

## **CONDIȚII GENERALE DE AFACERI**

**Ianuarie 2026**

**CUPRINS**

<b>CAPITOLUL I - PREZENTARE GENERALĂ ȘI APLICABILITATE.....</b>	<b>3</b>
<b>A. Principii generale.....</b>	<b>3</b>
<b>B. Definiere termeni.....</b>	<b>4</b>
<b>CAPITOLUL II - CERINȚE DE CUNOAȘTEREA CLIENTELEI.....</b>	<b>11</b>
<b>CAPITOLUL III - REGULI GENERALE PRIVIND CONTURILE.....</b>	<b>13</b>
1.Deschiderea și funcționarea conturilor de plăți.....	13
2.Titularul contului și persoanele împuternicite.....	15
3.Operațiuni pe cont fără acceptul clientului.....	16
4.Operațiuni pe cont cu acceptul clientului.....	16
5. Extrasul de cont.....	17
<b>CAPITOLUL IV - SERVICII DE PLATĂ.....</b>	<b>17</b>
1. Acceptarea instrucțiunilor clientului.....	17
2. Executarea instrucțiunilor clientului.....	18
a.Ore limită de autorizare pentru plățile la ghișeu.....	19
b. Ore limită de autorizare pentru tranzacțiile prin Internet Banking.....	20
c.Informații privind limitele valorice la operațiunile prin internet banking.....	20
3.Retragerea consimțământului pentru efectuarea operațiunilor de plată.....	21
4. Neexecutarea sau executarea incorectă a operațiunilor în cazul instrumentelor de plată.....	22
5.Depuneri/retragere numerar.....	22
<b>CAPITOLUL V - PRODUSE ȘI SERVICII.....</b>	<b>23</b>
<b>A.Credite și garanții.....</b>	<b>23</b>
<b>B. Depozite.....</b>	<b>23</b>
<b>C. Cont de plăți cu servicii de bază.....</b>	<b>25</b>
<b>D.Descrierea serviciului de schimbare a conturilor și rolurile prestatorilor de servicii de plată.....</b>	<b>25</b>
<b>E.Internet Banking-creditcoop.online.....</b>	<b>27</b>
1.Condiții prealabile.....	27
2.Mijloace de identificare și securitate. Măsurile de prevenire a riscurilor privind efectuarea operațiunilor prin intermediul serviciului Internet Banking – <i>creditcoop.online</i> .....	28
3.Obligațiile și răspunderea părților.....	29
4. Diverse.....	30
<b>CAPITOLUL VI - DOBÂNZI, COMISIOANE, TAXE ȘI SPEZE BANCARE.....</b>	<b>31</b>
<b>CAPITOLUL VII – PRELUCRAREA, STOCAREA ȘI TRANSMITEREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL.....</b>	<b>31</b>
<b>CAPITOLUL VIII - CLAUZE CONTRACTUALE.....</b>	<b>34</b>
1.Încetarea relațiilor contractuale.....	34
2. Modificări ale clauzelor contractuale.....	36
<b>CAPITOLUL IX - DISPOZIȚII FINALE.....</b>	<b>36</b>
1.Prevederi Generale.....	36
2. Notificări.....	37
3.Forța majoră.....	38
4. Confidențialitatea.....	38
5. Declarații.....	39

**CAPITOLUL I - PREZENTARE GENERALĂ ȘI APLICABILITATE****A. Principii generale**

- 1.**Prezentele Condiții Generale de Afaceri (denumite în continuare „CGA”) reglementează cadrul general de desfășurare a raporturilor contractuale dintre Banca Cooperatistă Victoria București, cu sediul în România, Municipiul București, Calea Mosilor, nr 294, bl 42, sector 2, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J1992020678402, cod unic de înregistrare 2623412, înregistrată în Registrul Instituțiilor de Credit sub număr ROCC-CO-01-40-01401 , prin sucursalele, agențiile și punctele sale de lucru, denumită în continuare „Bancă” și Clienții săi denumiți în continuare „Client”
- 2.**Autoritatea de supraveghere a Băncii este Banca Națională a României (BNR), cu sediul central în România, București, strada Lipscani nr. 25, sector 3, cod poștal 030031, telefoane 021 313 04 10, 021 315 27 50.
- 3.**Orice referire făcută la Bancă în cuprinsul prezentului document va fi înțeleasă ca incluzând sediul central al Băncii Cooperatiste Victoria București, oricare dintre sediile sale secundare din București, Ilfov sau Giurgiu (agenție, punct de lucru).
- 4.**Prin Client, se înțelege orice beneficiar al vreunui produs sau serviciu al Băncii, inclusiv persoanele autorizate, succesorii legali și/sau contractuali ai acestora. În cazul persoanelor juridice, orice referire la Client va include atât sediul central cât și oricare din unitățile sale teritoriale, sediile sale secundare (punct de lucru, agenție, sucursală, reprezentanță). C.G.A. se bazează pe bună credință, etică profesională și de afaceri și încredere reciprocă. C.G.A. au valoare de contract, fiind obligatorii pentru părți și sunt încheiate pentru o perioadă nedeterminată.
- 5.**Cientul recunoaște ca fiind în interesul său și este de acord cu faptul că Banca se bazează, în activitatea sa, pe principiul prudenței bancare.
- 6.**Prezentele C.G.A. ce reprezintă contractul cadru în baza căruia se va derula relația dintre Client și Bancă, vor governa, alături de normele Băncii, actele normative în vigoare, reglementările Băncii Naționale a României, uzanțele și practicile bancare interne și internaționale, relația Bancă–Client, socotindu-se scrise și completând automat orice contract specific, încheiat înainte sau după data acestor Condiții Generale de Afaceri, prin intermediul cărora Banca pune la dispoziție Clientului serviciile/produsele sale, indiferent dacă acest contract menționează sau nu în mod expres faptul că se completează cu dispozițiile Condițiilor Generale de Afaceri.
- 7.**Aspectele nereglementate prin prezentele C.G.A. vor fi guvernate de dispozițiile legale în vigoare și de contractele încheiate de Client cu Banca.
- 8.**În caz de neconcordanță între prevederile exprese din orice contract sau document semnat de către Client și Bancă și prevederile C.G.A., vor prevala prevederile exprese din contractele și documentele specifice.
- 9.**Prezentele C.G.A. vor fi înmânate potențialului Client cu cel puțin 15 zile înainte ca acesta să devină parte din prezentul contract. Perioada de 15 zile se poate reduce cu acordul expres al clientului.
- 10.**Banca nu va intra în niciun raport contractual cu Clientul decât dacă acesta din urmă a acceptat C.G.A.
- 11.**Semnarea de către Client a Cererii de Deschidere Cont de plăți semnifică însușirea și acceptarea de către Client a tuturor termenilor și condițiilor C.G.A. și vor fi atașate exemplarului din documentația de deschidere cont ce va fi înmânat clientului după semnarea acestora.
- 12.**Banca va comunica Clientului, la solicitarea scrisă a acestuia, Condițiile generale de afaceri pe hârtie sau pe orice suport durabil disponibil și accesibil Clientului, pe toată durata derulării relațiilor de afaceri.
- 13.**Clientul este îndreptățit să beneficieze de toate produsele și serviciile oferite de Bancă, în conformitate cu termenii și condițiile Băncii, în strictă concordanță cu dispozițiile sale și reglementările legale în vigoare.

**14.**Ordinele, documentele sau notificările trimise de către Client Băncii vor fi considerate ca fiind aduse la cunoștința Băncii în ziua lucrătoare bancară imediat următoare primirii acestora de către Bancă. Banca poate efectua numai acele operațiuni pentru care a fost autorizată, drept urmare nu va răspunde în niciun fel pentru refuzul de a presta alte activități decât cele prevăzute în mod expres în autorizația sa de funcționare.

**15.**Termenii utilizați în prezentele C.G.A. au sensul specificat în secțiunea „Definiții”.

**16.**Banca poate modifica, periodic, pentru motive variate, prezentele C.G.A., acestea fiind comunicate Clientului printr-una din modalitățile menționate la CAPITOLUL IX pct. II. „Notificări”.

**17.**În situația în care Clientul nu este de acord cu modificarea sau completarea clauzelor conținute în prezentele C.G.A., acesta are dreptul ca, înainte de data la care respectiva modificare sau completare intră în vigoare, să denunțe contractul în mod gratuit, prin depunerea la Bancă a unei cereri scrise în acest sens; în caz contrar, se presupune o acceptare tacită din partea clientului a acestor modificări.

**18.**Clientul înțelege și acceptă că, în situația în care contul înregistrează debite, acesta nu va fi închis decât după achitarea integrală a acestora.

## **B. Definire termeni**

Termenii și expresiile de mai jos au următoarele semnificații:

-**Adresa de corespondență electronică (e-mail)** este un identificator unic pentru un cont de e-mail. Fiecare adresă de e-mail are două părți principale: un nume de utilizator și un nume de domeniu.

„**Autentificare**”-procedură care permite Băncii să verifice identitatea unui utilizator al serviciului Internet Banking, în funcție de modul de utilizare al acestui serviciu.

„**Autorizare operațiune de plată**”-exprimare a consimțământului plătitorului, pentru executarea instrucțiunii de plată.

„**Banca**”-reprezintă banca cooperatistă de credit din rețeaua CREDITCOOP, sediul central și oricare dintre unitățile sale teritoriale.

„**Beneficiarul plății**”-destinatar preconizat al fondurilor care au făcut obiectul unei operațiuni de plată.

„**Beneficiar real**”-orice persoană fizică ce deține sau controlează în cele din urmă Clientul și/sau persoana fizică în numele ori în interesul căreia se realizează direct sau indirect o tranzacție, o operațiune sau o activitate, așa cum este definit în cuprinsul Legii nr. 129/2019, pentru prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, cu modificările și completările ulterioare.

„**BIC**” (Bank Identification Code) – reprezintă codul unic de identificare al Băncii.

„**Blocarea fondurilor**”-prevenirea oricărui transfer, acces la sau utilizare a fondurilor în orice mod care ar produce o schimbare a volumului, caracterului, localizării, proprietarului, posesiei, destinației acestora sau o altă schimbare care ar permite utilizarea fondurilor, inclusiv gestiunea de portofoliu.

„**Capital**”-suma pe care Clientul o depune inițial într-un depozit la termen. Dobânda este calculată în funcție de această sumă, de rata dobânzii și de maturitatea depozitului.

„**Cerere de activare/actualizare date/dezactivare a serviciului de Internet Banking**”-**creditcoop.online**: formularul prin care clientul solicită activarea/actualizarea datelor/dezactivarea serviciului de Internet Banking, la sediul Băncii.

„**Client**”-persoană fizică sau grup de persoane fizice constituite în asociații, care cumpără, dobândește, utilizează ori consumă produse sau servicii, în afara activității sale profesionale, care poate fi în funcție de context, dacă nu se prevede altfel, una sau mai multe dintre următoarele categorii:

**a.**titularul/titularii unui cont deschis la Bancă.

**b.**persoanele împuternicite/reprezentanții legali să opereze pe cont în numele și pe seama titularilor;

**c.**orice alți beneficiari ai vreunui produs sau serviciu al Băncii.

**d.** succesorii legali și/sau contractuali ai categoriilor de clienți **menționați la punctele a-c de mai sus**; în cazul Clienților persoane juridice, acestora nu le este aplicabilă legislația aferentă consumatorilor (persoane fizice), iar orice referire la Client va include atât sediul central cât și oricare dintre unitățile sale teritoriale, sediile sale secundare (punct de lucru, agenție, sucursală, reprezentanță).

„**Client vulnerabil din punct de vedere financiar**”-clientul al cărui venit lunar nu depășește echivalentul a 60% din câștigul salarial mediu brut pe economie, previzionat în ultima prognoză macroeconomică, respectiv prognoza de toamnă, publicată de către Comisia Națională de Prognoză în anul în curs pentru anul următor, sau al cărui venit din ultimele 6 luni nu depășește echivalentul a 60% din câștigul salarial mediu brut pe economie.

„**Condițiile Generale de Afaceri**”-reprezintă Cadrul general în care se desfășoară relația dintre băncile cooperatiste din rețeaua CREDITCOOP (denumită ”Banca”) și fiecare dintre clienții săi (denumit ”Client”) și sunt valabile pe toată perioada în care Clientul folosește produse sau servicii puse la dispoziție de către Bancă.

„**Cod de client**” este un identificator de client alocat și utilizat de către Bancă pentru a identifica un client în evidențele proprii.

„**Codul unic de identificare**”-codul în baza căruia Banca execută transferurile, format din codul IBAN al beneficiarului, codul BIC/denumirea băncii beneficiarului, numele și prenumele beneficiarului.

„**Comisioane**”-toate costurile și penalitățile, dacă există, pe care clientul trebuie să le plătească prestatorului de servicii de plată în schimbul prestării unor servicii aferente unui cont de plăți sau în legătură cu aceste servicii.

