mai are Servicii Bancare sau instrumente financiare la BCR; și

(b) Clientul nu este utilizator și nu are vreo altă calitate/rol în legătură cu Serviciile Bancare ale altor Clienți persoane fizice; și

(c) Clientul nu a depus nicio cerere de Credit și nu are o legătură cu vreo cerere de Credit, depusă de o altă persoană la BCR, care încă nu a fost aprobată/respinsă de BCR.

Alte Convenții, în afară de CSB, pot fi terminate prin închiderea de către Client a tuturor Serviciilor Bancare și a funcționalităților acestora;

7.1.2. prin Notificare din partea BCR, în oricare dintre următoarele cazuri (această regulă nu se aplică pentru Convențiile legate de acordarea unui Credit):

(a) BCR identifică un risc de reputație important dacă este continuată relația contractuală cu Clientul;

(b) Clientul folosește Serviciile Bancare în mod fraudulos;

(c) BCR are suspiciuni legate de tranzacţiile Clientului;

(d) BCR consideră că nu poate aplica măsurile și verificările stabilite prin regulile sale de AML/CFT/KYC. În cazul în care regulile AML/CFT/KYC și/ sau legile în legătură cu acestea nu permit BCR să informeze Clientul despre motivele de suspiciune, BCR poate termina relația contractuală cu Clientul fără să ofere explicații;

(e) Clientul nu oferă un număr de telefon pentru comunicarea cu Banca sau nu își actualizează numărul de telefon oferit anterior;

(f) Clientul nu își activează serviciile Internet Banking și Mobile Banking, dacă acestea sunt incluse în Pachetul de Servicii Bancare pe care il deține.

7.1.3. prin Notificare din partea BCR, dacă Clientul încalcă repetat obligaţiile din Documentaţia Contractuală sau dacă arată clar că nu vrea să respecte oricare dintre aceste obligaţii; sau

7.1.4. prin alte modalități precizate în CSB sau în alte Convenţii dintre Client şi BCR.

7.2. Atât Clientul cât şi BCR pot renunța la CSB sau la orice altă Convenţie legată de Servicii de Plată printr-o Notificare. Notificarea trimisă de Client are efect în 15 zile după ce a fost primită de BCR. Notificarea trimisă de BCR are efect în 2 luni după ce a fost primită de Client. BCR poate închide orice Cont Curent al Clientului prin Notificarea acestuia cu 2 luni înainte ca închiderea să aibă efect. Clientul poate închide orice Cont Curent al său conform regulilor din art. 69. Clientul nu plătește Costuri suplimentare dacă renunță la CSB sau la orice altă Convenție legată de Servicii de Plată.

7.2.1. Clientul poate renunța la Documentația Contractuală încheiată la distanță în termen de 14 zile calendaristice de la momentul încheierii, fără penalități și fără să fie nevoie să dea explicații.

7.2.2. Clientul și BCR pot renunța la orice Convenție pe perioadă nedeterminată (altele decât CSB sau Convențiile legate de Servicii de Plată) printr-o Notificare trimisă cu 30 de zile înainte.

7.3. Atunci când CSB este terminat, BCR închide toate Conturile , blochează toate Cardurile (inclusiv Cardurile Digitale)și nu mai oferă niciun Serviciu Bancar Clientului.

7.4. Terminarea CSB şi a oricărei alte Convenţii are efect pentru viitor. Clientul trebuie să își îndeplinească obligațiile până la data terminării CSB sau Convenției, după caz. Drepturile BCR din Convenții rămân valabile până când Clientul plătește toate sumele datorate către BCR și returnează toate obiectele primite de la BCR (Token, Carduri, etc.).

7.5. După încetarea Convenţiilor și după ce Clientul și-a îndeplinit toate obligațiile, BCR îi va da acestuia o dovadă scrisă că nu mai există obligații între Client și BCR. La acel moment vor fi închise şi toate Conturile legate de acele Serviciil Bancare, fără plata unor Costuri suplimentare.

II. IDENTIFICAREA ŞI CUNOAŞTEREA CLIENTELEI. REPREZENTAREA CLIENTULUI

8. IDENTIFICAREA CLIENTULUI

8.1. BCR verifică identitatea Clientului, a Reprezentantului său legal, a Împuternicitului sau a Utilizatorului, la începutul relaţiei contractuale şi oricând pe parcursul perioadei în care îi oferă Clientului Servicii Bancare.

8.2. Identitatea se verifică cu actul de identitate original, Specimenul de Semnătură, dacă acesta a fost cerut de către BCR, şi alte documente cerute de BCR. Verificarea se face la Unităţile Bancare sau la distanță, prin modalitățile puse la dispoziție de BCR.

8.3. BCR oferă Servicii Bancare doar după ce verifică identitatea Clientului şi, dacă este cazul, a Reprezentantului legal, a Împuternicitului şi/sau a Utilizatorului. Această regulă se aplică la orice cereri ale Clientului.

8.4. BCR poate refuza să ofere Servicii Bancare, poate termina Serviciile Bancare oferite Clientului precum şi să nu execute oricare Tranzacţie Bancară, Instrucţiune sau oricare solicitare a Clientului, în următoarele cazuri:

(a) Clientul nu oferă documentele/informaţiile cerute de BCR sau dă documente/informații false, incomplete sau incorecte; sau

(b) BCR are suspiciuni de fraudă, de fals sau legate de scopul Tranzacţiei Bancare sau a cererii Clientului; sau

(c) Clientul este sancționat direct sau indirect de autoritățile din România sau din străinătate.

8.5. BCR poate cere Clientului și Împuterniciților săi să dea Specimene de Semnătură. Specimenele de Semnătură se dau la încheierea Convențiilor, dar și după acest moment (de exemplu atunci când se adaugă Împuterniciţi noi). BCR păstrează Specimenele de Semnătură.

8.6. BCR poate să refuze efectuarea de Tranzacţii Bancare sau alte cereri ale Clientului dacă:

(a) BCR are suspiciuni legate de declarațiile date de acesta; sau

(b) BCR are suspiciuni legate de documentele pe care Clientul le-a oferit către Bancă; sau

(c) datele de identificare ale Clientului sau ale Împuternicitului/Utilizatorului sunt diferite de cele înregistrate la BCR.

9. CUNOAŞTEREA CLIENTELEI. PREVENIREA SPĂLĂRII BANILOR

9.1. BCR are obligaţii pe care trebuie să le îndeplinească conform legilor legate de cunoaşterea clientelei şi prevenirea spălării banilor şi finanţării terorismului. BCR poate refuza să ofere Servicii Bancare sau să efectueze operaţiuni dacă Clientul sau Împuternicitul nu respectă cererile BCR bazate pe aceste obligaţii legale.

10. ÎMPUTERNICIŢII

10.1. În relaţia cu BCR, Clientul poate acționa singur, prin Utilizator Digital sau prin Împuternicit. Regulile legate de Utilizatorul Digital sunt la articolul 93.8.

10.2. **Împuternicirea făcută prin Convenţia prin care este deschis Contul.** Clientul poate numi unul sau mai mulţi Împuterniciţi la deschiderea Contului sau după aceea, cu acordul BCR. BCR va verifica identitatea Împuternicitului conform regulilor din articolul 8. Împuternicirea este valabilă pe toată durata Convenţiei și se termină când Clientul anunță BCR în scris că renunță la împuternicire. În cazul Clientului minor, împuternicirea dată Reprezentantului său Legal se termină în mod automat atunci când Clientul împlinește vârsta de 18 ani. În cazul curatorului Clientului minor, în cazul în care curatela continuă și după ce Clientul împlinește vârsta de 18 ani, curatorul trebuie să prezinte Băncii documentele doveditoare pentru a-și păstra împuternicirea. Împuterniciţii numiți prin Convenția prin care este deschis Contul au următoarele drepturi nelimitate:

(a) să deschidă pentru Client produse de economisire (depozite la termen, Conturi de economii etc.);

(b) să modifice sau să închidă Serviciile Bancare ale Clientului (ca pachet sau individual), inclusiv să închidă sau să solicite un nou Card de debit pentru Deținător;

(c) să deschidă Servicii Bancare noi pe numele Clientului în legătură cu Contul pe care sunt împuterniciți;

(d) să se numească Împuterniciți cu drepturi nelimitate și să semneze noi Convenții de Servicii Bancare în legătură cu Serviciile Bancare deschise conform literei (c) din acest articol. Clientul trebuie să respecte actele încheiate sau acțiunile făcute pentru Împuternicit. Împuterniciții care au primit dreptul de a închide și/sau de a deschide produse de economisire pot face toate operațiunile de care au nevoie prin/din Conturile Curente legate de acele produse de economisire.

10.3. **Împuternicirea făcută printr-o procură autentică** (făcută și semnată în fața unui notar public sau în fața unei instituții care are această atribuție stabilită prin lege). Clientul poate fi reprezentat şi prin Împuterniciți numiți prin procuri autentice în care sunt trecute clar operaţiunile pe care aceștia le pot face. BCR poate accepta și o procură care nu este autentificată, dar nu este obligată să facă acest lucru.

10.4. BCR poate refuza împuternicirea care nu are specificată o durată, dacă au trecut mai mult de 3 ani de la data la care a fost autentificată.

10.5. Clientul trebuie să anunțe BCR imediat ce o împuternicire este modificată, anulată sau revocată. Clientul este responsabil şi suportă toate pierderile cauzate de neanunțarea BCR.

10.6. BCR poate cere Clientului să înscrie procura în Registrul Naţional Notarial de Evidenţă a Procurilor şi Revocărilor acestora (“**RNNEPR**”). BCR poate verifica în RNNEPR dacă o procură a fost revocată (retrasă). De obicei, verificarea revocării procurii se face atunci când procura este prezentată pentru prima dată. Verificarea revocării procurii se poate face și după acel moment, oricând BCR consideră necesar. Scopul acestor verificări este de a proteja Clientul de Tranzacţii Bancare care l-ar putea afecta, dar și de a respecta regulile de cunoaștere a clientelei. Pentru verificarea procurii în RNNEPR, Clientul plătește un comision conform Tarifului Standard de Comisioane de la data verificării.

Verificarea procurilor în RNNEPR se face în Zilele Lucrătoare, în timpul Programului de Lucru afişat la Unităţile Bancare şi pe Pagina de Internet, dar nu mai târziu de orele limită (**COT**-ul) stabilite de BCR pentru primirea procurilor.

11. LIPSA CAPACITĂŢII DE EXERCIŢIU. CAPACITATEA DE EXERCIŢIU RESTRÂNSĂ A CLIENTULUI

11.1. Clientul fără capacitate de exerciţiu (persoana fizică minoră cu vârsta sub 14 ani sau persoană fizică majoră pusă sub ocrotire de către instanţele judecătoreşti) va fi reprezentat în relația cu BCR de Reprezentantul său legal. Reprezentantul legal poate acționa în numele Clientului, în limitele legii.

11.2. Clientul cu capacitate de exerciţiu restrânsă (persoană fizică minoră cu vârsta peste 14 ani) poate să facă operațiuni în relația cu BCR cu acordul Reprezentantului legal şi, dacă e cazul, cu acordul instanţei de tutelă şi cu avizul consiliului de familie. Reprezentanţii legali își pot da acordul direct în cadrul unei Convenţii, la momentul încheierii ei, sau printr-o declaraţie separată datăcel mai târziu la încheierea Convenţiei. Declarația separată poate fi dată în faţa BCR sau în formă autentifică în faţa notarului public, conform modelului BCR (în cazul în care există).

11.3. Clientul minor poate depune bani în Conturile sale fără acordul Reprezentantului legal, dacă suma totală din aceste Conturi nu depășește suma garantată de către Fondul de Garantare a Depozitelor Bancare. Cu acordul Reprezentantului legal, Clientul minor poate depune orice sumă în Conturile sale, chiar dacă este depăşită suma garantată de Fondul de Garantare a Depozitelor bancare.

11.4. Reprezentantul legal trebuie să anunțe BCR în legătură cu orice modificare legată de drepturile pe care le poate exercita față de Client.

12. PERSOANE CARE NU ȘTIU SĂ CITEASCĂ SAU SĂ SCRIE

12.1. Clientul care nu știe să citească sau să scrie poate încheia acte în relația cu BCR astfel:

(a) printr-un act autentificat la notar,

(b) printr-un Împuternicit cu procură specială autentică; sau

(c) prin altă modalitate legală care să asigure acordul Clientului.

Pentru punctul (c), părțile au hotărât că acordul Clientului poate fi dovedit și cu martori, dacă valoarea actului este mai mică decât limita afișată de BCR pe Pagina de Internet și în Unitățile Bancare la data încheierii acestuia.

III. PROTECŢIA DATELOR PERSONALE. SECRETUL BANCAR

Pentru claritate, BCR prelucrează datele personale ale Clienților dar și datele altor persoane vizate, așa cum sunt descrise la articolul 13.1.

Aceste date personale sunt: datele din actul de identitate și alte informații despre acea persoană.

Obligația Clientului este de **a informa toate persoanele vizate** (membri ai familiei, împuterniciți, beneficiari reali) despre faptul că BCR le prelucrează datele personale.

Pentru îndeplinirea scopurilor de prelucrare, **BCR poate să dezvăluie o parte sau toate categoriile de date** cu caracter personal către anumite categorii de destinatari, precizate în acest contract.

BCR trimite date despre Client către Centrala Incidentelor de Plăţi, Centrala Riscului de Credit şi Biroul de Credit și alte autorităţi care au dreptul să primească aceste informații.

Dacă un Client refuză să dea băncii datele personale, este posibil ca banca să nu-i ofere Serviciile Bancare.

Mai jos sunt **toate informațiile** despre prelucrarea și protecția datelor personale de către BCR.

13. PERSOANE VIZATE. DEFINIȚII

13.1. Pentru scopurile acestei secțiuni, persoanele vizate sunt Clientul (chiar după încetarea furnizării Serviciilor Bancare), Împuterniciţii, Utilizatorii, mandatarii, tutorii, curatorii, coplătitorii (codebitorii), garanții (persoanele care răspund față de creditor cu bunul oferit drept garanție) şi fideiusorii (garanții care răspund creditorului cu întreg patrimoniul lor), beneficiarii reali, succesorii legali sau convenționali ai acestora, orice clienţi potenţiali şi membrii familiilor acestora, ale caror date pot fi utilizate și gestionate de BCR. Datele membrilor familiei, dacă aceștia nu sunt deja clienți BCR, sunt folosite pentru cunoașterea de către BCR a clientelei (mai ales dacă membrii familiei sau Clientul sunt persoane expuse public – persoane cu funcții publice importante).

13.2. În cazul în care Clientul solicită un credit (inclusiv o simulare de credit), BCR va prelucra și datele soțului/soției Clientului pentru a analiza bonitatea (capacitatea de plată) grupului de clienți și pentru a respecta astfel regulile de gestionare a riscului de creditare. BCR nu-i poate informa direct pe membrii familiei Clientului, pe beneficiarii reali și/sau pe persoanele împuternicite de Client despre gestionarea datelor lor personale. De aceea, Clientul are obligația să informeze aceste persoane și să le arate această notă de informare sau să-i îndrume către Politica de confidențialitate de pe site-ul BCR.

13.3. Prelucrarea datelor cu caracter personal reprezintă orice operaţiune sau set de operaţiuni care se efectuează asupra datelor cu caracter personal, în mod automat sau manual.

13.4. Scopurile de prelucrare diferă în funcție de produsul sau serviciul contractat.

14. SCOPURI ÎN CARE SE PRELUCREAZĂ DATELE CU CARACTER PERSONAL

14.1. BCR prelucrează datele cu caracter personal în baza prevederilor Regulamentului (UE) 2016/679 („**Regulamentul**" sau „**GDPR**") și a legilor aplicabile, în calitate de operator de date cu caracter personal, conform scopurilor de mai jos.

14.2. **Îndeplinirea obligațiilor legale ale BCR pentru următoarele scopuri:**

(i) respectarea regulilor bancare (inclusiv Regulamentul BNR nr. 5/2013 privinde cerințele prudențiale pentru instituțiile de credit și a PSD2 – Directiva privind Serviciile de Plată 2[6] precum și Regulamentul nr. 575/2013 privind cerințele prudențiale pentru instituțiile de credit) după cum urmează: prevenirea fraudelor (inclusiv prin analize automate ale tranzacțiilor, specificațiilor și componentelor telefonului sau dispozitivului, frecvenței, valorii și locației plăților (acest lucru se întâmplă dacă ai activat permisiunea GPS pe dispozitivul tău) precum și a modelelor de fraudă sau potențiale fraude, etc.) si asigurarea conformității cu standardele de securitate aplicabile funcționalitatății de Plăți simplificate cu Cardul pe internet, contactarea Clientului pentru prevenirea fraudelor, păstrarea secretului bancar, evaluarea riscului și crearea de profiluri pentru gestionarea riscului, creare de profiluri pentru cunoașterea clienților și pentru evaluarea comportamentului în care Clientul face plăți, gestionarea riscului de fraudă prin utilizarea unei liste de avertizare în care sunt documentate încercările și suspiciunile de fraudă (inclusiv informații referitoare la IBAN-uri, adrese IP sau numere de telefon utilizate în fraude) precum și atenționările de la autorități, inclusiv publice, verificarea listelor internaționale de risc (ONU, OFAC și UE) pentru sancțiuni internaționale, raportarea zilnică a tranzacțiilor conform legii, prevenirea și gestionarea conflictelor de interese, gestionarea controalelor autorităților; respectarea obligațiilor de supraveghere bancară pentru BCR și grupul Erste și raportarea către grupul Erste sau autoritățile de supraveghere (ANAF, ONPCSB, ASF, BNR), audit intern, respectarea procedurilor de autentificare potrivit PSD2, verificarea eligibilității pentru un produs, asigurarea unui comportament bancar prudent la nivelul băncii și al grupului;

(ii) alte obligații: crearea unui sistem de semnalare a problemelor legate de serviciile bancare oferite de BCR (*whistleblower)*; evaluarea comportamentului investițional prin crearea unui profil; gestionarea lichidităților, optimizarea bilanțului și stabilirea prețurilor de transfer; gestionarea portofoliului; gestionarea riscului; gestiunea resurselor BCR pentru atingerea obiectivelor sale într-un mod legal, eficient și economic; păstrarea și arhivarea datelor și documentelor conform legii (inclusiv operațiuni conexe); raportări FATCA/CRS (Foreign Account Tax Compliance Act / Common Reporting Standard - acte normative despre raportarea conturilor financiare deținute de nerezidenți); asigurarea securității în incintele BCR și ale sucursalelor sale; monitortizare video pentru protejarea bunurilor și valorillor; actualizarea și securizarea datelor (inclusiv copii de siguranță), asigurarea calității datelor (inclusiv actualizarea datelor prin interogarea bazei de date a evidenței populației a DGEP și asigurarea mecanismelor de confirmare a plăților), gestionarea relațiilor cu autoritățile publice sau cu alte persoane care oferă un serviciu public (executori judecătorești, notari, etc.), transmiterea datelor către ANAF pentru atribuirea codului fiscal pentru nerezidenți, precum și pentru completarea și raportarea facturilor electronice. Pentru aceste scopuri BCR se va baza pe interesul legitim de a eficientiza procesul de prelucrare a datelor acolo unde această operațiune nu este o obligație legală.

14.3. **Respectarea legii și a interesului public pentru îndeplinirea obligațiilor de cunoaștere a clientelei** (inclusiv Legea nr. 129/2019, Regulamentul BNR nr. 2/2019[7]), pentru prevenirea a spălării banilor și combatarea finanțării terorismului, inclusiv prin analizarea/ verificarea actului de identitate prezentat și a identității Clientului conform regulilor stabilite prin Clauza 9 (procesul include și interogări adresate IGPR pentru a verifica validitatea cărților de identitate suspecte), preluarea și stocarea informațiilor în sisteme BCR, verificarea informațiilor solicitate și/sau primite de la organe de poliție, ONPCSB, BNR și parchete, monitorizarea gradului de risc și actualizarea datelor de identificare a Clienților, inclusiv în relația cu entitățile din grupul BCR sau din grupul Erste, cum ar fi BCR Pensii, SAFPP SA; BCR Banca pentru Locuinţe SA, BCR Social Finance IFN SA, SAI Erste Asset Management SA atunci când Clientul deține calitatea de client al acestor entități.

14.4. **Îndeplinirea intereselor legitime ale BCR pentru buna desfășurare a obiectului de activitate, cu următoarele scopuri**: prevenirea și administrarea conflictelor de interese, luarea unor măsuri pentru prevenirea riscurilor de fraudă conform cerințelor legale și standardelor în domeniu, inclusiv prin mijloace automate (inclusiv prin afișarea informațiilor – prenume și inițială nume – legate de titularul contului beneficiarului unei plăți efectuate prin Internet Banking/ Mobile Banking - George cu ocazia introducerii IBAN-ului în câmpul specific prin analize automate ale tranzacțiilor, specificațiilor telefonului, frecvenței, valorii și locației plăților care pot reprezenta modele de fraudă, contactarea Clientului în acest scop); înrolarea cardurilor eligible (automat de către Bancă) și gestionarea funcționalității Plăți simplificate cu Cardul pe internet, precum și eficientizarea și securizarea acestei funcționalități, verificarea actului de identitate și a

[6] Sau actele normative subsecvente.
7 Sau actele normative subsecvente

identității clientului pentru operațiuni sub limitele legale; plata salariilor și acordarea beneficiilor salariale conform înțelegerilor dintre BCR și angajatorul Clientului (inclusiv transferul de date precum IBAN, nume, prenume); îmbunătățirea serviciilor bancare (inclusiv optimizarea costurilor și bugetelor); proiectarea, dezvoltarea, testarea și utilizarea sistemelor informatice existente sau noi și a serviciilor IT (inclusiv stocarea bazelor de date în țară sau in străinătate); monitortizare video pentru protejarea bunurilor și valorillor și pentru a preveni împrejurări de natura a afecta negativ BCR; înregistrarea audio sau video a apelurilor către / de la centralele telefonice BCR pentru îmbunătățirii serviciilor și a apelurilor și a a dovedirii acestora față de persoana vizată sau în instanță în cazul unui litigiu, gestionarea cererilor de servicii bancare prin intermediul site-ului web; proiecte de fuziuni, achiziții și tranzacții similare; în anumite situații determinate de Bancă, prelucrarea datelor în vederea emiterii certificatelor de performanță energetică despre care nu avem cunoștință că există, pentru imobilele aduse în garanție la creditele contractate cu BCR; activități de marketing cu caracter general (de exemplu campanii de marketing, tombole, acordare de premii etc.), efectuarea de sondaje (telefonic, prin e-mail sau Internet Banking/ Mobile Banking – George) cu privire la Serviciile Bancare, activitatea BCR, a membrilor Grupului BCR și grupului Erste și a partenerilor contractuali, realizarea unor proiecte pilot privind testarea anumitor baze de date sau sisteme informatice, activități de profilare, segmentare și analiză a datelor în scopuri statistice (cum ar fi: analiza seturilor de date / interacțiunilor / serviciilor furnizate, analiza automată a părerilor și sugestiilor exprimate de clienți pentru predicții și clasificări ale clienților în funcție de produsele deținute și volumul de tranzacții, pentru evaluarea performanței unor campanii, sucursale sau servicii, a dezvoltării și îmbunătățirii produselor și serviciilor, precum și a soluțiilor prin care acestea sunt oferite și pentru crearea de comunicări personalizate sau ofertare, inclusiv evaluarea eligibilității în scop de analiză și/sau pentru ofertarea unor produse și Servicii Bancare standard sau personalizate) – această activitate va fi realizată în baza interesului legitim al Băncii doar dacă legea permite și dacă nu are efecte juridice asupra Clientului sau nu îl afectează semnificativ, gestionarea reclamațiilor primite despre serviciile bancare, inclusiv constatarea, exercitarea sau apărarea unor drepturi ale BCR și/sau ale subsidiarelor sale în instanță, precum și constituirea de probe; transmiterea datelor către ROMCARD pentru a facilita crearea a contului online pe platforma Ghiseul.ro și evaluarea modului în care Clientul face plățile pentru a gestiona riscurile. De asemenea, putem utiliza date cu caracter personal pentru dezvoltarea, testarea și îmbunătățirea unor sisteme și modele de inteligență artificială, inclusiv pentru prevenirea fraudelor, analiza riscului, segmentare și asistenți virtuali. Vom utiliza datele numai în măsura necesară și, atunci când este posibil, vom aplica măsuri precum anonimizarea sau pseudonimizarea.

În măsura în care Clientul deține calități sau are legături cu alți clienți BCR, persoane juridice (de exemplu: administrator, acționar sau utilizator de card, etc), BCR poate utiliza datele privind cunoasterea clientelei deja disponibile despre Client și în scopul administrării și gestionării relației contractuale cu respectivele persoane juridice.

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

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

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

(ii) Acord de profilare:

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

ajutorul datelor GPS, trebuie să activezi funcția GPS pe dispozitiv. Această activare se face la instalarea aplicației specifice de Internet Banking și Mobile Banking, George. Este posibil ca activarea să fie necesară, în funcție de tipul de telefon sau tabletă pe care o folosești.

Utilizăm date referitoare la:

Produse deținute, istoric tranzacțional, interacțiuni cu aplicațiile/serviciile BCR precum George sau Moneyback, date din baze de date interogate în mod legal, precum Biroul de Credit, ANAF, Centrala Riscului de Credit sau Registrul Comerțului, angajatorul, sursa veniturilor, datele legate de interacțiunile cu BCR și istoricul relației sau a unei societăți în care a existat calitatea de asociat/acționar sau administrator cu BCR sau cu societăți din grupul BCR/Erste, cod client, cod cookies, cod dispozitiv, website-uri accesate.

Identificarea în online a Clientului se face prin corelarea celor trei identificatori: codul de client; codul dispozitivului de pe care se accesează aplicația specifică de Internet Banking/ Mobile Banking - George și ID-ul de cookie utilizat de browserul utilizat de Client.

Vom avea nevoie de acest acord numai pentru profilările detaliate în scop de marketing pentru care legea impune consimțământul Clientului. Cu toate acestea, BCR poate realiza profiluri și pentru îndeplinirea unor obligatii legale sau a intereselor legitime ale BCR (a se vedea secțiunea 14.4 de mai sus);

Consimțământul exprimat cu privire la activitățile de prelucrare poate fi retras în orice moment, fără a afecta legalitatea activităților de prelucrare efectuate înaintea retragerii.

În funcție de opțiunile Clientului, produsele și serviciile accesate, BCR va mai solicita consimțământul în situații precum: prelucrarea datelor biometrice la înrolarea dispozitivului pentru George ID; înrolarea în Voice ID, în cazul în care Clientul optează pentru autentificarea biometrică în Contact Center prin recunoașterea vocii.

14.6. **Pentru un nou Client BCR, datele vor fi prelucrate pentru încheierea și punerea în practică a contractului dintre Client și BCR pentru următoarele scopuri:** Desfășurarea oricăror raporturi juridice între BCR și Client, pentru a oferi servicii financiar – bancare, inclusiv de online banking; gestionarea relației cu Clientul; efectuarea tranzacțiilor bancare, monitorizarea tuturor obligațiilor asumate de Client față de oricare dintre entitățile din Grupul BCR și grupul Erste, colectarea de debite și recuperarea creanțelo, gestionarea calității datelo, încheierea și/sau executarea contractelor de asigurări și reasigurări (inclusiv pentru ca Clientul să beneficieze de asigurare în cazul producerii riscului asigurat); efectuarea sau procesarea operațiunilor de plăți prin sistemul SWIFT, inclusiv, daca este cazul, transferul datelor cu caracter personal către SUA de către SWIFT; înrolarea cardurilor eligible (la inițiativa Clientului) și gestionarea funcționalității Plăți simplificate cu Cardul pe internet; înregistrarea audio sau video a apelurilor si convorbirilor telefonice pentru realizarea cererilor, operațiunilor, instrucțiunilor sau investigațiilor cerute de Client și dovedirea acestora; acordarea beneficiilor salariale pentru Clienții care sunt salariați ai societăților din Grupul Erste. (mai multe informatii despre grupul ERSTE/BCR găsiți pe site-urile BCR și ERSTE).

15. CATEGORII DE DATE

15.1. În scopurile de prelucrare precizate mai sus, BCR prelucrează datele pe care Clientul le furnizează în mod direct, inclusiv date despre membrii familiilor sau despre beneficiarii plăților inițiate de Clienți, precum și date pe care BCR le generează pe baza acestora sau le consultă din alte surse, respectiv: date de contact colectate din interacțiunile Clientului cu BCR (spre exemplu date din Contact Center) sau obținute din alte surse, spre exemplu: date de **identificare** (adresă, număr de telefon, e-mail), date de la terți de la începutul deschiderii relației contractuale cu BCR (de exemplu, adresă, număr de telefon, e-mail), pentru recuperarea integrală a creanțelor, cod identificare client, date de tranzacționare (tip, valoare, valută, dată tranzacție, datele Contului și/sau Cardului, persoane implicate în tranzacție, comportament tranzacțional), datele despre produsele și serviciile deținute de către client, imaginea, vocea, semnătura și comportamentul captate prin intermediul înregistrărilor video sau audio, modul de interacțiune cu BCR și de utilizare a produselor, serviciilor și aplicațiilor BCR (spre exemplu, interacțiunea cu aplicația specifică Serviciilor Bancare la Distanță (componentele Internet Banking și Mobile Banking), numărul de logări și timpul petrecut autentificat (logat), secțiunile și ecranele accesate), date privind relația de rudenie cu un angajat BCR, informații ce rezultă din neregulile semnalate de către orice persoană, gradul de risc alocat din perspectiva KYC/ AML (KYC - Cunoașterea Clientului/ AML – prevenirea spălării banilor și a finanțării terorismului) sau fraudă, precum și date ce rezultă din analizele efectuate de specialiștii noștri privind conformarea cu cerințele referitoare la prevenirea fraudelor în contextul inițierii sau monitorizării unei relații de afaceri date referitoare la dispozitivul utilizat de Client (localizarea acestuia în funcție de informațiile date de GPS, adresa IP și MAC a telefonului mobil sau echipamentului utilizat și istoricul de localizare și autentificare, marcă/model, sistem operare și versiunea acestuia, poziționarea ATM-ului sau a dispozitivului POS), date obținute din bazele de date la care BCR are acces (date de contact și date privind creditele contractate și comportamentul de plată de la Biroul de Credit, Centrala Riscului de Credit, date privind cunoașterea clientelei (de exemplu, profesia, angajator/locul de muncă) și prezența în baze de date publicate de ONU, OFAC si/sau UE privind sanctiuni

internaționale, liste de avertizare interne in scop de prevenire a fraudelor, lista cu persoane expuse public, RECOM, solicitări și informări de la autorități publice referitoare la anumite persoane, executori judecătorești, date de la ANAF privind veniturile și angajatorul, date de la DGEP și IGPR referitoare la cartea de identitate, date referitoare la litigii de pe Portaljust, informații solicitate și/sau primite de la organe de poliție, ONPCSB, BNR și parchete, precum și date solicitate de la DIICOT și DNA), profiluri create intern pe baza informațiilor furnizate de Client (spre exemplu, profilul investițional) sau prin combinarea datelor din mai multe surse (spre exemplu, scoringul intern aferent profilului de risc sau profilul de sănătate financiară).

15.2. În anumite situații, BCR prelucrează date personale ale persoanelor care fac tranzacții cu clienții. Aceste date pot fi numele, prenumele și detaliile conturilor. În plus, prelucrăm date ale unor terți legate de procesul de creditare. Un exemplu sunt datele de identificare și de proprietate ale vânzătorului unui imobil pentru care se cere finanțare.

15.3. În cazul în care Clientul refuză să dea BCR datele sale personale, este posibil ca banca să nu fie în măsură să ofere Serviciile Bancare. În acest caz, este posibil ca BCR nu poată realiza tranzacțiile bancare sau alte servicii care necesită prelucrarea datelor.