„**Compensare**”-procesul transmiterii, regularizării și în unele cazuri confirmării ordinelor de plată înaintea achitării clientului, incluzând posibil coordonarea instrucțiunilor și stabilirea pozițiilor finale pentru plată.

„**Consimțământ al persoanei vizate**”-orice manifestare de voință liberă, specifică, informată și lipsită de ambiguitate a persoanei vizate prin care aceasta acceptă, printr-o declarație sau printr-o acțiune fără echivoc, ca datele cu caracter personal care o privesc să fie prelucrate. Consimțământul poate fi exprimat printr-o semnătură olografă, o semnătură electronică calificată înscrisă pe un document de acordare a consimțământului, ori prin mijloace electronice specifice puse la dispoziție de către Bancă, a căror utilizare este reglementată prin documentația aferentă serviciului respectiv.

„**Cont dormant**”-contul prin care nu s-au efectuat operațiuni de plată, inclusiv încasări, pe un anumit interval consecutiv de timp, cu excepția operațiunilor de debitare de către Bancă a comisioanelor/taxelor bancare aferente produselor și serviciilor și, după caz, a operațiunilor de creditare a dobânzii bonificate de Bancă.

„**Cont de plăți**”-cont deținut în numele unuia sau al mai multor utilizatori de servicii de plată și utilizat pentru executarea operațiunilor de plată.

„**Cont de plăți cu servicii de bază**”-contul de plăți care oferă posibilitatea efectuării următoarelor tipuri de servicii:

**a.** servicii ce permit toate operațiunile necesare pentru deschiderea, administrarea și închiderea unui cont de plăți

**b.** servicii ce permit depunerea de fonduri într-un cont de plăți

**c.** servicii ce permit retrageri de numerar pe teritoriul Uniunii Europene, dintr-un cont de plăți, la ghișeu sau la bancomate, în timpul său în afara programului de lucru al Băncii

**d.** efectuarea următoarelor operațiuni de plată pe teritoriul Uniunii Europene: (i) debitări directe; (ii) operațiuni de plată printr-un card de plată, inclusiv plăți online; (iii) transferuri de credit, inclusiv ordine de plată programată, după caz, la terminale bancare, la ghișee și prin intermediul facilităților online ale Băncii

Prezentele C.G.A. se vor completa cu prevederile din Codul de Procedură Fiscală.

„**Contract-cadru**”-un contract de servicii de plată care reglementează executarea, în viitor, a unor operațiuni de plată individuale și succesive și care poate conține obligația de a constitui un cont de plăți, precum și condițiile de constituire a acestui cont.

„**Contract de Internet Banking**”-*creditcoop.online*: ansamblul format din cererea de activare a serviciului de Internet Banking-*creditcoop.online* și Condițiile generale de afaceri împreună cu anexele sale

„**CRS**” (**Common Reporting Standard/ Standard Comun de Raportare**)-standardul global pentru schimbul automat de informații financiare între țări. Standardul global pentru schimbul de informații financiare și acordul multilateral pentru schimbul automat de informații au fost inițiate de O.E.C.D. (Organizația Economică de Cooperare și Dezvoltare) și Comisia Europeană, cadrul legal prin transpunerea prevederilor europene în cadrul Codului de Procedură Fiscală care a intrat în vigoare începând cu 1 ianuarie 2016 și care instituie obligația Băncii de a colecta și de a raporta către A.N.A.F. (Agenția Națională de Administrare Fiscală) informațiile prevăzute de acordurile CRS și FATCA. Toate prevederile referitoare la C.R.S. și F.A.T.C.A. din C.G.A. se vor completa cu prevederile din Codul de Procedură Fiscală.

„**Curator**” - persoana desemnată (temporar și subsidiar) în scopul ocrotirii Minorului.

„**Data executării solicitată**”-această dată corespunde unei date solicitate de un Ordonator pentru a începe executarea instrucțiunii de transfer credit.

„**Data valutei**”-data de referință folosită de Bancă pentru a calcula dobânda aferentă fondurilor debitate din sau creditate în contul de plăți.

„**Date cu caracter personal**”-orice informații referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă; o persoană fizică identificabilă este acea persoană care poate fi identificată, direct sau indirect prin intermediul unor atribute personale: nume, număr de identificare, date de localizare, identificator online ori prin referire la unul sau la mai multe elemente specifice identității sale fizice, fiziologice, genetice, psihice, economice, culturale sau sociale.

„**Debitare directă**”-un serviciu de plată național sau transfrontalier pentru debitarea unui cont de plăți al plătitorului, atunci când o operațiune de plată este inițiată de beneficiarul plății pe baza consimțământului plătitorului.

„**Decontare**” – act ce stinge obligațiile cu privire la transferul fondurilor între banca Ordonatorului și Banca Beneficiarului.

„**Depozit**” - orice sold creditor, inclusiv dobânda datorată, rezultat din fonduri aflate într-un cont sau din situații tranzitorii derivând din operațiuni bancare curente, cum ar fi: depozit la termen, cont de plăți, cont de economii, cont de card, cont comun și pe care instituția de credit trebuie să îl ramburseze, potrivit condițiilor legale și contractuale aplicabile;

„**Depozit la termen**”-reprezintă disponibilitățile bănești ale Clienților aflate în conturi speciale, care la anumite termene precis stabilite pot fi transformate în lichiditate și pentru care, la scadență, deponentul primește o dobândă.

„**Destinatar**”-orice persoană fizică sau juridică, autoritate publică, agenție sau alt organism căreia îi sunt dezvăluite date, indiferent dacă este sau nu terț; autoritățile publice cărora li se comunică date în cadrul unei competențe speciale de anchetă nu vor fi considerate destinatari.

„**Dobânda**”-este procentul de dobândă aplicat de către banca disponibilităților bănești aflate în conturile titularilor, depozitelor constituite și împrumuturilor la care a apelat.

„**Executare**”-procedura de emitere a unui ordin de plată de către o instituție emitentă cu scopul de a pune în aplicare un ordin de plată acceptat anterior sau, în cazul instituției destinare, punerea la dispoziția beneficiarului a sumei indicate în ordinul de plată.

„**Extras de cont**”-documentul care cuprinde totalitatea informațiilor privind operațiunile efectuate în cont (tranzacții efectuate de către Client, taxe, comisioane, speze, dobânzi etc.).

„**Facilitate de tip descoperit de cont**”-un contract de credit explicit, în baza căruia un prestator de servicii de plată pune la dispoziția unui consumator fonduri care depășesc soldul curent al contului de plăți al consumatorului.

„**Facilitate de tip descoperit de cont cu aprobare tacită**”-o facilitare de tip descoperit de cont, acceptată în mod tacit, prin care un prestator de servicii de plată pune la dispoziția unui consumator fonduri care depășesc soldul curent al contului de plăți al consumatorului sau facilitarea de tip descoperit de cont convenită.

„**Fondul de Garantare a Depozitelor Bancare din Romania (Fondul)** – reprezintă schema statutară de garantare a depozitelor oficial recunoscută pe teritoriul Romaniei, la care rețeaua cooperatistă CREDITCOOP prin Banca Centrală este participantă; Fondul garantează, în limitele și condițiile prevăzute de lege, depozitele în orice monedă, la Bancă, cu excepția depozitelor prevăzute în Lista depozitelor excluse de la garantare, Anexa nr. 1 a Legii nr. 311/2015 privind schemele de garantare a depozitelor și Fondul de garantare a depozitelor bancare;

„**Fonduri**”-bancnote și monede, precum și bani scripturali.

„**IBAN**” (International Bank Account Number) - un identificator de cont, utilizat pe plan internațional pentru a identifica contul unui client deschis la o instituție financiară.

„**Instrument de plată**”-orice dispozitiv personalizat și/sau orice set de proceduri convenite între Client și Bancă și folosit de Client pentru a iniția un ordin de plată. În această categorie Banca include plățile efectuate de către Client prin intermediul Serviciului Internet Banking.

„**Împuternicit**”-o persoană fizică, având capacitate deplină de exercițiu, mandatată să acționeze pentru și în numele Clientului la Bancă, în limita mandatului acordat, potrivit legislației aplicabile sau deciziei unui organ de specialitate.

„**Instanța de tutelă**”-instanța competentă să numească tutorele/curatorul și să autorizeze actele solicitate de părinte/tutore/curator.

„**Internet Banking**”-**creditcoop. online**- este aplicația/serviciul informatic furnizat Clientului de către Bancă, aplicație/serviciu care facilitează atât vizualizarea cât și efectuarea operațiunilor bancare prin internet; serviciul permite clientului accesarea la distanță a unor servicii bancare fără a mai fi necesară deplasarea la bancă; operațiunile se pot efectua de către client/utilizatorul autorizat 24 de ore din 24, 7 zile din 7.

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

„**Minor**”-persoana fizică (cetățean român, rezident/nerezident):

**a.cu vârsta de până la 14 ani**, care nu are capacitate de exercițiu și este reprezentat de Reprezentantul Legal al Minorului,

**b.cu vârsta de 14-18 ani**, care are capacitate de exercițiu restrânsă și ale cărei acte juridice trebuie încuviințate în prealabil de Reprezentantul Legal al Minorului.

„**Momentul primirii ordinului de plată**”-reprezintă momentul în care ordinul de plată, transmis direct de către plătitor sau indirect de către sau prin intermediul unui beneficiar al plății, este primit de către Banca plătitorului.

„**Operator de date**”-persoana fizică sau juridică, autoritatea publică, agenția/punctul de lucru sau alt organism care, singur sau împreună cu altele, stabilește scopurile și mijloacele de prelucrare a datelor cu caracter personal. Față de Client, precum și față de celelalte persoane vizate în legătură cu acesta ale căror date sunt prelucrate în contextul relației dintre Bancă și Client, Banca are, în principal, calitatea de operator.

„**Operațiune de plată**”-acțiune inițiată de plătitor cu scopul de a depune, de a transfera sau de a retrage fonduri, indiferent de orice obligații subsecvente între plătitor și beneficiarul plății.

„**Ora limită de efectuare a operațiunilor de plată**” (**Cut-off time**) reprezintă momentul în timp specificat de Bancă până la care o Instrucțiune de Plată trebuie transmisă de către Client pentru ca procesarea acesteia să se efectueze în aceeași zi lucrătoare.

„**Ordin de plată**”-o instrucțiune dată de plătitor Băncii prin care se solicită executarea unui transfer bancar;

„**Ordin de plată acceptat**”-este considerat acceptat de către Bancă, dacă sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții:

**a.** Ordinul de plată este recepționat;

**b.** Plătitorul și-a exprimat consimțământul în formă agreată cu Banca;

**c.** Ordinul de plată este recunoscut ca valid, după aplicarea procedurilor interne de validare;

**d.** Există fonduri suficiente, puse de către plătitor la dispoziția Băncii.

„**Ordonatorul**”-Clientul care inițiază transferul credit, furnizând Băncii Ordonatorului o instrucțiune. Fondurile pentru un astfel de transfer credit sunt puse la dispoziție prin intermediul unei debitări dintr-un cont de plăți specificat, al cărui deținător este Ordonatorul.

„**Parola (Password)**”-este un șir de caractere alfanumeric care permite autentificarea utilizatorului la serviciul de Internet Banking – *creditcoop.online*.

„**PEP**” (**Persoană expusă public**)-persoana fizică care exercită sau a exercitat funcții publice importante, astfel cum sunt menționate în cuprinsul Legii nr. 129/2019, cu modificările și completările ulterioare.

„**Plafonul de acoperire** – nivelul maxim al garantării per deponent garantat și per instituție de credit, aplicabil potrivit art. 61 (3) sau, după caz, potrivit art. 62 din Legea nr. 311/2015. Plafonul de acoperire potrivit art. 61 (3) este stabilit la echivalentul în lei al sumei de 100.000 euro, iar potrivit art. 62, plafonul de acoperire este stabilit la peste 100.000 euro, în interiorul unui interval de maximum 12 luni de la data constituirii depozitului, pentru următoarele categorii de depozite:

- o depozitele rezultate din tranzacții imobiliare referitoare la bunuri imobile cu destinație locativă;
- o depozitele rezultate din evenimentul pensionării, disponibilizării, din situația de invaliditate sau deces al deponentului; ,depozitele rezultate din încasarea unor indemnizații de asigurare sau a unor compensații pentru daune rezultate din infracțiuni sau pentru condamnări pe nedrept

„**Perioadă de executare**”-termenul calculat din momentul acceptării (primirii) ordinului de plată, în funcție de valută și destinația plății, în care suma transferată ajunge în contul băncii beneficiarului.

„**Prestator de servicii de plată**” - oricare dintre entitățile prevăzute la art. 2 din Legea nr. 209/2019, privind serviciile de plată.