15.4. Datele colectate conform art. 14 pot fi folosite și pentru alte scopuri. Aceste scopuri trebuie să fie compatibile cu cele pentru care BCR a colectat datele inițial.

16. PROCESE DECIZIONALE AUTOMATE

Ce profiluri realizează BCR?

16.1. Uneori, BCR poate crea profiluri despre dumneavoastră și poate lua decizii automate pentru a îndeplini scopurile explicate la art. 14.

16.2. Crearea de profiluri reprezintă prelucrarea automată a datelor persoanei vizate pentru a evalua sau analiza aspecte ce țin de persoana acesteia, cum ar fi preferințe, grad de îndatorare, comportament sau identificarea acesteia pe listele publice sau interne despre finanțarea terorismului, spălarea banilor, fapte de natură penală sau fraude, etc. Exemple de profilare pot fi: gradul de îndatorare al persoanei vizate care rezultă din interogările realizate în baza de date a Centralei Riscului de Credit sau gradul de risc alocat din perspectiva fraudei sau a cunoașterii clientelei, prevenirii spălării banilor și combaterii finanțării terorismului, care, în anumite situații, poate atrage refuzul sau restricționarea accesului la serviciile BCR, evaluarea modului în care Clientul face plățile pentru a gestiona riscurile.

16.3. BCR poate grupa Clienții după mai multe criterii (vârstă, zonă geografică, produs deținut, frecvența utilizării Cardului sau a platformei George, deținerea unor produse de economisire, investiții sau creditare, venituri, tipuri de cheltuieli, industria în care activează etc.) pentru a îi clasifica în diverse categorii în scopuri de marketing și/sau în scop de analiză. Spre exemplu, BCR poate să ia în considerere datele de tranzacționare (numărul și valoarea tranzacțiilor, codul de industrie al beneficiarilor plăților cu Cardul, numărul și valoarea retragerilor de la ATM, contribuțiile către Pilonul III, valoarea sumelor intrate în Conturi) și datele demografice (zona de rezidență urban/rural, vârstă) pentru a determina probabilitatea de a achiziționa un produs sau serviciu BCR (cum ar fi un Card de credit sau un produs intermediat de BCR).

Ce decizii automate ia BCR?

16.4. BCR poate lua decizii automate cu efecte juridice sau care pot afecta semnificativ persoana vizată pentru:: (i) verificarea eligibilității pentru un produs bancar prin aplicarea automată a unor criterii, de exemplu, dacă datoriile sunt prea mari față de venituri pentru un credit sau dacă există risc de fraudă, situații în care persoanei vizate i se pot refuza Serviciile Bancare; (ii) monitorizarea tranzacțiilor și în cazul în care sunt identificate tranzacții suspecte (plăți care întrunesc din perspectiva frecvenței, valorii, locației (țară, oraș) modele de fraudă sau potențiale fraude etc.), putem lua, de la caz la caz, măsuri pe baze automatizate (cum ar fi blocarea tranzacției suspecte, blocarea cardului, blocarea contului etc.). Cu titlu de exemplu, vom putea bloca temporar o tranzacție inițiată de Client dacă aceasta este direcționată către un beneficiar sau un cont suspect sau care prezinta un risc de fraudă, determinat prin raportare la interacțiunile trecute, analizele interne și comportamentul tranzacțional al Clientului.

16.5. Pentru aceste decizii bazate pe consimțământul Clientului sau pe necesitatea încheierii și/ sau executării Contractului, Clientul beneficiază și de următoarele drepturi: dreptul de a obține o intervenție umană; dreptul de a își exprima opinia; dreptul de a contesta decizia.

17. DESTINATARII DATELOR

17.1. Pentru îndeplinirea scopurilor de prelucrare, BCR poate să dezvăluie o parte sau toate categoriile de date cu caracter personal către următoarele categorii de destinatari: Clientului sau reprezentanților Clientului, reprezentanților BCR, entităților din Grupul BCR și grupul Erste, instituțiilor/autorităților publice din România sau străinătate, organizațiilor internaționale, furnizorilor de servicii și bunuri, societăților bancare, birourilor de credit, agenților de colectare a debitelor sau recuperare a creanțelor (inclusiv cesionari ai creanțelor deținute de BCR față de Client), evaluatorilor, societăților de asigurare și reasigurare (inclusiv brokeri de asigurări),

angajatorului Clientului ca urmare a raporturilor juridice existente intre acesta și BCR, partenerilor BCR in legatura cu produsele si serviciile intermediate de BCR, furnizori de certificate digitale aferente semnăturilor digitale, organizațiilor de cercetare a pieței, evaluatori, notari, executori judecătorești precum și altor parteneri contractuali și împuterniciți ai BCR, care pot fi consultați exemplificativ în Politica de confidențialitate disponibilă pe www.bcr.ro.

17.2. În cazul în care Clientul beneficiază de produse și/sau servicii sau deține calitatea de client al unei entități din grupul BCR sau din grupul Erste, cum ar fi: BCR Pensii, SAFPP SA; BCR Banca pentru Locuinţe SA, BCR Social Finance IFN SA și SAI Erste Asset Management SA atunci datele de identificare ale Clientului, împreună cu copii după actul de identitate, pot fi transmise către aceste entități în scopul prevenirii fraudelor, cunoașterii clientelei, prevenirii și combaterii spălarii banilor și a finanțării terorismului. Acest lucru poate avea ca efect actualizarea datelor Clientului în bazele de date ale entităților din grupul BCR sau din grupul Erste.

18. DURATA PRELUCRĂRII. DESTINAŢIA ULTERIOARĂ A DATELOR

18.1. Pentru scopurile de prelucrare precizate, BCR prelucrează datele cu caracter personal pe durata serviciilor bancare și după aceea, pentru a respecta legea (inclusiv arhivarea) și interesele legitime ale BCR. Este posibil ca, în urma îndeplinirii termenelor legale de arhivare, BCR să dispună anonimizarea datelor, lipsindu-le astfel de caracterul personal, și să continue să le folosească astfel pentru statistici. Datele personale vor fi stocate pe durata relației cu Banca. și după continue prelucrarea datelor anonime pentru scopuri statistice. (nu are sens) După arhivare, BCR poate anonimiza datele, eliminând caracterul personal, pentru a respecta legea și regulile interne de păstrare a datelor, inclusiv arhivarea, pentru perioadele trecute pe site la Politica de confidențialitate. De exemplu, pentru bazele de date de marketing direct, durata gestionării datelor depinde de retragerea acordului de marketing de către Client și de necesitatea de a dovedi respectarea legii.

19. TRANSFERURI DE DATE ÎN STRĂINĂTATE

19.1. Pentru a îndeplini scopurile precizate, BCR poate transfera unele date personale în afara României, în țări din UE/SEE: Austria, Cehia, Ungaria, Croația, Belgia, Germania și în afara UE/SEE, în SUA (prin SWIFT) și Regatul Unit. Pentru transferurile în afara UE/SEE, BCR se bazează pe, decizii de adecvare (Regatul Unit), mecanismul Data Privacy Framework (SUA) și/sau clauze contractuale standard aprobate de Comisia Europeană sau alte garanții legale.

19.2. Țările în care se transferă datele se pot schimba. Lista actualizată este disponibilă aici: www.bcr.ro/politica-de-confidentialitate.

20. DREPTURILE PERSOANELOR VIZATE

20.1. Persoanele vizate, precizate la articolul 13, au următoarele drepturi:

a) **Dreptul de informare**: dreptul de a ști ce date prelucreză BCR;
b) **Dreptul de acces la date**: dreptul de a cere și primi o confirmare de la BCR despre detaliile prelucrărilor de date (ce date prelucrează BCR și în ce scop, unde și cât timp sunt stocate, cine are acces la ele etc);
c) **Dreptul de rectificare:** dacă datele folosite de BCR sunt greșite sau incomplete, pot fi actualizate printr-o cerere (exemplu: dacă s-a schimbat numărul de telefon sau adresa de e-mail). Acest drept poate fi exercitat împreună cu cel de restricționare sau opoziție;
d) **Dreptul de ștergere**: dreptul de a cere BCR ștergerea unei părți sau a tuturor datelor pe care banca le are despre persoana vizată. Important! BCR nu va putea șterge datele în toate cazurile (exemple: legea obligă BCR să păstreze datele o anumită perioada; datele sunt utile pentru un interes legitim urmărit de BCR precum apărarea unui drept în instanță);
e) **Dreptul la restricționare**: dreptul de a cere BCR să stocheze datele persoanei vizate, fără să le folosească, până la rezolvarea altei cereri. Această cerere se poate referi la următoarele situații: persoana vizată a cerut băncii rectificarea datelor sale; persoana vizată s-a opus la ștergerea datelor sale în situația unei prelucrări ilegale; persoana vizată a cerutt băncii furnizarea anumitor date pentru apărarea unui drept; persoana vizată s-a opus prelucrării datelor –după cum reiese din dreptul de opozitie de mai jos;
f) **Dreptul de portabilitate**: dreptul de a primi datele într-un format electronic ușor de folosit (exemplu: prin e-mail). Persoana vizată poate cere ca datele sale să fie trimise către un alt operator. Important! BCR va da curs cererii doar pentru datele prelucrate anterior în baza consimțământului clientului sau pentru derularea contractului încheiat cu BCR și doar dacă datele sunt prelucrate prin mijloace automate (exemplu: se poate cere băncii să transmită un e-mail pe care persoana vizată l-a trimis anterior către BCR).
g) **Dreptul la opoziție**: dreptul de a se opune prelucrărilor de date derulate pe baza interesului legitim urmărit de BCR. Important! Legea obligă BCR să dea curs cererii doar pentru prelucrările realizate în

scop de marketing direct (exemplu: în cazul în care clientul primește e-mailuri cu reclame de la BCR, aceasta poate cere dezabonarea). În celelalte cazuri, pentru a lua o decizie finală BCR va pune în balanță interesele băncii și respectiv situația particulară a persoanei vizate pe care aceasta o prezintă. De aceea, este recomandabil ca cererea de opoziție să fie însoțită și de motivele pentru care clientul se opune prelucrării.

h) **Dreptul despre procesul decizional automatizat**: ca regulă, clientul are dreptul să nu fie supus unei decizii automate, dacă această decizie produce efecte legale asupra acestuia sau îl afectează similar, într-o măsură semnificativă (exemplu: refuzul automat din partea băncii de a încheia un contract cu persoana vizată, pe baza prelucrării de date ale acesteia). Important! În anumite situații legea acordă posibilitatea BCR să ia astfel de decizii atunci când BCR are acordul persoanei vizate sau dacă decizia este luată în baza executării contractului pe care BCR l-a încheiat cu aceasta. În aceste situații, persoana vizată are dreptul să conteste decizia, să își exprime opinia și să obțină o verificare din partea unei persoane. Sunt situații în care legea obligă BCR să implementeze asemenea procese decizionale automatizate.

i) **Dreptul la retragerea consimțământului**: dacă BCR prelucrează datele pe baza consimțământului persoanei vizate, acesta își poate retrage oricând acordul. Important! Retragerea consimțământului va avea efect doar pentru viitor. Prelucrările efectuate în alt scop, cum ar fi executarea contractului, nu vor fi afectate de retragere.

j) **Dreptul de a formula plângere**: pentru nemulțumiri, clientul se poate adresa oricând Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal și/sau instanțelor competente.

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

20.3. După o cerere de ștergere a datelor, BCR le poate anonimiza (eliminând caracterul personal) și le poate folosi pentru statistici.

20.4. Pentru mai multe detalii despre la activitățile de prelucrare efectuate de către BCR, precum și pentru mai multe informații despre exercitarea drepturilor, ne puteți contacta oricand utilizand urmatoarele canale de comunicare: solicitare adresata responsabilului BCR despre protecția datelor la dpo@bcr.ro - canal dedicat aspectelor despre protecția datelor cu caracter personal; utilizarea serviciului de Contact Center prin apel telefonic sau la adresa contact.center@bcr.ro; utilizand formularul de solicitări protecția datelor de pe website-ul BCR, secțiunea Politica privind confidențialitatea, utilizand credențialele de internet banking; prin poștă, la sediul nostru sau în unitățile teritoriale.

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

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

21. SECRETUL BANCAR

21.1. BCR va păstra confidenţialitatea asupra tuturor faptelor, datelor şi informaţiilor referitoare la activitatea desfăşurată în legătură cu Clientul, în condiţiile prevăzute de Legea Bancară şi alte reglementări aplicabile.

21.2. Clientul înţelege şi acceptă că BCR are dreptul sau după caz obligaţia de a dezvălui astfel de fapte, date sau informaţii către orice autorităţi abilitate conform Legii Bancare să solicite sau să primească astfel de informaţii.

21.3. BCR va putea furniza orice informaţie despre oricare dintre persoanele vizate şi Documentaţia Contractuală, aşa cum va considera necesar sau oportun, oricărei persoane către care intenţionează să cesioneze sau să transfere (i) toate sau oricare dintre drepturile şi obligaţiile sale în baza Documentaţiei Contractuale sau (ii) riscul de credit în legătură cu persoana vizată. De asemenea, BCR va putea furniza orice informație despre oricare dintre persoanele vizate și Documentația Contractuală, așa cum va considera necesar sau oportun, oricărui terț (inclusiv orice entitate care, în baza legii sau aranjamentelor contractuale, este împuternicită de acesta sau autorizată să intre în posesia informațiilor confidențiale) de la care Banca se finanțează sau urmează să se finanțeze prin orice modalitate (cum ar fi, de exemplu, împrumuturi, emitere de obligațiuni sau alte instrumente financiare), pentru fondurile din care pune finanțări la dispoziția clienților și către care

dezvăluirea se face pe baze contractuale sau legale. În toate aceste cazuri se consideră că BCR are un interes legitim să pună la dispoziție sau să dezvăluie aceste informații.

21.4. BCR va lua toate măsurile rezonabile pentru ca reprezentanţii sau salariaţii săi să nu utilizeze în folos personal sau în folosul altuia, direct ori indirect, informaţii supuse secretului profesional în domeniul bancar, pe care aceştia le deţin sau de care au luat cunoştinţă în orice mod.

21.5. Alte precizări în legătură cu secretul bancar:

21.5.1. BCR poate să divulge și să utilizeze informații supuse secretului bancar, inclusiv date cu caracter personal, către entitățile din cadrul Grupului BCR, către partenerii contractuali ai Băncii sau ai entităților din Grupul BCR, precum și către autorități sau alte entități către care Banca are obligații legale de raportare. Aceste entități pot fi situate atât în România, cât și în străinătate.

21.5.2. Informațiile pot fi utilizate de către aceste entități pentru promovarea și vânzarea produselor și serviciilor Băncii sau ale Grupului BCR, pentru proiectarea, dezvoltarea, testarea și utilizarea de sisteme informatice și servicii IT, inclusiv pentru stocarea bazelor de date, precum și pentru îndeplinirea obligațiilor legale ale Băncii în materia supravegherii bancare, a raportărilor intragrup și a respectării cerințelor prudențiale naționale și europene aplicabile instituțiilor de credit.

21.5.3. De asemenea, informațiile pot fi utilizate pentru activități de management al portofoliului și management al riscului, inclusiv pentru identificarea grupurilor de clienți aflați în legătură la nivelul Băncii sau al societății-mamă, pentru generarea automată a documentației contractuale, inclusiv prin aplicații informatice găzduite în cloud, precum și pentru păstrarea, depozitarea și arhivarea documentației contractuale, conform prevederilor legale, inclusiv pentru desfășurarea operațiunilor conexe acestor activități.

21.5.4. În scopul prevenirii și detectării riscurilor de fraudă, conform cerințelor legale și standardelor aplicabile, Banca poate utiliza inclusiv mijloace automate, cum ar fi afișarea unor informații privind denumirea clientului beneficiar la inițierea unei plăți prin serviciile de Internet Banking sau Mobile Banking, analizarea comportamentului tranzacțional, a frecvenței, valorii și locației plăților, precum și analiza informațiilor privind dispozitivul utilizat pentru efectuarea plăților, aplicațiile folosite, componentele hardware și locația inițierii plății, în măsura permisă de lege, pentru identificarea tranzacțiilor care corespund unor modele de fraudă sau potențiale fraude.

IV. INSTRUCŢIUNI

22. ASPECTE GENERALE. FORMA INSTRUCŢIUNILOR

22.1. Regulile din acest capitol se aplică și Instrucţiunilor date de Împuternicit, Utilizator sau de Reprezentantul legal al Clientului.

22.2. BCR îndeplinește Instrucţiunile Clientului dacă sunt clare, complete și transmise conform Documentaţiei Contractuale şi conform legii. Dacă aceste condiții nu sunt îndeplinire, BCR poate să refuze îndeplinirea Instrucţiunilor. Chiar dacă o Instrucţiune nu respectă forma din Documentaţia Contractuală, BCR are dreptul să o îndeplinească dacă are toate informațiile necesare.

22.3. Pentru Instrucţiunile date prin Serviciile Bancare la Distanță, BCR poate cere Clienutlui să le confirme.

22.4. Atunci când dă Instrucţiuni prin Serviciile Bancare la Distanță, Clientul trebuie să fie atent pentru a evita erorile și să se asigure că nimeni altcineva nu îi folosește Contul.

22.5. BCR poate cere documente doveditoare pentru Tranzacţiile Bancare cerute de Client, înainte sau după realizarea lor. BCR poate refuza să efectueze Tranzacții Bancare dacă Clientul nu oferă documentele la timp.

23. SEMNAREA INSTRUCŢIUNILOR

23.1. În situațiile în care Instrucțiunea poate fi emisă pe suport de hârtie, iar Clientul a oferit BCR un Specimen de Semnătură, BCR va îndeplini o Instrucţiune a acestuia dacă semnătura de pe Instrucțiune pare că arată identic cu cea din Specimenul de Semnătură (iar celelalte condiții care se aplică sunt îndeplinite). BCR poate refuza Instrucțiunea dacă semnătura pare că arată diferit de Specimenul de Semnătură, cu excepția cazului în care se dovedește că semnătura aparține Clientului.

23.2. Instrucţiunile trimise electronic se consideră semnate dacă respectă condiţiile specifice. Instrucţiunile trimise prin Serviciile Bancare la Distanță trebuie autorizate conform regulilor specifice.

23.3. Orice formă de împuternicire dată de Client către BCR în legătură cu Documentaţia Contractuală este valabilă pe toată durata acesteia și este definitivă (nu se poate schimba). Excepții de la această regulă sunt cazurile în care părțile stabilesc în scris o altă durată sau posibilitatea de revocare (anulare). Articolul 2.015 din Codul Civil nu se aplică pentru acest tip de împuterniciri.

23.4. BCR poate executa orice formă de împuternicire dată de Client personal sau prin alte persoane autorizate.

24. LEGALITATE

24.1. BCR poate refuza să îndeplinească Instrucțiunile Clientului dacă consideră că acestea ar duce la încălcarea legii.

24.2. BCR poate face verificări pentru a clarifica dacă Instrucțiunile Clientului și rezultatul acestora sunt legale, dar nu este obligată să facă acest lucru.

25. PROTECŢIA PIEŢEI FINANCIARE

25.1. BCR poate refuza să îndeplinească Instrucțiunile Clientului dacă consideră că acestea ar duce la afectarea transparenței pieței financiare.

26. COMUNICAREA NEÎNDEPLINIRII INSTRUCȚIUNILOR

26.1. BCR va anunța Clientul despre Instrucţiunile neexecutate și despre motivele refuzului, dacă este posibil și legal.

27. PROGRAM DE LUCRU

27.1. BCR oferă Servicii Bancare în timpul Programului de Lucru afişat în Unităţile Bancare şi pe Pagina de Internet.

27.2. BCR îndeplinește Instrucţiunile Clientului conform regulilor și sistemelor prin care acestea sunt prelucrate . BCR respectă limitele de timp pentru fiecare operațiune bancară.

27.3. BCR poate stabili unele zile ca fiind Zile Lucrătoare sau zile nelucrătoare sau poate modifica Programul de Lucru și modalitatea de programare pentru accesul în Unitățile Bancare. BCR anunță aceste lucruri Clienților prin afişarea în Unităţile Bancare, pe Pagina de Internet şi prin Contact Center BCR. Clientul înțelege că trebuie să le respecte.

28. ZONELE ÎN CARE BCR OFERĂ SERVICIILE BANCARE

28.1. BCR poate stabili ca anumite Servicii Bancare pentru persoane fizice să fie oferite doar prin anumite Unităţi Bancare. Lista Serviciilor Bancare oferite de fiecare Unitate Bancară este publicată pe Pagina de Internet. BCR înștiințează Clienții dacă modifică această listă prin următoarele căi de Comunicare: prin afișare în Unităţile Bancare sau prin publicare pe Pagina de Internet sau prin alte moduri asemănătoare.

29. ANULAREA SAU MODIFICAREA INSTRUCŢIUNILOR, LA SOLICITAREA CLIENTULUI

29.1. BCR nu este obligată să anuleze sau să modifice o Instrucţiune primită de la Client, chiar dacă acesta cere acest lucru.

29.2. Dacă BCR acceptă să modifice sau să anuleze o Instrucţiune primită de la Client, va percepe Costurile pentru aceste operaţiuni, conform Convenţiei care se aplică în acel caz sau Tarifului Standard de Comisioane.

V. COMUNICAREA ÎNTRE CLIENT ŞI BCR

30. COMUNICĂRI. NOTIFICĂRI. INFORMARI

30.1. **Comunicările** sunt **mesaje generale, adresate tuturor Clienţilor**. BCR afișează Comunicările în Unităţile Bancare, le publică pe Pagina de Internet şi/sau le transmite prin alte mijloace de comunicare în masă. Data Comunicării este data afişării sau publicării, după caz.

30.2. BCR trimite Notificările și Informări direct Clientului.

30.3. BCR poate trimite Notificări și Informări prin:

(a) scrisoare (simplă sau recomandată cu confirmare de primire) livrată prin poștă, curier sau direct de BCR;

(b) apel telefonic;

(c) Mesagerie;

(d) fax;

(e) SMS;

(f) email; sau

(g) orice altă modalitate electronică.

30.4. Notificările trimise de BCR prin curier sau poştă se consideră primite de Client în a cincea Zi Lucrătoare de la expediere, dacă nu există dovada că au fost primite mai devreme. Notificările trimise prin fax, SMS, Mesagerie, email sau prin altă modalitate electronică se consideră primite de Client în ziua trimiterii.

30.5. Dacă se întoarce la BCR o corespondenţă trimisă Clientului prin poştă sau prin curier la ultima adresă cunoscută conform articolului 30.6, această corespondență se consideră primită la data returnării înscrisă pe plic de oficiul poştal.

30.6. BCR va folosi adresa de corespondență aleasă de Client prin Convenție pentru a trimite **Notificări și Informări.** Dacă Clientul nu a ales o adresă de corespondenţă, BCR va folosi adresa de domiciliu sau de reşedinţă. Dacă datele de contact oferite către BCR de Client nu mai sunt valabile, BCR poate folosi orice modalitate de comunicare pentru a lua legătura cu acesta și/sau poate obține datele actualizate din surse oficiale la care are acces. Părțile sunt de acord ca BCR să trimită Notificările care au legătură cu Documentația Contractuală în scris, pe suport durabil, prin Mesageria din Internet Banking și/sau Mobile Banking. BCR păstrează în arhivă Notificările pe toată durata CSB. BCR va anunța Clientul prin SMS, prin alerte pe telefonul mobil cu aplicaţia pentru Mobile Banking instalată (alerte push) sau prin altă metodă de atenționare, de fiecare dată când Clientul primește o Notificare prin Mesagerie. Această regulă nu se aplică pentru Notificările pentru care Clientul și BCR au stabilit în avans care sunt momentele în care acestea vor fi trimise. În anumite cazuri, BCR poate trimite în continuare anumite Notificări în scris, prin scrisoare sau prin alte modalități electronice.

30.6.1. Dacă Documentația Contractuală sau legea prevăd că o Notificare sau o Informare trebuie trimisă la domiciliul Clientului, BCR va folosi adresa de domiciliu comunicată de Client.

30.6.2. Dacă BCR obține din surse oficiale o nouă adresă de domiciliu și/sau o nouă adresă de reședință a Clientului, BCR poate folosi oricare dintre aceste adrese pentru a trimite Notificări/ Informări. BCR are dreptul să folosească noua adresă de domiciliu/reședință obținută din surse oficiale și ca adresă de corespondență.

30.7. BCR poate trimite obiecte Clientului, indiferent de valoarea lor, prin orice modalitate considerată potrivită. BCR nu este obligată să asigure aceste obiecte și nu este răspunzătoare pentru cum ajung acestea la destinație.

30.8. Clientul trebuie să trimită Notificările în scris, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire sau prin depunerea lor la o Unitate Bancară. Această regulă nu se aplică în cazul Convențiilor în care este stabilită o altă modalitate de transmitere a Notificărilor Clientului către BCR.

30.9. Dacă Clientul a încheiat o Convenţie legată de folosirea Serviciilor Bancare la Distanță, BCR poate comunica cu el prin modalități electronice. Mesajele și Notificările transmise electronic se consideră primite la data la care sunt disponibile pentru Client.

30.10. Clientul poate cere oricând pe durata CSB o copie a versiunii în vigoare a acestuia și a Tarifului Standard de Comisioane, pe hârtie sau pe orice alt suport durabil.

30.11. BCR va răspunde la plângerile sau reclamațiile Clientului pe hârtie sau pe alt suport durabil, conform opțiunii Clientului de la momentul depunerii plângerii/ reclamației.

30.12. Clientul și BCR se obligă să comunice cu bună-credință și să returneze sau să șteargă orice informație care nu e necesară sau care a fost transmisă greșit, la cererea expeditorului.

31. ÎNREGISTRAREA ŞI ARHIVAREA COMUNICĂRII CU CLIENTUL

31.1. BCR poate înregistra convorbirile telefonice cu Clientul. Clientul va fi anunțat de acest lucru înainte de fiecare convorbire şi poate refuza înregistrarea. BCR nu va îndeplini Instrucțiunea Clientului dacă acesta refuză înregistrarea.

31.2. BCR poate arhiva înregistrările convorbirilor telefonice şi orice Instrucţiuni sau documente primite de la Client.

32. DOCUMENTE ÎN FORMĂ AUTENTICĂ, APOSTILATE ȘI SUPRALEGALIZATE

32.1. BCR poate cere ca documentele trimise de către Client să aibă o anumită formă specială (document autentificat la notar, copie legalizată sau altă formă care să arate că o copie este identică cu originalul).

32.2. Pentru documentele semnate în străinătate, BCR poate cere supralegalizare sau apostilă, chiar dacă legea nu o cere. Supralegalizarea și apostila sunt două metode prin care un document emis într-o țară e recunoscut oficial în altă țară. Apostila (o formă de recunoaștere a documentului eliberată în altă țară) poate fi folosită dacă cele 2 țări sunt parte la Convenția de la Haga din 1961. Supralegalizarea poate fi folosită dacă una dintre cele 2 țări nu este parte la Convenția de la Haga din 1961.

33. LIMBA ROMÂNĂ. TRADUCERI AUTORIZATE

33.1. BCR nu este obligată să accepte documente în limbi străine, cu excepția cazului când Clientul și BCR au stabilit altfel prin Convenție. BCR poate cere Clientului o traducere legalizată în limba română. Comunicarea dintre BCR și Client se face în limba română.

34. NOTIFICAREA MODIFICĂRILOR DESPRE SITUAŢIA CLIENTULUI

34.1. Clientul va notifica BCR în scris despre orice schimbare a datelor sau a informațiilor/documentelor oferite BCR, în maxim 5 zile calendaristice de la apariția acestor modificări. Clientul va trimite BCR documente care dovedesc modificarea respectivă şi orice alte informaţii cerute de BCR. Obligaţia de notificare se aplică în următoarele cazuri:

(a) schimbări legate de identitatea sau identificarea Clientului ori a Împuterniciţilor, Specimenul de Semnătură (dacă este cazul) sau împuternicirile date;

(b) schimbări ale datelor legate de Convenții sau Tranzacții Bancare (inclusiv codebitori, garanți sau orice altă persoană care e parte la sau la care se referă Documentația Contractuală);

(c) fapte sau schimbări care pot afecta Tranzacţiile Bancare sau Serviciile Bancare;

(d) schimbări sau evenimente care pot afecta negativ posibilitatea Clientului de a-și respecta obligațiile față de BCR; şi

(e) fapte prin care Clientul, Împuterniciţii sau coplătitorii (codebitorii) şi fideiusorii (garanții) săi pot fi considerați Client cu calitate de parte afiliată BCR.

Clientul trebuie să contacteze BCR pentru a confirma datele de la punctul (a) în maxim 3 ani de la ultima lor actualizare, cu excepția cazului în care BCR îi cere să facă acest lucru într-un termen mai scurt. Dacă Clientul nu face acest lucru, BCR poate refuza să ofere Servicii Bancare Clientului sau să efectueze operațiuni pentru Client.

34.2. BCR trebuie să țină cont de orice modificări de acest fel începând cu prima Zi Lucrătoare după ziua în care BCR a primit o Notificare valabilă de la Client legată de modificarea respectivă.

VI. DECLARAŢII ŞI ASIGURĂRI. DREPTURILE ŞI OBLIGAŢIILE PĂRŢILOR

35. DECLARAŢII ŞI ASIGURĂRI ALE CLIENTULUI

35.1. Clientul dă fiecare declaraţie şi asigurare din articolul 35.2 în favoarea BCR. Acestea se completează cu oricare alte declaraţii şi asigurări date de Client în alte Convenţii. BCR consideră că fiecare dintre aceste declaraţii şi asigurări sunt esențiale pentru a încheia Documentația Contractuală.

35.2. Clientul declară şi asigură BCR următoarele:

35.2.1. Clientul are dreptul și poate să încheie contracte, inclusiv în legătură cu Servicii Bancare, să acorde garanţii şi să îşi asume şi să îndeplinească toate obligaţiile din Documentaţia Contractuală;

35.3. Clientul a obţinut toate aprobările necesare de la autorităţi şi a făcut toate acţiunile necesare pentru a încheia Documentaţia Contractuală şi pentru a putea îndeplini obligaţiile din aceasta;

35.3.1. Clientul este responsabil pentru obligațiile din Documentaţia Contractuală, iar acestea pot fi executate silit;

35.3.2. Încheierea Documentaţiei Contractuale şi respectarea acesteia nu încalcă nicio lege, hotărâre judecătorească, alte acte obligatorii pentru BCR și/sau Client, contract încheiat de Client sau alt acord dat de acesta;

35.3.3. Toate informaţiile oferite către BCR sunt adevărate, complete şi corecte și nu induc în eroare. Prin încheierea CSB, Clientul înțelege și acceptă că pentru toate informațiile oferite către BCR se aplică articolul 326 din Codul Penal legat de falsul în declarații – „*Declararea necorespunzătoare a adevărului, făcută unei persoane dintre cele prevăzute în art. 175 sau unei unităţi în care aceasta îşi desfăşoară activitatea în vederea producerii unei consecinţe juridice, pentru sine sau pentru altul, atunci când, potrivit legii ori împrejurărilor, declaraţia făcută serveşte la producerea acelei consecinţe, se pedepseşte cu închisoare de la 3 luni la 2 ani sau cu amendă*”.

35.3.4. Nu există nicio formă de proces sau cerere care ar putea afecta dreptul sau posibilitatea Clientului să își îndeplinească obligaţiile din Documentaţia Contractuală.

35.4. Clientul garantează că aceste declarații și asigurări sunt valabile și pentru viitoarele Convenții cu BCR, cu excepţia cazului în care acesta anunță BCR că oricare dintre aceste declarații sau asigurări nu mai sunt valabile.

36. DREPTURILE CLIENTULUI

36.1. În relația cu BCR, Clientul are drepturile trecute în Documentaţia Contractuală și în lege.

37. OBLIGAŢIILE CLIENTULUI

37.1. Obligaţiile din această clauză sunt valabile pe toată durata în care BCR oferă Clientului Servicii Bancare, dar și după acest moment, până la plata tuturor datoriilor către BCR de către Client, dacă este cazul.