„**Prestator de servicii de plată care efectuează transferul**”-prestatorul de servicii de plată de la care se transferă informațiile necesare pentru efectuarea schimbării conturilor.

„**Prestator de servicii de plată destinatar**”-prestatorul de servicii de plată căruia i se transferă informațiile necesare pentru efectuarea schimbării conturilor.

„**Persoană împuternicită de operatorul de date cu caracter personal**”-o persoană fizică sau juridică care prelucrează date cu caracter personal în numele operatorului de date. Au calitatea de persoane împuternicite în principal subcontractorii Băncii.

„**Persoană vizată**”-persoana fizică identificată sau identificabilă ale cărei date cu caracter personal sunt prelucrate de Bancă.

„**Persoane cunoscute ca asociați apropiați ai persoanelor expuse public**”-a) persoanele fizice cunoscute ca fiind beneficiarii reali ai unei persoane juridice, ai unei entități fără personalitate juridică ori ai unei construcții juridice similare acestora împreună cu oricare dintre persoanele expuse public sau ca având orice altă relație de afaceri strânsă cu o astfel de persoană; b) persoanele fizice care sunt singurii beneficiari reali ai unei persoane juridice, ai unei entități fără personalitate juridică ori ai unei construcții juridice similare acestora, cunoscute ca fiind înființate în beneficiul *de facto* al uneia dintre persoanele expuse public.

„**Persoane și entități desemnate**”-guvernele statelor, entitățile nestatale sau persoanele care fac obiectul unor sancțiuni internaționale.

„**Plătitor**” - titular al unui cont de plăți și care și-a exprimat acordul cu privire la realizarea unei operațiuni de plată din acel cont de plăți sau, în cazul în care nu există un cont de plăți, persoana care dă un ordin de plată.

„**Procedură de securitate**”-o procedură stabilită prin convenție între emitent și instituția receptoare, în scopul:

a.de a determina dacă un ordin de plată, o modificare sau o revocare a unui ordin de plată provine de la persoana indicată ca fiind emitent;

b.de a detecta erorile în transmiterea sau în conținutul ordinului de plată ori a comunicării de modificare sau revocare a acestuia.

„**Rata dobânzii creditoare**”-rata la care se plătește dobândă clientului (consumatorului) în legătură cu fondurile păstrate într-un cont de plăți.

„**Recepționare ordin de plată**”-procedura prin care Banca recunoaște că i-a fost prezentat un ordin de plată în vederea verificării autenticității acestuia, a acceptării și executării lui.

„**Refuz**”-are loc dacă un transfer credit nu este acceptat pentru executare normală, înainte de decontarea interbancară. Dacă refuzul are loc la momentul când ordonatorul instrucează banca ordonatorului, în înțelesul schemei de transfer, banca ordonatorului trebuie să îl informeze numai pe ordonator cu privire la motivul de refuz. Mesajele de refuz se transmit în aceeași zi și pot fi transmise cel mai târziu în următoarea zi lucrătoare bancară.

„**Referința plății**”-combinație de caractere numerice sau alfanumerice comunicată Clientului de către Bancă în scopul identificării operațiunii de plată.

„**Reprezentant legal**”-persoana fizică având calitatea de părinte/tutore/ocrotitor legal/curator/curator special și care are dreptul și obligația fie de a încheia acte juridice civile pentru și în numele unui Client fără capacitate civilă de exercițiu, fie de a asista un Client cu capacitate de exercițiu restrânsă la încheierea de acte juridice, și, dacă este cazul, de a obține autorizarea instanței de tutelă pentru efectuarea unor operațiuni.

„**Reprezentant legal al persoanelor juridice/entităților fără personalitate juridică**” este persoana fizică desemnată ca având această calitate, prin lege sau prin actul constitutiv/actul de înființare al Clientului/orice alt document statutar persoana juridică sau entitate fără personalitate juridică, persoana fizică îndreptățită să acționeze în numele și pe seama clientului și să îl reprezinte pe acesta față de terți, în limita mandatului acordat prin lege sau prin actul constitutiv/actul de înființare/orice alt document statutar al Clientului (inclusiv și administratorii judiciari, lichidatorii și administratorii speciali). Reprezentanții legali vor fi înregistrați în evidențele băncii în calitate de Împuterniciți.

„**Reprezentant Legal al Minorului**”-persoana care are dreptul legal să reprezinte Minorul sau care încuviințează în prealabil actele juridice încheiate de Minorul care are capacitate de exercițiu restrânsă (în calitatea sa de **părinte/tutore/curator**).

„**Returnare**”-are loc când un transfer credit nu respectă procesarea normală după decontarea interbancară și este transmis de către bancă beneficiarului către banca ordonatorului deoarece transferul credit nu poate fi executat din motive valide, cum ar fi un număr de cont greșit sau un cont închis și, în consecință, contul beneficiarului nu poate fi creditat pe baza informațiilor conținute în mesajul inițial de transfer credit. Retururile pot fi transmise cel mai târziu, în a treia zi lucrătoare bancară de la data recepționării transferului. Procedura de returnare nu trebuie aplicată în cazurile în care contul beneficiarului a fost deja creditat, iar Beneficiarul dorește să returneze fondurile. În acest caz, se aplică procedura de inițiere a unui nou transfer credit.

„**Revocarea unui ordin de plată**”-anularea unui ordin de plată dat de un plătitor instituției inițitoare la solicitarea plătitorului, până cel mai târziu în momentul primirii acestuia de către instituția plătitorului.

„**Rezident legal în Uniunea Europeană**”-persoana fizică care are dreptul la rezidență într-un stat membru în temeiul dreptului Uniunii Europene sau al dreptului național, inclusiv consumatorii fără adresă stabilă și solicitanții de azil în temeiul Convenției de la Geneva din 28 iulie 1951 privind statutul refugiaților, protocolului la aceasta din 31 ianuarie 1967 și altor tratate internaționale relevante la care România este parte.

„**Sancțiuni internaționale**”-restricțiile și obligațiile în legătură cu guvernele unor state, cu entități nestatale sau persoane fizice ori juridice, adoptate de Consiliul de Securitate al Organizației Națiunilor Unite, de Uniunea Europeană, de alte organizații internaționale (inclusiv Biroul de Supraveghere a Activelor Străine aparținând Departamentului de Trezorerie sau OFAC și Departamentul de Stat) sau prin decizii unilaterale ale României ori ale altor state, în scopul menținerii păcii și securității internaționale, prevenirii și combaterii terorismului, asigurării respectării drepturilor omului și libertăților fundamentale, dezvoltării și consolidării democrației și statului de drept și îndeplinirii altor scopuri, în conformitate cu obiectivele comunității internaționale, cu dreptul internațional și cu dreptul Uniunii Europene.

„**Scadența (maturitatea) depozitului la termen**”-este data la care contractul încheiat între deponent și bancă expiră, la care trebuie să primească dobânda, putând dispune de fondurile sale.

„**Schimbarea conturilor sau serviciu de schimbare a conturilor**”-transferul de la un prestator de servicii de plată la altul, la cererea clientului (consumatorului), fie al informațiilor referitoare la toate sau la unele dintre ordinele de plată programate pentru transferurile de credit, debitările directe recurente și încasările prin transferuri de credit recurente, executate într-un cont de plăți, fie al

eventualului sold pozitiv al contului de plăți dintr-un cont de plăți într-altul sau ambele, cu sau fără închiderea vechiului cont de plăți.

„SEPA“ (Single Euro Payment Area)-reprezintă zona euro în care nu există diferențe între plățile interne și transfrontaliere în euro și în care clienții pot să efectueze și să încaseze plăți în euro în interiorul spațiului european.

„Specimen de semnătură”-semnătura olografă a titularului de cont, a împuterniciților înscrisă pe documentele utilizate în relația cu Bancă și păstrată în evidențele acesteia.

„Servicii aferente unui cont de plăți” - toate serviciile legate de deschiderea, operarea și închiderea unui cont de plăți;

„Servicii de plată”-oricare dintre activitățile prevăzute de art. 7 din Legea nr. 209/2019, cum ar fi:

a.servicii care permit depunerea de numerar într-un cont de plăți, precum și toate operațiunile necesare pentru funcționarea unui cont de plăți;

b.servicii care permit retrageri de numerar dintr-un cont de plăți, precum și toate operațiunile necesare pentru funcționarea unui cont de plăți;

c.efectuarea următoarelor operațiuni de plată în cazul în care fondurile nu sunt acoperite printr-o linie de credit: debitări directe, inclusiv debitări directe singulare, operațiuni de plată printr-un card de plată sau un dispozitiv similar, operațiuni de transfer-credit, inclusiv operațiuni cu ordine de plată programată;

d.efectuarea următoarelor operațiuni de plată în cazul în care fondurile sunt acoperite printr-o linie de credit deschisă pentru un utilizator al serviciilor de plată: debitări directe, inclusiv debitări directe singulare, operațiuni de plată printr-un card de plată sau un dispozitiv similar, operațiuni de transfer-credit, inclusiv ordine de plată programată;

e.emiterea de instrumente de plată și/sau acceptarea de operațiuni de plată;

f.remiterea de bani;

g.servicii de inițiere a plății;

h.servicii de informare cu privire la conturi.

i.servicii de Plăți Instant - reprezintă operațiuni de plată (interbancare și intrabancare) de tip “INSTANT”, transfer de fonduri în Lei executat imediat, 24 de ore din 24 și în orice zi calendaristică, între conturi deschise la Bancă sau unde contul beneficiarului plății este deschis la o altă instituție de credit decât Banca, primit prin instrumente de tip internet banking și mobile banking și care se identifică distinct în aceste instrumente.

„SMS OTP (one time password)” - metodă care constă în transmiterea automată prin mesaje SMS, către numărul de telefon declarat în cererea de activare a serviciului Internet Banking-*creditcoop.online*, a unor parole temporare cu valabilitate limitată în timp, parole ce vor fi utilizate pentru accesul în aplicație și/sau autorizarea operațiunilor;

„State membre”-state membre ale Uniunii Europene sau din cadrul Spațiului Economic European;

„STP”-procesarea plății se efectuează automat Straight-Through-Processing STP (fără intervenție manuală).

„Suma inițială”-suma inițială ordonată pentru un transfer credit așa cum se specifică de către clientul care o ordonă către banca care o ordonă.

„Suport durabil”-orice instrument care permite clientului (consumatorului) să stocheze informații adresate personal, într-un mod accesibil pentru consultări ulterioare și pentru o perioadă de timp adecvată scopurilor informației respective, și care permite reproducerea, fără modificări, a informațiilor stocate;

„SWIFT” (Society for the Worldwide Interbank Financial Telecommunication)-reprezintă organizația care efectuează transferuri electronice de fonduri între bănci din țări diferite.

„Tarife și comisioane” reprezintă documentul conținând lista de tarife și comisioane percepute de Bancă pentru serviciile prestate și produsele oferite Clienților.

„Teritoriu sancționat”-orice țară, teritoriu, guvern care face obiectul unui regim sancționatoriu de interdicere sau de restricționare a transferului de fonduri, de bunuri sau de resurse economice, un embargo, o înghețare a fondurilor și resurselor economice.

„Termeni și condiții”-termenii și condițiile generale pe care o bancă îi impune clienților săi (și care pot conține prevederi cu privire la drepturile și obligațiile acestora în legătură cu un anumit produs sau

serviciu bancar, inclusiv transferurile de credit SEPA. Aceste prevederi pot fi de asemenea incluse într-un contract specific la libera apreciere a băncii).

„**Titularul contului**”-orice persoană fizică, persoană juridică sau entitate fără personalitate juridică care intră în relații de afaceri cu Banca, căruia Banca îi atribuie codul de client, îi deschide conturile și dă curs operațiunilor conform ordinelor emise de client.

„**Tranzacție de transfer credit**”-o instrucțiune dată de un Ordonator unei Bănci a Ordonatorului solicitând efectuarea unei tranzacții de transfer credit cuprinzând informațiile necesare pentru realizarea transferului de credit.

„**Tutore**”-persoana desemnată în scopul ocrotirii Minorului lipsit de ocrotire părintească.

„**Țară de rezidență fiscală**”-țara în care, din punct de vedere fiscal, o persoană fizică este supusă impozitării în funcție de criteriile prevăzute în legislația țării respective. Banca va considera că țara de rezidență fiscală a persoanei fizice este cea menționată în documentul de identitate oficial, în pașaport sau în oricare alt document doveditor de identitate prezentat de persoana fizică. În situația în care persoana fizică comunică altă țară de rezidență fiscală decât cea înscrisă în documentul de identitate oficial, țara de rezidență fiscală va fi dovedită de către persoana fizică prin prezentarea unui certificat de rezidență fiscală emisă de către autoritatea fiscală/autoritatea competentă conform legislației țării respective să emită aceste documente.

„**Utilizator (user)**”-este o combinație unică de caractere utilizată pentru identificarea Clientului/Utilizatorul autorizat (numele prin care acesta accesează serviciul Internet Banking – *creditcoop.online*) atribuită de Bancă și comunicată Clientului.

„**Utilizator autorizat**”-este persoana fizică desemnată de Client să acceseze serviciul Internet Banking – *creditcoop.online*.

„**Zi bancară lucrătoare**”-o zi în care prestatorul de servicii de plată relevant exercită activități și este în măsură să execute operațiuni de plată.

„**Zi convenită pentru debitare**”-dată la care Clientul a pus la dispoziția Băncii fonduri suficiente pentru executarea ordinului de plată.

## **CAPITOLUL II - CERINȚE DE CUNOAȘTEREA CLIENTELEI**

1.În furnizarea serviciilor bancare, în conformitate cu cerințele legale, Banca este îndreptățită să identifice Clientul sau orice persoană care acționează în numele sau pe contul acestuia. Clientul va furniza Băncii documente justificative privind identitatea sa înainte de intrarea în afaceri cu Banca, precum și ori de câte ori este necesar, la solicitarea Băncii.

2.Deschiderea oricărui cont de plăți este la discreția Băncii și numai după furnizarea și verificarea documentației aferente deschiderii de cont pe deplin obținute și îndeplinite conform solicitării Băncii. Banca nu va deschide și opera conturi pentru care identitatea titularului nu este cunoscută, evidențiată în mod corespunzător și nici conturi sub nume fictive. În toate cazurile, decizia deschiderii unui cont sau a furnizării unui serviciu/produs aparține Băncii.

3.În cazul în care Clientul refuză să fie identificat sau Banca are suspiciuni cu privire la Client ori la operațiunea solicitată, în sensul normelor bancare, Banca este îndreptățită să refuze intrarea în relații de afaceri cu acesta sau efectuarea respectivei tranzacții. În această situație Banca nu va răspunde față de Client pentru eventuale prejudicii decât în cazul în care se dovedește reaua credință a Băncii certificată definitiv și irevocabil de către instanțele de judecată.

4.Clientul a luat la cunoștință de faptul că Banca are obligația de a se conforma legilor și reglementărilor privind prevenirea spălării banilor și finanțării terorismului și, pentru aceasta, să adere la anumite solicitări ale diverselor autorități de reglementare și alte autorități publice în legătură cu prevenirea finanțării, printre altele, a unor teroriști numiți și persoane sancționate. În acest sens, Banca este îndreptățită să ceară Clientului să furnizeze documente și/sau informații oricând pe parcursul derulării relațiilor de afaceri, îndeosebi cu privire la justificarea originii fondurilor remise în contul Clientului, calitatea și obligațiile sau onestitatea acestuia.

5.Clientul acceptă să furnizeze Băncii orice astfel de informații solicitate și consimte ca Banca să remită astfel de informații către orice autoritate, în scopul îndeplinirii cerințelor legale în acest sens. În cazul în care există dubii cu privire la sursa/proveniența fondurilor, Banca are dreptul de a considera tranzacțiile ca fiind suspecte și de a le raporta corespunzător autorităților competente.

6. Banca poate păstra copii ale tuturor documentelor furnizate de Client pentru propriile cerințe.
7. Banca este îndreptățită să nu efectueze nicio tranzacție a Clientului care prezintă risc de legalizare a veniturilor din finanțarea terorismului sau care indică suspiciuni privind circumscrierea afacerilor Clientului sub sfera sancțiunilor naționale și internaționale privind finanțarea terorismului, sau dacă apreciază că aceasta nu este în conformitate cu reglementările legale în materie.
8. Banca poate să nu accepte niciun ordin al Clientului prin care se intenționează remiterea de fonduri către țări aflate pe lista țărilor suspecte de sprijin al acțiunilor teroriste sau către bănci și unități ale acestora domiciliat în afara unor astfel de teritorii care au însă compania mamă înregistrată într-o țară aflată pe o astfel de listă.
9. Clientul are obligația de a remite Băncii o declarație în scris privind beneficiarul real al sumelor derulate pe numele și pe contul său. Beneficiarul real este persoana fizică (sau grupul de persoane fizice) la instrucțiunile căreia sunt ordonate unele tranzacții. În cazul în care există îndoieli, în orice moment, cu privire la identitatea Beneficiarului real, Banca va solicita Clientului să emită (repetat) o declarație în scris cu privire la identitatea Beneficiarului real.
10. Clientul are obligația să pună la dispoziția Băncii toate documentele solicitate de aceasta și de a notifica în scris cu privire la orice modificări ale situației și informațiilor furnizate în cursul procesului de identificare a sa sau a Beneficiarului real, ce au loc pe perioada derulării relațiilor de afaceri, în termen de 30 zile de la efectuarea unei astfel de modificări. În situația în care identitatea Clientului sau a Beneficiarului real nu poate fi determinată sau obținută pe parcursul procedurii de identificare, Banca poate refuza intrarea în relații de afaceri sau executarea ordinului respectiv sau a oricărei tranzacții.
11. Banca nu poate fi ținută răspunzătoare pentru eventualele prejudicii cauzate ca urmare a necomunicării în timp și în condiții de siguranță a modificărilor sau completărilor apărute; Banca nu poate fi obligată să verifice informațiile și actele încheiate de Client cu furnizorii/clientii proprii precum și cu propriii acționari/asociați.
12. Clientul va notifica Banca în scris la intrarea în relații de afaceri în cazul în care s-ar afla în relații speciale cu Banca.
13. În cazul în care Clientului i se modifică actele de identificare prezentate Băncii și aflate în evidența băncii la dosarul de cont, acesta se va prezenta în mod obligatoriu pentru a comunica actele astfel modificate la unitatea teritorială a Băncii unde și-a deschis contul. Banca își rezervă dreptul de a nu efectua operațiuni în cazul în care Clientul se prezintă la o altă unitate teritorială a Băncii cu un act de identitate care nu se află la dosarul de cont al unității teritoriale unde a fost deschis contul.
14. În cazul în care datele cu privire la (fără a se limita) denumire, sediul social, administratori și acționari se modifică, Clientii persoane juridice trebuie să prezinte în termen de până la 30 de zile de la data efectuării modificărilor un nou certificat constatator emis de Registrul Comerțului, care să conțină aceste date și/sau alte documente cu aceeași valoare juridică, inclusiv, dar fără a se limita la, actul(le) adițional(e)/actul constitutiv actualizat, alte documente care atestă înregistrarea modificărilor în Registrul Comerțului. Neprezentarea documentelor anterior menționate conferă Băncii dreptul de a considera datele inițiale că fiind valide.
15. Clientul se angajează să nu utilizeze, în mod direct sau indirect, conturile deschise la Bancă sau să nu facă disponibile/faciliteze în alt mod fonduri prin conturile Băncii care ar avea ca obiect sau efect finanțarea sau facilitarea activităților sau a relațiilor de afaceri:
- a. cu o persoană sancționată sau cu o persoană situată într-un teritoriu sub sancțiune sau
  - b. care poate constitui, în orice fel, o încălcare a sancțiunilor internaționale de către orice persoană, inclusiv orice persoană aflată în legătură cu Clientul.
16. Clientul este obligat să furnizeze informațiile și documentele justificative cerute de către Bancă. Dacă Clientul nu furnizează Băncii documentele și informațiile în termenele și condițiile solicitate, astfel încât în urma analizei să nu rezulte un risc de încălcare a sancțiunilor internaționale, Banca își rezervă dreptul de a nu executa instrucțiunile Clientului și de a bloca fondurile și/sau conturile acestuia.
17. Pentru îndeplinirea și punerea în aplicare a cerințelor legale în materie de sancțiuni internaționale de către Bancă în relația cu Clientul, Banca nu va putea fi obligată, în nicio situație, la acordarea de despăgubiri dacă prin măsurile impuse ar aduce prejudicii de orice fel Clientului/altor persoane în legătură cu Clientul, nu va fi urmărită sau nu va fi acționată în instanță de către Client în caz de întârziere sau de neexecutare a unei instrucțiuni, de respingere a unei operațiuni sau de blocare de

fonduri sau a conturilor, intervenite în cadrul nerespectării reglementărilor privind sancțiunile internaționale.

### **CAPITOLUL III - REGULI GENERALE PRIVIND CONTURILE**

#### **1.Deschiderea și funcționarea conturilor de plăți**

**1.1.** Deschiderea conturilor de plăți în moneda națională se face conform procedurilor interne, a reglementărilor legale în vigoare, cu condiția respectării de către potențialii Clienți a regulilor stabilite de către Bancă pentru deschiderea acestor conturi, în baza documentelor solicitate de către Bancă.

**1.2.** Banca are dreptul să solicite Clientului orice informații suplimentare pe care le consideră necesare pentru deschiderea și funcționarea conturilor acestuia și își rezervă dreptul ca, la liberă alegere, să refuze deschiderea unui cont dacă Banca primește informații incomplete sau insuficiente, nefiind obligată să motiveze acest refuz.

**1.3.** Banca va verifica dacă documentele prezentate și alte informații sunt adecvate pentru a dovedi identitatea unei persoane sau pentru a legaliza un beneficiar în relația cu Banca, dar fără nici o responsabilitate din partea Băncii privind autenticitatea documentelor prezentate.

**1.4.** Banca își rezervă dreptul de a refuza începerea relației de afaceri și/sau deschiderea contului, de a refuza efectuarea tranzacțiilor solicitate de Client sau de a restricționa accesul la anumite produse sau servicii, inclusiv la serviciile de Internet Banking, precum și de a suspenda sau întrerupe relația de afaceri în următoarele situații: (i) dacă Clientul sau persoanele împuternicite de acesta nu furnizează informațiile și/sau documentele solicitate de Bancă, furnizează informații și/sau documente false, eronate, incomplete sau neactualizate, (ii) dacă Banca are suspiciuni de fraudă sau cu privire la veridicitatea declarațiilor, informațiilor și documentelor furnizate de Client, (iii) dacă Banca are suspiciuni cu privire la caracterul ilicit, scopul sau natura operațiunilor efectuate prin contul/conturile Clientului sau dacă acestea nu corespund profilului tranzacțional stabilit de Bancă pentru Client (de exemplu, efectuarea de tranzacții rezultate din activități economice ilegale) și/sau (iv) dacă Clientul declară că nu este beneficiarul real al fondurilor tranzacționate prin contul/conturile sale sau dacă Banca are indicii sau suspiciuni cu privire la acest lucru, (v) există suspiciuni rezonabile privind implicarea direct sau indirectă a Clientului sau operațiunea/ile sa/le implică teritorii, persoane fizice și/sau entități având domiciliul/sediul în țări care fac obiectul unor sancțiuni internaționale, embargouri sau altor măsuri similare, emise de către diferite autorități/organisme internaționale, (vi) urmare a unei măsuri dispuse de o persoană, instituție publică sau autoritate, care, în temeiul unui act normativ special, poate solicita Băncii o astfel de măsură.

**1.5.** Persoanelor împuternicite să opereze pe cont în numele Clientului li se solicită furnizarea către Bancă a aceluiași documente ca și cele cerute Clientului.

**1.6.** Banca nu este obligată să verifice autenticitatea, caracterul complet sau validitatea unor documente redactate în limba română sau într-o limbă străină care privesc: numirea tutorilor, administratorilor testamentari, a judecătorilor sindici sau a altor administratori.

**1.7.** Clientul va suporta orice pierdere curentă sau viitoare datorată falsificării, invalidității legale sau interpretării și/sau traducerii incorecte a unor astfel de documente transmise Băncii.

**1.8.** Banca va alocă, fiecărui cont, un cod unic de identificare (număr de cont și/sau cod IBAN), cod care se va menține de fiecare dată în corespondența între Client și Bancă. Banca va putea modifica numărul de cont/codul IBAN dacă administrarea aplicațiilor informatice ale Băncii sau prevederile legale impun acest lucru, informând Clientul în termenul legal înainte de modificare.

**1.9.** Asupra conturilor deschise în evidența Băncii, pot dispune liber, cu respectarea legislației în vigoare: titularul contului/reprezentantul legal, persoanele împuternicite de titular/reprezentant legal în limitele mandatului acordat de titular/reprezentant legal, moștenitorii titularului care dovedesc cu certificat de moștenitor sau cu hotărâre judecătorească această calitate. În situația în care titularul are mai mulți moștenitori, aceștia vor acționa numai împreună în contul titularului defunct, dacă aceștia nu prezintă documentele relevante care să certifice ieșirea din indiviziune și drepturi exclusive asupra conturilor deschise la Banca.