37.2. Clientul trebuie să respecte toate legile care i se aplică şi care ar putea afecta dreptul și posibilitatea sa să își respecte obligaţiile faţă de BCR.

37.3. Clientul trebuie să se informeze cu atenție despre toate aspectele importante ale Convenţiilor.

37.4. Clientul trebuie să ofere corect toate datele și documentele cerute de BCR pentru oferirea Serviciilor Bancare.

37.5. Clientul trebuie să își respecte toate obligațiile în legătură cu Documentația Contractuală, la timp și corect.

37.6. Clientul înţelege şi acceptă că toate obligațiile sale în legătură cu Documentația Contractuală sunt obligații de rezultat (adică trebuie să le îndeplinească, nu doar să încerce să facă acest lucru), cu excepția cazurilor în care Clientul și BCR au stabilit clar altfel.

37.7. Clientul trebuie să anunțe BCR despre orice eroare pe care o observă în datele, informațiile sau sistemele BCR.

37.8. Clientul trebuie să despăgubească BCR pentru orice pierdere sau cheltuială cauzată de refuzurile de plată ale Clientului, dacă s-a stabilit că el trebuie să suporte aceste sume.

37.9. Clientul trebuie să respecte toate legile și regulile despre plățile și operațiunile bancare, inclusiv Regulamentul Băncii Naționale a României nr. 4/2005 privind regimul valutar, cu modificările ulterioare.

38. ÎNDEPLINIREA OBLIGAŢIILOR DE CĂTRE CLIENT

38.1. Clientul trebuie să meargă la Unitatea Bancară unde are Conturile deschise pentru a-și îndeplini obligațiile care necesită prezența fizică, dacă nu e stabilit altfel prin Convenţii sau CSB.

38.2. Punerea în întârziere este acțiunea prin care Creditorul anunță Debitorul că are de îndeplinit anumite obligații și îi cere să le îndeplinească. În cazul acestui Contract, Clientul este considerat ca fiind în întârziere din momentul în care acesta nu a efectuat la timp orice plată prevăzută în Contract, fără a fi necesară o notificare din partea Băncii.

38.3. În relația cu BCR, Clientul este considerat ca fiind în întârziere din momentul în care acesta nu a efectuat la timp orice obligație prevăzută în Documentația Contractuală, fără a fi necesară o notificare din partea BCR.

39. DREPTURILE BCR

39.1. În relația cu Clientul, BCR are drepturile specificate în Documentaţia Contractuală şi în lege.

39.2. BCR poate lua toate măsurile necesare sau utile pentru a-și proteja drepturile.

39.3. BCR are următoarele drepturi de bază:

39.3.1. să refuze îndeplinirea Instrucţiunilor Clientului dacă acestea încalcă legea sau ordinele autorităților sau procedurile interne ale BCR;

39.3.2. să refuze oferirea de Servicii Bancare dacă acest lucru ar conduce la un conflict de interese între BCR şi Client sau între Client şi alţi clienţi ai BCR;

39.3.3. să retragă din Conturile Clientului (inclusiv Conturi de depozit, chiar dacă acestea nu au ajuns la termen) orice sumă pe care Clientul o datorează către BCR, inclusiv dobânzi, comisioane sau alte datorii. BCR poate să acopere datoriile Clientului față de BCR prin compensare: adică BCR nu mai plătește sumele pe care le datorează Clientului, indiferent de momentul la care acele sume sunt datorate sau indiferent de motivul pentru care sunt datorate. Acest lucru se poate face fără un alt acord din partea Clientului în afară de cel dat prin încheierea CSB. Clientul își dă acordul ca, pentru aceste operațiuni, BCR să poată retrage bani din orice Cont, indiferent de moneda acestuia. Dacă se retrag bani dintr-un Cont de depozit care încă nu a ajuns la termen, restul banilor se transferă în Contul din care s-a făcut depozitul și se calculează dobânda pentru acel tip de Cont. Pentru Conturile în valută, Clientul împuterniceşte BCR să schimbe valuta banilor din acele Conturi la Cursul de Schimb de Referință BCR de la momentul operațiunii de schimb valutar, pentru a recupera datoriile.

39.3.4. să trimită informații despre Client către Centrala Incidentelor de Plăţi, Centrala Riscului de Credit şi Biroul de Credit și alte autorităţi care au dreptul să primească aceste informații. Aceste informații pot să fie despre riscuri, Credite, fraude sau nepotriviri în documentele date de Client sau Împuterniciții săi sau în declarațiile acestora.

40. OBLIGAŢIILE BCR

40.1. BCR are faţă de Client doar obligaţiile clar specificate în Documentaţia Contractuală.

40.2. BCR va oferi Clientului doar acele Servicii Bancare specificate în Convenţiile încheiate cu acesta.

40.3. BCR va executa doar operaţiunile pentru care primeşte Instrucţiuni conform Documentaţiei Contractuale.

40.4. BCR va plăti dobânda pentru banii din Conturi conform Documentaţiei Contractuale.

41. LIMITAREA RĂSPUNDERII BCR

41.1. BCR este responsabilă doar pentru pierderile pe care Clientul chiar le-a suferit și care au fost cauzate direct acestuia prin încălcarea de către BCR a obligaţiilor din Documentaţia Contractuală.

41.2. BCR nu este responsabilă pentru pierderile Clientului cauzate (i) de evenimente anormale şi neprevăzute, care sunt în afara controlului BCR și care nu ar fi putut evitate chiar dacă se făceau eforturi pentru asta; (ii) de faptul că BCR este obligată să respecte alte prevederi legale; (iii) chiar de Client.

41.3. BCR nu este responsabilă pentru pierderi cauzate de modificările indicilor de referinţă (indicele de referință este o valoare stabilită periodic folosită de bănci pentru a calcula dobânda unui credit) sau ale cursului valutar, sau de schimbul valutar făcut de alte bănci implicate în Tranzacţia Bancară, indiferent de ţările de unde sunt băncile respective.

41.4. BCR nu este responsabilă pentru pierderile cauzate de executarea silită sau măsurile asiguratorii asupra Conturilor sau activelor (proprietati, resurse, bunuri) Clientului, aflate în depozit la BCR, sau de acțiunile autorităţilor. BCR nu este responsabilă pentru pierderile cauzate de executarea silită din partea BCR, dacă Clientul nu își respectă obligațiile.

41.5. BCR nu este responsabilă pentru încasările în sau din străinătate în niciunul din următoarele cazuri:

(a) suspendarea plăţilor, blocarea sau poprirea banilor de către instituția de plată din străinătate, de alte entități aflate în relație cu aceasta sau de autoritățile din străinătate;

(b) refuzul beneficiarului de a primi banii;

(c) lipsa informaţiilor necesare pentru a efectua o operaţiune, inclusiv cele legate de identificarea plătitorului/ beneficiarului;

(d) întârzieri/ blocări ale încasărilor sau ale plăților cauzate de instituțiile de plată din străinătate sau

(e) neîndeplinirea de către alte instituții de plată a instrucțiunilor trimise de BCR, din motive care nu țin de aceasta, chiar dacă BCR a ales instituția de plată respectivă.

41.6. BCR nu este responsabilă pentru pierderile cauzate de:

(a) acțiunile ilegale ale Clientului;

(b) refuzul de a autoriza o plată sau de a accepta un Card sau Card Digital ataşat Contului, din motive care nu țin de voința BCR;

(c) operaţiunile efectuate de un Împuternicit a cărui împuternicire a fost terminată de Client fără ca BCR să fie notificată sau înainte ca BCR să primească dovada decesului Clientului.

41.7. BCR nu este responsabilă pentru blocarea Conturilor dacă acestea sunt folosite pentru sume cu un scop (destinaţie) special sau pentru sume provenite din anumite surse .

41.8. BCR nu este responsabilă pentru consecinţele refuzului de a îndeplini Instrucţiunile Clientului/Împuternicitului, dacă datele de identificare sau semnăturile acestora sunt greșite sau diferite de informațiile şi Specimenul de Semnătură (dacă este cazul) pe care le păstrează BCR.

41.9. Pentru Instrucţiunile date prin Internet Banking și Mobile Banking, BCR nu este responsabilă pentru îndeplinirea acelor Instrucţiuni, dacă acestea au fost date de persoane neautorizate care au aflat parolele şi Elementele de Securitate ale Clientului sau dacă acesta nu a respectat regulile tehnice din Convenţiile care se aplică în acel caz.

41.10. BCR nu este responsabilă pentru pierderile cauzate de neanunțarea la timp şi în condiţii de siguranţă, a modificării informaţiilor sau datelor oferite de Client către BCR, inclusiv în legătură cu Împuterniciţii Clientului sau decesul Clientului.

41.11. BCR nu este obligată să ofere consultanţă Clientului pentru operaţiunile acestuia şi nu este responsabilă pentru pierderile care pot rezulta din aceasta, cu excepția cazului în care părțile au stabilit altfel prin Convenții.

41.12. BCR poate decide ca oricare dintre Serviciile Bancare să nu fie disponibile în anumite momente, chiar și în timpul Programului de Lucru, fără a fi responsabilă pentru pierderile Clientului cauzate de acest lucru.

41.13. Dacă BCR primește (spre exemplu: de la o instituție a statului sau o altă instituție de plată) o cerere de Retur pe motiv tehnic/operațional, Retur pe motiv duplicat, retur pentru sume obținute în mod necuvenit, BCR poate retrage imediat banii din Contul Clientului, fără să îl anunțe înainte. În cazul Retururilor pe motiv fraudă, BCR poate dispune măsuri pentru limitarea consecințelor posibilelor fraude semnalate (de exemplu: blocarea Conturilor, banilor sau a instrumentului de plată, etc.) și/sau să returneze sumele blocate, fără să îl anunțe înainte pe Client. În cazul Retururilor pe motiv fraudă, BCR poate menține măsura până la primirea unei comunicări oficiale din partea autorităților compentente. BCR nu este responsabil pentru o astfel de operaţiune și nu va despăgubi Clientul

41.14. Aceste reguli generale se completează cu regulile specifice din acest CSB.

VII. DOBÂNDA

42. DOBÂNDA PENTRU SUMELE PE CARE BCR LE DATOREAZĂ CLIENTULUI

42.1. Pentru banii din Conturile Curente, BCR plătește dobânda la vedere. Pentru anumite perioade şi/sau anumite Servicii Bancare, BCR poate să nu plătească nicio dobândă pentru banii din Conturile Curente, conform Documentației Contractuale. Prin dobânda la vedere se înțelege dobânda oferită de Bancă pentru sumele păstrate într-un Cont Curent sau Cont de economii și care este publicată pe Pagina de Internet și în Unitățile Bancare.

42.2. BCR nu calculează dobândă pentru sumele mai mici decât limita minimă stabilită prin Convenţii şi afişată în Unităţile Bancare sau pe Pagina de Internet.

42.3. Dacă părțile nu au stabilit altfel, dobânda se calculează lunar, pentru anul de 365 (366) de zile, potrivit următoarei formule de calcul: D= (S x Rd x Nz)/365 (366 pentru an bisect) x 100, unde: S = Sold; Rd = rata anuală a dobânzii; Nz = numărul efectiv de zile calendaristice pentru care se calculează dobânda.

42.4. BCR plătește dobânda lunar sau la alt interval, conform Documentaţiei Contractuale.

42.5. La terminarea unei Convenţii, BCR calculează şi plătește dobânda pentru banii din Cont până la acea dată, conform Convenţiei care se aplică în acel caz.

42.6. Din dobânda plătită de BCR se reține impozitul datorat de Client pe veniturile din dobânzi, conform legii şi regulilor din capitolul IX din secţiunea Prevederi Generale a CSB.

43. DOBÂNDA PENTRU SUMELE PE CARE CLIENTUL LE DATOREAZĂ BCR

43.1. Dacă Clientul are un descoperit de cont neautorizat (un credit care nu a fost obținut printr-o Convenție între Client și BCR), BCR va percepe o dobândă penalizatoare. Această dobândă se calculează din ziua în care a apărut acel descoperit de cont.

44. DOBÂNDA PENALIZATOARE

44.1. Dacă Clientul nu plătește la timp o sumă datorată către BCR (conform Documentației Contractuale sau la cererea BCR, în cazul obligaţiilor de plată care trebuie îndeplinite la cerere), BCR poate percepe o dobânda penalizatoare, la valoarea stabilită în Convenția care se aplică în acel caz. Această dobândă se aplică și sumelor retrase fără acordul BCR sau care depășesc limita de descoperit de cont. Dobânda penalizatoare se calculează din prima zi de întârziere (inclusiv) până în ziua plății integrale (exclusiv).

45. DOBÂNDA PENTRU SUMELE DATORATE CLIENTULUI DIN VINA BCR

45.1. BCR va plăti o dobândă penalizatoare Clientului dacă întârzie să îi plătească acestuia o sumă datorată, în cazurile în care BCR este responsabilă pentru acest lucru. Această dobândă este egală cu dobânda la vedere pentru Conturile Curente în moneda respectivă și se calculează pentru perioada de întârziere.

VIII. COSTURILE SERVICIILOR BANCARE

46. COSTURI

46.1. Clientul va plăti comisioane, taxe, precum şi eventuale costuri datorate altor entități pentru Serviciile Bancare oferite de BCR. Acestea includ și costurile suportate de BCR pentru pregătirea, semnarea sau trimiterea documentelor legate de Serviciile Bancare. BCR va oferi Servicii Bancare Clientului doar după ce acesta a plătit toate Costurile pentru acele Servicii Bancare.

46.2. Comisioanele, taxele şi celelalte costuri se calculează la Cursul de Referinţă BNR valabil pentru ziua în care sunt înregistrate în contabilitate.

46.3. BCR poate retrage automat din Conturile Clientului orice sume datorate și neplătite de Client, în baza Documentaţiei Contractuale.

46.4. Pentru investigaţiile făcute de BCR la cererea Clientului (pentru a îndeplini o Instrucţiune, pentru a completa o Instrucțiune incompletă/incorectă sau pentru a respecta obligațiile legale) BCR percepe costurile conform Tarifului Standard de Comisioane în vigoare. La aceste costuri se pot adăuga și comisioanele de investigaţii ale altor bănci.

46.5. BCR poate cere Clientului să plătească în avans Costurile pentru înregistrarea unor drepturi, fapte şi raporturi juridice în registre publice. BCR poate refuza să efectueze operaţiunile cerute de Client dacă acesta nu plătește în avans sumele necesare.

46.6. Clientul plătește costurile pentru internet și telefonie atunci când folosește Serviciile Bancare la Distanță.

46.7. Dacă Soldul Disponibil al unui anumit Cont este zero, BCR poate decide, fără notificarea Clientului, să nu perceapă comisioane pentru acel Cont. În acest caz, comisioanele se vor aplica din nou când vor fi bani în Cont. BCR poate decide, fără notificarea Clientului, să aplice comisioane mai mici decât cele stabilite prin

Documentaţia Contractuală. Mai târziu BCR poate decide să revină la valoarea comisioanelor stabilită contractual.

47. DESPĂGUBIRI. RECUPERAREA CHELTUIELILOR

47.1. Clientul va plăti către BCR Costurile pe care BCR le suportă în legătură cu Serviciile Bancare, conform Documentaţiei Contractuale.

47.2. Clientul va despăgubi BCR în 3 Zile Lucrătoare de la cererea trimisă de BCR pentru orice pierdere sau cheltuială suferite de BCR din următoarele cauze:

47.2.1. Clientul încalcă orice obligație din Documentația Contractuală;

47.2.2. BCR verifică dacă Clientul a încălcat o obligație față de BCR, dacă se dovedește că a existat o încălcare;

47.2.3. BCR face o acțiune pentru îndeplinirea unei Instrucţiuni a Clientului sau a oricărui tip de împuternicit al acestuia, dacă BCR a considerat că Instrucțiunea respectivă este corectă și autorizată, sau dacă Clientul este responsabil pentru refuzul de plată; sau

47.2.4. Clientul obţine sume sau alte beneficii din Tranzacţii Bancare bazate pe erori de date, informaţii şi/sau sisteme pe care Clientul le cunoștea sau putea în mod normal să le cunoască şi/sau dacă Clientul a luat decizia de a face Tranzacții Bancare pentru a obține un beneficiu la care nu avea dreptul.

48. IMPUTAŢIA (DISTRIBUIREA) PLĂŢII

48.1. Imputația plății este **ordinea în care BCR distribuie plățile** pe care le primește, atunci când sumele primite nu acoperă toate datoriile. În acest caz, BCR va folosi banii primiți pentru a acoperi datoriile în următoarea ordine:

(a) prime de asigurare;

(b) Costuri restante (rămase neachitate);

(c) dobânzi penalizatoare (dobânda suplimentară datorată BCR în cazul unei întârzieri de plată);

(d) dobânzi restante (rămase neachitate);

(e) capital restant (suma care produce dobânzi și care nu a fost achitată la timp);

(f) costuri scadente (curente);

(g) dobânzi scadente (curente);

(h) capital scadent (curent) (suma care produce dobânzi și al cărei termen de plată nu a expirat).

48.2. Dacă Clientul datorează BCR sume din obligații diferite și/sau Convenţii diferite și face o plată insuficientă, BCR va folosi banii primiți în următoarea ordine:

(a) sume folosite fără a fi date printr-o Convenție între Client și BCR;

(b) prime de asigurare;

(c) datorii la Credite; şi

(d) datorii la Conturi Curente sau Conturi de depozit.

48.2.1. BCR va stinge datoriile la Credite în următoarea ordine:

(a) în funcție de tipul de datorie şi de numărul de zile de întârziere la plata sumelor datorate pentru Credit, se sting descrescător: comisioanele, apoi dobânzile, apoi capitalul, în ordinea datei la care sunt datorate;

(b) în funcție de tipul de Credit: sumele pentru Creditele garantate, apoi sumele pentru Creditele negarantate; şi

(c) pentru Credite de acelaşi tip: sumele din Creditele acordate în aceeași valută ca suma plătită, apoi sumele din Creditele acordate într-o valută diferită decât cea a sumei plătite.

48.2.2. BCR va stinge datoriile la Conturile Curente sau la Conturile de depozit în următoarea ordine:

(a) în funcție de data la care sunt datorate, începând cu cea mai veche;

(b) în funcţie de valută: în primul rând pentru plata sumelor datorate în valuta sumei plătite, apoi a sumelor datorate în valute diferite de cea a sumei plătite; şi

(c) în ordinea valorii: întâi pentru plata datoriilor mai mici, apoi pentru plata datoriilor mai mari.

48.3. Pentru situațiile neprevăzute în Documentația Contractuală se aplică prevederile legii în legătură cu distribuirea plăţilor (numită și imputația plății).

48.4. Schimburile valutare pentru situațiile de la articolele 48.1- 48.3, dacă este cazul, vor fi făcute la Cursul de Schimb de Referinţă BCR.

IX. TAXE

49. COMPENSĂRI PENTRU TAXELE CU REŢINERE LA SURSĂ

49.1. Clientul face toate plățile conform Documentaţiei Contractuale fără a reține taxe, cu excepția cazului când acest lucru este obligatoriu conform legii.

49.2. Dacă legea obligă Clientul să rețină o taxă, acesta va majora plata către BCR cu suma respectivă. Astfel, BCR va primi suma integrală, ca și cum nu s-ar fi reținut nicio taxă.

49.3. Dacă taxa reținută trebuia plătită de BCR, iar Clientul a majorat suma plătită conform articolului 49.2, acesta are dreptul să ceară BCR să-i returneze diferența plătită. BCR va plăti diferența respectivă în 30 de zile de la primirea cererii Clientului și a dovezii plății taxei.

50. REŢINEREA IMPOZITELOR DATORATE DE CLIENT STATULUI ROMÂN

50.1. BCR va reţine şi va plăti statului român impozitele datorate de Client, conform legii.

X. GARANŢII

51. GARANTAREA OBLIGAŢIILOR CLIENTULUI

51.1. Pentru anumite Servicii Bancare, BCR poate cere Clientului să constituie sau să reîntregească ipoteci mobiliare sau imobiliare sau garanţii personale (acestea vor fi denumite împreună „**Garanţii**”) pentru garantarea obligaţiilor sale în legătură cu Serviciile Bancare. Clientul va oferi Garanțiile cerute sau le va înlocui cu altele de același tip, cu respectarea legii. Clientul va plăti toate Costurile legate de Garanții, precum Costurile pentru constituire, publicitate, înlocuire, întregire şi/sau stingere).

52. EVALUAREA GARANŢIILOR

52.1. BCR poate cere o evaluare independentă a Garanțiilor în următoarele cazuri:

(a) valoarea garanției se schimbă (de exemplu, din cauza evoluției pieței sau a modificărilor Garanţiei) sau

(b) evaluarea este cerută de lege sau de o autoritate a statului.

Costul acestei evaluări independente este suportat de Client.

52.2. În scopul evaluării și cunoașterii stadiului Garanțiilor, BCR poate obține, fără a fi obligată, în numele Clientului, certificate, avize sau documente relevante și acte care reflectă caracteristicile tehnice, juridice sau economice ale Garanției (cum ar fi, dar fară a se limita la certificatul de performanță energetică).

53. UTILIZAREA ŞI ASIGURAREA GARANŢIILOR

53.1. Clientul va păstra bunurile oferite Băncii ca Garanţie şi le va folosi cu grija unui bun proprietar, conform scopului acestora. Clientul va suporta costurile legate de buna folosință a bunurilor pe care le-a pus garanție.

53.2. Clientul va asigura bunurile oferite ca Garanție la o societate de asigurare, dacă acest lucru este posibil. Clientul va ceda sau va oferi ca garanție drepturile din asigurare către BCR sau va numi BCR ca beneficiar al despăgubirii din asigurare, conform cerințelor BCR.

54. EXECUTAREA GARANŢIILOR

54.1. Executarea garanțiilor înseamnă că, atunci când cineva nu își plătește la timp o datorie, creditorul poate folosi bunul oferit drept garanție pentru a-și recupera suma datorată. Dacă Clientul nu își respectă obligațiile față de BCR la scadenţă, BCR poate executa oricare Garanţie, conform Documentaţiei Contractuale. BCR poate executa silit și alte bunuri ale Clientului, chiar dacă nu au fost oferite ca Garanţii.

54.2. Clientul va plăti toate cheltuielile legate de executarea Garanțiilor, inclusiv cheltuielile de recuperare şi păstrare a bunurilor.

XI. PREVEDERI FINALE PENTRU SECȚIUNEA PREVEDERI GENERALE

55. LOCUL DESFĂŞURĂRII ACTIVITĂŢII

55.1. Serviciile Bancare se desfășoară la Unităţile Bancare unde Clientul are Conturile deschise (dacă nu se specifică altfel prin Convenţii) sau prin intermediul Serviciilor Bancare la Distanță.

56. CAZURI ÎN CARE O PREVEDERE CONTRACTUALĂ NU SE APLICĂ

56.1. Dacă o parte din Documentaţia Contractuală este sau devine nulă (nu mai are valoare legală și nu mai poate fi aplicată), inaplicabilă sau nu mai poate fi executată silit, restul Documentației Contractuale rămâne valabil. BCR şi Clientul vor încerca să stabilească noi prevederi contractuale, care să fie valide și care să înlocuiască

partea nulă a Documentației Contractuale. Noile prevederi vor avea același efect ca și cele vechi, în limita legii.

57. TRANSFERUL DREPTURILOR ŞI OBLIGAŢIILOR

57.1. Clientul poate transfera drepturile și obligaţiile sale din Documentaţia Contractuală sau întreaga Documentaţie Contractuală doar cu acordul scris dat de BCR înainte ca transferul să se întâmple.

57.2. BCR poate transfera drepturile și obligațiile sale din Documentaţia Contractuală sau întreaga Documentaţie Contractuală, împreună cu Garanţiile oferite de Client. Clientul, coplătitorul (codebitorul) şi/sau garantul acestuia (personal sau ipotecar) sunt de acord cu un astfel de transfer prin încheierea CSB. BCR va notifica Clientul, coplătitorul (codebitorul) şi/sau garantul (personal sau ipotecar) despre transfer prin scrisoare simplă (cu excepţia Notificării transferului unui Credit, care se face prin scrisoare recomandată). Transferul devine valabil și produce efecte față de Client, coplătitor (codebitor) și garant (personal sau ipotecar) de la momentul în care scrisoarea se consideră primită, conform articolelor 30.4-30.6. Clientul înţelege şi este de acord că din acel moment BCR nu mai are obligațiile legate de drepturile transferate.

58. PREVEDERI DIVERSE

58.1. Chiar dacă BCR nu folosește un drept din Documentaţia Contractuală, acest lucru nu înseamnă că renunță la el. BCR își poate folosi drepturile oricând, până la terminarea tuturor obligaţiilor Clientului faţă de BCR.

58.2. Dacă o Convenţie este sau devine nulă, aceasta nu va produce alte efecte decât cele stabilite la încheierea ei. Dacă o Convenţie este anulabilă, părţile pot stabili să o confirme (să decidă că va produce efecte în continuare). Astfel, BCR și Clientul vor înlocui elementele care făceau Convenția anulabilă cu elemente valabile.

58.3. Orice calcul, certificare şi/sau estimare făcute de BCR în legătură cu o sumă care trebuie calculată conform Documentaţiei Contractuale sunt obligatorii pentru părți, dacă nu există o eroare evidentă. Orice eroare de calcul care este dovedită de oricare dintre părţi, va fi corectată la cerere, fără a afecta valabilitatea Documentaţiei Contractuale.

59. LEGEA APLICABILĂ. LIMBA CONVENȚIILOR

59.1. Pentru CSB şi celelalte Convenţii se aplică legea română.

59.2. Dacă o parte din Documentaţia Contractuală este scrisă și în altă limbă, pe lângă limba română, versiunea în limba română este cea care contează.

60. SOLUŢIONAREA NEÎNȚELEGERILOR

60.1. Orice neînţelegere între Client şi BCR legată de Documentația Contractuală, se va rezolva pe cale amiabilă.

60.2. Dacă BCR și Clientul nu ajung la o înţelegere, se vor adresa instanţei de judecată.

60.3. Fără să fie afectat dreptul Clientului de a se adresa instanței de judecată împotriva BCR, acesta poate face plângere la

(a) Autoritatea Naţională pentru Protecţia Consumatorilor (ANPC) cu sediul în B-dul Aviatorilor nr. 72, sector 1, Bucureşti, e-mail: office@anpc.ro. Informații suplimentare despre ANPC se găsesc pe pagina de internet www.anpc.ro și

(b) Banca Națională a României (BNR) cu sediul în Strada Lipscani nr. 25, sector 3, Bucureşti, cod poștal 030031. Informații suplimentare despre BNR se găsesc pe pagina de internet www.bnr.ro.

Pentru a rezolva conflictul pe cale amiabilă, Clientul poate apela la o procedură de mediere sau la o procedură de soluționare alternativă a litigiilor organizată de Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar, cu sediul in Str. Sevastopol nr. 24, etaj 2, Sector 1, Bucuresti, e-mail: office@csalb.ro.

60.4. BCR va răspunde la plângerile Clientului legate de Serviciile de Plată în maxim 15 Zile Lucrătoare de la data primirii acestora. În cazuri excepționale, care nu țin de BCR, aceasta poate trimite un răspuns provizoriu în care este prezentat motivul întârzierii și un răspuns final în maxim 35 de Zile Lucrătoare de la data primirii plângerii.

61. FORŢA MAJORĂ ŞI CAZUL FORTUIT (NEPREVĂZUT)

61.1. Forța majoră este un eveniment care nu ține de controlul părților, care nu putea fi anticipat la momentul încheierii contractului, care nu poate fi evitat prin măsuri normale și ale cărui efecte nu pot fi înlăturate de partea afectată. Cazul fortuit este un eveniment care nu putea fi anticipat la momentul încheierii contractului, care nu poate fi evitat prin măsuri normale și ale cărui efecte sunt foarte dificil de înlăturat, dar nu chiar imposibil. Clientul poate să nu își plătească datoriile față de BCR doar în caz de forță majoră sau caz fortuit care are ca efect întreruperea funcţionării sistemului de plăţi în interiorul BCR sau între bănci. Această posibilitate se aplică doar pe perioada cât întreruperea sistemului de plăţi nu este remediată.

61.2. BCR şi Clientul (în situația de la articolul 61.1) nu sunt responsabili pentru pierderile cauzate de un caz de forţă majoră sau de un caz fortuit.

61.3. Partea afectată de forţă majoră sau de caz fortuit trebuie să anunțe cealaltă parte în maxim 5 zile calendaristice, prin telefon sau fax. În următoarele 15 zile calendaristice, partea afectată trebuie să trimită prin scrisoare recomandată (sau, în cazul Clientului, prin prezentare la orice Unitate Bancară) certificatul de caz de forță majoră sau cazul fortuit, dat de autoritățile care au acest drept. Dacă partea afectată de forţa majoră sau cazul fortuit nu anunță cealaltă parte, partea afectată va fi responsabilă pentru pierderile cauzate prin acest lucru celeilalte părți.

PREVEDERI SPECIALE

XII. OPERAŢIUNI ÎN CONTURI CURENTE

62. DESCHIDEREA CONTULUI CURENT

62.1. Clientul poate avea unul sau mai multe Conturi Curente , în moneda pe care o alege.

62.2. BCR deschide Conturile Curente după ce primește și verifică toate documentele cerute Clientului, iar acesta încheie o Convenție cu BCR.

62.3. BCR poate amâna deschiderea Contului Curent cât timp verifică informaţiile primite de la Client.

62.4. BCR poate refuza să deschidă un Cont Curent din motive justificate, inclusiv din motive legate de cunoaşterea clientelei, prevenirea spălării banilor şi finanţarea terorismului.

62.5. La deschiderea Contului Curent, Clientul trebuie să ofere BCR toate informaţiile şi documentele necesare pentru ca BCR să facă verificarea identității Clientului și a Împuterniciților (conform regulilor din capitolul II din secţiunea Prevederi Generale din CSB). BCR nu deschide Conturi Curente anonime sau pentru persoane neidentificate. Contul Curent devine funcţional odată cu intrarea în vigoare a Convenţiei pentru acesta.

62.6. BCR are controlul tuturor Conturilor Curente ale Clientului, în sensul articolului 2410 din Codul Civil.

63. CODUL IBAN

63.1. BCR dă fiecărui Cont Curent un cod unic de identificare denumit cod IBAN.

63.2. BCR poate schimba codul IBAN după ce notifică Clientul cu cel puțin două luni înainte (sau alt termen prevăzut de lege) înainte de data intrării în vigoare a modificării.

63.3. Clientul poate asocia codul IBAN unui Proxy înregistrat în relația cu BCR prin intermediul Mobile Banking. Dacă Clientul asociază același Proxy cu un alt cont curent deschis la altă bancă, asocierea cu codul IBAN al Contului Curent deschis la BCR se anulează.

63.4. Pentru Operațiunile de Plată făcute prin Serviciile Bancare la Distanță, orice mențiune despre codul IBAN se referă și la Proxy-ul asociat acestuia, dacă există. Această regulă nu se aplică în cazurile în care BCR și Clientul au stabilit clar acest lucru.

64. OPERAŢIUNI ÎN CONTUL CURENT

64.1. Operaţiunile permise pentru un Cont Curent sunt cele prevăzute de lege şi de Documentaţia Contractuală. Printre acestea se numără:

(a) operaţiunile pentru Servicii de Plată;

(b) eliberarea de Extrase de Cont şi Stări Financiare; şi

(c) alte operaţiuni cerute de alte entități (spre exemplu, popriri).

65. SOLDUL MINIM (SUMA MINIMĂ)

65.1. Clientul trebuie să aibă suficienți bani în Contul Curent pentru a face Operaţiuniler de Plată pe care le solicită conform Documentaţiei Contractuale.