**1.10.** În cazul în care Banca ia cunoștință, prin orice mijloace, despre apariția unor divergente/conflicte/neînțelegeri de orice natură între asociații/acționarii/administratorii/împuterniciții

Clientului, are dreptul să suspende nelimitat executarea oricărei instrucțiuni (de ex.: creditarea și debitarea contului, instrucțiuni în temeiul oricărui contract specific încheiat cu Banca etc.), până la lămurirea situației, în baza unor acte în formă și substanța satisfăcătoare pentru Bancă. Dacă, într-o perioadă de timp rezonabilă, situația nu este clarificată, Banca poate decide încetarea raporturilor contractuale. Clientul exonerează Banca de orice răspundere pentru pierderile pe care Clientul le-ar putea suferi ca urmare a apariției unei astfel de situații.

**1.11.**În cazul **Minorilor în vârstă de până la 14 ani**, conturile se deschid pe numele Minorului de către Reprezentantul Legal al Minorului (împreună sau separat, pe bază de procură acordată conform legii).

**1.12.**În cazul **Minorilor în vârstă de 14 - 18 ani**, conturile se deschid pe numele Minorului de către Reprezentantul Legal al Minorului (împreună sau separat, pe bază de procură acordată conform legii), **împreună cu Minorul. Fișa specimenelor de semnături** va include (pe lângă semnătura Reprezentantului Legal al Minorului) și semnătura Minorului.

**1.13.**Clientul cu capacitate de exercițiu restrânsă sau lipsit de capacitate de exercițiu va putea efectua operațiuni și încheia acte juridice personal, cu încuviințarea reprezentantului legal, sau după caz, prin reprezentantul său legal, în condițiile prevăzute de lege.

**1.14.**În vederea aplicării normelor de cunoașterea clienței, reprezentanții legali ai Clientului se obligă să furnizeze Băncii informațiile și documentele solicitate de aceasta și să depună specimenul de semnătură la Bancă.

**1.15.**Reprezentanții legali ai Clientului se obligă să aducă la cunoștința Băncii, ori de câte ori este necesar și să efectueze demersurile necesare în vederea actualizării datelor și/sau drepturilor reprezentanților legali și/sau ale Clientului cu capacitate de exercițiu restrânsă sau lipsit de capacitate de exercițiu, inclusiv ca urmare a împlinirii de către Client a vârstei de 14 ani, respectiv 18 ani.

**1.16.**Banca pune la dispoziția Clientului, în timp util, înainte de a încheia un contract privind un cont de plăți/cont de plăți cu servicii de bază (după caz) cu acesta, un document de informare cu privire la comisioane pe suport tipărit sau pe un alt suport durabil, conținând termenii standardizați din lista celor mai reprezentative servicii aferente unui cont de plăți/cont de plăți cu servicii de bază (după caz).

**1.17.**În cazul în care Banca oferă unul sau mai multe dintre serviciile prevăzute în lista de la pct. 1.16., Banca menționează comisionul aferent fiecărui serviciu.

**1.18.**Banca pune la dispoziția Clientului un glosar conținând cel puțin termenii standardizați stabiliți în lista prevăzută la pct. 1.16. și definițiile acestora.

**1.19.**Banca informează clientii, în mod clar și neechivoc, în timp util, înainte de a încheia un contract privind un cont de plăți/cont de plăți cu servicii de bază (după caz) cu aceștia, cu privire la dreptul acestora de a alege între orice cont de plăți și un cont de plăți cu servicii de bază precum și cu privire la costurile aferente respectivelor conturi de plăți/conturi de plăți cu servicii de bază (după caz).

**1.20.**Banca are dreptul să solicite și Clientul se obligă să pună la dispoziția Băncii informațiile și documentele necesare actualizării datelor personale, în forma agreată de Bancă.

Actualizarea datelor cu caracter personal se efectuează prin completarea formularelor puse la dispoziție de Bancă prin unitățile teritoriale.

**1.21.**Clientul are obligația să informeze Banca de îndată cu privire la orice modificare intervenită față de declarațiile și informațiile furnizate anterior: nume, date de contact, beneficiar real al sumelor pe care le deține, sau dacă o terță persoană are vreun drept asupra sumelor de bani existente în contul său, calitatea de persoană expusă public/membru de familie al unei persoane expuse public, persoană cunoscută ca asociat apropiat al unei persoane expuse public, numele/denumirea angajatorului sau natura activității proprii, sursa fondurilor, specimenul de semnătură, statutul fiscal deținut în Statele Unite ale Americii sau în oricare alt stat, având obligația de actualiza aceste date în forma permisă și agreată de Bancă.

**1.22.**Clientul declară că a luat cunoștință și a înțeles că Banca se conformează reglementărilor FATCA/CRS și este de acord ca Banca să monitorizeze datele sale periodice, pentru a analiza dacă s-au produs schimbări de orice natură a indicilor/circumstanțelor FATCA/CRS relevante, schimbări care ar putea duce la clasificarea sa ca persoana raportabilă și se obligă să pună la dispoziția Băncii toate documentele relevante solicitate de aceasta, precum și orice schimbare a circumstanțelor statutului sau (FATCA/CRS), în timp util, cel mult în 30 (treizeci) de zile de la producerea schimbării și să pună la

dispoziția Băncii documentele relevante doveditoare.

## **2. Titularul contului și persoanele împuternicite**

**2.1. Clientul-persoana fizică** are dreptul de a efectua operațiuni pe cont prin instrucțiunile date băncii. Banca va accepta instrucțiuni de la Client doar în zilele lucrătoare bancare în timpul orelor de program afișate la unitățile sale. Instrucțiunile referitoare la cont pot fi transmise de către Client sau de către persoanele autorizate prin prezentare la sediul unităților Băncii.

**2.2. Clientul-persoana juridică** va fi reprezentat prin persoane autorizate să angajeze valabil entitatea. Clientul poate numi persoane împuternicite să opereze pe cont în limitele legale și prevederilor actelor constitutive.

**2.3.** În cazul în care Clientul a numit un împuternicit, prezentele Condiții Generale de Afaceri (C.G.A.) îi sunt opozabile și acestuia.

**2.4.** Împuterniciții Clientilor persoane fizice pot dispune asupra sumelor aflate în conturile titularilor de cont numai pe timpul vieții acestuia din urmă și pot efectua orice operațiuni puse la dispoziția titularului de cont de către Bancă, în limitele prezentelor Condiții Generale de Afaceri și ale mandatului primit din partea titularului de cont.

**2.5.** Împuterniciții vor fi considerați că angajând Clientul, persoana fizică, în relația cu Banca numai pentru contul la care sunt împuterniciți/mandați în mod expres de către Client. În cazul Clientului-persoana juridică, împuterniciții sunt considerați că angajând Clientul pentru toate conturile acestuia.

**2.6.** Datele de identificare ale Clientului și împuterniciților, vor fi menționate în « Formularul/Cerere de deschidere cont », acestea fiind păstrate de către Bancă.

**2.7.** Clientul trebuie să notifice Băncii, în scris, orice modificare apărută în legătură cu datele sale de identificare sau ale împuterniciților săi, ce poate fi relevantă în relația sa cu Banca, de la apariția respectivei modificări și să efectueze diligențele necesare actualizării datelor în condițiile agreeate de Bancă.

**2.8.** Specimenele de semnătură ale persoanelor autorizate să lucreze cu Banca sau să reprezinte o terță parte, fie ele persoane fizice sau juridice, notificate Băncii, sunt considerate valide și în vigoare atâta timp cât ele nu au fost revocate printr-o notificare scrisă transmisă Băncii. Asemenea notificare scrisă este necesară chiar și în cazurile în care revocarea sau modificarea intervenită în reprezentare este evidentă în alte documente oficiale.

**2.9.** Revocarea sau înlocuirea împuterniciților se poate face de către Client numai la unitatea teritorială a Băncii care a deschis și administrează contul.

**2.10.** Contul deschis pe numele Clientului în evidențele Băncii este destinat în principal derulării de operațiuni curente în numerar și/sau de încasări și plăți. Banca va alocă fiecărui cont un cod unic de identificare-cod IBAN pe care Clientul îl poate comunica partenerilor/terților în vederea executării corecte a operațiunilor de plată.

**2.11.** Clientul are obligația să asigure în fiecare cont bancar sumele necesare pentru efectuarea operațiunilor de plată dispuse sau pentru plata comisioanelor, taxelor sau spezelor bancare.

**2.12.** Asupra sumelor aflate în conturile deschise în evidența Băncii pot dispune liber, cu respectarea normelor în vigoare, următoarele persoane:

**a.** titularul contului

**b.** persoanele împuternicite de titular, numai pe timpul vieții titularului, în limitele mandatului primit;

**c.** moștenitorii titularului care dovedesc cu certificat de moștenitor sau cu hotărâre judecătorească această calitate.

**2.13.** Clientul poate accesa contul prin intermediul unităților teritoriale ale Băncii, serviciului de Internet Banking sau prin altă modalitate agreeată de Bancă și Client.

**2.14.** Dacă, în condițiile și în conformitate cu legea sau cu reglementările interne ale Băncii, pentru deschiderea sau operarea oricărui conturi sunt necesare verificări suplimentare ale datelor furnizate de Client, Banca este abilitată să efectueze orice verificări, să solicite și să obțină orice informații despre Client, reprezentanții autorizați sau, după caz, împuterniciții acestuia sau despre alte persoane care efectuează depuneri în contul și/sau au mandat special pentru anumite operațiuni, de la Client sau de la orice autoritate competentă, registru public, arhivă, bază de date electronică sau organism abilitat, deținător de astfel de informații.

**2.15.** Toate costurile aferente consultării acestor baze de date, precum și orice speze, comisioane și taxe aferente, inclusiv poștale, sunt și rămân în sarcina Clientului.

**2.16.** Oricărui cont, pe măsura oferirii de către Bancă și solicitării de către Client, în condițiile legii și corespunzător reglementărilor interne ale Băncii, i se vor putea atașa orice alte servicii aferente contului.

**2.17.** Conturile Clienților aflați în relații speciale cu Banca se supun reglementărilor legale în materie.

### **3. Operațiuni pe cont fără acceptul clientului**

**3.1.** Banca are dreptul de a efectua operațiuni pe conturile Clientului fără permisiunea acestuia, în următoarele situații:

**a.** în baza unui titlu executoriu emis de către un organ de executare;

**b.** blocarea conturilor, în baza unui document emis de către organele abilitate conform legii în acest sens;

**c.** plăți pentru datorii scadente și pentru alte angajamente asumate anterior de Client față de Bancă;

**d.** ștornările operațiunilor efectuate eronat de Bancă pentru stabilirea realității contului;

**e.** orice alte cazuri prevăzute de lege.

**3.2.** Banca este autorizată irevocabil și necondiționat să debiteze conturile Clientului cu sumele reprezentând comisioane, dobânzi, sau alte datorii ale Clientului față de Bancă, fără a fi necesară permisiunea prealabilă a Clientului.

**3.3.** În cazul în care Clientul are debite față de Bancă, din orice motiv, Banca este autorizată irevocabil și necondiționat, să stingă aceste datorii, prin debitarea oricărui alt cont deschis la Bancă, fără a fi necesară permisiunea prealabilă a Clientului.

**3.4.** Banca va avea dreptul de a debita/credita contul Clientului cu sumele respective (inclusiv dobânzile aferente), ca urmare a sesizărilor primite din partea Băncii ordonatoare, a adevăratului beneficiar sau în urma constatării erorii de către Bancă.

**3.5.** Orice sume încasate în temeiul contractelor încheiate de Bancă cu Clientul vor fi utilizate, dacă Banca nu decide altfel, pentru acoperirea datoriilor Clientului față de Bancă în următoarea ordine:

**a.** Cheltuieli de judecată și de executare,

**b.** Comisioane, taxe și alte cheltuieli datorate Băncii,

**c.** Dobânzi restante,

**d.** Credite/împrumuturi restante,

**e.** Dobânzi curente și

**f.** Credite/împrumuturi curente.

### **4. Operațiuni pe cont cu acceptul clientului**

**4.1.** Instrucțiunile de orice tip (încasări, plăți cu numerar și fără numerar etc.) se pot recepționa de către Bancă, în vederea executării acestora (creditării/ debitării) pe/din conturile Clientului, numai în zilele lucrătoare, în timpul programului de lucru cu publicul și cu respectarea orelor limită de primire (cut-off-time) pentru fiecare tip de instrucțiune, așa cum sunt aduse la cunoștința Clientului de către Bancă.

**4.2.** Clientul este responsabil pentru corectitudinea și integralitatea datelor furnizate, Banca fiind exonerată de răspundere în cazul unor posibile pierderi și/sau întârzieri la plată în situația transmiterii de către Client a unor date/informații eronate.

**4.3.** Orice operațiune de plată va fi executată de către Bancă în baza informațiilor furnizate de Client, iar răspunderea Băncii este limitată la executarea operațiunii de plată în conformitate cu numărul de cont/codul IBAN (International Bank Account Number) deschis de Client/Beneficiar și codul de identificare al Băncii (BIC/SWIFT). Banca nu are obligația de a verifica numele titularului contului indicat ca beneficiar de către Client în ordinul de plată sau numărul contului/codului IBAN al acestuia. Banca îl va înștiința pe Client dacă un ordin de plată nu poate fi executat. Banca, la cererea Clientului, va face investigații și va încerca să obțină creditarea contului, în contul destinatarului, și va înștiința Clientul cu privire la rezultatele investigațiilor. Banca va depune toate eforturile rezonabile pentru a recupera fondurile implicate în operațiunea de plată.

**4.4.** La cererea Clientului persoana fizică, Banca îl va informa, înainte de executarea unei operațiuni de plată individuală despre (a) termenul maxim de executare, (b) contravaloarea comisioanelor aferente și (c) defalcarea acestora, dacă este cazul.

## **5. Extrasul de cont**

**5.1.** Operațiunile efectuate în conturile Clientului vor fi reflectate în extrasele de cont, document ce constituie o dovadă valabilă în cadrul oricăror proceduri judiciare sau de altă natură dintre Bancă și Client. Extrasul de cont emis de Banca va constitui dovada deplină față de Client.

**5.2.** Extrasul de cont va cuprinde o referință care să permită Clientului:

- a. identificarea operațiunii (acolo unde este cazul, conform prevederilor legale în vigoare);
- b. valoarea operațiunii în monedă în care este debitat contul;
- c. costul total corespunzător operațiunii sau dobânda suportată de către Client;
- d. data valutei.

**5.3.** Banca pune la dispoziția Clientului, extrase de cont pentru operațiunile efectuate pe contul acestuia, cum ar fi toate operațiunile efectuate de Client precum și dobânzile, comisioanele, taxele, spezele reținute de Bancă, în una din următoarele modalități:

**a.** în unitățile teritoriale ale Băncii;

**b.** prin intermediul serviciului de Internet Banking;

**c.** prin alte mijloace, conform celor stabilite în cuprinsul Contractului cadru privind deschiderea unui cont de plăți/cont de plăți cu servicii de bază.

**5.4.** Clientul poate solicita comunicarea unor duplicate ale extraselor de cont, caz în care clientul va plăti băncii comisioanele convenite conform mențiunilor din „Document de informare cu privire la comisioane pentru băncile cooperatiste din rețeaua CREDITCOOP”.

**5.5.** Pentru Clientul Băncii persoana juridică, extrasul de cont este emis conform solicitării Clientului și este pus la dispoziția acestuia prin unitatea teritorială a Băncii Cooperatiste Victoria București la care clientul are cont deschis, de unde le poate ridica.

Clientul persoana fizică/persoana juridică are obligația să verifice corectitudinea operațiunilor înscrise în extrasul de cont și în documentele justificative la primirea acestora și, în cazul în care descoperă eventuale operațiuni eronate, să sesizeze Banca în scris în termen de maxim 10 (zece) zile de la data ridicării sau comunicării extrasului de cont în formă agreată.

**5.6.** În situația semnalării unei operațiuni de plată neautorizată sau executată incorect, Banca are obligația să corecteze operațiunea de plată semnalată. Lipsa unei notificări în termenul menționat va fi considerată ca acceptare din partea Clientului a respectivului extras.

**5.7.** Banca va putea verifica extrasele de cont ale Clientului și, în cazul în care găsește erori sau omisiuni, va putea corecta în mod valabil aceste erori sau omisiuni, fără acordul prealabil al Clientului. În acest sens, Clientul împuternicește Banca să efectueze în contul său orice operațiuni necesare corectării situațiilor apărute. În cazul în care oricare cont al Clientului este creditat din eroare de către Bancă cu orice sumă, Clientul este obligat să notifice Banca imediat ce a luat cunoștință de orice astfel de creditare incorectă. Clientul va păstra acea sumă pentru Bancă și nu va avea dreptul să retragă, să transfere sau să dispună în orice mod, în totalitate sau în parte, de respectiva sumă. În cazul în care Clientul încalcă obligația astfel asumată, acesta se obligă să ramburseze de îndată Băncii suma respectivă și să despăgubească Banca pentru orice pierdere suferită ca urmare a acestui fapt de către Bancă. Banca este în același timp îndreptățită să ceară și să recupereze, fără acordul Clientului, asemenea sume, inclusiv dobânzile aferente acordate sau convenite Băncii până la nivelul dobânzilor practicate pentru aceste sume.

## **CAPITOLUL IV - SERVICII DE PLATĂ**

### **1. Acceptarea instrucțiunilor clientului**

**1.1.** Banca va permite efectuarea de operațiuni pe contul Clientului doar dacă acestea sunt autorizate. Se consideră autorizate operațiunile pentru efectuarea cărora Clientul și-a exprimat consimțământul în scris prin semnarea documentelor de către persoanele autorizate să efectueze operațiuni pe cont și în limita mandatului dat de către Client. Specimenele de semnături depuse la Bancă sunt valabile până la

înlocuirea/revocarea lor în scris.

**1.2.** Momentul primirii unui ordin de plată reprezintă momentul în care acesta este considerat acceptat de către Bancă, aceasta obligându-se să execute serviciul de a transfera fondurile corespunzătoare sumei prevăzute în ordinul de plată, la termenele și în condițiile dispuse de emitent prin ordinul de plată respectiv.

**1.3.** Pentru a fi considerat primit (acceptat), un ordin de plată trebuie să fie completat corect și complet, pe formulare tip agreeate de bancă, cu următoarele informații și mențiuni obligatorii:

**a.** identificarea ordinului de plată;

**b.** identificarea plătitorului, prin nume/denumire și codul IBAN al contului de plăți al acestuia deschis la instituția inițiatoare;

**c.** identificarea beneficiarului, prin nume/denumire și codul IBAN al contului de plăți al acestuia deschis la instituția destinatară;

**d.** identificarea instituției inițiatoare prin denumire și codul BIC;

**e.** identificarea instituției destinatară prin denumire și codul BIC;

**f.** suma și denominarea sumei;

**g.** elementele (semnătura) care să permită verificarea autenticității ordinului de plată de către Bancă.

**1.4.** În situația în care, momentul primirii ordinului de plată este după ora limita de acceptare stabilită de Bancă, orice instrucțiune se consideră primită în următoarea zi lucrătoare. Ora limită după care orice ordin de plată se consideră primit în următoarea zi lucrătoare va fi afișată la sediul fiecărei unități teritoriale a Băncii.

**1.5.** În cazul în care Clientul și Banca convin ca executarea ordinului de plată să se realizeze într-o anumită zi, sau la sfârșitul unei perioade sau în ziua în care Clientul a pus fondurile la dispoziția Băncii, momentul primirii este considerat ziua convenită. În cazul în care ziua convenită nu este o zi lucrătoare, Banca va considera instrucțiunea primită în următoarea zi lucrătoare.

## **2. Executarea instrucțiunilor clientului**

**2.1.** Banca are la dispoziție o perioadă rezonabilă de timp, în conformitate cu natura tranzacției, cu prevederile legislației aplicabile și ale prezentelor C.G.A., pentru prelucrarea și executarea instrucțiunilor; Plățile ordonate de Client sunt efectuate în moneda națională convenită de comun acord între părți.

**2.2.** Banca va efectua plățile în conformitate cu instrucțiunile Clientului dacă:

**a.** ordinele sunt complete și semnate de către persoanele autorizate;

**b.** soldul contului permite executarea plății (acoperind atât valoarea plăților cât și a comisioanelor aferente) și nu este indisponibilizat;

**c.** plata este în conformitate cu legile aplicabile, regulamentele și practicile bancare și nu există suspiciuni din partea Băncii că operațiunea are conexiuni cu tranzacții de finanțare a actelor de terorism sau spălare de bani;

**d.** este în posesia tuturor informațiilor referitoare la transfer, cum ar fi, fără a se limita la: coordonatele bancare ale beneficiarului plății: codul unic de identificare, respectiv numărul de cont/codul IBAN al beneficiarului plății, denumirea beneficiarului, numele și/sau codul BIC al băncii beneficiarului și a oricăror alte informații ce sunt necesare Băncii pentru efectuarea transferului. Banca nu are obligația de a verifica atributele de identificare ale beneficiarului specificate de către Client în ordinul său.

**2.3.** Pentru încasări, Clientul are obligația să furnizeze partenerului inițiator al plății, coordonatele sale bancare, care i-au fost comunicate de către Bancă.

**2.4.** Înainte de inițierea operațiunii de plată, Banca trebuie să informeze Clientul cu privire la toate comisioanele, precum și la cursul de schimb (dacă e cazul) care urmează a fi utilizat în operațiunea de plată.

**2.5.** Data valutei (dată la care se face debitarea contului Clientului) nu va fi anterioară momentului în care suma care face obiectul operațiunii de plată este debitată din cont.

**2.6.** Pentru procesarea de către Bancă a încasărilor, Clientul are obligația să furnizeze partenerului inițiator al plății, cel puțin informațiile privind coordonatele sale bancare respectiv: nume/denumire, codul IBAN deschis de Client la Bancă și codul de identificare al Băncii (BIC). Banca va credita conturile Clientului cu sumele permise în favoarea sa pe baza concordanței dintre nume/denumirea

beneficiarului și codul IBAN al acestuia. Banca nu este ținută răspunzătoare pentru ordinele de plată în care numele/denumirea beneficiarului și codul IBAN/BIC nu identifică același beneficiar, iar atunci când aceste două informații reprezintă informații diferite, se va lua în considerare doar codul IBAN ca element unic de identificare.

**2.7.** Ordinul de plată este considerat ca fiind corect executat în ceea ce privește beneficiarul plății, dacă ordinul este executat în conformitate cu codul unic de identificare specificat.

În cazul în care codul unic de identificare furnizat de Client este incorect, banca nu răspunde pentru neexecutare sau executarea defectuoasă a operațiunii de plată.

**2.8.** În cazul în care Clientul furnizează informații suplimentare în ordinul de plată, Banca răspunde numai pentru executarea operațiunilor de plată, în conformitate cu codul unic de identificare furnizat de Client. Instrucțiunile speciale care apar pe ordinul de transfer cu privire la modul de utilizare a banilor privesc numai beneficiarul transferului și nu sunt adresate Băncii.

**2.9.** Plățile și încasările se vor efectua în conformitate cu instrucțiunile primite menționate în ordinul de plată.

**2.10.** Banca prelucrează și execută instrucțiunile în/din contul Clientului în termenul maxim de (t +1) zile bancare, unde t reprezintă ziua primirii instrucțiunii, în conformitate cu natura tranzacției și cu prevederile legii române.

**2.11.** La cererea Clientului, Banca poate accepta să efectueze plăți în regim de urgență, contra unui comision, în intervalul orelor limită de efectuare a operațiunilor de plată” (Cut-off time), precum și al sistemelor de decontare. În acest caz, timpul maxim de executare este ziua bancară curentă.

**2.12.** În cazul în care Banca refuză executarea unui ordin de plată dispus la sediul unității teritoriale a Băncii, clientul va fi înștiințat în mod gratuit, de către Bancă, cu privire la refuzul executării ordinului de plată și motivul care a generat refuzul. Notificarea va fi transmisă de Banca Clientului, în modul convenit, în cel mai scurt timp și, în orice situație, în termenele specificate în prezentele C.G.A.

**2.13.** Pentru transferurile de credit, în cazul în care ordinul de plată este inițiat de Client în calitate de plătitor, Banca asigură transferarea integrală a sumei către beneficiar, eventualele costuri ale transferului fiind în sarcina plătitorului.

**2.14.** În cazul în care Banca este responsabilă pentru o operațiune de încasare neexecutată sau executată în mod defectuos în termenul stabilit, atunci aceasta va pune la dispoziția Clientului suma care face obiectul operațiunii de încasare, inclusiv eventualele dobânzi datorate, prin creditarea contului acestuia.

**2.15.** În cazul încasărilor valutare ocazionale în devize (EUR) transmise de terțe persoane, se va credita contul clientului menționat în instrucțiunea de plată, în moneda națională (RON). Banca va proceda la convertirea sumei utilizând cursul de referință al Băncii Naționale a României din ziua efectuării operațiunii.

**2.16.** Momentul executării ORDINULUI DE PLATĂ în lei în rețeaua CREDITCOOP este momentul primirii ORDINULUI DE PLATĂ sau cel mai târziu, în ziua lucrătoare următoare în funcție de fluxul intern stabilit pentru fiecare operațiune.