65.2. Suma din Contul Curent nu poate fi mai mică decât suma minimă obligatorie specificată în Convenţie.

65.3. BCR blochează suma minimă necesară pentru funcționarea Contului Curent. BCR poate folosi această sumă pentru a plăti comisioanele BCR, dacă nu există suficienți bani în acel Cont Curent. Suma minimă se completează automat la următoarele depuneri în Contul Curent și se deblochează la terminarea Convenției pentru Contul Curent.

65.4. BCR poate stabili sau modifica suma minimă necesară pentru a deschide un Cont Curent şi suma minimă de la care BCR plătește dobânda la vedere.

66. FOLOSIREA SUMELOR DIN CONTUL CURENT. RETRAGERI

66.1. Doar Clientul, Împuternicitul sau Utilizatorul pot folosi banii din Contul Curent, cu excepția cazurilor prevăzute de lege sau de Documentația Contractuală.

66.2. Clientul poate face Operaţiuni de Plată din Contul Curent până la limita sumei minime obligatorii.

66.3. Dacă Clientul decedează, moștenitorii săi pot folosi banii din Contul Curent doar împreună, până la partaj. Moştenitorii sunt responsabili împreună și indivizibil (fiecare moștenitor răspunde pentru întreaga sumă) pentru datoriile care trebuie plătite din Contul Curent. În termen de 1 an de la decesul Clientului, moștenitorii trebuie să prezinte BCR certificatul de moștenitor și documentele necesare pentru identificarea lor (conform capitolului II din secţiunea Prevederi Generale din CSB). La cererea BCR, moștenitorii Clientului trebuie să ofere și alte informații sau documente. Dacă nu fac acest lucru, BCR poate închide Contul Curent (conform articolului 68.1 litera (f)), prin notificarea moștenitorilor la ultimul domiciliu pe care Clientul l-a declarat BCR.

66.4. Clientul poate retrage numerar (cash) din Conturile sale Curente, conform Convenției care se aplică în acel caz. Dacă retragerea depășește limitele din Tariful Standard de Comisioane, Clientul trebuie să anunțe BCR cu cel puțin 2 zile înainte.

67. ELEMENTE DE PROTECŢIE

67.1. Clientul trebuie să se asigure că Specimenul său de Semnătură (dacă este cazul), Elementele de Securitate şi alte elemente de protecţie în legătură cu identitatea sa sau cu prevenirea fraudelor, nu sunt folosite de o altă persoană în relaţia cu BCR.

68. ÎNCHIDEREA CONTULUI CURENT PENTRU CAZ DE CULPĂ

68.1. BCR poate închide Contul Curent şi poate opri Serviciile Bancare în legătură cu acesta în următoarele cazuri:

(a) Clientul nu plătește comisioanele și Costurile datorate BCR;

(b) Clientul nu respectă condiţiile de deschidere şi funcţionare a Contului Curent;

(c) există probleme majore cu Instrumente de Plată de Debit;

(d) se aplică motivele de terminare din articolele 7.1.2 și 7.1.3; sau

(e) Contul Curent este inactiv, adică sunt îndeplinite următoarele condiții:

i. nu există sume în Contul Curent sau acestea sunt sub nivelul sumei minime care trebuie menținută în Contul Curent conform Convenției sau conform informației publicate pe Pagina de Internet și afișate în Unitățile Bancare sau are pe acel Cont Curent un descoperit de cont neautorizat (un credit care nu a fost obținut printr-o Convenție între Client și BCR);

ii. nu se fac Tranzacții Bancare din Contul Curent pe o perioadă de 3 luni la rând (fără să se țină cont de calculul dobânzilor, comisioanelor de administrare şi altele de acest fel);

iii. Clientul are și alte Conturi Curente în valuta produselor de economisire deschise la BCR (dacă are astfel de produse);

iv. Contul Curent nu este legat de un Credit; și

v. Clientul nu are produse de economisire sau de investiții deschise prin prin alte societăți din Grupul BCR sau la BCR Banca pentru Locuințe S.A. sau unități de fonduri de pensii administrate de societăți din Grupul BCR sau de BCR PENSII, SOCIETATE DE ADMINISTRARE A FONDURILOR DE PENSII PRIVATE S.A.;

(f) moștenitorii Clientului decedat nu respectă obligațiile din partea de final a articolului 66.3 din CSB, indiferent de valoarea sumelor din Contul Curent;

(g) Clientul nu a făcut Operațiuni de Plată prin Contul Curent timp de 5 ani la rând (fără să se țină cont de calculul dobânzilor, comisioanelor de administrare și altele de acest fel), indiferent de valoarea sumelor din Contul Curent și nu a oferit BCR informațiile și documentele cerute pentru aplicarea măsurilor de cunoaștere a clientelei.

68.2. BCR poate închide Contul Curent în cazurile precizate la articolul 68.1 printr-o simplă Notificare, fără a fi nevoie de o altă acțiune sau de o hotărâre judecătorească. BCR poate oferi Clientului un termen pentru a rezolva problema (dacă acest lucru este posibil). Dacă problema nu este rezolvată până la data prevăzută în Notificare, BCR va închide Contul Curent la acea dată.

68.3. Atunci când se aplică articolul 68.1, Convenţiile despre Serviciile Bancare legate de Contul Curent care a fost sunt afectate în felul următor:

(a) dacă Serviciile Bancare depindeau de Contul Curent care a fost închis, Convenţiile despre acestea sunt terminate automat de la momentul precizat la articolul 68.2; sau

(b) dacă Serviciile Bancare erau independente de Contul Curent care a fost închis, Convenţiile despre acestea se modifică automat, astfel încât BCR să le poată oferi în legătură cu alte Conturi Curente ale Clientului.

(c) Dacă Contul Curent este deschis printr-o Convenţie care include şi alte Servicii Bancare, independente de Contul Curent care a fost închis, Convenția rămâne valabilă pentru celelalte Servicii Bancare.

68.4. După ce a închis un Cont Curent din motivele de la articolul 68.1, BCR poate refuza să ofere alte Servicii Bancare Clientului până când acesta își plătește datoriile față de BCR.

68.5. Pentru a aplica articolul 68.1, BCR poate desfiinţa pachetul de Servicii Bancare din care făcea parte Contul Curent închis și poate opri toate acele Servicii Bancare sau doar o parte dintre ele (în acest caz BCR va aplica comisioane de administrare pentru Serviciile Bancare rămase în vigoare).

69. ÎNCHIDEREA CONTULUI CURENT LA CEREREA CLIENTULUI

69.1. Clientul poate cere închiderea Contului Curent printr-o Notificare scrisă, trimisă de BCR cu 15 zile înainte. Contul Curent va fi închis numai după ce Clientul își plătește toate datoriile către BCR.

69.2. Dacă Contul Curent nu are un Card de debit atașat (legat de acesta), BCR îl poate închide oricând în această perioadă de 15 zile.

69.3. Dacă Contul Curent are un Card de debit atașat, acesta se anulează imediat. Contul Curent rămâne deschis maxim 30 de Zile Lucrătoare, pentru a se finaliza Tranzacțiile Bancare în curs. În acest interval vor fi permise doar finalizarea Tranzacțiilor Bancare efectuate cel târziu la data cererii de închidere a Contului Curent, încasări, popriri și operațiuni decise de BCR.

69.4. La închiderea Contului Curent, Clientul trebuie să returneze BCR toate documentele cu regim special (inclusiv carnete de cecuri sau file de cec), precum şi dispozitivele Token și Cardurile ataşate acelui Cont Curent. De la momentul închiderii Contului Curent, aceste documente nu mai sunt valabile, iar cecurile sau alte astfel de titluri sau efecte de comerț nu vor mai fi plătite.

69.5. După terminarea Contului Curent, Cardurile și Cardurile Digitale ataşate acestora nu mai pot fi folosite şi BCR le va bloca.

69.6. Înainte de închiderea Contului Curent, Clientul trebuie să anunțe BCR unde vrea să fie transferați banii din acel Cont. Dacă nu face acest lucru, banii vor fi transferați într-un cont colectiv de creditori diverși al BCR, în aceeași valută, pentru care BCR nu plătește dobândă. La retragerea acestor bani, Clientul va plăti comisoanele prevăzute în Tariful Standard de Comisioane.

69.7. În cazul Conturilor Curente contractate la distanță, Clientul are dreptul de a se retrage din contract și de a solicita închiderea Contului Curent, fără acordul BCR, în termen de 14 zile calendaristice de la încheierea acestuia, fără penalități și fără a fi necesară indicarea unui motiv. Exercitarea acestui drept este condiționată de îndeplinirea cumulativă a următoarelor:

(a) achitarea tuturor sumelor datorate pentru Serviciile Bancare prestate până la data încetării;

(b) Contul Curent să nu înregistreze sold, descoperit de cont neautorizat și să nu fie supus popririlor;

(c) Contul Curent să nu fie asociat cu credite, produse de economisire, investiții sau fonduri de pensii deschise la BCR, în cadrul Grupului BCR, la BCR Banca pentru Locuințe S.A. sau administrate de BCR PENSII, SOCIETATE DE ADMINISTRARE A FONDURILOR DE PENSII PRIVATE S.A.

70. OPERAŢIUNI DECISE DE BCR

70.1. BCR poate face următoarele tipuri de operaţiuni în orice Cont Curent, fără alt acord din partea Clientului decât cel dat prin încheierea CSB:

(a) plăţi ale sumelor datorate de Client către BCR la scadenţă sau după scadenţă;

(b) refacerea/corecţia operaţiunilor greşite de BCR sau cu menţiunea „sub rezervă”;

(c) plăţi în baza hotărârilor judecătorești definitive, în caz de poprire;

(d) blocarea sumelor în depozite colaterale (folosite ca garanție), conform Documentaţiei Contractuale;

(e) dacă sumele din Conturile Curente sunt în altă valută decât cea a plăților, BCR poate să facă schimburile valutare necesare la Cursul de Schimb de Referinţă BCR de la momentul în care este făcută plata;

(f) blocarea/anularea unor plăţi, dacă nu primește banii pentru o plată deja efectuată, pentru care banii deja au ajuns în contul Beneficiarului;

(g) anularea unor plăţi/încasări în cazul fraudelor confirmate în cadrul SEPA, cu sumele primite de Client;

(h) Retur pe motiv tehnic/operațional, Retur pe motiv duplicat, Retur pe motiv fraudă și retur pentru sume necuvenite;

(i) alte operaţiuni necesare în orice alte situaţii prevăzute de lege, inclusiv luarea oricărei alte acţiuni pe care o consideră potrivită pentru îndeplinirea obligaţiilor sale legate de:

i. prevenirea şi combaterea fraudei, spălării banilor, finanţării actelor de terorism, dării/luării de mită, corupţiei, evaziunii fiscale;

ii. limitarea serviciilor unor persoane care pot fi supuse sancţiunilor economice, dacă BCR are suspiciuni de fraudă sau are suspiciuni despre scopul sau tipul tranzacţiei.

70.2. Acțiunile de la litera i) de la articolul 70.1 pot include (dar fără a se limita la acestea):

(a) blocarea Contului Curent;

(b) blocarea banilor în caz de suspiciune de fraudă și/sau returnarea banilor către Ordonator în caz de fraudă;

(c) verificarea și oprirea plăţilor făcute în Contul Curent al Clientului sau a celor făcute din acest Cont;

(d) verificarea sursei banilor sau a beneficiarului acestora;

(e) verificarea dacă o anumită persoană este sancționată.

Aceste acţiuni pot întârzia sau opri plățile din Contul Curent al Clientului sau încasările în acesta. BCR informează Clientul despre aceste situaţii doar dacă legea permite acest lucru și dacă nu există motive obiective de siguranță.

71. CONTURI CURENTE CU SCOP SPECIAL

71.1. Conturile Curente cu scop special sunt deschise pentru operaţiuni cu fonduri cu scop special sau patrimonii de afectaţiune (inclusiv fiducie) ale Clientului. BCR nu este responsabilă pentru blocarea acestor Conturi sau pentru efectele blocării. Patrimoniile de afectațiune se referă la bunurile Clientului, inclusiv cele necesare exercitării unei profesii. Fiducia este un acord prin care o persoană își dă bunurile către o altă persoană pentru ca aceasta din urmă să le administreze pentru un scop clar stabilit.

72. PACHETE DE SERVICII BANCARE

72.1. BCR poate administra, în numele Clientului, pachete de Servicii Bancare, conform opţiunilor Clientului din Convenţii.

72.2. Clientul poate să aibă unele pachete de Servicii Bancare o singură dată, iar anumite pachete pachete de Servicii de Bancare nu pot fi deținute în același timp. Dacă același Serviciu Bancar este inclus în mai multe pachete de Servicii Bancare deținute de același Client, cu tarife/comisioane diferite, se aplică tariful/comisionul cel mai mic.

72.3. Dacă o parte a unui pachet de Servicii Bancare este desfiinţată, Serviciile Bancare rămase devin Servicii Bancare individuale şi respectă Convenţiile care se aplică în acel caz şi CSB.

72.4. Dacă un Cont Curent este închis, pachetul de Servicii Bancare din care acesta face parte se desființează automat, fără alte acțiuni din partea BCR. Toate Serviciile Bancare legate de acel Cont Curent (inclusiv Cardul de debit, Cardul Digital, serviciile Internet Banking, Mobile Banking și Serviciul Alerte/ Serviciul de Alertare) își încetează valabilitatea. Dacă un pachet de Servicii Bancare deschis după intrarea în vigoare a CSB este desfiinţat, iar unele Servicii Bancare rămân active, acestea devin Servicii Bancare individuale și respectă Convențiile care se aplică în acel caz și CSB.

72.5. Dacă Clientul renunţă la Servicii Bancare opţionale dintr-un pachet, acesta plătește în continuare comisionul lunar de administrare a pachetului respectiv pentru Serviciile Bancare rămase.

72.6. Dacă Clientul renunţă la Servicii Bancare obligatorii dintr-un pachet, pachetul de Servicii Bancare se desfiinţează. În acest caz, Serviciile Bancare care rămân în vigoare devin individuale și respectă Convențiile care se aplică în acel caz și CSB. Clientul plătește comisionul lunar pentru fiecare Serviciu Bancar.

72.7. Dacă un Serviciu Bancar dintr-un pachet este transferat în alt pachet de Servicii Bancare deschis de Client, Serviciul Bancar respectiv respectă Convenţia care se aplică noului pachet de Servicii Bancare.

XIII. OPERAŢIUNI DE PLATĂ

73. PREVEDERI GENERALE

73.1. Acest capitol şi capitolul XII se aplică tuturor Serviciilor de Plată oferite Clientului, inclusiv operaţiunilor din articolele 82.1, 82.2, 82.3, 82.4. De asemenea, se aplică şi pentru operaţiunile din capitolele XIV şi XV.

73.2. Celelalte Servicii de Plată sau orice alt Serviciu Bancar oferit de BCR Clientului, care nu este precizat în acest capitol, vor respecta Convenţiile care se aplică în acel caz.

73.3. BCR oferă Clientului Serviciile de Plată solicitate, folosind Instrumentele de Plată stabilite de părți.

73.4. BCR va îndeplini Instrucţiunile de Plată date de Client, în limita Soldului Disponibil din Contul Curent la care se referă acele Instrucţiuni de Plată.

73.5. Clientul înţelege şi acceptă că BCR poate efectua Serviciile de Plată direct sau prin intermediul unor entități afiliate (alte bănci, alte instituții financiare, etc.) sau prin alte entități specializate sau companii care au contracte cu acestea.

74. CONSIMŢĂMÂNTUL CLIENTULUI. INSTRUCŢIUNI ŞI NOTIFICĂRI. REGULI DE ACCES ȘI FOLOSIREA INFORMAȚIILOR LEGATE DE CONT

74.1. Clientul oferă informațiile cerute de BCR pentru îndeplinirea Instrucțiunilor de Plată, folosind formularele BCR. Pentru plăţi către Trezoreria Statului, se folosește formularul de ordin de plată completat cu ajutorul programului de asistenţă al Ministerului Finanţelor Publice.

74.2. Clientul transmite Instrucţiunile de Plată prin Serviciile Bancare la Distanță. Clientul va putea da Ordine de Plată pe suport de hârtie cu titlu de excepție, doar în următoarele situații: (i) pentru Operațiunile de Plată care implică sume de bani provenite din proceduri succesorale, (ii) pentru Tranzacțiile Bancare care depășesc limitele de tranzacționare admise prin canalul de Internet Banking / Mobile Banking, după caz, (iii) dacă Convenția încheiată cu BCR permite acest lucru în mod expres (iv) în cazul persoanelor cu dizabilități care nu pot utiliza dispozitivele digitale sau tehnologiile de asistență disponibile pentru Serviciile Bancare la Distanță, sau (v) în cazul în care Serviciile Bancare la Distanță nu sunt disponibile conform Clauzei XV.95.3.4. sau în alte situații excepționale (precum restricții sau popriri pe Contul Curent, operațiuni de schimb valutar la curs negociat individual) în care Clientul, din motive obiective, nu poate transmite Instrucțiuni de Plată prin Serviciile Bancare la Distanță.

74.3. Clientul răspunde pentru informațiile din Instrucţiunile de Plată.

74.4. Clientul își dă Consimţământul pentru îndeplinirea Instrucţiunilor de Plată prin:

74.4.1. semnătura (conform Specimenului de Semnătură, dacă este cazul), pe hârtie sau pe ecranul Dispozitivului electronic (SignaturePad), în situațiile de excepție când poate să dea Ordinele de Plată pe hârtie;

74.4.2. Mandat de Debitare Directă (MDD), pentru operaţiuni cu ID, individuale şi succesive (care se fac de mai multe ori, una după alta);

74.4.3. introducerea de către Deţinător sau Utilizator a cel puțin una dintre următoarele informații, în cazul Instrucțiunilor de Plată aprobate prin Card:

(a) PIN-ul sau datele de autentificare (verificare a identității) de pe aparatul pe care sunt instalate Aplicațiile Mobile (inclusiv codurile unice);

(b) semnarea chitanţei POS/Imprinter[8];

(c) codul CVV2/CVC2;

(d) parola 3D-Secure;

(e) parola pentru comerțul electronic;

(f) apropierea Cardului cu Tehnologie Contactless sau a aparatului pe care se află Cardul Digital.

74.4.4. Clientul folosește instrumente de scris de culoare albastră sau neagră atunci când trebuie să completeze anumite formulare pentru exprimarea Consimțământului pentru îndeplinirea Instrucțiunilor de Plată, conform regulilor din această Clauză;

74.4.5. apăsarea tastei de autorizare (acordul Clientului), prin introducerea codului DS, pentru Internet Banking și Mobile Banking;

74.4.6. apăsarea tastei de autorizare (acordul Clientului) pe aparatele care funcționează cu bancnote/carduri;

74.4.7. prin Prestatorii de Servicii de Inițiere a Plății. BCR nu discriminează Instrucțiunile de Plată trimise prin Prestatorii de Servicii de Inițiere a Plății față de cele trimise direct de Client dacă Prestatorul de Servicii de Inițiere a Plății se identifică față de BCR și acționează conform legii.

74.5. BCR şi Clientul pot stabili în scris sau prin altă modalitate acceptată de BCR când anume este îndeplinită o Instrucţiune de Plată. Instrucțiunile de Plată pot fi îndeplinite într-o anumită zi sau la sfârşitul unei anumite perioade sau în ziua în care Plătitorul a pus la dispoziţia BCR fondurile necesare. În acest ultim caz, Momentul Primirii banilor este considerat ziua stabilită pentru îndeplinirea Instrucțiunii de Plată. Această regulă se aplică şi Plăţilor cu Caracter Regulat.

74.6. Instrucţiunile de Plată sunt ferme şi nu pot fi retrase sau modificate, cu excepţia cazurilor de mai jos.

---

[8] Imprinterul reprezintă un dispozitiv mecanic de procesare manuală off-line a Tranzacţiilor Bancare efectuate cu Cardul.

74.7. După Momentul Primirii, Clientul poate retrage (revoca) o Instrucţiune de Plată până la sfârşitul Zilei Lucrătoare dinaintea zilei stabilite pentru îndeplinirea Instrucțiunii de Plată în următoarele cazuri:

(a) dacă s-a stabilit ca Instrucţiunile de Plată să fie îndeplinite într-o anumită zi sau la sfârşitul unei anumite perioade ori în ziua în care Clientul pune banii la dispoziţia BCR;

(b) pentru Plăţile cu Caracter Regulat, care pot fi retrase cu acordul Beneficiarului;

(c) pentru Instrucțiunile de Plată trimise de un Prestator de Servicii de Inițiere a Plății în baza acordului Clientului, numai dacă Clientul și BCR stabilesc acest lucru;

(d) pentru Instrucțiunile de Plată trimise de Beneficiar sau prin acesta, în baza acordului Clientului, numai dacă Clientul, instituția de plată a Beneficiarului și Beneficiarul au stabilit acest lucru;

(e) pentru Debitările Directe.

74.8. Clientul şi BCR pot stabili în Convenţie un preţ (comision) pentru retragerea Instrucţiunilor de Plată.

74.9. BCR oferă Clientului, conform legii:

(a) la cerere, înainte de îndeplinirea unei Operaţiuni de Plată, informaţii clare despre termenul maxim în care va fi executată acea Operațiune de Plată şi preţul acesteia (total şi împărțit pe fiecare categorie de costuri, unde este cazul)

(b) după îndeplinirea unei Operaţiuni de Plată și după ce banii au plecat din Contul/Conturile Clientului, fără întârziere nemotivată, informaţii despre: numărul prin care poată fi identificată Operaţiunea de Plată, Beneficiarul (dacă este cazul), valoarea Operaţiunii de Plată, preţul (total şi împărțit pe fiecare categorie de costuri, unde este cazul), cursul valutar și valoarea totală a Operațiunii de Plată după schimbul valutar, data valutei[9] la care a fost primită sau îndeplinită Instrucțiunea de Plată, conform legii.

74.10. Dacă Clientul folosește un anumit Instrument de Plată, Clientul şi BCR pot stabili prin Convenţie limite de cheltuieli pentru operaţiunile făcute cu acel Instrument de Plată.

74.11. Mijloacele de comunicare în legătură cu Serviciile de Plată se stabilesc prin Convenţii. În lipsa acestor Convenții, se aplică CSB.

74.12. La cerere, Clientul poate primi acest CSB, Convenţia şi informaţiile necesare pentru folosirea Serviciilor de Plată.

74.13. BCR poate cere Autentificarea Strictă a Clienților pentru anumite Tranzacții Bancare făcute prin Serviciile Bancare la Distanță sau cu Cardul, pentru a reduce riscul de fraudă. BCR poate să decidă și care sunt Tranzacțiile Bancare pentru care nu se aplică Autentificarea Strictă a Clienților.

74.14. Clientul poate folosi Serviciile de Informare despre Conturi. BCR nu discriminează cererile de date trimise prin Prestatorii de Servicii de Informare despre la Conturi față de cele trimise direct de Client, dacă Prestatorul de Servicii de Informare despre la Conturi se identifică față de BCR și acționează conform legii, cu excepția cazului în care există motive obiective pentru refuz.

74.15. Clientul poate folosi Serviciile de Confirmare a Disponibilității Fondurilor. BCR oferă aceste servicii în baza acordului Clientui dat pe hârtie sau pe alt suport durabil (mijloc care îi permite Clientului să păstreze informațiile) prin Serviciile Bancare la Distanță. Prin aceste servicii se răspunde cererilor din partea unui anumit Prestator Emitent de Instrumente de Plată bazate pe Card că există banii necesari pentru o anumită Operațiune de Plată făcută cu Cardul în Contul Curent al Clientului care poate fi folosit online.

75. REFUZUL BCR DE ÎNDEPLINIRE A INSTRUCŢIUNILOR DE PLATĂ. REFUZUL BCR DE A ACORDA ACCESUL LA CONTUL CURENT PENTRU PRESTATORUL DE SERVICII DE INFORMARE CU PRIVIRE LA CONTURI. REFUZUL BCR DE A ACORDA ACCESUL LA CONTUL CURENT PENTRU PRESTATORUL DE SERVICII DE INIȚIERE A PLĂȚII.

75.1. BCR poate refuza îndeplinirea Instrucţiunilor de Plată dacă:

(a) nu sunt aprobate corect;

(b) formularele sunt greşite, incomplete, contradictorii sau au ştersături sau corecturi;

(c) Contul din Instrucţiunea de Plată nu are bani suficienți pentru a efectua plata și pentru a plăti comisioanele care se aplică;

(d) Operaţiunile de Plată din Instrucţiunile de Plată sunt ilegale; şi

(e) în alte situaţii prevăzuteîn CSB sau în lege.

[9] Data valutei înseamnă data folosită de BCR pentru a calcula dobânda datorată în legătură cu banii primiți în sau trimiși dintr-un contul de plăţi.

De asemenea, dacă există suspiciuni de fraudă, BCR poate întârzia îndeplinirea Instrucțiunilor de Plată, chiar dacă se depășesc orele limită (COT) și poate opri temporar accesul la Serviciul Bancar respectiv și/sau la banii din Cont, până sunt clarificate suspiciunile. BCR poate contacta Clientul pentru a clarifica suspiciunile.

75.2. BCR Notifică Clientul cât mai repede despre refuzul îndeplinirii unei Instrucţiuni de Plată. În acest caz, BCR va arăta motivele refuzului și cum se pot corecta erorile, dacă acest lucru este posibil. Dacă refuzul BCR este motivat obiectiv, BCR poate cere plata unui preţ pentru Notificarea refuzului, conform Convenţiei care se aplică în acel caz.

75.3. BCR poate refuza accesul unui Prestator de Servicii de Informare cu privire la Conturi sau al unui Prestator de Servicii de Inițiere a Plății la un Cont Curent. Refuzul este posibil dacă există motive obiective și dovezi pentru accesul sau folosirea în mod fraudulos sau fără aprobare a Contului Curent de către acești prestatori.

75.4. În situația de la articolul 75.3, BCR anunță Clientul că accesul Prestatorului de Servicii de Informare cu privire la Conturi sau al Prestatorului de Servicii de Inițiere a Plății a fost refuzat și explică motivele acestui refuz, cu excepția cazului în care comunicarea acestor motive este interzisă de lege sau nu este permisă din motive obiective. Comunicarea este trimisă cel târziu imediat după refuz.

76. MOMENTUL ÎNDEPLINIRII INSTRUCŢIUNILOR DE PLATĂ

76.1. BCR debitează Contul Clientului (va lua banii din Contul Clientului) în aceeaşi zi când Instrucţiunile de Plată sunt primite pe hârtie până la ora limită convenită (COT). Când BCR primește Instrucțiunile de Plată pe hârtie după ora limită (Cut-Off Time), BCR debitează Contul Clientului în următoarea Zi Lucrătoare, conform CSB şi/sau a Convenţiei care se aplică în acel caz.

76.2. BCR debitează Contul Clientului în aceeași zi când Instrucţiunile de Plată sunt date prin Serviciile Bancare la Distanță atât în timpul cât și în afara Programului de Lucru, cu excepția cazului în care e stabilit altfel prin Convenţia care se aplică în acel caz. Când BCR primește Instrucţiunile de Plată date prin Serviciile Bancare la Distanță după ora limită (COT), acestea vor fi îndeplinite de BCR în următoarea Zi Lucrătoare.

76.3. BCR poate modifica ora limită (COT), prin afişare la Unităţile Bancare şi publicare pe Pagina de Internet a noilor COT. BCR poate stabili orele limită diferite pentru Instrucțiunile de Plată în Lei și pentru cele în valută.

76.4. Orele limită de tip COT ale altor bănci sau sisteme de plăţi se modifică imediat conform regulilor acestora, fără a fi necesară modificarea CSB.

77. OPERAŢIUNI DE MICĂ VALOARE

77.1. Operaţiunile de mică valoare sunt:

(a) Operaţiuni de Plată individuale sub 25 Euro sau cu limită de cheltuieli sau bani depuși de maxim 100 de Euro, sau

(b) Operaţiuni de Plată internaționale în Uniunea Europeană sau în Spaţiul Economic European sub 30 Euro sau cu limită de cheltuieli sau bani depuși de maxim 150 Euro. Aceste valori se calculează în lei la data efectuării tranzacţiei.

77.2. Pentru Operațiunile de Plată de la articolul 77.1 litera (a), Clientul şi BCR pot stabili prin Convenţie reguli speciale în legătură cu notificarea pierderii sau furtului Instrumentului de Plată şi răspunderea pentru folosirea lor (dacă Instrumentul de Plată nu se poate bloca), obligaţia de notificare a refuzului executării (dacă e clar că plata nu s-a făcut), alte termene de executare etc. Pentru Operațiunile de Plată de la articolul 77.1 lit. (b), Clientul și BCR pot stabili prin Convenție și reguli speciale pentru informarea Clientului și modificarea Convenției.

78. EXTRASELE DE CONT ŞI ERORILE IDENTIFICATE

78.1. BCR informează Clientul despre banii din Cont şi Tranzacţiile Bancare făcute într-o anumită perioadă prin Extrasul de Cont.

78.2. Clientul sau Împuterniciţii acestuia primesc gratuit Extrasul de Cont lunar, în Unităţile Bancare sau prin modalitatea aleasă prin Convenţie. Dacă Clientul are Servicii Bancare la Distanță, el poate să își obțină singur Extrasul de Cont, pe o perioadă mai lungă, gratuit, prin Internet Banking.

78.3. Clientul trebuie să verifice imediat Extrasele de Cont şi să Notifice BCR despre orice greșeală sau informații care lipsesc privind operaţiunile efectuate şi banii din Contul Curent.

78.4. Dacă Clientul nu Notifică BCR în 60 de Zile Lucrătoare de la trimiterea Extrasului de Cont de către BCR, acesta se consideră aprobat de către Client.

78.5. Chiar dacă aprobă Extrasul de Cont, Clientul poate cere în continuare BCR să corecteze Operaţiunile de Plată neaprobate sau greșite, conform articolului 80.3.6.

78.6. Erorile de calcul se corectează atât la iniţiativa BCR cât şi la cererea Clientului. Clientul nu se poate folosi de erorile de calcul legate de Cont pentru a cere anularea Convenţiei şi a CSB.

78.7. BCR poate include în Extrasul de Cont orice Comunicare sau Notificare pentru Client.

78.8. BCR poate da Clientului, la cerere, duplicate (copii) ale Extraselor de Cont. În acest caz, Clientul va plăti comisioanele aplicabile din Tariful Standard de Comisioane.

79. SECURITATEA OPERAŢIUNILOR ŞI MĂSURI DE CORECTARE

79.1. Pentru siguranța și protecția datelor legate de Operaţiunile şi Instrumentele de Plată, BCR ia măsuri obligatorii pentru Client. Aceste măsuri includ un sistem intern de securitate şi reguli de acces şi aprobare pentru Serviciile de Plată.

79.2. Clientul respectă regulile BCR privind emiterea şi utilizarea Instrumentelor de Plată și păstrarea siguranţei Operaţiunilor de Plată şi Instrumentelor de Plată. Când primește un Instrument de Plată, Clientul ia toate măsurile rezonabile (normale) pentru a păstra în siguranță Elementele de Securitate legate de acel Instrument de Plată.

79.3. Dacă existe probleme de securitate cu un Instrument de Plată, BCR îl poate bloca. BCR Notifică Clientul, dacă e posibil, înainte sau imediat după blocare. BCR nu Notifică Clientul dacă există motive legate de securitate care sunt justificate în mod clar (obiectiv) sau interzise de lege.

79.4. Clientul poate cere deblocarea sau înlocuirea Instrumentului de Plată, gratuit sau cu plată, după ce dispare motivul blocării.

79.5. Clientul Notifică imediat BCR dacă pierde, i se fură sau i se folosește fără drept un Instrument de Plată.

79.6. Clientul are obligația să depună plângere penală la autoritățile competente în cazul plăților rezultate din fraude și să transmită BCR o copie a plângerii penale și/sau a numărului dosarului penal cu privire la operațiunile contestate pe motiv de fraudă.

80. RĂSPUNDEREA PĂRŢILOR ÎN CAZUL OPERAŢIUNILOR DE PLATĂ

80.1. Clientul răspunde în legătură cu Serviciile de Plată astfel:

80.1.1. Clientul suportă toate pierderile cauzate de Operaţiuni de Plată, dacă acestea sunt din cauza fraudei sau a nerespectării de către Client, cu intenţie sau din neglijenţă gravă (inclusiv ca urmare a manipulării plătitorului), a regulilor de folosire a Instrumentului de Plată sau de Notificare a folosirii fără aprobare a Elementelor de Securitate.

80.1.2. Clientul trebuie să se asigure că informaţiile trimise către BCR pentru realizareai Tranzacţiilor Bancare sunt corecte. Aceste informații includ: numărul de telefon al plătitorului, IBAN-ul Beneficiarului sau numărul de cont al Beneficiarului, pentru transferurile către ţările care nu folosesc coduri IBAN; BIC-ului băncii Beneficiarului; numele şi adresa băncii Beneficiarului; codul naţional de clearing (cod format din numere, folosit pentru identificarea băncilor) – se va completa cu tipul şi numărul codului naţional de clearing al sistemelor de plăţi din țările care nu folosesc coduri IBAN; numele şi prenumele Beneficiarului, codul numeric personal sau CUI-ul acestuia; adresa Beneficiarului; suma plății, valuta plății, detaliile plăţii, data plăţii și alte date cerute de Beneficiar/trezorerie.

80.1.3. Clientul suportă, conform legii de la data încheierii Convenţiei, pierderile apărute până la momentul Notificării făcute conform articolului 79.5., cauzate de Operaţiuni de Plată neaprobate făcute cu un Instrument de Plată pierdut sau furat sau atunci când Clientul nu a păstrat în siguranţă Elementele de Securitate legate de acesta.

80.1.4. Clientul suportă toate pierderile din Operaţiunile de Plată, dacă acesta a acţionat fraudulos sau a încălcat intenţionat sau din neglijenţă gravă (inclusiv dacă a fost indus în eroare, manipulat sau înșelat) regulile de folosire a Instrumentului de Plată, inclusiv Notificarea BCR privind pierderea sau folosirea neaprobată a Instrumentului de Plată.

80.2. După ce anunță BCR despre oricare dintre evenimentele de la articolul 79.5, Clientul nu mai răspunde pentru pierderile produse dupăr anunţare, cu excepţia cazului în care chiar Clientul acţionează în mod fraudulos.

80.3. Prin încheierea CSB, Clientul înţelege şi acceptă în mod clar (expres) următoarele reguli despre răspunderea BCR în legătură cu Serviciile de Plată:

80.3.1. BCR verifică Instrucţiunile Clientului, dar nu este responsabilă pentru Instrucţiunile frauduloase sau abuzive, cu excepţia situaţiei în care BCR produce pierderi Clientului intenţionat sau din neglijenţă.

80.3.2. BCR este responsabilă dacă nu îndeplinește sau dacă îndeplinește greșit Operaţiunile de Plată cerute de Client.

80.3.3. BCR răspunde pentru:

(a) rezultatele folosirii unui Instrument de Plată pierdut, furat sau folosit fără drept, dacă nu oferă mijloacele potrivite care să permită Notificarea în orice moment de către Client a unor astfel de situații; și

(b) pierderile Clientului cauzate de un angajat, agent sau sucursală a BCR sau de o entitate cu care BCR colaborează (firme către care au fost externalizate activități), cu excepția cazurilor în care Clientul a acționat în mod fraudulos.

80.3.4. Dacă BCR trimite greșit bani în Contul Clientului, BCR retrage acele sume și corectează dobânzile calculate în legătură cu aceste sume.

80.3.5. BCR returnează banii pentru Operaţiunile de Plată neaprobate, cu excepţia situaţiilor în care este vina Clientului (conform articolului 80.1) sau atunci când BCR a acţionat conform unor obligaţii legale.

80.3.6. BCR corectează o Operaţiune de Plată neaprobată sau greșită, la cerere trimisă fără întârziere de Client, în maxim 13 luni de la momentul când s-a făcut plata (data debitării), dacă BCR nu poate demonstra că Operaţiunea de Plată a fost făcută corect şi că nu a fost afectată de nicio defecţiune tehnică ori de alte probleme ale Serviciilor de Plată. Dacă Operațiunea de Plată este făcută printr-un Prestator de Servicii de Inițiere a Plății, acesta trebuie să dovedească faptul că Operațiunea de Plată a fost făcută corect și nu a fost afectată de nicio defecțiune tehnică sau de alte probleme legate de serviciile de plată de care este responsabil. BCR returnează Clientului, inclusiv atunci când Operațiunea de Plată este făcută printr-un Prestator de Servicii de Inițiere a Plății, banii din Operațiunea de Plată neaprobată sau greșită imediat sau cel târziu la sfârșitul următoarei Zi Lucrătoare după ce a observat acea Operațiune de Plată sau a fost notificată cu privire la aceasta. Această regulă nu se aplică dacă BCR are motive să suspecteze o fraudă și anunță autoritățile. Banii se returnează prin readucerea Contului Curent în situația în care s-ar fi aflat dacă Operațiunea de Plată neaprobată nu s-ar fi făcut. Data valutei pentru banii returnați nu poate să fie o dată de după cea în care Operațiunea de Plată neaprobată a fost făcută.

80.3.7. Răspunderea BCR este limitată la pierderile directe pe Clientul le-a suferit şi la beneficiul pe care acesta nu l-a realizat din cauza neîndeplinirii sau îndeplinirii greșite a Instrucţiunilor de Plată, inclusiv pentru dobânzile aplicate Clientului din această cauză.

80.3.8. Orice alte urmări financiare care apar după cererea Clientului de la articolul 80.3.6 sunt suportate de BCR, conform legii.

80.3.9. BCR nu este responsabilă faţă de Client în următoarele cazuri:

(a) Operaţiunile de Plată sunt făcute corect de către Client şi apoi contestate de acesta;

(b) BCR poate dovedi că a respectat CSB sau Convenţia care se aplică în acel caz;

(c) Operaţiunile de Plată sunt refuzate sau întârziate de BCR, conform articolelor 75.1 și 75.2;

(d) Clientul greșește codul unic de identificare a Beneficiarului sau Beneficiarul dă Instrucţiuni greșite. În urma îndeplinirii unor astfel de Instrucţiuni greșite sau pe baza unui cod unic de identificare greșit, care au cauzat retrageri sau transferuri de bani din Cont, BCR va depune eforturi rezonabile (normale) pentru a recupera banii din Operaţiunea de Plată, dar fără să fie obligată față de Client să facă acest lucru. Părțile pot stabili prin Convenţie un comision de recuperare pentru acest caz;

(e) Instrucţiunile aprobate într-o anumită Zi Lucrătoare nu sunt primite de către BCR până la COT.

(f) Elementelor de Securitate sunt folosite fraudulos sau abuziv de către alte persoane, până la momentul Notificării BCR de către Client conform articolului 79.5;

(g) Clientul datorează penalităţi sau dobânzi Beneficiarului, dacă plata nu este făcută la timp, ținând cont de COT şi de numărul de zile necesare pentru finalizarea plății;

(h) pentru pierderile din schimbul valutar în ţara de origine a instituției de plată care face acea operațiune şi care se supune legii din acea țară;

(i) pentru pierderile din Tranzacţii Bancare făcute către ţări sancționate internațional;

(j) pentru Notificările care nu au fost primite de Client din cauza faptului că acesta nu a anunțat schimbarea datelor de identificare. În acest caz, Notificările sunt considerate valabile dacă sunt făcute la ultima adresă oferită de Client;

(k) pentru Operațiunile de Plată făcute prin Beneficiar, dacă prestatorul său de servicii de plată a primit suma legată de Operațiunea de Plată, chiar dacă aceasta este făcută cu o întârziere minoră.

81. DREPTUL CLIENTULUI LA RETURNAREA BANILOR

81.1. Clientul poate primi toții banii înapoi de la BCR pentru o Operaţiune de Plată aprobată care a fost deja îndeplinită la cererea Beneficiarului sau prin acesta, dacă aprobarea Clientului nu a fost pentru o sumă exactă, iar suma plătită a depăşit suma la care s-ar fi putut aştepta în mod normal Clientul. În acest scop, Clientul trebuie să ceară returnarea în cel mult 8 săptămâni de la data plății (data debitării). Clientul nu poate să motiveze cererea pe aplicarea Cursului de Schimb de Referinţă.

81.2. În zece Zile Lucrătoare de la cererea Clientului făcută conform articolului 81.1, BCR fie returnează toți banii din Operațiunea de Plată, fie explică de ce nu returnează și arată Clientului unde poate reclama această decizie, dacă nu este de acord cu explicația dată de BCR. BCR nu poate refuza returnarea în cazul Debitărilor Directe făcute în SEPA, dacă au trecut 8 săptămâni de la data debitării.

82. TIPURI DE OPERAŢIUNI DE PLATĂ – PREVEDERI SPECIFICE

82.1. **Operaţiuni cu Ordine de Plată (OP)**

82.1.1. **Aspecte generale legate de OP**

(a) OP pe hârtie se primește doar în cazurile excepționale de la Clauza 74.2, în prezenţa Clientului. Semnătura pe OP confirmă doar primirea acestuia, nu şi acceptarea lui.

(b) Înainte de îndeplinirea OP, BCR poate:

i. cere documente pentru a verifica scopul plăţii; şi

ii. verifica identitatea Ordonatorului (a persoanei care face OP-ul).

(c) BCR va considera acceptat un OP între bănci diferite (interbancar) când se retrag banii din Contul trecut de Ordonator în OP. Sau atunci când un OP deja acceptat apare în extrasul de cont al instituţiei de plată a Beneficiarului. Un OP între 2 Conturi ambele deschise la BCR (intrabancar) sau o Instrucțiune de Debitare Directă se consideră îndeplinit(ă) la retragerea banilor din Contul trecut în OP.

82.1.2. **Operaţiuni cu OP în Lei**

(a) Ordonatorul folosește OP pe formularele BCR, completate corect şi complet.

(b) BCR îndeplinește OP în lei la Momentul Primirii OP sau cel târziu în următoarea Zi Lucrătoare, în funcţie de COT.

82.1.3. **Operaţiuni cu OP în valută**

(a) BCR afişează termenele de primire stabilite pentru OP în valută. Un OP în valută este considerat acceptat când se retrag banii din Contul trecut în Instrucţiunea de Plată.

(b) BCR alege cum îndeplinește Instrucţiunea Clientului, inclusiv care sunt băncile folosite pentru a face plata.

(c) Clientul folosește următoarele formulare BCR:

i. Declaraţie de Plată Externă şi/sau

ii. alte formulare cerute de lege.

(d) Pentru a calcula echivalentul în EUR al altor valute necesare pentru a completa formularele de la litera (c), punctul ii. din acest articol, se folosește Cursul de Referinţă BNR valabil pentru ultima Zi Lucrătoare dinaintea datei la care este dat OP sau a celei în care banii intră în Cont, după caz.

(e) Dacă COT de depunere a formularelor de OP este respectat, OP pe hârtie sunt îndeplinite cu data valutei din următoarea Zi Lucrătoare sau la 2 Zile Lucrătoare (spot) de la Momentul Primirii. OP „urgente" sunt îndeplinite cu data valutei din data primirii acestora de către BCR, în funcţie de COT şi valută.

(f) OP către Statele Membre ale Uniunii Europene sau ale Spațiului Economic European sau alte țări care folosesc coduri IBAN trebuie să conțină codul IBAN. Pentru ţările care nu folosesc coduri IBAN, se trece numărul de cont BBAN (*basic bank account number*) precum şi BIC-ul băncii Beneficiarului, dacă există. Dacă banca Beneficiarului nu are BIC, se trece numele complet şi adresa băncii Beneficiarului, împreună cu codul de clearing sau alt element de identificare a acesteia.

(g) BCR trimite banii în Contul Clientului (în calitate de Beneficiar) cu data valutei cu care au fost trimiși banii în contul BCR de către cealaltă bancă de pe traseul plății.

(h) Banii se retrag din Contul Clientului (în calitate de plătitor) la Momentul Primirii Instrucțiunilor de Plată.

(i) Pentru încasări, Clientul trebuie să dea Ordonatorului BIC-ul BCR şi codul IBAN al Contului în care doreşte să primească banii.

(j) Pentru OP în valută se aplică un comision:

i. SHA, pentru Operațiunile de Plată în care ambele bănci (sau banca unică dacă Ordonatorul și Beneficiarul au aceeași bancă) sunt din interiorul Uniunii Europene sau al Spațiului Economic European; sau

ii. BEN sau OUR, în celelalte cazuri sau dacă Clientul își dă acordul clar pentru acest lucru.

82.1.4. **Aspecte comune pentru operaţiuni cu OP în lei şi OP în valută**

(a) **Pentru încasări de la altă bancă,** valuta în care sunt trimiși banii în Cont este cea din mesajul de plată. Dacă valuta nu este aceeași cu cea a Contului, BCR poate face schimbul valutar la Cursul de Schimb de Referință BCR, în limitele de valoare publicate de BCR pe Pagina de Internet și afișate în Unitățile Bancare.

(b) Pentru un OP primit în Unitatea Bancară în cazurile excepționale când sunt permise OP pe hârtie, se pot face plăți între 2 conturi deschise la BCR (intrabancar). Se pot face plăți și între 2 conturi deschise la bănci diferite (interbancar), în lei sau valută, dintr-un/într-un Cont în altă valută decât valuta plății, la Cursul de Schimb de Referinţă BCR. COT stabilite de BCR pentru aceste tranzacţii sunt publicate pe Pagina de Internet și afișate în Unitățile Bancare.

(c) Pentru un OP în valută dintr-un/într-un Cont în altă valută decât valuta tranzacției, când Clientul sau Beneficiarul nu au un Cont în valuta plății. Dacă plata nu a fost făcută deoarece banca Beneficiarului nu a acceptat plata şi/sau BCR a primit comunicarea refuzului, banii se întorc în Contul Clientului după ce se face un schimb valutar la Cursul de Schimb de Referinţă BCR.

82.2. **Operaţiuni cu numerar (cash)**

82.2.1. Retragerile de numerar se programează cu minim 2 zile înainte, cu excepţia cazului în care s-a stabilit altfel prin Convenţia care se aplică în acel caz.

82.2.2. Retragerile din Credite acordate de BCR Clientului nu trebuie programate.

82.2.3. Programarea este valabilă până la sfârşitul Zilei Lucrătoare pentru care a fost făcută. Pentru retragerile programate şi neridicate Clientul plătește costuri conform Convenţiei.

82.2.4. Pentru retragerile de numerar în valută, dacă BCR nu are numerar în acea valută, îi oferă Clientului echivalentul lor în lei, la Cursul de Referinţă BNR valabil în ziua plăţii.

82.3. **Operaţiuni cu Instrumente de Plată de Debit (ID)**

82.3.1. BCR primeşte **Instrumente de Plată de Debit** (**cec, cambie, bilet la ordin**) pentru încasare, acceptare și plată. BCR nu acceptă ID care nu îndeplinesc condiţiile legale de valabilitate.

82.3.2. Clientul este responsabil pentru completarea corectă a ID şi a documentelor legate de acestea (de exemplu documente doveditoare). Clientul răspunde și pentru respectarea condiţiilor legii, precum şi dacă ID nu sunt plătite din cauza datelor introduse greșite (eronat) sau a lipsei de bani din Cont.

82.3.3. Clientul trebuie să prezinte ID (și documentele legate de acestea) la timp, pentru a nu pierde dreptul de regres. Clientul își asumă integral răspunderea dacă depășește termenul de prezentare a ID. Dreptul de regres înseamnă dreptul deținătorului (posesorului de) ID de a solicita plata de la alți semnatari ai ID dacă cel care trebuie să facă plata (debitorul principal) nu face acest lucru la termenul stabilit.

82.3.4. Clientul trebuie să aibă bani suficienți în Cont:

(a) pentru cecuri, de la data emiterii;

(b) pentru bilete la ordin şi cambii, la scadență (termenul de plată).

82.3.5. Dacă apar incidente (probleme) de plăţi, BCR le declară la Centrala Incidentelor de Plăţi.

82.3.6. BCR acceptă cererile Clientului de declarare a ID pierdute, furate sau distruse doar în baza unei hotărâri judecătoreşti în acest sens.

82.3.7. BCR nu oferă cecuri barate unui Client care figurează în Centrala Incidentelor de Plăți cu incidente importante (majore) la plată.

82.3.8. Dacă nu există alte Instrucțiuni, BCR poate prezenta pentru acceptare şi/sau plată cambiile şi biletele la ordin depuse ca garanţie, la scadență (termenul de plată) şi le poate protesta dacă nu sunt plătite. Protestul unui ID este un act făcut la un executor judecătoresc sau un notar public, prin care se constată oficial refuzul de acceptare sau de plată al acelui ID.

82.3.9. Dacă nu există alte Instrucţiuni, BCR poate să trimită ID conform articolului 30.3, fără să fie responsabilă pentru primirea aceastora.

82.4. **Operaţiuni de Debitare Directă (Direct Debit)**

82.4.1. Pentru **Mandatul de Debitare Directă (MDD**), Clientul are următoarele obligaţii:

(a) să aibă în Contul Curent banii pentru întreaga plată (inclusiv comisioanele), cu cel puţin 2 zile bancare înainte de termenul limită de plată stabilit de Client cu Beneficiarul. Nu se fac plăți parţiale pentru Instrucțiunea de Debitare Directă (IDD);

(b) să dea informaţii corecte despre Contul Curent şi să comunice modificările către Beneficiar;

(c) să dea Beneficiarului un exemplar al MDD sau o Notificare despre acesta (inclusiv de modificare/anularea), dacă Beneficiarul are cont la o Instituţie Colectoare diferită de Instituţia Plătitoare. Clientul împuterniceşte BCR să Notifice Beneficiarul despre MDD (inclusiv despre modificarea/anularea MDD), dacă Instituţia Plătitoare este aceeași cu Instituţia Colectoare.

(d) să plătească toate datoriile înainte de anularea MDD.

82.4.2. Anularea/modificarea MDD poate fi făcută în baza următoarelor reguli:

(a) Printr-un nou MDD;

(b) în baza unei cereri de anulare/modificare trimisă BCR, valabilă din următoarea Zi Lucrătoare după primirea ei de către BCR. Clientul este responsabil pentru plăţile datorate către Beneficiar în perioada de timp dintre data anulării (revocării) MDD şi data intrării în vigoare a MDD înlocuitor;

(c) anularea/modificarea nu afectează IDD-urile deja trimise pentru efectuarea plății;

(d) anularea/modificarea pot fi cerute doar la Unităţile Bancare.

82.4.3. Clientul este informat despre IDD îndeplinite din momentul în care acestea sunt înregistrate în Extrasul de Cont. Clientul este de acord ca BCR să transfere banii în alt cont al Beneficiarului decât cel trecut în MDD încheiat de Client, la cererea Beneficiarului făcută prin IDD.

82.4.4. Clientul înțelege că anumite date personale din MDD vor fi trimise către Beneficiar sau către Instituţia Colectoare.

82.4.5. MDD este valabil pe termen nelimitat. Clientul poate anula MDD fie printr-o cerere trimisă cu o Zi Lucrătoare înainte de data încetării, fie imediat, dacă Angajamentul privind Debitarea Directă dintre BCR şi Beneficiar este terminat, prin notificarea Clientului. În acest caz, nu se aplică articolul Art. 2.015 din Codul Civil.

82.4.6. MDD este folosit doar ca modalitatede plată.

82.4.7. Dacă plata interbancară nu se face în termenul de la articolul 82.4.5 din vina BCR, în calitate de Instituţie Plătitoare, aceasta:

(a) returnează Plătitorului banii retrași din Contul acestuia pentru IDD; sau

(b) datorează Plătitorului o dobândă de întârziere calculată pe perioada dintre data debitării Contului şi data returnării sumei din IDD neîndeplinită.

82.4.8. BCR, în calitate de Instituţie Plătitoare, returnează banii Clientului dacă i-a restras greșit banii din Contul Curent pentru o IDD şi în următoarele situaţii:

(a) nu există MDD;

(b) IDD nu a fost îndeplinită de BCR conform MDD sau IDD primită de la Instituţia Colectoare;

(c) MDD a fost anulat (revocat) printr-o cerere de anulare (revocare) autentificată; sau

(d) în cazul de la articolul 81.1.

82.4.9. BCR poate cere Clientului detalii despre situațiile din acest articol.

82.4.10. BCR poate refuza, dacă are motive, returnarea banilor, în 10 Zile Lucrătoare de la momentul când primește cererea Clientului. Clientul poate contesta refuzul în condiţiile din CSB.

82.4.11. Clientul nu primește banii înapoi dacă și-a dat Consimţământul direct către BCR şi, dacă este cazul, Clientul a avut acces la informaţiile despre plăți cu cel puţin 4 săptămâni înainte de scadenţă, în forma stabilită de BCR sau de Beneficiar.

82.4.12. În cazurile de la articolele 82.4.8 literele (b) – (d), Clientul poate cere returnarea banilor în maxim 8 săptămâni de la data la care a cunoscut sau ar fi trebuit să cunoască faptul că banii pentru IDD au fost retrași din Contul său Curent. Termenul de 8 saptamani nu se aplică în cazul Debitarilor Directe din SEPA.

82.4.13. Dacă cererea de returnare se face după cele 8 săptămâni, aceasta va fi rezolvată conform legii, fără să se aplice regulile legate de returnare din articolele de mai sus.

82.4.14. Pentru IDD intrabancar (conturi deschise la aceeași bancă), BCR în calitate de Instituţie Plătitoare returnează banii în maximum 10 Zile Lucrătoare de la cererea făcută conform articolului 82.4.12.

82.4.15. Regulile de la articolele 73-81 se aplică şi Operaţiunilor de Plată prin Debitare directă (Direct Debit).

82.5. **Operaţiuni prin Ordine de plată programată (Standing Order)**

82.5.1. BCR va îndeplini împuternicirea Clientului conform legii și programării din Convenţie, în limita banilor din Contul Curent.

82.5.2. Clientul dă dreptul BCR să îndeplinească Ordine de plată din Contul său Curent către Beneficiar pentru fiecare plată programată la termen, conform Convenţiei care se aplică acel caz.

82.5.3. Clientul este responsabil să aibă banii necesari în Cont pentru plățile programate.

82.5.4. BCR îndeplinește Ordinele de plată progamată numai la datele şi sumele stabilite cu Clientul, fără a fi necesar un alt acord din partea acestuia decât cel dat prin încheierea Convenției care se aplică în acel caz.

82.5.5. BCR îndeplinește Ordinele de plată programată cu Clientul în limita banilor din Contul său Curent.

82.5.6. Clientul trebuie să dea BCR toate informaţiile despre tranzacţiile dintre acesta şi Beneficiar, care urmează să fie făcute prin Ordine de plată programată.

82.5.7. BCR nu este responsabilă dacă, din motive care nu țin de ea, sumele retrase din Contul Curent al Clientului nu au intrat la timp în contul Beneficiarului.

82.5.8. BCR returnează imediat Clientului toți banii retrași greșit pentru îndeplinirea Ordinelor de plată programată dacă greșeala este a BCR.

82.5.9. Doar persoanele fizice majore, care au Conturi Curente, pot împuternici BCR să facă plăţi prin Ordine de plată programată . Acordarea/modificarea/anularea împuternicirii date pentru Ordinele de plată programată prin Serviciile Bancare la Distanță se face prin Consimţământul valabil dat de Client în forma stabilită cu BCR, potrivit tipului de Serviciu Bancar la Distranță utilizat.

82.5.10. Clientul modifică împuternicirea dată BCR pentru plăţile prin Ordine de plată programată prin act adiţional la Convenţia dintre BCR şi Client. Actul adițional se încheie:

(a) cu cel puţin 10 Zile Lucrătoare înainte de aplicarea modificării, pentru Convenţiile încheiate la Unităţile Bancare, sau

(b) cu cel puţin 24 ore înainte de aplicarea modificării prin Serviciile Bancare la Distanță.

82.5.11. Anularea împuternicirii date de Client către BCR pentru plăţile prin Ordine de plată programată se face prin Notificare. Această Notificare se trimite cel târziu până la sfârșitul Zilei Lucrătoare dinaintea zilei stabilite pentru îndeplinirea Ordinului de plată programată.

82.5.12. Împuterniciţii pot cere, în numele Clientului, îndeplinirea, modificarea sau anularea unei împuterniciri pentru plăţile prin Ordine de plată programată.

82.5.13. Regulile de la articolele 73-81 se aplică şi pentru Operaţiunile de Plată prin Ordine de plată programată.

XIV. OPERAŢIUNI CU CARDURI

83. OPERAŢIUNI CE POT FI EFECTUATE PRIN INTERMEDIUL CARDULUI SI AL CARDULUI DIGITAL

83.1. Clientul poate face următoarele tipuri de operațiuni cu Cardul sau Cardul Digital, în funcţie de tipul Cardului şi de Convenţia care se aplică în fiecare caz:

83.1.1. (a) Tranzacţii Bancare cu Cardul:

i. plăți la POS/ Terminale Automate Bancare cu Cititor de Card sau prin folosirea Tehnologiei Contactless sau pe internet. BCR recomandă să fie folosite doar paginile de internet securizate 3D-Secure care afișează siglele „Verified by Visa" sau „Master Card Securecode";

ii. retrageri de numerar (cash) de la POS și/sau Terminale Automate Bancare cu Cititor de Card sau prin folosirea Tehnologiei Contactless. BCR poate afișa informațiile de pe suprafața Cardului în Internet Banking și Mobile Banking înainte ca Deținătorul sau Utilizatorul să primească Cardul. Astfel, Deținătorul sau Utilizatorul pot folosi aceste informații pentru operațiunile/ Tranzacțiile Bancare pentru care acestea sunt suficiente.

(b) Tranzacții Bancare cu Cardul Digital: plăți la POS, și/sau Terminale Automate Bancare cu Tehnologie Contactless sau pe internet. BCR recomandă să fie folosite doar paginile de internet securizate 3D-Secure care afișează siglele „Verified by Visa" sau „Master Card Securecode", dacă această funcție este disponibilă.

83.1.2. Deținătorul și Utilizatorul pot face cu Cardul și Cardul Digital și alte operaţiuni la Terminalele Automate Bancare, precum:

(a) plata facturilor din Contul Curent;

(b) schimb valutar între Conturile proprii;

(c) transferuri între Conturi proprii;

(d) plata sumelor datorate pentru Carduri de Credit;

(e) schimbarea codului PIN;

(f) verificarea banilor din Cont (soldul disponibil);

(g) verificarea informațiilor despre Conturi Curente, depozite la termen, conturi de economii și Credite;

(h) crearea listei cu ultimele 10 tranzacţii făcute cu Cardul din Contul Curent.

83.2. Cardurile si Cardurile Digitale pot fi folosite în România şi în străinătate, la locurile marcate (la comerciant, Terminale Automate Bancare, Unitate Bancară etc.) cu sigla care apare pe Card (MasterCard, Maestro, Visa Electron sau Visa). Pentru a putea folosi Cardul Digital, dispozitivul utilizat de Client trebuie să fie compatibil cu cerințele tehnice ale aplicației specifice și să includă anumite servicii, module software sau funcționalități furnizate de terți (de exemplu, servicii de notificare, servicii de localizare, servicii de securitate sau servicii furnizate de platforme digitale precum Google sau alți furnizori similari), conform cerințelor acestora. Lipsa sau limitarea accesului la aceste servicii poate afecta funcționare sau disponibilitatea Cardului Digital.

83.3. Pentru Cardurile noi, Tehnologia Contactless se activează după prima plată la POS sau Terminale Automate Bancare la care se folosește codul PIN. Tehnologia Contactless permite folosirea Cardurilor și Cardurilor Digitale conform regulilor stabilite de organizaţiile de carduri, astfel:

(a) la comercianţii care afişează simbolul Tehnologiei Contactless;

(b) nu este nevoie de codul PIN/metoda de autorizare şi/sau să semneze Chitanţa (care se eliberează opţional): (i) pentru plățile cu Tehnologia Contactless în România mai mici sau egale cu 250 lei (sau echivalentul din alte valute) cu excepția cazurilor în care anumiți comercianți au setat această limită la o valoare mai mică de 250 lei (sau echivalentul în alte valute), respectiv (ii) pentru plățile făcute în străinătate, în Spațiul Economic European, sub limita națională a fiecărei țări (care poate fi stabilită până la valoarea de 50 EUR sau echivalentul în altă valută a acestei sume).

(c) este nevoie de codul PIN/metoda de autorizare, în cazul Cardurilor Digitale, şi se poate cere semnarea Chitanţei (care se eliberează opţional) pentru plățile cu Tehnologia Contactless care depășesc limita națională (aplicabilă conform literei (b) din acest articol) sau pentru cele care depășesc împreună limita de 150 EUR (sau echivalentul acestei sume în altă valută).

(d) pentru plățile cu Tehnologia Contactless făcute în afara Spațiului Economic European se aplică regulile legate de limitele naţionale stabilite de către comercianți.

Regulile din acest articol legate de Carduri se aplică și pentru Cardurile Digitale, dacă nu e precizat clar altfel. Pentru aprobarea Operațiunilor de Plată cu Cardurile Digitale folosite cu Tehnologia Contactless prin intermediul aplicațiilor altor entități (de exemplu: Apple Pay, Google Pay etc.) se aplica regulile de autorizare cerute de entitatea respectivă, chiar dacă s-ar aplica excepțiile din acest articol.

83.4. Cardul Digital se activează după activarea Cardului fizic, printr-un proces separat, în aplicația de pe aparatul Clientului (de exemplu, de pe telefon).

84. CARACTERISTICILE ŞI FOLOSIREA CARDULUI

84.1. Cardul are perioada de valabilitate scrisă pe suprafaţa acestuia. Valabilitatea Cardului poate fi prelungită automat, dacă Deținătorul nu anunță BCR în scris, cu cel puţin 35 de zile înainte de expirare, că renunță la Card. Deţinătorul poate refuza noul Card emis.

84.2. Cardul este proprietatea BCR. Deținătorul trebuie să îl returneze BCR la cerere, conform Convenţiilor, dacă există suspiciuni de fraudă şi/sau au fost efectuate Tranzacţii Bancare frauduloase, în cazul închiderii Contului la care este atașat Cardul (la momentul depunerii cererii de închidere a Contului) și în alte cazuri clar precizate în acest capitol. Cardul Digital nu mai poate fi folosit după dezactivarea/închiderea Cardului de care este legat.

84.3. Cardul și Cardul Digital nu pot fi folosite de alte persoane decât Deţinătorul/Utilizatorul pentru care au fost eliberate.

84.4. Codul PIN este personal și aparține doar Deţinătorului/Utilizatorului pentru care a fost eliberat Cardul. Codul PIN nu poate fi transmis altor persoane. Codul PIN este creat automat de sistemul de Carduri, în condiţii de securitate. Dacă se introduce greșit codul PIN de 3 ori la rând, în aceeași zi, Cardul va fi blocat automat.

84.5. Codul CVV2/CVC2 este un cod de securitate din 3 cifre, unic pentru fiecare Card și este scris pe spatele Cardului. Dacă se introduce greșit codul CVV2/CVC2 de 5 ori la rând, în aceeasi zi, Cardul va fi blocat automat pentru tranzacțiile la care nu este necesară folosirea fizică a Cardului.

84.6. La Terminalele Automate Bancare, Deţinătorul/Utilizatorul trebuie să ridice Cardul la timp, pentru a nu rămâne blocat în aparat.

84.7. Dacă Deținătorul a inclus în pachetul de Servicii Bancare și Cardurile pe care le aveau deja Deținătorul și Utilizatorul, BCR va elibera la expirarea lor tipul de Card precizat în Convenție sau unul cu beneficii asemănătoare. Reînnoirea Cardului la expirare se face conform regulilor BCR. Dacă Deținătorul cere alt tip de Card sau un Card nou, Cardul actual este blocat:

(a) la prima tranzacție cu noul Card; sau

(b) la data cererii de blocare a Cardului, în cazul Cardurilor furate sau pierdute.