**a. Ore limită de autorizare pentru plățile la ghișeu**

TIPUL TRANSFERULUI	Ora limită de primire instrucțiuni la ghișeul băncii	Data încasării la beneficiar
Ordine de plată interbancare de mică valoare <50.000 lei (fără urgențe)	până la 15:00	T
	după 15:01	T+1
Ordine de plată interbancare de mare valoare ≥ 50.000 lei sau urgente, indiferent de valoare	până la 15:30	T
	după 15:31	T+1
Ordine de plată intrabancare -între conturile proprii -între clienții rețelei CREDITCOOP	în intervalul programului de lucru cu publicul	T

**b. Ore limită de autorizare pentru tranzacțiile prin Internet Banking**

ORDINE DE PLATĂ	Interval de inițiere instrucțiuni	Ora limită de procesare instrucțiuni	Data încasării la beneficiar
Ordine de plată interbancare de mica valoare <50.000 lei (fără urgențe)	NON STOP	până la 15:00	T*
		după 15:01	T+1*
Ordine de plată interbancare de mare valoare ≥ 50.000 lei sau urgente, indiferent de valoare	NON STOP	până la 15:30	T*
		după 15:31	T+1*
Ordine de plată intrabancare -între conturile proprii -între clientii rețelei CREDITCOOP	NON STOP	NON STOP	NON STOP

T\* =data zilei în care instrucțiunea a fost recepționată

T+1\* =ziua următoare lucrătoare

Tranzacția se va executa/se va debita contul cu data zilei în care instrucțiunea a fost recepționată (T). Operațiunile permise după aceste ore se vor deconta în următoarea zi lucrătoare.

DEPOZITE	Interval de inițiere și procesare instrucțiuni
Constituire depozite	NON STOP
Lichidare depozite	NON STOP

PLĂȚI INSTANT	Interval de inițiere și procesare instrucțiuni NON STOP

**c. Informații privind limitele valorice la operațiunile prin internet banking**

Aceste limite se aplică tuturor ordinelor de plată, cu excepția transferurilor care au loc între conturile proprii, inclusiv pentru operațiunile de constituire/lichidare depozite la termen și alimentare carduri de credit.

Persoane fizice*	Tip limită	Limite maxime
	Limită zilnică	100.000 lei
	Limita pe tranzacție	50.000 Lei

\*Pentru ordinele de plată care depășesc aceste limite, vă așteptăm la ghișeul băncii.

Aceste limite se aplică tuturor ordinelor de plată, cu excepția transferurilor care au loc între conturile proprii, și operațiunilor de constituire/lichidare depozite la termen.

Persoane juridice	Tip limită	Limite maxime
	Limită zilnică*	200.000 lei
	Limita pe tranzacție*	50.000 Lei

\* Limita zilnică și limita pe tranzacție pot fi modificate doar cu aprobarea expresă

2.17. Banca va informa clientul cu privire la limitele de tranzacționare aferente operațiunilor de plată, precum și a informațiilor privind orele limită de autorizare a ordinelor de plată (prin intermediul serviciilor bancare la distanță și la ghișeu) prin publicarea acestora pe pagina de internet.

2.18. Banca pune la dispoziția clienților serviciul de Plăți Instant în lei, care permite transferul fondurilor, către alte instituții de credit participante în sistemul de plăți instant, cu decontare imediată, 24 de ore din 24, în orice zi calendaristică.

Utilizarea serviciului de Plăți Instant este supusă următoarelor condiții:

- Activarea și utilizarea acestui tip de transfer se realizează la latitudinea exclusivă a băncii, în funcție de politicile interne, profilul de risc al clientului și analiza tranzacției.
- Banca își rezervă dreptul de a stabili praguri valorice pentru plățile procesate prin sistemul de Plăți Instant.

- Aceste praguri pot fi diminuate sau majorate dinamic, fără notificare prealabilă, în funcție de:

- criteriile de prevenire și combatere a fraudei,
- rezultatele analizelor antifraudă,
- cerințele de conformitate internă,
- reglementările aplicabile și situațiile operaționale existente.

Banca poate decide, în orice moment, redirectionarea unei plăți către fluxul standard de procesare, chiar dacă aceasta se încadrează inițial în criteriile pentru Plăți Instant, în scopul protejării fondurilor clientului și al reducerii riscurilor operaționale și de fraudă.

Ordinile de plată interbancare în Lei se pot procesa instant dacă Banca beneficiarului plății este participantă la schema de decontare a plăților instant.

Clientul este responsabil de veridicitatea și corectitudinea informației introdusă și de datele prezentate în procesul utilizării serviciului Plăți Instant, precum și pentru operațiunile efectuate.

### **3. Retragerea consimțământului pentru efectuarea operațiunilor de plată**

**3.1.** Pentru plățile care se solicită începerea executării în ziua lucrătoare curentă: un ordin de plată nu poate fi revocat după ce acesta a fost primit de Bancă.

**3.2.** Pentru plățile pentru care se solicită începerea executării la o dată ulterioară: în cazul în care data executării (data debitării contului/data operațiunii) este o dată ulterioară, plătitorul poate revoca plata/retrage consimțământul pentru ordinul de plată, printr-o solicitare scrisă, până la sfârșitul zilei lucrătoare anterioară datei agreeate pentru debitarea fondurilor și începerea executării.

**3.3.** Pentru Debitarea directă: în cazul în care, în termenul menționat mai sus, Clientul și-a retras consimțământul, în scris, pentru o serie de plăți viitoare, orice plată viitoare va fi considerată neautorizată.

**3.4.** Clientul poate revoca ordinul de plată după limitele de timp menționate mai sus doar dacă s-a agreat cu Banca astfel, iar în cazul debitării directe, este necesar și consimțământul beneficiarului, în scris.

**3.5.** În cazul tranzacțiilor Debitare directă: Clientul plătitor nu poate revoca plata/retrage consimțământul pentru ordinul de plată după transmiterea acestuia sau după exprimarea consimțământului de executare a plății dat direct către beneficiar, decât cu consimțământul beneficiarului.

**3.6.** Prin excepție de la pct. 3.4. plătitorul poate revoca ordinul de plată, în cazul debitării directe și fără a aduce atingere drepturilor de rambursare, cel târziu la sfârșitul zilei lucrătoare care precedă ziua convenită pentru debitarea fondurilor, cu acordul beneficiarului.

**3.7.** Orice plată efectuată după retragerea consimțământului clientului, în scris, în termenele indicate mai sus, va atrage după sine răspunderea Băncii de a restitui fondurile clientului plătitor.

**3.8.** Pentru toate situațiile de retragere a consimțământului de efectuare a operațiunilor de plată este necesară prezentarea unei solicitări în scris, iar în cazul în care consimțământul a fost retras prin altă modalitate de comunicare, să se dubleze de o formă scrisă.

#### **4. Neexecutarea sau executarea incorectă a operațiunilor în cazul instrumentelor de plată**

**4.1.** Banca este ținută responsabilă față de Client, pentru executarea corectă a operațiunilor de plată inițiate de acesta. Banca va corecta o operațiune de plată doar dacă Clientul va semnala acesteia operațiunea de plată neautorizată sau incorect executată în cel mai scurt timp, dar nu mai târziu de 10 zile de la data primirii extrasului de cont de către Client. Notificarea va fi comunicată Băncii în modalitatea agreeată prin prezentele C.G.A.

**4.2.** Banca nu este ținută să corecteze operațiunea de plată în cazul în care Clientul nu a notificat banca în termen asupra operațiunii neexecutate sau incorect executate, iar aceasta și-a îndeplinit obligațiile de informare cu privire la operațiunile efectuate de client.

**4.3.** În cazul în care operațiunea nu a fost executată sau a fost executată defectuos, dar Banca poate dovedi că suma de plată a fost pusă la dispoziția băncii beneficiarului, banca beneficiarului este ținută responsabilă în fața clientului beneficiar.

**4.4.** În cazul în care Clientul neagă faptul că a autorizat o operațiune de plată executată sau susține că operațiunea de plată nu a fost corect executată, Banca va pune la dispoziția acestuia documente din care să reiasă că operațiunea de plată a fost autentificată, înregistrată corect, introdusă în conturi și nu a fost afectată de nici o defecțiune tehnică sau de alte deficiențe.

**4.5.** În cazul unei operațiuni neautorizate, semnalată în termenul menționat la punctul 4.1. de mai sus, Banca va rambursa imediat Clientului suma aferentă operațiunii de plată neautorizată și, dacă este cazul, va readuce contul debitat în situația în care s-ar fi aflat dacă operațiunea nu s-ar fi efectuat.

**4.6.** Indiferent de răspunderea sa, la cererea Clientului, Banca va depune eforturi imediate, pentru a identifica și a urmări operațiunea de plată. La solicitarea Clientului, Banca va depune toate eforturile rezonabile pentru a recupera fondurile implicate în operațiunea de plată. Pentru această operațiune de recuperare, Banca poate percepe un comision. Banca corectează o operațiune de plată numai dacă utilizatorul serviciilor de plată semnalează, fără întârziere nejustificată, Băncii, dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării, faptul că a constatat o operațiune de plată neautorizată sau executată incorect.

**4.7.** Banca este responsabilă în fața Clientului pentru orice costuri cauzate, inclusiv pentru eventualele dobânzi aplicate acestuia, ca urmare a neexecutării sau executării defectuoase a ordinului de plată.

**4.8.** Banca este exonerată de răspunderea de mai sus în următoarele situații:

i) operațiunea nu a fost executată sau a fost executată defectuos ca urmare a furnizării de către Client a unui cod unic de identificare incorect;

ii) operațiunea nu a fost executată sau a fost executată defectuos ca urmare a unor împrejurări anormale și neprevăzute, în afara controlului persoanei care le invocă și ale căror consecințe nu ar fi putut fi evitate în pofida tuturor diligențelor în acest sens sau în cazul în care Banca sau alt prestator de servicii este obligat să respecte alte dispoziții legislative.

#### **5. Depuneri/retrageri numerar**

**5.1.** Pe durata relațiilor de afaceri, Banca este irevocabil și necondiționat mandatată de către Client să accepte depuneri de numerar pentru Client și să crediteze contul acestuia cu suma respectivă.

**5.2.** Depunerile în numerar efectuate în numele Clientului inclusiv de către acesta, în contul acestuia, vor fi creditate și remunerate cu rata corespunzătoare de dobândă din ziua depunerii. Orice bancnotă sau monedă contrafăcută, prezentată la ghișeele Băncii va fi reținută pe bază de proces-verbal și predată organelor de poliție, conform legislației în vigoare.

**5.3.** Clientul va putea dispune de sumele aflate în contul său prin retrageri de numerar, în condițiile legii. Pentru retragerile în numerar care depășesc anumite sume pe care Banca le poate stabili, Clientul trebuie să anunțe Banca cu o (1) zi lucrătoare înainte de retragere.

**5.4.** Consimțământul Clientului privind efectuarea operațiunii este dat prin semnarea documentelor de depunere/ridicare numerar de către persoanele autorizate să efectueze operațiuni pe cont și în limita mandatului dat de către Client.

**5.5.** În cazul retragerilor de numerar Clientul are obligația de a verifica la ghișeu suma primită. Banca nu răspunde pentru lipsurile reclamate ulterior de către Clientii care nu au verificat banii în momentul primirii lor.

## **CAPITOLUL V - PRODUSE ȘI SERVICII**

### **A. Credite și garanții**

1. Banca poate acorda Clientului facilități de credit, conform normelor proprii de creditare. Facilitatea de credit se acorda în baza unui contract încheiat cu Clientul. Clientii se obligă să respecte destinația creditelor, precum și obligațiile și angajamentele asumate către Bancă, conform documentației de creditare agreată.
2. În vederea garantării angajamentelor de plată de orice formă, Banca este îndreptățită să solicite Clientului garanții materiale (ipotecă, etc), garanții personale, sau orice alte tipuri de garanții acceptate de către Bancă.
3. Clientul este obligat să ramburseze Băncii o Facilitate de credit acordată lui de către Banca în aceeași valută în care aceasta a fost acordată.
4. În cazul în care Banca acordă Clientului facilități de credit, prevederile prezentelor Condiții Generale de Afaceri se completează cu prevederile speciale aplicabile pentru acordarea de credite.
5. Clientul va constitui, la cererea Băncii, garanții corespunzătoare în vederea garantării îndeplinirii propriilor obligații/angajamente pe care și le-a asumat față de Bancă. Banca este oricând îndreptățită să ceară Clientului să prezinte, să înlocuiască, să majoreze garanțiile de orice tip acordate Băncii pentru garantarea propriilor obligații/angajamente, chiar dacă acestea sunt sub condiție sau nu au ajuns la scadență.
6. În cazul în care Clientul nu își îndeplinește obligațiile la scadență, Banca este îndreptățită să își valorifice drepturile sale și să execute garanțiile de orice tip primite, oricând și oriunde consideră oportun și fără ca o altă procedură suplimentară, de orice tip, să fie necesar a fi îndeplinită de Banca împotriva Clientului.
7. Clientul recunoaște Băncii, în calitate de creditor, dreptul de gaj general asupra tuturor bunurilor mobile și imobile prezente și viitoare aflate în patrimoniul acestuia, Banca urmând a fi despăgubită cu prioritate față de alți creditori negarantați.
8. În caz de neîndeplinire a obligațiilor/angajamentelor Clientului, Banca este îndreptățită să folosească mijloacele proprii pentru luarea în posesie a bunurilor afectate garanției.
9. Este în sarcina Clientului să se preocupe de administrarea și protejarea tuturor bunurilor, titlurilor și drepturilor sale, care fac obiectul garanțiilor constituite în favoarea Băncii, precum și de încasarea, cu titlu de garanție, în contul deschis la Bancă a tuturor veniturilor.
10. Clientul este obligat să comunice Băncii orice modificare intervenită cu privire la administrarea și protejarea tuturor bunurilor ce fac obiectul garanțiilor. În cazul în care Clientul nu își îndeplinește obligațiile la scadență, Banca este îndreptățită să își valorifice drepturile sale și să execute garanțiile de orice tip primite, oricând și oriunde consideră oportun și fără ca o altă procedură suplimentară, de orice tip, să fie necesar a fi îndeplinită de Bancă împotriva Clientului.