84.8. Clientul poate adăuga Cardul în aplicații de tip portofele digitale (precum Apple Pay, Google Pay etc.) sau îl poate salva în aplicații/platforme digitale ale comercianților. Aceste aplicații/platforme digitale se pot integra cu schemele de plată ale cardulurilor (de exemplu Visa sau Mastercard), astfel încât acestea să poată aloca un înlocuitor numeric al cardurilor, numit „token", care va fi folosit pentru a cere plăți viitoare către banca care a emis cardul, în condiții de securitate. În aceste situații, la momentul reînnoirii Cardului ca urmare a expirării sau la momentul înlocuirii Cardului ca urmare a blocării lui (cu excepția cazului când blocarea este cauzată de fraudarea Cardului), dacă schema de plată a Cardului rămâne aceeași, BCR va transmite către VISA/Mastercard (după caz) informațiile noului Card, inclusiv numărul actualizat (dacă este cazul), iar Clientul va putea continua să folosească acele aplicații/platforme digitale fără alte acțiuni suplimentare (cum ar fi adăugarea noului Card).

85. EFECTUAREA OPERAŢIUNILOR CU CARDUL ȘI CU CARDUL DIGITAL

85.1. Operaţiunile de Plată cu Cardul se pot face doar în limita banilor din Contul Deţinătorului şi/sau a Creditului acordat Deţinătorului de BCR. Operațiunile de Plată cu Cardul Digital se fac la fel ca Operațiunile de Plată cu Cardul, cu excepția cazurilor în care este precizat clar altfel.

85.2. Regulile din Capitolele XII şi XIII se aplică şi Serviciilor de Plată cu Cardul și, dacă se potrivesc, cu Cardul Digital.

85.3. Tranzacțiile cu Cardul se aprobă de către comerciant (acceptator sau procesator) în timp real. Banii pentru Tranzacţia Bancară se blochează în Cont la momentul plății. Pentru plățile către conturi deschise la Instituțiile de Plată dinstrăinătate, suma blocată se deblochează în maxim 30 de zile.

85.4. Deținătorul sau Utilizatorul pot face şi Tranzacţii Off-line (inclusiv cu Tehnologia Contactless), fără aprobare electronică din partea BCR. În aceste cazuri, banii nu sunt blocați în Cont înainte de plată.

85.5. În cazurile de la articolele 85.1 şi 85.3, retragerea sumei din Contul Curent la care este atașat Cardul se face astfel:

85.5.1. Pentru **Tranzacţiile Bancare făcute în România (în Lei):**

(a) pentru Conturile în Lei, se retrag din Cont sume în Lei;

(b) pentru Conturile în valută, se retrag din Cont sume în valuta acestuia, astfel:

i. dacă Tranzacţia Bancară este făcută la POS BCR și/sau prin intermediul Terminalelor Automate Bancare BCR, la Cursul de Referinţă BNR din data în care sunt retrași banii din Cont la care se adaugă comisionul de conversie (schimb) valutară; și

ii. dacă Tranzacţia Bancară este făcută la POS și/sau prin intermediul Terminalelor Automate Bancare ale altor instituții de plată din România, dacă valuta plății este diferită de valuta Contului, valoarea plăților și a comisioanelor va fi schimbată în valuta Contului la Cursul de Referință BNR din ziua în care este procesată tranzacția, la care se adaugă comisionul de conversie valutară.

85.5.2. Tranzacţiile **internaţionale se înregistrează în Cont în moneda acelui Cont,** astfel: Visa/ Mastercard va schimba suma plătită în moneda Contului, la Cursul de Schimb de Referință Visa/ Cursul de Schimb de Referință Mastercard, după caz, din ziua în care s-a efectuat tranzacția, la care se adaugă comisionul de conversie valutară.

85.5.3. Pentru Tranzacţii Bancare unde Cardul nu este prezent (**făcute pe internet sau prin apel telefonic etc.), comerciantul poate cere Deţinătorului/Utilizatorului să ofere anumite coduri (de exemplu, CVV2/CVC2, parolă simplă, parolă 3D-Secure).**

85.6. BCR publică pe Pagina de Internet comisioanele totale de conversie valutară, sub forma unui procent adăugat la Cursul de Schimb BCE, pentru transparență și pentru a putea compara valoarea acestora cu comisioanele de conversie valutară pentru Operațiunile de Plată făcute în Uniunea Europeană în altă valută decât cea a Contului și pentru care este folosit și un serviciu de schimb valutar la un Terminal Automat Bancar BCR sau la un punct de vânzare BCR (plăți la POS sau pe internet). De asemenea, BCR trimite Deținătorului un mesaj electronic cu aceste informații imediat după ce primește un Ordin de Plată pentru o astfel de operațiune. Mesajul se trimite doar la prima operațiune din lună cu o anumită valută prin SMS, Mesagerie sau e-mail. Deținătorul poate renunța la aceste mesaje prin apel telefonic la Contact Center BCR.

86. VALOAREA TRANZACŢIILOR BANCARE CARE POT FI EFECTUATE CU CARDUL SAU CU CARDUL DIGITAL

86.1. Suma maximă care poate fi retrasă zilnic în numerar (cash) şi numărul maxim de tranzacţii pe zi cu Cardul sunt stabilite prin Convenţiile care se aplică în aceste cazuri. Pentru Cardul de debit, Clientul poate schimba limita de retragere printr-o cerere scrisă, la sediul oricărei Unităţi Bancare sau prin apel telefonic la Contact

Center BCR sau prin Internet Banking și Mobile Banking. Limita maximă de retragere se stabilește conform articolului 86.2.

86.2. BCR poate schimba sau limita numărul maxim de operaţiuni care pot fi făcute într-o anumită perioadă (zi, săptămână, lună) cu Cardul şi suma maximă care poate fi folosită/retrasă (inclusiv pentru limitarea fraudei). Clientul va fi anunțat despre aceste modificări conform legii și Convenţiilor care se aplică în acel caz şi prin afişarea la Unităţile Bancare.

86.3. Regulile de la articolele 86.1 și 86.2 se aplică și Cardului Digital în condițiile care se aplică Cardului de care este legat.

87. FUNCŢIONAREA CONTULUI CU CARD ATAȘAT

87.1. Banii pentru fiecare Tranzacţie Bancară făcută cu Cardul se retragautomat din Contul la care Cardul este ataşat. Dacă din greșeală soldul (banii disponibili) Contului Curent la care este atașat un Card devine negativ (din cont s-au plătit sume peste banii disponibili), BCR va anunța Deţinătorul, iar acesta va fi obligat să acopere diferența cât mai repede.

87.2. Deţinătorul/Utilizatoru poate să aprobe Tranzacţii Bancare 24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână, în limita banilor din Contul Curent la care este ataşat Cardul.

87.3. Clientul permite BCR să retragă automat din Contul la care este ataşat Cardul următoarele sume:

(a) banii pentru Tranzacţiile Bancare efectuate corect;

(b) taxele şi comisioanele datorate BCR, inclusiv cele pentru contestarea nemotivată a unei Tranzacţii Bancare;

(c) banii pentru Tranzacţiile Bancare făcute cu Cardul înainte ca BCR să fie anunțată despre pierderea sau furtul Cardului sau folosirea frauduloasă a codului PIN/a semnăturii/a codului CVV2/CVC2/a parolei simple sau a parolei 3D-Secure.

87.4. Dacă Deţinătorul cere închiderea Contului Curent cu un Card ataşat, Cardul trebuie returnat BCR.

87.5. BCR poate bloca o sumă din Contul Curent, care este clar trecută în Convenţia care se aplică în acel caz. Dacă este cazul, această sumă se deblochează în maxim 35 de Zile Lucrătoare de la returnarea Cardului către BCR.

87.6. Dacă un Cont Curent devine inactiv și Deţinătorul nu îl activează din nou, BCR poate închide Contul şi Cardul ataşat.

87.7. După fiecare Tranzacţie Bancară la Terminalele Automate Bancare BCR sau la POS-urile BCR, Clientul poate obține o chitanţă cu următoarele informaţii: numărul de identificare, valoarea (suma plătită, retrasă), comerciantul sau aparatul la care e făcută Tranzacția Bancară și data Tranzacţiei Bancare.

87.8. Regulile de la articolele 87.1 – 87.7 se aplică, dacă se potrivesc, și Conturilor Curente care au atașate Carduri Digitale.

88. SUPORT TEHNIC PENTRU FOLOSIREA CARDURILOR

88.1. Pentru ajutor tehnic (inclusiv în caz de pierdere sau furt al Cardului sau al aparatului pe care există un Card Digital), Clientul poate suna la numărul de telefon din CSB pentru Contact Center BCR şi, suplimentar, la numerele de telefon +40 21 311.10.01 sau +40 21 311.02.16, care sunt disponibile non-stop.

88.2. Alte date de contact pentru comunicare cu BCR se găsesc pe Pagina de Internet.

89. DREPTURILE ŞI OBLIGAŢIILE PĂRŢILOR

89.1. Deţinătorul poate cere:

(a) un Card nou, în scris, în caz de pierdere, furt, deteriorare sau anulare a Cardului vechi;

(b) un cod PIN nou;

(c) anularea Cardului, prin cerere scrisă; și

(d) Digitalizarea Cardului.

Utilizatorul poate cere un nou Card pentru Deținător și anularea Cardului pentru Deținător și Utilizator, dar nu poate cere închiderea Contului.

89.2. Deţinătorul (şi, după caz, Utilizatorul) are următoarele obligaţii, care se aplică și Cardului Digital, dacă se potrivesc:

89.2.1. să deschidă un Cont la care să fie atașat Cardul;

89.2.2. să confirme primirea Cardului şi a codului PIN;

89.2.3. să semneze pe spatele Cardului, la primirea acestuia. Dacă este solicitată, această semnătură este considerată Specimen de Semnătură pentru operaţiunile făcute cu Cardul;

89.2.4. să informeze Utilizatorul despre ce conține Convenţia care se aplică în fiecare caz şi CSB;

89.2.5. să folosească Cardul conform Convenţiei care se aplică în fiecare caz, CSB şi legii;

89.2.6. să aibă grijă de Card pentru a-l proteja de furt, pierdere sau deteriorare;

89.2.7. să păstreze secret codul PIN, codul CVV2/CVC2, parola simplă şi parola 3D-Secure şi să le protejeze prin:

(a) obligaţia de a nu împrumuta Cardul;

(b) supravegherea atentă a Cardului în timpul Tranzacţiilor Bancare;

(c) a nu spune care este codul PIN altor persoane, inclusiv dacă sunt sau se prezintă drept angajaţi ai BCR;

(d) distrugerea plicului cu codul PIN, primit de la BCR, după memorarea acestuia;

(e) a nu scrie codul PIN pe Card;

(f) obligaţia de a nu tasta codul PIN pe pagini de internet; şi

(g) a nu spune care este codul PIN (cu sau fără intenție) în timpul Tranzacţiilor Bancare în care acesta este folosit cu utilizarea acestuia.

89.2.8. să semneze chitanţele POS doar după ce verifică datele de pe ele.

89.2.9. să păstreze chitanţele tuturor Tranzacţiilor Bancare și alte documente legate de acestea pentru a verifica Extrasul de Cont şi pentru rezolvarea posibilelor reclamații;

89.2.10. să anunţe BCR imediat prin apel telefonic la Contact Center BCR (și imediat după aceea şi în scris) dacă:

(a) pierde, i se fură, i se falsifică sau i se blochează Cardul sau dacă acesta este distrus;

(b) observă Tranzacţii Bancare greșite, neaprobate sau frauduloase (în maxim 60 de zile calendaristice de la data înregistrării tranzacţiei în Cont);

(c) observă erori sau nereguli în Cont;

(d) suspectează că cineva i-a copiat Cardul sau a aflat codul PIN/codul CVV2/CVC2/parola simplă/parola 3D-Secure;

(e) Cardul nu funcționează corect.

89.2.11. să plătească toate datoriile către BCR la timp, conform Convenţiei care se aplică în acel caz, CSB, Extrasului de Cont sau Notificărilor trimise de BCR.

89.2.12. să returneze Cardul BCR în momentul în care cere închiderea Contului Curent la care este ataşat Cardul.

89.2.13. să despăgubească BCR pentru orice cheltuieli sau pierderi cauzate de încălcarea Convenţiei care se aplică în acel caz sau a CSB, sau de contestarea fără motiv a unor Tranzacţii Bancare.

89.2.14. să depună plangere penală la autoritățile competente în cazul în care, din diverse motive, nu ridică suma de bani eliberată de ATM/MFM și există posibilitatea ca o altă persoană să o fi luat în mod necuvenit.

89.3. BCR are următoarele drepturi, care se aplică, dacă se potrivesc, și Cardurilor Digitale în aceleași condiții care se aplică și Cardurilor:

89.3.1. să aprobe sau să refuze cererea de eliberare a Cardului, conform regulilor BCR și legii. Dacă există suspiciuni de fraudă, spălare a banilor, finanţarea terorismului şi/ sau s-au efectuat Tranzacţii Bancare frauduloase, BCR poate:

(a) refuza aprobarea unei Tranzacţii Bancare cu Cardul;

(b) anula sau bloca accesul Cardului la Cont;

(c) refuza eliberarea unui Card nou sau înlocuirea Cardului, fără a-l scuti pe Deţinător/Utilizator de răspunderea financiară pentru Tranzacţiile Bancare făcute deja cu Cardul; şi/sau

(d) să rețină Cardul.

89.3.2. BCR va notifica Deţinătorul/Utilizatorul despre blocarea Cardului, dacă este posibil, înainte de blocare sau imediat după acest moment, cu excepţia cazului în care acest lucru ar afecta motivele de siguranţă justificate obiectiv sau când este interzis de lege.

89.3.3. Să recupereze pierderile cauzate de folosirea abuzivă sau frauduloasă a Cardului, prin care se încalcă Convenţia care se aplică în acel caz, CSB și legea.

89.3.4. să înscrie Cardul în Lista Cardurilor interzise la acceptare, dacă a fost declarat de Deţinător/Utilizator ca furat sau pierdut. O astfel de blocare este definitivă şi nu poate fi anulată, iar Cardul nu mai poate fi folosit; şi

89.3.5. să ceară Deţinătorului/Utilizatorului chitanţa pentru o plată sau retragere de numerar, sau alte documente necesare pentru rezolvarea reclamaţiilor acestuia. La cererea de anulare a Cardului de debit, depusă de Deţinător/Utilizator, BCR va ține Contul 30 de Zile Lucrătoare pentru a se termina Tranzacţiile Bancare în curs.

89.4. BCR are următoarele obligaţii, care se aplică, dacă se potrivesc, și Cardului Digital, în condițiile în care se aplică Cardului de care este legat:

89.4.1. să nu spună nimănui codul PIN al Deţinătorului/Utilizatorului;

89.4.2. să păstreze evidenţa Tranzacțiilor Bancare conform legii, pentru a putea fi verificate și corectate;

89.4.3. să ofere Deţinătorului/Utilizatorului modalitățile de comunicare cu BCR precizate în Convenţie. Pentru aceasta, Deţinătorul/Utilizatorul se poate adresa în scris, la orice Unitate Bancară sau prin Contact Center BCR.

89.4.4. în termen de maxim 15 Zile Lucrătoare, să ia toate măsurile necesare pentru repararea pierderilor cauzate Deţinătorului/Utilizatorului prin nerespectarea obligaţiilor de către BCR. BCR va plăti în Contul Deţinătorului valoarea despăgubirilor, în termen de 1 Zi Lucrătoare de la momentul la care a acceptat dreptul Deţinătorului la acestea sau de la stabilirea acestui drept de instanţa de judecată;

89.4.5. să execute corect operaţiunile cerute de Deţinător/Utilizator;

89.4.6. să ofere Deţinătorului, la cerere, lista Tranzacţiilor făcute cu Cardul, pe hârtie, în maxim 72 de ore de la primirea cererii;

89.4.7. să blocheze Cardul imediat ce este anunțată de Deţinător/Utilizator despre pierderea, furtul, folosirea frauduloasă, distrugerea, copierea, funcţionarea cu probleme a Cardului sau despre faptul că o altă persoană cunoaște codul PIN sau că a fost făcută o Tranzacţie Bancară suspectă.

89.5. În anumite situații, BCR oferă Deținătorilor sau Utilizatorilor de Carduri asigurări de călătorie în străinătate. Informațiile despre aceste asigurări se găsesc pe Pagina de Internet. Clientul poate cere condițiile de asigurare în scris sau le poate găsi pe Pagina de Internet. Clientul trebuie să verifice informațiile legate de valabilitatea asigurării înainte de a se afla în situațiile care pot conduce la folosirea acesteia.

90. CONTESTAREA TRANZACŢIILOR BANCARE FĂCUTE CU CARDUL DE DEBIT SAU CU CARDUL DIGITAL

90.1. BCR recunoaşte drepturile Deţinătorului/Utilizatorului din articolele 78.4 - 78.5 şi din articolul 80.3.5, cu excepția cazului în care instituția de plată care trebuie să accepte plata o refuză pentru că a fost depăşit termenul din regulamentele internaţionale.

90.2. Clientul poate contesta o Tranzacţie Bancară pe care nu o recunoaște în termen de maximum 13 luni de la data înregistrării Tranzacției Bancare. BCR va răspunde în maxim 15 Zile Lucrătoare de la data primirii contestației. În cazuri excepționale, care nu țin de BCR, aceasta poate trimite un răspuns provizoriu în care este prezentat motivul întârzierii și un răspuns final în maxim 35 de Zile Lucrătoare, de la data primirii contestației. Rezultatele investigaţiilor vor fi comunicate Deţinătorului printr-o modalitate care permite BCR să dovedească trimiterea acestora, precum: telefon, scrisoare simplă sau recomandată, mijloace electronice de comunicare etc.

90.3. Dacă BCR acceptă contestaţia făcută de Deținător, BCR va returna banii Deținătorului pentru Tranzacţiile Bancare neaprobate, în maxim 1 Zi Lucrătoare. Dacă e cazul, BCR va aduce Contul în situaţia în care s-ar fi aflat dacă Operaţiunea de Plată neaprobată nu s-ar fi făcut.

90.4. Regulile de la articolele 90.1-90.3 sunt aplicabile și Cardului Digital, în condițiile aplicabile Cardului de care acesta este legat.

91. RĂSPUNDEREA PĂRŢILOR CU PRIVIRE LA OPERAŢIUNILE CU CARDURI SAU CU CARDURI DIGITALE

91.1. Deţinătorul (şi, dacă este cazul, Utilizatorul) este responsabil pentru:

(a) toate operaţiunile/Tranzacţiile Bancare făcute cu Cardul;

(b) folosirea şi protejarea Cardului/ codului PIN/ codului CVV2/CVC2/ a parolei simple/ a parolei 3D-Secure, după primirea acestora. Deținătorul trebuie să Notifice BCR imediat despre evenimentele de la articolul 89.2.10.

Regulile legate de răspunderea părților pentru operațiunile cu Carduri sunt aplicabile, dacă sunt potrivite, și Cardului Digital, în condițiile care se aplică și pentru Cardul de care este legat.

91.2. Pe lângă cazurile de la articolul 80.3, BCR este responsabilă pentru:

91.2.1. Tranzacţiile Bancare făcute după ce Deținătorul/Utilizatorul a anunțat BCR despre situaţiile de la articolul 89.2.10, dacă Deţinătorul/Utilizatorul nu a acţionat cu rea voinţă şi/sau dacă problema nu a fost cauzată cu intenţie;

91.2.2. pierderile și îndeplinirea greșită a Tranzacţiilor Bancare, dacă acestea sunt cauzate de o problemă de funcționare a Cardului și dacă această defecțiune nu a fost cauzată cu intenţie de Deţinător/Utilizator;

91.2.3. BCR nu este responsabilă pentru:

91.2.4. operaţiunile făcute prin folosirea frauduloasă/ abuzivă a Cardului/ a codului PIN/ a codului CVV2/CVC2/ a parolei simple/ a parolei 3D-Secure, până la Notificarea BCR de către Deţinător/Utilizator;

91.2.5. pierderile cauzate Deţinătorului/Utilizatorului de întreruperea funcţionării Terminalelor Automate Bancare BCR sau de imposibilitatea de folosire a Cardului care a cauzat neîndeplinirea sau îndeplinirea greșită a unor Tranzacţii Bancare, dacă întreruperea este cauzată de:

(a) evenimente neprevăzute și care nu sunt normale, aflate în afara controlului BCR;

(b) acţiunile/inacţiunile unei alte entități care oferă servicii, ale căror consecinţe nu puteau fi evitate chiar dacă se depuneau eforturi; sau

(c) obligaţia BCR sau a altei instituții de plată de a respecta legea.

91.2.6. pierderile cauzate de schimbul valutar făcut de instituția de plată din străinătate.

91.2.7. folosirea Cardului de o altă persoană decât Deţinătorul/Utilizatorul.

92. OPERAȚIUNI FĂCUTE PRIN TERMINALELE AUTOMATE BANCARE BCR

92.1. Deţinătorul/Utilizatorul poate folosi Terminalele Automate Bancare BCR pentru a face toate Operațiunile de Plată permise de acestea, în funcție de opțiunile disponibile. Clientul poate face anumite Operațiuni de Plată cu numerar (cash) la Terminalele Automate Bancare BCR și fără Card.

92.2. Pentru operațiunile pentru care Clientul a încheiat o Convenție cu BCR, Clientul plătește comisioanele din această Convenție. Pentru funcționalitățile nou introduse, Clientul plătește comisioanele afișate pe ecranul Terminalului Automat Bancar. Comisioanele se aplică doar după ce Clientul/Utilizatorul/Deținătorul își dă acordul prin apăsarea butonului de aprobare.

92.3. În cazul Operațiunilor de Plată cu numerar (cash) făcute la Terminalele Automate Bancare BCR pentru care Clientul nu trebuie să se identifice și pentru care nu se aplică CSB, Clientul plăteș comisioanele afișate pe ecranul Terminalului Automat Bancar BCR.

XV. SERVICII BANCARE LA DISTANȚĂ

93. PREZENTARE GENERALĂ ŞI ELEMENTE DE SECURITATE

93.1. Serviciile Bancare la Distanță permit Clienţilor să folosească anumite Servicii Bancare fără să meargă într-o Unitate Bancară.

93.2. Serviciilor Bancare la Distanță includ următoarele componente: serviciul contracte la distanţă, Internet Banking, Mobile Banking, Serviciul Alerte și Serviciul de Alertare. Titularul și Utilizatorul Digital pot personaliza serviciile Internet Banking și Mobile Banking prin activarea de Extraopțiuni. Pentru unele Extraopțiuni se aplică comisioane suplimentare față de costul pachetului de Servicii Bancare sau de alte produse și Servicii Bancare. Înainte de activarea unei Extraopțiuni, Titularul și Utilizatorul Digital sunt informați despre regulile de folosire a acestora și de comisioanele care se aplică. Clientul poate activa sau dezactiva o Extraopțiune doar prin Internet Banking sau Mobile Banking. Dacă activează Extraopțiunile, Clientul acceptă regulile de folosire a acestora și a comisioanelor care se aplică.

93.3. Clientul folosește Serviciile Bancare la Distanță pe baza Elementelor de Securitate. Aceste Servicii Bancare la Distanță permit, printre altele:

(a) obținerea de informații personalizate despre produsele și Serviciile Bancare;

(b) transferuri de bani în lei și valută;

(c) deschiderea, modificarea și terminarea Serviciilor Bancare;

(d) operațiuni de schimb valutar; sau

(e) administrarea anumitor date personale.

Fiecare dintre componentele Serviciilor Bancare la Distanță au sau pot avea funcționalități diferite față de celelalte.

93.4. Elementele de Securitate sunt secrete (confidențiale), iar Clientul trebuie să le protejeze și să nu permită accesul altor persoane la Elementele de Securitate.

93.5. Pentru accesarea Internet Banking și Mobile Banking cu Funcționalitatea eToken Integrat, Clientul descarcă aplicația pentru Mobile Banking în aparatul său și activează această funcționalitate, urmând instrucțiunile din aceasta. Dacă la deschiderea acestor Servicii Bancare, Clientul nu oferă BCR un număr de telefon mobil valabil din România, Serviciile Bancare care funcționează în legătură cu acesta se vor activa atunci când Clientul încheie cu BCR un Document Contractual pentru aceasta. BCR nu este responsabilă dacă Clientul oferă un număr de telefon mobil greșit sau care apaține altei persoane, iar în aceste cazuri poate dezactiva aceste servicii.

93.5.1. Dacă Clientul este și utilizator autorizat pe un cont al unui client BCR persoană juridică sau persoană care desfășoară activități independente (cum este definită în documentul Termeni și condiții generale de afaceri pentru persoane juridice și persoane care desfășoară activități independente, disponibil pe Pagina de Internet), acesta poate accesa serviciile Internet Banking și Mobile Banking folosind și numele de utilizator pentru calitatea de utilizator autorizat pe un cont al unui client BCR persoană juridică sau persoană care desfășoară activități independente și Aplicațiile/ dispozitivele token PJ și PDAI.

93.5.2. Folosirea numelui de utilizator pentru utilizatorul autorizat pe un cont al unui client BCR persoană juridică sau persoană care desfășoară activități independente și Aplicațiile/ dispozitivele/ funcționalitățile token PJ și PDAI pentru accesarea Serviciilor Internet Banking și Mobile Banking poate fi activată din serviciile de tip internet banking/ mobile banking pentru contul pe care Clientul are calitatea de utilizator autorizat. După activare, nu mai pot fi folosite Numele de Utilizator și Dispozitivul Token/ Funcționalitatea eToken Integrat pentru Contul deschis pe persoană fizică.

93.5.3. Clientul poate renunța oricând la accesarea serviciilor Internet Banking și Mobile Banking prin numele de utilizator pentru calitatea de utilizator autorizat pe un cont al unui client BCR persoană juridică sau persoană care desfășoară activități independente și Aplicațiile/ dispozitivele/ funcționalitățile token PJ și PDAI. În acest caz, Clientul va folosi din nou doar Numele de Utilizator și Dispozitivul Token/Funcționalitatea eToken Integrat.

93.5.4. Dacă Clientul folosește opțiunea de la articolul 93.5.1, numele de utilizator pentru calitatea de utilizator autorizat pe un cont al unui client BCR persoană juridică sau persoană care desfășoară activități independente și/sau Aplicațiile/ dispozitivele/ funcționalitățile token PJ și PDAI vor putea fi folosite pentru toate operațiunile pentru care, conform CSB, sunt necesare Numele de Utilizator și/sau Dispozitivul Token/ Funcționalitatea eToken Integrat.

93.5.5. Aplicațiile/ dispozitivele/ funcționalitățile token PJ și PDAI funcționează conform documentației contractuale a contului clientului BCR persoană juridică sau persoană care desfășoară activități independente.

93.6. Token BCR și eToken Integrat sunt securizate prin cod PIN. La deschiderea Internet Banking și Mobile Banking, Clientul primește un cod PIN stabilit de BCR (pentru dispozitivul Token) sau își alege o parolă sau un cod PIN (pentru eToken Integrat). În ambele cazuri, Clientul poate schimba codul PIN sau parola oricând. Clientul poate folosi Tokenul sau Funcționalitatea eToken Integrat doar după ce introduce codul PIN sau parola.

93.7. Seria Tokenului este cea precizată în Convenţia care se aplică în acest caz. Pe perioada Convenţiei, Tokenul este proprietatea BCR, iar Clientul are doar un drept de folosinţă a acestuia. BCR poate schimba Tokenul din motive întemeiate. Clientul poate cere un nou Token dacă plătește comisionul stabilit prin Convenţie. Pentru oricare dintre schimbări, Clientul va incheia un act adiţional la Convenţie, în care se va trece seria dispozitivelor Token predate, înlocuite sau primite.

93.8. Clientul poate da altei persoane care are Servicii Bancare la Distanță dreptul de acces la Internet Banking și Mobile Banking. Dreptul de acces poate fi nelimitat sau doar de vizualizare și este valabil pe toată durata CSB, până la anulare. Dreptul de vizualizare permite Utilizatorul Digital să vadă toate informațiile la care Clientul are acces folosind Internet Banking și Mobile Banking (de exemplu informații despre Conturi Curente, Conturi de Credit și de depozit, Costurile care se aplică, Soldul Disponibil, Extras de Cont, fonduri de investiții etc.). Suplimentar, dreptul de acces nelimitat dă și posibilitatea de a face toate Tranzacțiile Bancare la care Clientul are acces folosind Internet Banking și Mobile Banking (de exemplu Servicii de Plată, terminare Conturi, cerere Card etc.). Pentru siguranța Clientului, Utilizatorul Digital nu va putea să schimbe parole, să dezactiveze eToken-ul Integrat, să modifice limitele legate de tranzacţii și să modifice Conturile active pentru acest serviciu.

93.9. În anumite condiții, Clientul poate cere, pentru Serviciile Bancare la Distanță, următoarele: până la 3 aparate pe care se face autentificarea prin eToken Integrat, dar nu mai mult de 1 Token în același timp. Dacă codul este introdus greșit de 3 ori la rând pe oricare dintre aparatele pe care se face autentificarea prin eToken Integrat/ Token-uri active, se blochează accesul la Internet Banking și Mobile Banking. Clientul poate cere deblocarea accesului prin apel telefonic în Contact Center BCR. Dacă Clientul își resetează/ reinstalează aplicația pentru Mobile Banking, aceasta va putea fi utilizată în continuare doar cu Funcționalitatea eToken Integrat.

93.10. Regulile din Capitolul XV. Servicii Bancare la Distanță se completează cu cele din articolul 96.

94. SERVICIUL CONTRACTE LA DISTANŢĂ

94.1. Serviciul contracte la distanţă permite Clientului să încheie cu BCR contracte pentru Servicii Bancare sau acte adiţionale la Convenţii, fără să meargă într-o Unitate Bancară. Prin acest Serviciu Bancar, Clientul poate primi informații direct la telefon despre:

(a) Conturile sale de la BCR sau de la partenerii BCR;

(b) condiţiile în care se încheie un contract la distanţă pentru Servicii Bancare; şi

(c) Serviciile Bancare care se pot încheia la distanţă.

94.2. Clientul poate accesa serviciul contracte la distanţă non-stop prin Contact Center BCR.

94.3. Clientul poate folosi serviciul contracte la distanţă doar dacă răspunde corect la întrebările de identificare și securitate și oferă informațiile care îi sunt cerute.

94.4. Înainte de a încheia un contract la distanţă pentru Servicii Bancare, Clientul va fi informat despre: descrierea Serviciului Bancar, preţul total şi modalitatea de plată, riscurile Serviciului Bancar, dacă e cazul, limitele de timp, dreptul de a renunța la contract fără acordul celeilalte părți și detaliile legate de acesta, durata efectivă şi durata minimă a contractului încheiat la distanța.

94.5. Contractul la distanţă se consideră încheiat la momentul stabilit de BCR şi Client.

94.6. BCR va trimite Clientului condițiile contractuale, în scris pe hârtie sau pe alt suport durabil (mijloc care permite Clientului să păstreze informațiile în forma primită), imediat după încheierea unui contract la distanţă.

94.7. Clientul poate cere oricând pe perioada Convenției o copie pe hârtie a contractului sau poate schimba modalitate de comunicare cu BCR, dacă acest lucru este posibil în legătură cu Convenția, tipul serviciului și posibilitățile tehnice ale BCR sau Clientului.

94.8. Clientul poate renunța la un contract la distanţă în termen de 14 Zile Calendaristice, fără penalităţi şi fără explicații, mai puțin atunci când BCR a anunțat Clientul despre un alt termen de renunțare sau renunțarea nu este posibilă pentru acel tip de contract.

94.9. BCR poate oferi contracte la distanță și prin alte canale de comunicare, conform legii și în funcție de oferta BCR.

95. SERVICIILE INTERNET BANKING ȘI MOBILE BANKING

95.1. **Operaţiuni ce pot fi făcute prin Internet Banking și Mobile Banking**

95.1.1. Prin Internet Banking și Mobile Banking, Clientul face Tranzacţii Bancare din/în Conturile sale de la BCR, cu excepţia Operaţiunilor de Plată urgente (stabilite conform Tarifului Standard de Comisioane). De asemenea, Clientul poate obţine informaţii personalizate despre aceste Conturi, conform Convenţiei care se aplică în fiecare caz. Tot prin aceste servicii, Clientul poate comunica BCR doar date personale pentru modificarea cărora nu sunt necesare documente originale sau cerere/acord scris.

95.1.2. BCR poate adăuga Servicii Bancare şi funcţionalităţi noi care pot fi folosite prin Internet Banking și Mobile Banking. Acestea pot fi disponibile Clienților treptat, începând cu data la care BCR le va comunica activarea acestora.

95.1.3. Serviciile disponibile Clientului sunt cele stabilite prin Convenţie.

95.1.4. Toate Conturile Clientului se pot fi folosite pentru folosirea Internet Banking și Mobile Banking la data deschiderii acestora sau la data deschiderii Conturilor, pentru Conturile deschise mai târziu.

95.1.5. Clientul poate dezactiva oricând Conturile activate conform articolului 95.1.4, prin Internet Banking sau printr-o cerere scrisă depusă la orice Unitate Bancară.

95.1.6. Clientul poate reactiva Conturile oricând, printr-o cerere scrisă depusă la orice Unitate Bancară.

95.1.7 Pentru a putea beneficia de anumite Servicii Bancare oferite prin intermediul Internet Banking sau Mobile Banking și/sau pentru a putea efectua anumite operațiuni în cadrul Mobile Banking, dispozitivul utilizat de Client trebuie să fie compatibil cu cerințele tehnice ale aplicației specifice și să includă anumite servicii, module software sau funcționalități furnizate de terți (de exemplu, servicii de notificare, servicii de localizare, servicii de securitate sau servicii furnizate de platforme digitale precum Google sau alți furnizori similari), conform cerințelor acestora. Lipsa sau limitarea accesului la aceste servicii poate afecta funcționarea aplicației sau disponibilitatea unor Servicii Bancare.

95.2. **Caracteristicile Internet Banking și Mobile Banking**

95.2.1. Serviciile Internet Banking și Mobile Banking au următoarele caracteristici:

95.2.2. **Internet Banking**

(a) Permite Clientului să facă Tranzacţii Bancare şi să obţină informaţii despre Conturile sale, prin internet.

(b) Este disponibil non-stop de pe calculator sau alte aparate (de exemplu, tabletă sau telefon). Mai multe detalii și instrucțiuni pot fi găsite pe Pagina de Internet.

95.2.3. **Mobile Banking**

(a) Permite Clientului să facă Tranzacţii Bancare şi să obţină informaţii despre Conturile activate pentru acest serviciu, prin internet.

(b) Este disponibil non-stop de pe telefonul/tableta cu iOS și Android, prin aplicația BCR pentru acest serviciu sau prin pagina de internet a BCR specială pentru telefoane mobile/tablete, conform instrucțiunilor BCR.

95.3. **Funcţionarea Internet Banking și Mobile Banking**

95.3.1. Accesul la Internet Banking și Mobile Banking se face prin anumite reguli, în funcție de tipul funcționalităților oferite prin acestea. Clientul poate folosi aceste componente ale Serviciilor Bancare la Distanță prin identificarea cu Nume de Utilizator (sau Alias) şi Token/ eToken Integrat (cod OTP). Aceste servicii au următoarele caracteristici:

(a) Internet Banking cu acces cu Nume de Utilizator şi Token/ eToken Integrat (cod OTP) permite:

i. obţinerea de informaţii personalizate despre Conturile active pentru acest serviciu;

ii. transferuri către Conturi proprii, care sunt îndeplinite în aceeași zi sau la o dată din viitor (cu/fără o repetare programată) şi transferuri către Beneficiari deja stabiliți de BCR (cu conturi deschise la BCR / alte bănci);

iii. programarea şi modificarea Direct Debit;

iv. deschiderea sau închiderea depozitelor la termen sau conturilor de economii și depunerea banilor în acestea;

v. vânzarea înapoi către BCR a certificatelor de depozit la un preț redus;

vi. schimb valutar;

vii. ataşarea unui Card la un Cont Curent în valută;

viii. administrarea anumitor date personale;

ix. deschiderea Conturilor Curente în valută (un singur Cont Curent pentru fiecare valută disponibilă);

x. activarea Serviciului Alerte/ Serviciului de Alertare, dacă Clientul are deja aceste servicii activate pentru un Cont Curent;

xi. modificarea Serviciului Alerte / Serviciului de Alertare.

(b) Serviciul Internet Banking cu acces cu Nume de Utilizator şi Token/ eToken Integrat (cod OTP) pentru persoane cu vârsta peste 18 ani permite, pe lângă operațiunile de la litera (a), și următoarele:

i. transferuri pentru toate tipurile de Conturi;

ii. plăţi programate (pentru care nu este stabilită repetarea lor);

iii. Ordine de plată programată (Standing Order);

iv. modificarea limitelor de tranzacţionare.

(c) Clientul poate face prin Mobile Banking unele dintre operaţiunile de la literele (a) și (b), aşa cum acestea sunt permise de aplicațiile pentru Mobile Banking.

(d) Clientul activează eTokenul Integrat conform instrucţiunilor BCR.

(e) Consimţământul pentru aprobarea fiecărei Tranzacţii Bancare prin Internet Banking și Mobile Banking este dat conform articolului 74.4.

(f) BCR consideră corecte datele comunicate de Client după Consimţământul precizat la litera (e).

(g) Pe perioada Convenției care se aplică în acest caz, Clientul poate schimba numărul de telefon mobil pe care primește codul de activare pentru eToken Integrat sau să înlocuiască Tokenul/ eTokenul Integrat. Clientul poate face aceste schimbări:

i. în scris, la orice Unitate Bancară;

ii. prin apel telefonic la Contact Center BCR; sau

iii. prin Internet Banking (pentru anumite funcționalități permise de acesta).

95.3.1.1. Prin excepție de la articolul 95.3.1, pentru Clienții cu vârsta cuprinsă între 7 și 14 ani, serviciul Internet Banking cu acces cu Nume de Utilizator și Token/ eToken Integrat permite:

(a) obținerea de informații despre Conturile active pentru acest serviciu;

(b) transferuri către Conturi proprii cu aceeași valută, care nu sunt programate;

(c) blocarea temporară și deblocarea Cardurilor de debit ale Clientului;

(d) verificarea limitelor de tranzacționare cu Cardul stabilite de Reprezentantul legal.

Prin Mobile Banking, Clientul cu vârsta între 7 și 14 ani poate face unele dintre aceste operaţiuni, aşa cum acestea sunt permise de aplicațiile pentru Mobile Banking sau comunicate la telefon

95.3.2. Dacă în timpul apelului telefonic dintre angajatul Contact Center BCR şi Client se întrerupe apelul sau în timpul folosirii Internet Banking sau Mobile Banking se întrerupe sesiunea înainte de aprobarea operaţiunii, atunci BCR nu îndeplinește Instrucţiunile. Clientul poate folosi Internet Banking și Mobile Banking pentru a face din nou operaţiunea dorită.

95.3.3. Accesul la Internet Banking și Mobile Banking poate fi indisponibil temporar din motive tehnice, pentru verificarea și reparația sistemelor şi îmbunătăţirea Serviciilor Bancare sau din alte motive care nu țin de BCR (inclusiv cazul fortuit şi forţa majoră). Perioada în care aceste servicii nu sunt disponibile va fi anunțată prin afişarea la Unităţile Bancare şi/sau pe Pagina de Internet şi/sau prin presă.

95.3.4. Dacă o parte din Serviciile Bancare la Distanță (Internet Banking și Mobile Banking) nu este disponibilă (din cauza întreruperii temporare a serviciului de BCR, a unor probleme tehnice provocate de o altă persoană sau din alte motive care nu țin de BCR, inclusiv cazul fortuit şi forţa majoră etc.), atunci Clientul poate folosi o altă acele Servicii Bancare la Distanță care sunt disponibile. Dacă toate Serviciile Bancare la Distanță sunt indisponibile, Clientul poate merge la orice Unitate Bancară.

95.3.5. BCR poate trimite Clientului mesaje și Notificări prin Internet Banking și Mobile Banking.

95.3.6. Pe lângă operațiunile de la articolul 95.3.1, Clientul poate stabili, modifica și anula un Proxy prin Mobile Banking. Dacă Clientul își schimbă datele de contact folosite în relația cu Banca, pe care Clientul le-a setat și ca Proxy, asocierea acestora cu codul IBAN al Contului Curent va fi anulată, iar Clientul poate seta un nou Proxy.

95.4. **Îndeplinirea operaţiunilor prin Serviciile Internet Banking și Mobile Banking**

95.4.1. Clientul nu poate anula Tranzacţiile Bancare făcute prin Internet Banking și Mobile Banking după ce și-a dat Consimţământul, cu excepţia cazurilor de la articolul 74.7.

95.4.2. Înregistrarea Tranzacţiilor Bancare se va face conform următoarelor ore de COT:

(a) deschiderea sau închiderea depozitelor la termen sau a conturilor de economii și depunerea banilor în depozitele la termen – până la ora 20:00;

(b) vânzarea înapoi către BCR a certificatelor de depozit la un preț redus – disponibil de luni până sâmbătă între 00:00-20:00. Operaţiunea este înregistrată în Ziua Calendaristică în care a fost cerută;

(c) plata ratelor de Credit prin Internet Banking și Mobile Banking - cu cel puţin 1 Zi Calendaristică înainte de scadență.

95.4.3. Efectuarea Instrucţiunilor primite prin mijloace electronice în timpul Programului de Lucru se face conform articolelor 82.1.2 şi 82.1.3. Fac excepţie Operaţiunile de Plată urgente (stabilite conform Tarifului Standard de Comisioane) care nu pot fi făcute prin acest serviciu.

95.4.4. Dacă Clientul a trimis Instrucţiunile de Plată în timpul Programului de Lucru şi conform orelor de COT Instrucţiunile de Plată vor fi îndeplinite, iar sumele legate de acestea vor fi retrase din Contul Curent în ziua primirii.

95.4.5. Instrucţiunile de Plată trimise de Client în afara Programului de Lucru vor fi îndeplinite, iar sumele legate de acestea vor fi retrase din Contul Curent în Ziua Lucrătoare în care au fost trimise de Client, în limita resurselor BCR.

95.4.6. Dacă Clientul nu primeşte confirmarea Tranzacţiei Bancare prin afişare în Internet Banking sau Mobile Banking, acesta poate să verifice dacă Tranzacția Bancară a fost făcută printr-o nouă accesare a Internet Banking sau Mobile Banking sau poate cere un Extras de Cont pe hârtie, la orice Unitate Bancară.

95.4.7. Instrucţiunile de plată programate (cu sau fără o repetare stabilită) vor fi efectuate automat de către BCR. Clientul trebuie să se asigure că are suficienți bani în Cont pentru a putea fi făcută Tranzacţia Bancară în ziua în care Instrucţiunea de Plată este programată.

95.4.8. Instrucţiunile de plată programate (cu sau fără o repetare stabilită) date la Unităţile Bancare nu pot fi anulate prin Serviciile Bancare la Distanță.

95.5. **Valoarea Tranzacţiilor Bancare ce pot fi făcute prin Internet Banking și Mobile Banking**

95.5.1. BCR informează Clientul despre limitele de tranzacționare pentru Operaţiunile de Plată făcute prin Serviciile Bancare la Distanță prin publicarea acestora pe Pagina de Internet. Intervalul acestor limite este stabilit de BCR în funcție de riscul Operațiunii de Plată. Dacă limitele se schimbă, BCR va informa Clientul în Mesagerie despre modificarea acestora, prin publicarea pe Pagina de Internet. iar noile limite se aplică imediat. Clientul poate cere modificarea acestor limite de tranzacționare prin apel telefonic către Contact Center BCR, iar BCR va rezolva această cerere în funcție de riscul Operațiunii de Plată și de lege.

95.5.2. La momentul transferului, Clientul poate alege comisionul SHA, BEN sau OUR, în condițiile de la articolul 82.1.3 litera j).

95.5.3. Toate comisioanele pentru Operațiunile de Plată se plătesc separat de banii transferați.

95.5.4. BCR informează Clientul despre limita zilnică a numărului de Operațiuni de Plată care pot fi făcute prin Serviciile Bancare la Distanță prin publicarea acestora pe Pagina de Internet. BCR va informa Clientul în Mesagerie despre modificarea acestora, prin publicarea pe Pagina de Internet, iar noile limite se aplică imediat. Clientul poate modifica numărul maxim de Operațiuni de Plată permise într-o zi prin apel telefonic către Contact Center BCR. Modificarea făcută de Client se aplică pentru numărul de zile cerut de acesta, iar la finalul acestor zile se aplică din nou limita publicată pe Pagina de Internet.

95.6. **Drepturile şi obligaţiile părţilor**

95.6.1. Clientul poate cere blocarea accesului la Internet Banking și Mobile Banking prin apel telefonic la Contact Center BCR.

95.6.2. Clientul are următoarele obligaţii:

(a) să facă operaţiuni doar în limita Soldului Disponibil din Conturi;

(b) să schimbe codul PIN-ul pentru Token sau parola pentru eToken-ul Integrat, dacă crede că acestea sunt cunoscute de alte persoane;

(c) să ofere documentele justificative pentru operaţiunile cerute, în termen de 30 de Zile Lucrătoare de la cererea BCR;

(d) să meargă la o Unitate Bancară pentru a lua un nou Token pentru deblocarea Internet Banking și Mobile Banking, dacă acesta a fost blocat pentru motivele de la articolul 95.6.3 litera (b);

(e) să anunţe BCR prin apel telefonic despre orice greșeală sau neregulă legată de Internet Banking și Mobile Banking;

(f) să nu spună nimănui Numele de Utilizator, codul PIN, codurile unice create de Token/ eToken Integrat, Întrebarea şi Răspunsul Secret sau alte Elemente de Securitate.

95.6.3. BCR are următoarele drepturi:

(a) să suspende sau să închidă Internet Banking și Mobile Banking dacă nu primește comisioanle pentru aceste servicii timp de trei luni. Clientul poate cere reactivarea acestor servicii după ce plătește comisioanele datorate. Dacă BCR închide aceste servicii, Clientul poate relua accesul la acestea dacă încheie o Convenție nouă;

(b) să blocheze accesul Clientului la Internet Banking și Mobile Banking din motive justificate legate de securitate, de suspiciuni de fraudă sau de un risc crescut legat de imposibilitatea Clientului de a plăti datoriile către BCR.

95.6.4. BCR are următoarele obligaţii:

(a) să nu spună nimănui Elementele de Securitate, cu excepţia cazurilor prevăzute de lege;

(b) să blocheze accesul la Internet Banking și Mobile Banking imediat după ce Clientul anunță prin apel telefonic la Contact Center BCR pierderea, furtul, sau folosirea fără drept a Elementelor de Securitate;

(c) să dovedească că o Tranzacţie Bancară a fost aprobată și îndeplinită corect, dacă Clientul reclamă că nu a aprobat Tranzacția Bancară sau că aceasta nu a fost îndeplinită corect;

(d) să transfere Beneficiarului suma totală pentru fiecare Tranzacţie Bancară;

(e) să permită Clientului să obțină informaţii despre plăţile făcute prin Internet Banking și Mobile Banking, imediat după fiecare Tranzacţie Bancară, astfel încât Clientul să le poată salva și păstra.

95.7. **Răspunderea părţilor în legătură cu Internet Banking și Mobile Banking**

95.7.1. Pe lângă articolul 80.1, Clientul este responsabil pentru folosirea şi protejarea Elementelor de Securitate. Clientul Notifică BCR imediat dacă observă:

(a) pierderea, furtul, distrugerea, folosirea fără drept a Elementelor de Securitate sau altă folosire sau posibilitate de folosire fără aprobare a acestora;

(b) orice eroare sau neregulă legată de administrarea Contului de către BCR.

95.7.2. Pe lângă articolul 80.3, BCR răspunde pentru:

(a) Tranzacţiile Bancare făcute după ce Clientul care acționează cu bună voință a anunțat BCR despre:

i. pierderea, furtul, distrugerea, blocarea, funcţionarea greșită a Tokenului/ eTokenului Integrat (dacă acestea nu au fost cauzate de Client cu intenție);

ii. suspiciunea că există o copie a Tokenului;

iii. suspiciunea că o altă persoană cunoaște codul PIN, parola sau alte Elemente de Securitate;

În cazurile de mai sus, BCR nu răspunde dacă disfuncționalitatea a fost cauzată cu bună știință de Client.

(b) pierderile şi îndeplinirea greșită a Tranzacţiilor Bancare, dacă acestea au fost cauzate de o problemă de funcționare a Tokenului/eTokenului Integrat, dacă Clientul nu a provocat intenționat defecțiunea.

95.7.3. Pe lângă situațiile de la articolul 80.3, BCR nu este responsabilă pentru:

(a) Tranzacţiile Bancare făcute corect de Client şi apoi contestate de acesta;

(b) consecinţele suferite de Client din cauza întreruperii unuia dintre serviciile Internet Banking și Mobile Banking, care a condus la neîndeplinirea sau îndeplinirea greșită a unor Tranzacţii Bancare, dacă întreruperea este cauzată de:

i. împrejurări care nu sunt normale, nu pot fi prevăzute și nu sunt controlate de BCR;

ii. o altă entitate care prestează servicii, iar consecințele acțiunilor acesteia nu puteau fi evitate chiar dacă BCR a depus sau ar fi depus eforturi pentru aceasta;

iii. obligaţii prevăzute de lege;

iv. folosirea Internet Banking și Mobile Banking de către altă persoană decât Clientul.

96. PREVEDERI GENERALE PENTRU SERVICIILE BANCARE LA DISTANȚĂ

96.1. Capitolele XII şi XIII se aplică şi Serviciilor de Plată oferite Clientului prin Servicii Bancare la Distanță**.**

97. MIJLOACE DE COMUNICARE LA DISTANȚĂ

97.1. BCR poate oferi Clienților diferite mijloace de comunicare și de încheiere a Convențiilor, printre care se numără: Pagina de Internet, mesagerie directă pe Pagina de Internet, Mesagerie (inclusiv mesagerie directă) în Internet Banking și/sau Mobile Banking, WhatsApp, Facebook Messenger etc.

97^1. SERVICIUL DE ALERTARE

97^1.1 **Operaţiuni ce pot fi făcute prin Serviciul de Alertare**

97^1.1.1. Prin Serviciul de Alertare, Clientul primește alerte de la BCR prin SMS, e-mail, pe platforma de Internet Banking sau pe telefonul mobil inteligent (smartphone) care are instalată aplicaţia pentru Mobile Banking (alerte push), despre Serviciile sale Bancare. Alertele se aleg în funcție de opțiunile disponibile în Internet Banking și Mobile Banking.

97^1.2. **Descrierea Serviciului de Alertare**

97^1.2.1. Serviciul de Alertare permite trimiterea alertelor disponibile în Internet Banking și Mobile Banking: pe SMS, e-mail, pe platforma de Internet Banking sau pe telefonul mobil inteligent (smartphone) care are instalată aplicația pentru Mobile Banking (alerte push), conform opțiunilor Clientului în legătură cu: mijlocul de transmitere, valoarea minimă a tranzacțiilor pentru care primește alerte, tipurile de alerte, numărul de telefon mobil și adresa de e-mail.

97^1.3. **Funcţionarea Serviciului de Alertare**

97^1.3.1. Serviciul de Alertare poate fi folosit de Clienţii care au Internet Banking și Mobile Banking și au setat acest serviciu.. BCR poate limita posibilitățile de configurare pentru unele alerte, conform legii și Convențiilor care se aplică în acel caz.

97^1.3.2. BCR trimite alertele SMS și e-mail la numărul de telefon mobil sau la adresa de e-mail oferite de Client.

97^1.3.3. Clientul poate activa Serviciul de Alertare pentru toate Conturile Curente sau Conturile de Card de credit sau doar pentru unele dintre acestea.

97^1.3.4. Serviciul de Alertare poate fi limitat de semnalul telefonului sau de internet. Dacă Clientul nu are semnal sau are telefonul închis, acesta nu va putea primi alertele, iar BCR nu răspunde pentru acest lucru.

97^1.3.5. Cât timp Serviciul de Alertare este activ, Clientul poate schimba:

(a) mijlocul de comunicare al alertelor;

(b) numărul de telefon;

(c) adresa de e-mail;

(d) valoarea minimă pentru alerte;

(e) Conturile Curente pentru care este activat Serviciul de Alertare.

Aceste opțiuni de modificare, precum și activarea/ dezactivarea Serviciului de Alertare, se fac prin Internet Banking și Mobile Banking.

97[1].3.6. Pentru Operaţiunile de Plată făcute, Clientul primește alertele imediat, cu excepția întârzierilor cauzate de lipsa semnalului telefonului sau de internet (inclusiv pe motiv de caz fortuit sau de forţă majoră). Pentru depuneri de bani în Cont, Clientul primește alertele în perioada de timp stabilită de BCR sau cel stabilit cu Clientul prin Convenție.

97[1].3.7. Clientul plătește Costurile pentru Serviciul de Alertare din momentul activării acestuia. Costul lunar se calculează și se plătește la Data Lunară a activării, în funcție de numărul și tipul alertelor trimise, conform Convenției. Plata Costurilor se face în valuta Contului pe care a fost activat acest serviciu, după caz prin schimb valutar la Cursul de Schimb de Referință BNR din ziua tranzacției.

97[1].3.8. BCR poate închide Serviciul de Alertare dacă Clientul nu plătește Costurile pentru acesta timp de o lună.

97[1].4. **Răspunderea părţilor în legătură cu Serviciul de Alertare**

97[1].4.1. Regulile de la articolele 80 și 95.7 se aplică și pentru răspunderea părţilor privind Serviciul de Alertare.

97[1].4.2. BCR nu este responsabilă pentru pierderile Clientului cauzate de nefuncționarea Servicilui de Alertare din următoarele cauze:

(a) problemele companiei care oferă servicii de telefonie mobilă sau internet, la care Clientul este abonat;

(b) lipsa semnalului de telefonie sau de internet sau faptul că telefonul Clientului este închis la momentul trimiterii alertei;

(c) problemele de funcționare ale telefonului mobil, care nu sunt în controlul BCR;

(d) dacă compania care oferă servicii de telefonie mobilă sau internet pierde total sau parțial informațiile trimise corect și complet de BCR;

(e) telefonul mobil nu poate primi alertele din cauza setărilor sale sau a limitărilor impuse de compania care oferă servicii de telefonie mobilă sau internet; sau

(f) taxele sau comisioanele datorate de Client pentru mesajele primite către compania care oferă servicii de telefonie mobilă sau internet.

97[1].4.3. BCR este responsabilă pentru conţinutul alertelor cât timp acestea se află în sistemul informatic al BCR.

97[1].4.4. Clientul este responsabil pentru:

(a) protejarea informațiilor primite de la BCR prin Serviciul de Alertare și a confidențialității acestora (ținerea secretă);

(b) schimbarea numărului de telefon sau a e-mailului dacă apare o situație care poate împiedica Clientul să primească alerte, precum:

i. pierderea sau furtul telefonului sau a cartelei (SIM) acestuia;

ii. folosirea de o altă persoană, fără drept, a contului său de e-mail;

iii. schimbarea numărului de telefon;

iv. închiderea contului de e-mail;

v. terminarea contractului cu compania care oferă Clientului servicii de telefonie mobilă sau internet;

(c) cererea de dezactivare sau modificarea Serviciului de Alertare în următoarele cazuri:

i. pierderea sau furtul telefonului sau a cartelei (SIM) acestuia;

ii. folosirea de o altă persoană, fără drept, a contului său de e-mail;

iii. apariţiei oricărui eveniment care poate împiedica Clientul să aibă acces la alerte;

iv. în orice alte situaţii cerute clar de Client, până la rezolvarea acestora;

(d) cererea de reactivare a Serviciului de Alertare; şi

(e) anunțarea BCR despre modificarea datelor din Convenții.

97^{1}.4.5. Dacă Clientul nu dă alte Instrucţiuni, BCR continuă să trimită alerte conform setărilor Serviciului de Alertare făcute de Client.

97^{2}. FUNCȚIONALITATEA ROTUNJIRE SUME

97^{2}.1 Funcționalitatea Rotunjire Sume permite Clienților cu vârsta peste 14 ani, care au deschis cel puțin un Cont Curent în Lei, să transfere automat bani într-un Cont de economii deschis pe numele lor diferența dintre valoarea fiecărei tranzacții făcute cu Cardul la POS sau pe internet și următorul multiplu de 5 al acestei sume (de exemplu, la o plată de 21 Lei, următorul multiplu de 5 este de 25 lei și, prin urmare, 4 Lei vor fi transferați automat în Contul de economii selectat de Client). Clientul poate stabili o regulă prin care să adauge la suma transferată în Contul de economii 1, 5 sau 10 Lei pentru fiecare tranzacție în parte. Dobânda pentru sumele transferate prin funcționalitatea Rotunjire Sume este cea stabilită prin Convenția pentru Contul de economii.

97^{2}.2 Funcționalitatea Rotunjire Sume poate fi activată, modificată sau dezactivată prin Mobile Banking. Pentru a putea activa sau păstra această funcționalitate, Clientul trebuie să aibă un Cont de economii.

97^{2}.3 Funcționalitatea Rotunjire Sume nu poate fi folosită pentru a transfera în Contul de economii bani din descoperitul de cont al Clientului. De asemenea, funcționalitatea Rotunjire Sume nu poate fi folosită pentru transferuri parțiale, dacă Soldului Disponibil în Contul Curent este mai mic decât suma ce trebuie transferată în Contul de economii conform articolului 97^{2}.1.

97^{3}. FUNCȚIONALITATEA PLĂȚI SIMPLIFICATE PRIN NUMĂRUL DE TELEFON

97^{3}.1 Funcționalitatea Plăți Simplificate prin Numărul de Telefon permite Clienților cu vârsta peste 18 ani să transfere, să primească sau să ceară sume de bani de la alte persoane. Pentru a putea face aceste operațiuni, Clientul folosește ca referință (indicator) numărul de telefon mobil asociat codului IBAN al Contului Curent selectat pentru această funcționalitate.

97^{3}.2 Pentru a putea folosi Funcționalitatea Plăți Simplificate prin Numărul de Telefon, Clientul trebuie să aibă cel puțin un Cont Curent și să fi declarat Băncii un număr de telefon. În cazul în care Clientul nu are activată o funcționalitate de acest fel de la altă bancă pentru numărul de telefon declarat la BCR, funcționalitatea Plăți Simplificate prin Numărul de Telefon va fi activată automat pentru primul Cont Curent în lei deschis la BCR.

97^{3}.3 Clientul poate asocia un singur cont curent numărului de telefon. În cazul în care Clientul activează o funcționalitate de acest fel de la altă bancă, Funcționalitatea Plăți Simplificate prin Numărul de Telefon va fi dezactivată la BCR. De asemenea, în cazul în care Contul Curent asociat acestei funcționalități este inchis/inactiv sau Clientul declară Băncii un alt număr de telefon, Funcționalitatea Plăți Simplificate prin Numărul de Telefon va fi dezactivată automat. Clientul poate activa din nou Funcționalitatea Plăți Simplificate prin Numărul de Telefon pentru noul număr de telefon mobil.

97^{3}.4 Funcționalitatea Plăți Simplificate prin Numărul de Telefon poate fi activată, modificată și dezactivată prin Mobile Banking.

97^{4}. FUNCȚIONALITATEA TRANSFER AUTOMAT BAZAT PE APLICAȚII PARTENERE

97^{4}.1 Funcționalitatea transfer automat bazat pe aplicații partenere permite, pe baza procesării informațiilor colectate de la aplicațiile mobile ale partenerilor comerciali, transferul automat de sume între Conturile proprii ale Clienților cu vârsta peste 14 ani, atunci când sunt îndeplinite condiții sau se întâmplă evenimente în aplicațiile mobile ale partenerilor comerciali ai Băncii. Pentru a putea folosi această funcționalitate, Clientul trebuie să permită comunicarea între Mobile Banking și aplicația mobilă a partenerului comercial al Băncii de pe aparatul electronic (de exemplu telefon sau tabletă) prin care folosește Mobile Banking.

97^{4}.2 Prin Mobile Banking, Clientul poate să activeze și să dezactiveze această funcționalitate și să selecteze tipurile de condiții sau evenimente, sumele care să fie transferate, Conturile din care să se facă transferurile și Conturile în care să se facă transferurile. Clientul poate selecta aceste caracteristici dintre opțiunile oferite de Bancă în Mobile Banking. Limitele de transferuri pentru această funcționalitate sunt precizate în Mobile Banking. Banca poate oferi această funcționalitate separat, pentru fiecare partener comercial al Băncii în parte.

97^{5}. FUNCȚIONALITATEA PLĂȚI SIMPLIFICATE CU CARDUL PE INTERNET

97^{5}.1 Funcționalitatea plăți simplificate pe internet permite Clienților peste 14 ani să facă plăți cu Cardul la comercianți pe internet, doar prin introducerea adresei de e-mail folosită în relația cu Banca, fără să mai fie necesară introducerea datelor Cardului.

97^{5}.2 Funcționalitatea plăți simplificate cu Cardul pe internet poate fi folosită de Clienții care au cel puțin un Card la BCR și care au declarat în relația cu Banca o adresă de e-mail, un număr de telefon mobil și țara/regiunea în care locuiesc.

97^{5}.3 Funcționalitatea plăți simplificate cu Cardul pe internet poate fi folosită doar pentru Cardurile care nu sunt expirate sau blocate.

97[5].4 În cazul în care Clientul are mai multe Carduri, el va putea alege, la momentul plății, Cardul pe care dorește să îl folosească.

97[5].5 La prima plată prin funcționalitatea plăți simplificate cu Cardul pe internet de pe un dispozitiv (de exemplu telefon, tableta sau calculator), Clientul primește un cod de verificare pe numărul de telefon folosit în relația cu Banca. Acest cod ajută la validarea dispozitivului și la recunoașterea lui ulterioară. Apoi, Clientul poate alege să nu mai primească acest cod de validare la fiecare plată prin această funcționalitate de pe același dispozitiv.

97[5].6 Clientul poate alege să dezactiveze sau să reactiveze funcționalitatea plăți simplificate cu Cardul pe internet în Mobile Banking.

97[5].7 În cazul în care Clientul își modifică adresa de e-mail sau numărul de telefon folosite în relația cu Banca, BCR va folosi noile date de contact pentru comunicările în legătură cu funcționalitatea plăți simplificate cu Cardul pe internet.

XVI. PRODUSE DE ECONOMISIRE

98. TIPURI

98.1. Produsele de economisire ale BCR sunt depozitele, Conturile de economii, planurile de economii şi certificatele de depozit.

98.2. Pentru funcţionarea produselor de economisire, Clientul trebuie să atașeze la acestea un Cont Curent în valuta produsului de economisire.

99. DESCHIDEREA PRODUSELOR DE ECONOMISIRE

99.1. Pentru a deschide un produs de economisire, BCR deschide pe numele Clientului un Cont, la data la care Clientul depune cel puţin suma minimă pentru deschidere. Pentru această sumă, BCR plătește dobânzi conform Convenției care se aplică în acel caz. Ordinul de Plată aprobat în forma stabilită cu BCR conține și elementele esenţiale pentru Serviciul Bancar deschis de Client, inclusiv suma și dobânda plătită de BCR.

99.2. Clientul poate deschide, închide sau depune bani într-un produs de economisire la orice Unitate Bancară, în timpul Programului de Lucru sau prin transfer, pentru Clienții care folosesc Internet Banking și Mobile Banking.

99.3. Clientul nu trebuie să depună o sumă minimă dacă nu este prevăzută în Convenție. BCR poate stabili suma minimă și perioada minimă pentru care se deschid produsele de economisire. Sumele minime sunt publicate pe Pagina de Internet și afişate la Unităţile Bancare.

100. OPERAŢIUNI ÎN CONTURILE PRODUSELOR DE ECONOMISIRE. EXTRASUL DE CONT

100.1. BCR informează Clientul despre operaţiunile făcute în Conturile produselor de economisire prin Extrasele de Cont oferite gratuit o dată pe lună, la Unităţile Bancare.

100.2. Extrasul de Cont se consideră aprobat dacă nu este contestat în 5 Zile Lucrătoare. Chiar dacă este aprobat, Clientul poate contesta mai târziu Extrasul de Cont pentru greșeli de înregistrare sau de calcul, conform regulilor pentru Conturi de la articolul 78.

100.3. Depunerile și retragerile de numerar din Conturile produselor de economisire respectă regulile Capitolului XII.

100.4. Dacă din Contul Curent ataşat produsului de economisire Clientul face Operaţiuni de Plată, pentru aceste operaţiuni se aplică Capitolul XIII.

101. DOBÂNDĂ CREDITOARE

101.1. Pentru depozitele la termen, BCR plătește dobânda astfel:

101.1.1. pentru depozitele la termen fără capitalizare (cele la care dobânda plătită nu se adaugă la suma din depozit atunci când se prelungește termenul), Dobânda se plătește lunar, semestrial sau la scadenţă, la Data Lunară a depozitului la termen, în Contul Curent stabilit de Client prin Convenţie.

101.1.2. pentru depozitele la termen cu capitalizare (cele la care dobânda plătită se adaugă la suma din depozit atunci când se prelungește termenul), Dobânda se plătește la scadenţă, în acelaşi depozit la termen, iar în acest mod depozitul crește la scadenţă cu dobândă plătită pentru perioada anterioară.

101.2. Pentru depozitele la termen, Dobânda se calculează prin aplicarea ratei dobânzii la suma cu care a fost deschis depozitul. Depozitele la termen cu prelungire automată, deschise înainte de 27.06.2023, care permiteau Clientului să adauge bani în depozit după deschidere, vor fi prelungite fără a mai permite această posibilitate. Pentru sumele depuse după deschiderea depozitelor la termen, pentru perioada cât această opțiune a fost posibilă, Dobânda s-a calculat conform CSB de la momentul deschiderii depozitului la termen, astfel:

101.2.1. dobânda s-a calculat pentru depozitele la termen la nivelul în care se încadrează suma care a fost depusă. BCR aplică dobânda pentru depozitul la termen a cărui perioadă este egală sau imediat mai mică decât perioada rămasă pentru depozitul deschis de Client (scadența reziduală);

101.2.2. dacă scadenţa reziduală a depozitului deschis de Client este mai mică de:

(a) o lună pentru valutele Lei/ EUR/ USD, BCR scade din dobânda pentru depozitul la termen de o lună:

i. 2 puncte procentuale pentru valuta Lei;

ii. 0,5 puncte procentuale pentru valutele EUR/USD;

(b) de 3 luni pentru valutele GBP/CHF, BCR scade din dobânda pentru depozitul la termen de 3 luni:

i. 0,5 puncte procentual pentru valuta GBP;

ii. 0,1 puncte procentuale pentru valuta CHF. Dobânda calculată nu poate fi mai mică de 0.

101.3. La prelungirea automată a depozitului la termen, dobânda este cea afişată de BCR în ziua prelungirii.

101.4. Dacă Clientul retrage banii din depozitul la termen înainte de scadență, BCR nu plăteşte dobânda pentru aceste sume. Dacă BCR a plătit deja dobânda (care nu ar mai fi fost datorată din cauza retragerii banilor înainte de scadență), BCR o va recupera din depozitul la termen sau din Contul Curent, după caz.

101.5. Pentru Conturile de economii, BCR plătește dobânda astfel:

101.5.1. lunar, pentru Conturile de economii în Lei, şi trimestrial, pentru Conturile de economii în valută, la Data Lunară a acestora sau la data închiderii lor;

101.5.2. dacă în Contul de economii rămân mai puțini bani decât suma minimă obligatorie, aceștia sunt transferați în Contul Curent al Clientului și se va aplica dobânda stabilită prin Convenţia de Cont Curent.

101.6. Pentru planurile de economii, BCR plătește dobânda conform regulilor de la articolele 101.1, 101.3 şi 101.4.

102. ÎNCHIDEREA PRODUSELOR DE ECONOMISIRE

102.1. Produsele de economisire sunt închise în următoarele cazuri:

102.1.1. la scadență, cu excepţia cazului în care Clientul a ales prelungirea automată a acestora. În acest caz, BCR le prelungeşte automat, pe aceeaşi perioadă pentru care au fost deschise la început. Începând cu data prelungirii, dobânda oferită va fi cea afișată de BCR în acea zi pentru acel tip de produse de economisire;

102.1.2. pentru Contul de economii, după ce trec 6 luni în care nu sunt bani în acel Cont sau banii din acel Cont sunt sub suma minimă obligatorie stabilită prin Convenţie. Terminarea (închiderea) Contului de economii se realizează dacă în perioada de 6 luni nu sunt tranzacții făcute de Client în Contul de economii și dacă acest Cont nu este atașat altor produse BCR;

102.1.3. dacă Clientul retrage bani din depozitul la termen sau din planul de economii;

102.1.4. la cererea Clientului sau a Împuternicitului cu drepturi nelimitate, chiar şi înainte de scadența depozitului la termen. În acest caz, Clientul despăgubește (plătește) BCR pentru pierderile pe care le-ar putea suferi prin terminarea (închiderea) depozitului;

102.1.5. în alte cazuri din Convenţiile dintre BCR şi Client.

102.2. La scadenţa sau terminarea (închiderea) unui produs de economisire, Clientul poate cere în scris terminarea (închiderea) Contului ataşat acelui produs de economisire. BCR poate închide Contul doar dacă nu este ataşat altor Servicii Bancare oferite Clientului și dacă nu este poprit sau blocat, conform legii, pentru plata de către Client a unor datorii față de alte persoane.

103. MOŞTENIREA SUMELOR ŞI A VALORILOR DEPOZITATE

103.1. Banii din produsele de economisire se eliberează către moştenitorii Clientului în baza dovezii că aceștia moștenesc banii din aceste produse.

104. FONDUL DE GARANTARE A DEPOZITELOR BANCARE

104.1. BCR participă la Fondul de Garantare a Depozitelor Bancare din România (”Fondul”) și apare pe lista instituţiilor de credit participante la Fond[10]. Din acest motiv, depozitele Clienților BCR sunt garantate, prin plata de compensaţii, până la limita plafonului stabilit periodic de către Fond, care la data încheierii acestei Documentaţii Contractuale este în valoare de 100.000 EUR (echivalent în Lei) pentru fiecare Client.

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

[10] Lista poate fi consultată pe www.fgdb.ro.

garantare a depozitelor și Fondul de garantare a depozitelor bancare. Aceste depozite nu sunt garantate și pentru acestea nu se primesc compensaţii.

104.3. BCR afişează la Unităţile Bancare informaţii despre garantarea depozitelor, plafoane şi categorii de depozite negarantate.

104.4. Datoriile Clientului către BCR, conform Convenţiilor, se scad din compensația pe care o poate primi Clientul conform Legii 311/2015 privind schemele de garantare a depozitelor și Fondul de garantare a depozitelor bancare. Prin urmare, din compensaţia pentru depozitele deschise la BCR, calculată la data la care acestea devin indisponibile, se vor scădea sumele datorate de Client la acea dată.

XVII. OPERAŢIUNI DE CREDITARE

105. APLICARE. INTERPRETARE

105.1. Dacă nu este stabilit altfel în mod clar, regulile din acest capitol se aplică oricăror operaţiuni de creditare făcute de BCR, indiferent de forma Creditului.

105.2. Regulile din CSB care nu se referă la un anumit tip de Credit se aplică pentru toate tipurile de Credite. Regulile din CSB care se referă la un anumit tip de Credit se aplică doar pentru acel tip de Credit.

106. PRIMIREA CREDITELOR

106.1. Clientul poate folosi Creditul după ce îndeplinește toate condițiile pentru primirea Creditului stabilite prin Convenție sau dacă BCR renunță la aceste condiții. Clientul folosește mai întâi banii săi, dacă este cazul.

106.2. Creditul este transferat de BCR din Contul de împrumut într-un Cont al Clientului, de unde Clientul îl va putea folosi conform scopului Creditului stabilit prin Convenţie. Pentru descoperitul de cont, Clientul folosește banii direct din Contul Curent, în limita plafonului.

106.3. Creditul se acordă Clientului în valuta stabilită prin Convenţie.

107. DOBÂNDA

107.1. Dobânda curentă pentru Credite se calculează conform formulei stabilite prin Convenţie.

107.2. Modificarea ratei dobânzii curente se face după următoarele reguli:

107.2.1. pentru Creditele cu dobândă fixă, dobânda rămâne aceeași pe toată perioada Creditului, cu excepţiile prevăzute din Convenţie.

107.2.2. pentru Creditele cu dobândă variabilă, modificarea procentului dobânzii curente duce la recalcularea dobânzii datorate. Noul procent de dobândă este aplicat la suma rămasă din Credit la data modificării, iar BCR eliberează un nou grafic de returnare, care este oferit Clientului conform Convenţiei.

107.2.3. pentru Creditele cu dobândă variabilă stabilită în funcţie de indicele de referinţă ROBOR/ LIBOR/ EURIBOR/ Indicele de referinţă pentru creditele acordate în moneda naţională, nivelul dobânzii se modifică în funcţie de evoluţia acestuia, în modul stabilit prin Convenţie.

107.3. Dobânda penalizatoare se aplică conform Convenţiei.

108. DOBÂNDA ANUALĂ EFECTIVĂ (DAE)

108.1. Pentru Creditele cu dobândă fixă, DAE se calculează pornind de la presupunerea că toate Costurile stabilite prin Convenţie vor rămâne aceleași pentru toată perioada acesteia, iar Clientul îşi va îndeplini obligaţiile conform Convenţiei.

108.2. Pentru Creditele cu dobândă variabilă, DAE se calculează pornind de la presupunerea că dobânda şi celelalte Costuri rămân la fel ca la început, până la terminarea Convenţiei.

108.3. Pentru Creditele cu dobândă fixă pentru prima perioadă, iar mai apoi cu dobândă variabilă în funcţie de un indice de referinţă, calculul DAE se bazează pe presupunerea că, la sfârşitul perioadei cu dobândă fixă, dobânda este aceeaşi ca la momentul calculării DAE, pe baza valorii indicelui la acel moment, şi se va aplica la aceeași valoare până la terminarea Convenţiei.

108.4. Următoarele costuri nu se includ în DAE:

108.4.1. cheltuielile datorate de Client pentru nerespectarea oricărei obligații din Convenţie;

108.4.2. dacă deschiderea Contului este opțiunea Clientului, Costurile pentru transferul banilor, pentru administrarea Contului, pentru folosirea unui mijloc de plată și alte Costuri privind operaţiunile de plată;

108.4.3. costurile pentru înscrierea ca membru în asociaţii sau grupări, din alte acorduri decât Convenția cu BCR, chiar dacă calitatea de membru influenţează condițiile Creditului;

108.4.4. costurile legate de Garanţii sau de asigurările opţionale.

109. PLATA CREDITULUI ŞI A DOBÂNZILOR. RAMBURSAREA (PLATA) ANTICIPATĂ

109.1. Clientul și, dacă este cazul, codebitorii și fideiusorii (garanții), plătesc Creditul, dobânzile şi comisioanele, în aceeaşi valută în care a fost acordat Creditul.

109.2. Ratele şi scadențele sunt trecute în graficul de returnare din Convenţie. Liniile de Credit sau produsele de tipul descoperit de cont nu au grafic de returnare.

109.3. Prin rambursare (plata) anticipată se înțelege restituirea Creditului înainte de termenul stabilit la început prin Convenție. Dacă Clientul rambursează (plătește) anticipat Creditului sau dacă Creditul scade pentru că nu a fost folosit, Clientul poate obține în scris sau pe alt suport durabil (mijloc care permite Clientului să păstreze informațiile în forma primită) un nou grafic de returnare.

109.4. Dacă Clientul moare, moştenitorii plătesc datoriile către BCR, în funcție de procentul fiecăruia din moștenire, dacă Clientul nu avea o asigurare de viaţă cu BCR ca beneficiar sau dacă asigurarea nu acoperă toată datoria. BCR poate executa silit Convenţia şi contractele de garanţie legate de aceasta împotriva moştenitorilor Clientului, chiar şi înainte de partaj, conform Codului Civil.

109.5. Clientul trebuie să respecte orele limită publicate pe Pagina de Internet atunci când face rambursarea prin Internet Banking sau Mobile Banking.

110. GARANTAREA CREDITULUI

110.1. Clientul garantează Creditul, dobânzile curente, comisioanele, penalităţile, precum şi orice alte cheltuieli ale BCR pentru protejarea sau recuperarea bunurilor aduse în garanţie, cu garanţiile şi în condiţiile stabilite prin Convenţie. Aceste garanţii rămân valabile şi în cazul prelungirii Convenţiei prin acte adiţionale.

110.2. Clientul plătește toate cheltuielile pentru crearea garanţiilor, pentru publicitatea acestora la Cartea Funciară şi/sau la Registrul Național de Publicitate Mobiliară, după caz, şi pentru radierea acestora.

111. ASIGURARE

111.1. Dacă este posibil, Clientul își asigură bunurile aduse ca Garanții, pe cheltuiala sa.

111.2. Clientul alege societatea de asigurare şi/sau brokerul (intermediarul) de asigurări pentru încheierea asigurărilor precizate în Convenţie.

111.3. Clientul va transfera sau aduce drept garanție (ipoteca) drepturile din asigurare către BCR sau va trece BCR ca beneficiar al asigurării, conform solicitării BCR din Convenţia care se aplică în acel caz.

111.4. Dacă Clientul nu asigură bunul adus în garanţie, acesta dă dreptul BCR:

(a) să asigure bunurile aduse în garanţie;

(b) să aleagă societatea de asigurare şi condiţiile de asigurare;

(c) să retragă din Conturile Clientului sumele pentru asigurare.

112. DREPTURI ŞI OBLIGAŢII

112.1. Pe lângă obligaţiile din Convenţie, Clientul are şi următoarele obligaţii:

112.1.1. să precizeze scopul plăţilor pe documentele prin care face retrageri din Credit, pentru Creditele cu un scop clar;

112.1.2. să Notifice BCR în scris în 15 Zile Calendaristice de la creșterea indicelui de referinţă, dacă din motive obiective nu poate accepta creșterea dobânzii;

112.1.3. să permită reprezentanţilor BCR să verifice cum folosește Creditul şi bunurile care sunt date ca Garanții;

112.1.4. să trimită la societatea de asigurare toate documentele prevăzute în condiţiile de asigurare pentru primirea despăgubirii, în 24 de ore de la producerea evenimentului asigurat, şi să anunţe BCR în legătură cu acest eveniment în 48 de ore de la producerea lui;

112.1.5. să anunțe BCR în maxim 5 Zile Lucrătoare despre orice situație care nu îi permite să îndeplinească obligaţiile din Documentaţia Contractuală;

112.1.6. dacă la acordarea Creditului BCR a luat în calcul banii primiți de Client de la altă persoană ca să îi poată folosi bunurile, Clientul are obligația să încheie contracte de închiriere pe toată perioada Creditului sau sa treacă în acestea posibilitatea de prelungire sau reînnoire;

112.1.7. să folosească bunurile aduse în Garanţie cu grija unui bun proprietar, conform naturii (destinației) acestora;

112.1.8. să nu facă nimic care l-ar putea duce la insolvență, să nu creeze şi să nu lichideze nicio masă patrimonială de afectaţiune (inclusiv în legătură cu patrimoniul profesional) şi să nu transfere bunuri sau drepturi între masele sale patrimoniale, dacă acest lucru ar afecta posibilitatea BCR de a-şi recupera datoriile. Prin

masă patrimonială se înțeleg toate bunurile care sunt destinate unui scop, de exemplu pentru exercitarea unei profesii;

112.1.9. pentru Creditele pentru investiţii, să respecte legile legate de mediului şi să obţină autorizaţiile de mediu cerute de lege;

112.1.10. să permită BCR să îi contacteze angajatorul pentru verificări privind statutul său de angajat; şi

112.1.11. în cazul Creditelor pentru cumpărarea de bunuri de consum acordate persoanelor fizice, clienţi ai societăţilor cu care BCR a încheiat protocoale, Clientul dă dreptul și împuternicește BCR să deschidă un Cont Curent sau un Cont de credit în numele său şi să facă depuneri și retrageri în/din aceste Conturi în numele şi pe seama sa, pentru operaţiuni de plată către aceste societăţi, conform Documentaţiei Contractuale.

112.2. Pe lângă drepturile clar stabilite prin Convenţie, Clientul are şi următoarele drepturi:

112.2.1. să ramburseze anticipat Creditul, conform Convenţiei. În acest caz, BCR recalculează dobânda în funcţie de noua valoare rămasă a Creditului şi perioada de creditare rămasă;

112.2.2. să fie anunțat, pe hârtie sau pe alt suport durabil (mijloc care permite Clientului să păstreze informațiile în forma primită), despre orice schimbare a dobânzii Creditului, valoarea noii rate lunare și noile scadențe, dacă este cazul;

112.3. La terminarea Convenţiei, Clientul poate obține de la BCR, gratuit, un document care arată că datoriile au fost plătite sau care sunt datoriile rămase.

112.4. BCR are dreptul:

112.4.1. să verifice cum este folosit Creditul (dacă are un scop clar), dacă Garanțiile există și cum sunt folosite acestea;

112.4.2. să folosească banii din asigurare pentru a acoperi datoriile Clientului de la acel moment;

112.4.3. să ceară plata imediată a întregului Credit, împreună cu toate dobânzile, comisioanele şi oricare alte sume datorate, şi să termine Convenția fără acordul Clientului, cazurile şi condiţiile stabilite prin Convenție;

112.4.4. să recupereze prin executare silită datoriile Clientului, conform Convenţiei, dacă Creditul a devenit datorat în întregime.

113. CONTUL SPECIAL PENTRU CREDIT

113.1. Dacă Clientul trebuie să aibă un Cont special pentru Credit deschis la BCR, care poate fi folosit doar pentru operațiuni legate de acordarea, utilizarea și rambursarea Creditului. Contul Special pentru Credit este deschis și administrat gratuit de BCR.

113.2. Clientul poate opta pentru deschiderea sau utilizarea unui Cont Curent standard la BCR, care permite operaţiuni legate de Credit, dar şi orice alte operaţiuni specifice acelui tip de Cont, conform Convenţiei. În acest caz, operațiunile legate de Credit, inclusiv acordare, utilizare și rambursare Credit, se fac prin Contul Curent standard pentru care a optat Clientul.

113.3. Condiţiile de folosire a Contului special pentru Credit sunt următoarele:

(a) BCR nu percepe costuri entru retragerile de numerar şi/sau transferurile la ghişeele BCR, în limita Creditului acordat, şi plățile la Credit;

(b) Pentru transferul sumelor din Credit către conturi deschise la alte instituții de plată, BCR nu percepe comision pentru transfer; Clientul poate suporta costurile/comisioanele percepute de alte instituții de plată implicate în efectuarea sau primirea transferului;

(c) Clientul nu plătește comision de administrare pentru acest Cont;

(d) BCR nu plătește dobândă pentru banii din acest Cont;

(e) Clientul poate obține Extrasul de Cont în Unităţile Bancare, gratuit pentru fiecare lună calendaristică;

(f) Contul nu poate fi utilizat pentru alte operațiuni decât cele legate de Credit. BCR poate refuza executarea operațiunilor care nu sunt legate de Credit, cu excepția operațiunilor necesare pentru corectarea unor erori, regularizarea unor sume sau executarea unor obligații legale;

(g) În cazuri excepționale în care prin Contul special pentru Credit se face la solicitarea expresă a Clientului o operațiune care nu este legată de Credit (de exemplu Clientul a transferat sume mai mari decât rata Creditului și cere utilizarea acestor sume în exces), operațiunea va fi tratată ca operatiune de plată excepțională și BCR poate percepe Clientului comisioanele aplicabile acestei operațiuni, stabilite prin Tariful de comisioane pentru persoane fizice asa cum este afisat pe site la data efectuarii operatiunii;

(h) Dacă Clientul dorește și să facă și operațiuni de plată curente care nu sunt legate de Credit, acesta poate opta separat pentru un Cont Curent standard, în condițiile Documentației Contractuale aplicabile acelui produs;

(i) după ce sunt folosiți toți banii din Credit, nu mai sunt posibile alte retrageri sau transferuri, cu excepţia operațiunilor de rambursare a Creditului și restituirii eventualelor solduri pozitive către un cont indicat de Client;

(j) BCR poate închide Contul special pentru Credit automat la data plății în întregime a Creditului şi a tuturor sumelor datorate pentru Credit și, dacă există sold pozitiv, după transferul acestuia conform instrucțiunilor Clientului sau potrivit legii.

113.4. Pentru Contul Curent standard, Clientul plătește comisioanele de administrare și de efectuare operațiuni prin acesta, conform Documentaţiei Contractuale. Alegerea Contului Curent standard nu este o condiție pentru acordarea, utilizarea sau rambursarea Creditului, iar Clientul poate cere oricând BCR să deruleze gratuit operațiunile legate de Credit prin Contul special pentru Credit.

113.5. Clientul este informat că, după transferul banilor din Credit în Cont și până la folosirea acestora, banii din Cont (inclusiv Contul special pentru Credit) pot fi blocați prin poprire sau alte măsuri legale de indisponibilizare sau pot fi executați silit. De asemenea, Împuternicitul pe Cont poate folosi banii din Cont în limitele mandatului dat de Client.

ANEXA 1

UNELE REGLEMENTĂRI LEGALE IMPORTANTE PENTRU RELAȚIA CONTRACTUALĂ DINTRE BCR ŞI CLIENŢII SĂI PERSOANE FIZICE

NOTĂ: Lista de mai jos are rolul de a arăta unele dintre reglementările legale în relația contractuală dintre BCR și Clienții săi persoane fizice. Această listă nu este completă și se referă la actele normative precizate, aşa cum vor putea fi acestea modificate şi completate în viitor

- Codul Civil, inclusiv Legea nr. 71/2011 pentru punerea în aplicare a Legii nr. 287/2009 privind Codul Civil
- Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr. 99/2006 privind instituţiile de credit şi adecvarea capitalului
- Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori
- Legea nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între comercianţi şi consumatori
- Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianţilor în relaţia cu consumatorii şi armonizarea reglementărilor cu legislaţia europeană privind protecţia consumatorilor
- Ordonanţa Guvernului nr. 21/1992 privind protecţia consumatorilor
- Hotărârea Guvernului nr. 1553/2004 privind unele modalităţi de încetare a practicilor ilicite în domeniul protecţiei intereselor colective ale consumatorilor
- Legea nr. 190/1999 privind creditul ipotecar pentru investiţii imobiliare
- Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul General privind Protecția Datelor) (aplicabil de la 25 mai 2018)
- Legea nr. 209/2019 privind serviciile de plată
- Regulamentul (UE) 2021/1230 privind plățile transfrontaliere în Uniune
- Regulamentul BNR nr. 21/2009 privind instituţiile de plată
- Legea nr. 210/2019 privind activitatea de emitere de monedă electronică
- Regulamentul BNR nr. 8/2011 privind instituţiile emitente de monedă electronică
- Regulamentul BNR nr. 3/2018 privind monitorizarea infrastructurilor pieţei financiare şi a instrumentelor de plată
- Regulament FGDB nr. 1/2016 privind transmiterea către Fondul de garantare a depozitelor bancare a informaţiilor necesare întocmirii listei compensaţiilor de plătit şi a celor necesare în procesul determinării contribuţiilor anuale ale instituţiilor de credit, modificat prin Regulamentul FGDB nr. 3/2016
- Regulamentul FGDB nr. 2/2016 privind determinarea şi plata contribuţiilor la Fondul de garantare a depozitelor bancare în funcţie de gradul de risc
- Regulament BNR nr. 17/2012 privind unele condiţii de creditare
- Legea nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal şi protecţia vieţii private în sectorul comunicaţiilor electronice
- Ordonanţa Guvernului nr. 85/2004 privind protecţia consumatorilor la încheierea şi executarea contractelor la distanţă privind serviciile financiare
- Legea nr. 365/2002 privind comerţul electronic
- Hotărârea Guvernului nr. 1308/2002 privind aprobarea Normelor metodologice pentru aplicarea Legii nr. 365/2002 privind comerţul electronic
- Regulament BNR nr. 2/2005 privind ordinul de plată utilizat în operaţiuni de transfer-credit
- Legea nr. 311/2015 privind schemele de garantare a depozitelor si Fondul de garantare a depozitelor bancare.

ANEXA 2

FORMULAR PENTRU INFORMAȚIILE OFERITE DEPONENȚILOR

Informații de bază referitoare la protecția depozitului	
Depozitele constituite la Banca Comercială Română S.A. sunt protejate de către:	Fondul de garantare a depozitelor bancare[1]
Plafon de acoperire:	Echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR per deponent per instituție de credit[2] Valoarea minimă de la care se plătesc compensații pentru depozitele aferent carora nu a avut loc nicio tranzacție în ultimele 24 de luni este stabilită de către Fondul de garantare a depozitelor bancare.
Dacă aveți mai multe depozite plasate la aceeași instituție de credit:	Toate depozitele plasate la aceeași instituție de credit sunt „agregate" și cuantumul total este supus plafonului de acoperire stabilit la echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR[2]
Dacă ave'i un cont comun cu altăa persoană (alte persoane):	Se aplică plafonul de acoperire stabilit la echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR separat, pentru fiecare deponent[3]
Perioada de punere la dispoziție a compensațiilor cuvenite în caz de indisponibilizare a depozitelor plasate la instituția de credit	7 zile lucrătoare[4]
Moneda de plată a compensației:	RON
Date de contact ale Fondului de garantare a depozitelor bancare:	Adresa: Str. Negru Vodă nr. 3, corp A3, et. 2, Sector 3, Municipiul București, cod: 030774 Telefon: 021/326.60.20 E-mail: comunicare@fgdb.ro
Informații suplimentare:	site-ul web al Fondului de garantare a depozitelor bancare: http://www.fgdb.ro/

Informatii suplimentare:

[1] Schema statutară de garantare a depozitelor reglementată de Titlul II din Legea 311/2015 privind schemele de garantare a depozitelor și Fondul de garantare a depozitelor bancare;

[2] Plafonul general de acoperire: în cazul în care un depozit este indisponibil deoarece o instituție de credit nu este în măsură să își îndeplinească obligațiile de plată conform condițiilor contractuale și legale aplicabile, plata compensațiilor către deponenți se face de către schema de garantare a depozitelor. Fiecare compensație are un plafon maxim stabilit la echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR per instituție de credit. Acest lucru înseamnă că toate depozitele de la aceeași instituție de credit sunt agregate pentru determinarea încadrării în plafonul de acoperire. De exemplu, dacă un deponent deține un cont de economii în valoare de 90.000 EUR și un cont curent în care are 20.000 EUR, acesta va primi doar echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR.

[3] Plafonul de acoperire aplicabil conturilor comune:

în cazul conturilor comune, plafonul de acoperire stabilit la echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR se aplică fiecărui deponent.

Cu toate acestea, depozitele într-un cont ai cărui beneficiari sunt două sau mai multe persoane în calitatea lor de membri ai unei asociații lucrative, asocieri sau grupări de aceeași natură, fără personalitate juridică, sunt agregate și tratate ca și când ar fi fost plasate de un singur deponent, pentru calculul limitei de 100.000 EUR.

În anumite cazuri, astfel cum sunt acestea prezentate mai jos, depozitele sunt acoperite peste echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR, pentru o perioadă de 12 luni de la data la care suma a fost creditată în cont la instituția de credit în cauză sau de la data la care depozitele pot fi transferate legal la o altă instituție de credit:

a) depozitele care rezultă din tranzacții imobiliare referitoare la bunuri imobile cu destinație locativă;

b) depozitele rezultate din evenimentul pensionării, disponibilizării, căsătoriei, divorțului, situația de invaliditate sau deces al deponentului;

c) depozitele rezultate din încasarea unor indemnizații de asigurare sau a unor compensații pentru daune rezultate din infracțiuni sau pentru condamnări pe nedrept.

Informații suplimentare sunt disponibile la [http://www.fgdb.ro/].

[4]Plata compensațiilor

Schema de garantare a depozitelor responsabilă este Fondul de garantare a depozitelor bancare, cu sediul în Str. Negru Voda nr. 3, corp A3, et. 2, Sector 3, Municipiul Bucuresti, cod: 030774, având numărul de telefon 021/326.60.20, adresa de e-mail: comunicare@fgdb.ro și adresa site-ului web http://www.fgdb.ro/. Aceasta va va pune la dispoziție compensațiile cuvenite (până la echivalentul în lei al sumei de 100.000 EUR) în termen de 7 zile lucrătoare de la data la care depozitele au devenit indisponibile.

Daca nu v-a fost pusă la dispoziție compensația în acest termen, vă recomandam să contactați schema de garantare a depozitelor, întrucat termenul în care puteți pretinde plata compensației poate fi limitat. Informații suplimentare sunt disponibile la http://www.fgdb.ro/

Alte informații importante: Nivelul compensației se determină prin deducerea din suma tuturor depozitelor eligibile deținute de deponentul garantat la respectiva instituție de credit la data la care depozitele au devenit indisponibile a valorii totale a creanțelor exigibile la aceeași dată ale instituției de credit asupra respectivului deponent

LISTA DEPOZITELOR EXCLUSE DE LA GARANTARE

1. Depozite ale unei instituții de credit făcute în nume și cont propriu, cu respectarea prevederilor art. 64 alin. (2).

2. Instrumente care se încadrează în definiția fondurilor proprii, astfel cum acestea sunt definite la art. 4 alin. (1) punctul 118 din Regulamentul (UE) nr. 575/2013.

3. Depozitele rezultate din tranzacții în legatură cu care au fost pronunțate hotărâri judecătorești definitive de condamnare pentru infracțiunea de spălare a banilor, potrivit legislației în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor. Încadrarea depozitelor în această categorie se realizează de schema de garantare a depozitelor, pe baza informațiilor primite de la autoritățile competente, de la instituția de credit ale cărei depozite au devenit indisponibile ori de la lichidatorul desemnat de instanță, după caz.

4. Depozite ale instituților financiare, astfel cum sunt acestea definite la art. 4 alin. (1) pct. 26 din Regulamentul (UE) nr. 575/2013.

5. Depozite ale firmelor de investiții, astfel cum acestea sunt definite la art. 4 alin. (1) pct. 2 din Regulamentul (UE) nr.575/2013.

6. Depozitele pentru care identitatea titularului nu a fost verificată până la momentul când acestea devin indisponibile, potrivit legislației în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor.

7. Depozite ale asiguratorilor și reasiguratorilor, astfel cum sunt aceștia definiți la art. 2 lit. A pct. 5 si 39 din Legea nr. 32/2000 privind activitatea de asigurare și supravegherea asigurărilor, cu modificările și completările ulterioare.

8. Depozite ale organismelor de plasament colectiv, astfel cum sunt acestea definite de legislația pieței de capital.

9. Depozite ale fondurilor de pensii.

10. Depozite ale autorităților publice centrale, locale și regionale.

11. Valori mobiliare de natura datoriei emise de instituția de credit, precum și obligații care izvorăsc din acceptări proprii și bilete la ordin.

Sună la BCR: *2227 apelabil din orice rețea națională.
+ 4021.407.42.00, apelabil din orice rețea din
România sau din străinătate.

Șoseaua Orhideelor nr. 15D, Clădirea The Bridge 1,
etajul 2, Sector 6, București, cod poștal 060071.
www.bcr.ro