### **B. Depozite**

1. Clientul poate solicita Băncii constituirea de depozite la termen din disponibilul aflat în contul său în conformitate cu oferta Băncii și termenii și condițiile specifice produsului. Depozitul la termen se constituie în baza unui contract specific încheiat între Client și Banca în care se stabilesc: tipul de depozit, perioada pentru care se constituie depozitul, dobânda convenită, modalitatea de plată a dobânzii, procedura prin care deponentul poate apela la disponibilitățile sale înainte de expirarea termenului.
2. Acceptarea de către Bancă a constituirii unui depozit implică obligația acesteia de a restitui, la solicitarea Clientului, fondurile în orice moment, cu o notificare prealabilă a Băncii pentru sume ce depășesc o anumită limită stabilită. Retragerea oricăror sume din depozit înainte de scadenta depozitului duce la pierderea dobânzii pentru depozitul respectiv. În astfel de cazuri Banca plătește dobânda de cont de plăți pentru sumele constituite inițial ca depozite, excepție făcând anumite tipuri de depozit menționate în convenția de depozit respectivă.
3. În cazul în care depozitul are prevăzut lichidarea la scadență, iar aceasta este într-o zi nelucrătoare, sumele vor fi puse la dispoziția Clientului în prima zi bancară lucrătoare ulterioară zilei scadenței.
4. Banca este participantă la Fondul de Garantare a Depozitelor Bancare, în calitate de schema statutară

de garantare a depozitelor, înființată prin Ordonanța Guvernului nr. 39/1996 privind înființarea și funcționarea Fondului de Garantare a Depozitelor în Sistemul Bancar, republicată, cu modificările și completările ulterioare, oficial recunoscută pe teritoriul României. Plafonul de acoperire per deponent garantat este stabilit la echivalentul în lei a 100.000 Euro, potrivit art. 61 alin. (3) din Legea nr. 311/2015 privind schemele de garantare a depozitelor și Fondul de garantare a depozitelor bancare. Clientul este informat de faptul că datoriile pe care le are față de instituția de credit sunt luate în considerare la calcularea compensației cuvenite în cazul indisponibilizării depozitelor (art. 50 din Legea nr. 311/2015).

**5.**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. Dacă clientul deține mai multe depozite la aceeași Bancă, pentru determinarea încadrării în plafonul de acoperire, acestea vor fi agregate.

**6.**În anumite cazuri (depozitele care rezultă din tranzacții imobiliare referitoare la bunuri imobile cu destinație locativă, depozitele rezultate din evenimentul pensionării, disponibilizării, din situația de invaliditate sau deces a deponentului, depozitele rezultate din încasarea unor indemnizații de asigurare sau a unor compensații pentru daune rezultate din infracțiuni sau pentru condamnări pe nedrept), 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. Clientului îi revine obligația de a informa în timp util Banca cu privire la modificările prevăzute în situațiile prezentate în acest paragraf.

**7.**Informarea clienților privind garantarea depozitelor, Lista depozitelor negarantate precum și alte dispoziții legale referitoare la excepțiile de garantare a depozitelor este realizată prin afișarea la sediile unităților Băncii și pe site-ul [www.fgdb.ro](http://www.fgdb.ro).

**8.**În situația în care conform legislației în materie fiscală Clientul datorează impozit pentru veniturile obținute din operațiunile cu Depozite, Banca urmând să facă reținerea la sursă, sau să ia orice măsură impusă de lege pentru aceasta.

**9.**Banca își rezervă dreptul de a revizui în orice moment suma minimă sau maximă a depozitului, nivelul maxim al depunerilor ulterioare, nivelul dobânzilor și al comisioanelor practice, durata preavizului (pentru situațiile care necesită preaviz precum și termenul de ridicare de numerar).

**10.**Banca va comunica aceste modificări care vor deveni opozabile prin afișarea acestora la sediile unităților teritoriale ale Băncii și se vor aplica de la data afișării.

**11.**Clientul și Banca agreează că dovada afișării modificărilor termenilor și caracteristicilor specifice depozitelor la termen va putea fi făcută cu orice document/evidență produsă de Bancă.

**12.**În situația în care Banca și Clientul agreează ca un depozit să fie garanție, la un contract de finanțare, părțile vor încheia un contract de garanție în acest sens și Banca va ține garanția în numerar furnizată de Client într-un cont special de depozit.

**13.**Clientul va depozita garanția în numerar, în cuantumul indicat de Bancă, în contul special de depozit indicat de Bancă. Contul de depozit special va fi menținut și operat conform prevederilor din contractul de garanție încheiat între părți, a prevederilor din CGA și a reglementărilor interne ale Băncii, în vigoare.

**14.**Clientul nu va avea nici un drept de retragere din contul special de depozit, care va fi ținut și administrat de Banca drept depozit în favoarea Băncii, conform contractului de garanție.

**15.**Restituirea către Client a garanției în numerar păstrată în contul special de depozit se va face în conformitate cu clauzele contractului de garanție și condiționată de îndeplinirea de către Client a tuturor obligațiilor sale către Banca în baza contractului de garanție și a contractului de finanțare la care acesta se referă.

**16.**În situația în care, conform legislației în materie fiscală, Clientul datorează impozit pentru veniturile obținute din operațiunile cu Depozite, Banca urmând să facă reținerea la sursă, sau să ia orice măsură impusă de lege pentru aceasta.

### **C. Cont de plăți cu servicii de bază**

1. Un cont de plăți cu servicii de bază cuprinde următoarele servicii:

**a.** servicii care permit toate operațiunile necesare pentru deschiderea, administrarea și închiderea unui cont de plăți;

**b.** servicii care permit depunerea de fonduri într-un cont de plăți;

**c.** servicii care permit retrageri de numerar pe teritoriul Uniunii Europene dintr-un cont de plăți la ghișeu sau la bancomate, în timpul sau în afara programului de lucru al instituției de credit;

**d.** efectuarea următoarelor operațiuni de plată pe teritoriul Uniunii Europene:

(i) debitări directe;

(ii) operațiuni de plată printr-un card de plată, inclusiv plăți online;

(iii) transferuri de credit, inclusiv ordine de plată programată, după caz, la terminale bancare, la ghișee și prin intermediul facilităților online ale instituției de credit (dacă este cazul).

2. Clienții care nu dețin, la momentul solicitării, un alt cont de plăți, inclusiv un cont de plăți de bază, la nicio altă instituție de credit din România beneficiază de deschiderea unui cont de plăți cu servicii de bază, cu excepția cazului în care clientul declară că i-a fost notificată închiderea contului.

3. Instituțiile de credit deschid conturi de plăți cu servicii de bază sau, după caz, refuză cererea clientului privind deschiderea unui cont de plăți cu servicii de bază, fără întârzieri nejustificate, în termen de cel mult 10 zile lucrătoare după primirea unei cereri complete.

### **D. Descrierea serviciului de schimbare a conturilor și rolurile prestatorilor de servicii de plată**

1. Prestatorii de servicii de plată (instituții de credit) furnizează servicii de schimbare a conturilor, în conformitate cu prevederile pct. 2 de mai jos, între conturi de plăți deținute în aceeași monedă, oricărui client care deschide sau deține un cont de plăți la un prestator de servicii de plată situat pe teritoriul național;

2. Serviciul de schimbare a conturilor este inițiat de către prestatorul de servicii de plată destinat cererea clientului. Serviciul de schimbare a conturilor respectă prevederile pct. 3 de mai jos, acestea fiind cerințe minime;

3. Prestatorul de servicii de plată destinat furnizează serviciul de schimbare a conturilor la primirea autorizării din partea clientului. În cazul unui cont cu doi sau mai mulți titulari, autorizarea se obține de la fiecare dintre aceștia;

4. Cererea de autorizare permite clientului:

**a.** să prezinte acordul său expres prestatorului de servicii de plată care efectuează transferul cu privire la efectuarea fiecăreia dintre sarcinile prevăzute la pct. 10 de mai jos;

**b.** să prezinte acordul său expres prestatorului de servicii de plată destinat cu privire la efectuarea fiecăreia dintre sarcinile prevăzute la pct. 14 de mai jos;

**c.** să identifice în mod clar încasările prin transfer credit, ordinele de plată programată pentru transferuri de credit și mandatele de debitare directă care vor fi schimbate;

**d.** să precizeze data de la care ordinele de plată programată pentru transferuri de credit și debitările directe trebuie executate din contul de plăți deschis sau deținut la prestatorul de servicii de plată destinat.

5. Data prevăzută la pct. 4 lit. d., mai sus menționat este de minimum 6 zile lucrătoare după data la care prestatorul de servicii de plată destinat primește documentele transferate din partea prestatorului de servicii de plată care efectuează transferul în conformitate cu prevederile pct. 7 de mai jos.

6. Autorizarea este redactată în limba română sau în orice altă limbă convenită în mod expres de client și agreeată de prestatorul de servicii de plată.

7. Autorizarea din partea clientului se face în scris, iar o copie a documentului prin care clientul autorizează furnizarea serviciului în conformitate cu pct. 3 de mai sus, este furnizată clientului.

8. Prestatorul de servicii de plată și clientul stabilesc de comun acord, în mod clar și neechivoc, mijloacele de comunicare utilizate.

9. În momentul primirii autorizării din partea clientului, prestatorul de servicii de plată destinat verifică dacă informațiile cuprinse sunt complete și dacă poate fi operată.

10. În termen de 2 (două) zile lucrătoare de la primirea autorizării prevăzute la pct. 3 de mai sus, prestatorul de servicii de plată destinat solicită prestatorului de servicii de plată care efectuează

transferul să îndeplinească, dacă sunt prevăzute în autorizarea clientului, următoarele sarcini:

- a.** să transmită prestatorului de servicii de plată destinatar și, în cazul în care clientul solicită în mod expres aceasta, clientului o listă cu ordinele de plată programată existente pentru transferurile de credit și informațiile disponibile cu privire la mandatele de debitare directă care sunt schimbate;
- b.** să transmită prestatorului de servicii de plată destinatar și, în cazul în care clientul solicită în mod expres aceasta, clientului informațiile disponibile privind încasările recurente prin transfer credit și debitările directe inițiate de către creditor, executate în contul de plăți al clientului în ultimele 13 luni;
- c.** să nu mai accepte debitări directe și încasări prin transfer de credit începând cu data indicată în autorizare, în cazul în care prestatorul de servicii de plată care efectuează transferul nu pune la dispoziție un sistem pentru redirecționarea automată a încasărilor prin transfer de credit și a debitărilor directe în contul de plăți deținut de client la prestatorul de servicii de plată destinatar;
- d.** să anuleze ordinele de plată permanentă începând cu data indicată în autorizare;
- e.** să transfere în contul de plăți deschis sau deținut de client la prestatorul de servicii de plată destinatar orice sold pozitiv rămas în contul de plăți al clientului, la data indicată de către client;
- f.** să închidă contul de plăți deținut la prestatorul de servicii de plată care efectuează transferul, la data indicată de client.

**11.** La primirea unei cereri din partea prestatorului de servicii de plată destinatar, prestatorul de servicii de plată care efectuează transferul îndeplinește următoarele sarcini, dacă sunt prevăzute în autorizarea clientului:

- a.** transmite prestatorului de servicii destinatar informațiile indicate la pct. 10 lit. a) și b), în termen de 5 zile lucrătoare;
- b.** nu mai acceptă încasări prin transfer de credit și debitări directe din contul de plăți începând cu data indicată în autorizare, în cazul în care prestatorul de servicii de plată care efectuează transferul nu pune la dispoziție un sistem pentru redirecționarea automată a încasărilor prin transfer de credit și a debitărilor directe în contul de plăți deținut sau deschis de client la prestatorul de servicii de plată destinatar;
- c.** anulează ordinele de plată permanentă începând cu data indicată în autorizare;
- d.** transferă soldul pozitiv rămas din contul de plăți al clientului în contul de plăți deschis sau deținut de acesta la prestatorul de servicii de plată destinatar, la data indicată în autorizare;
- e.** fără a aduce atingere prevederilor art. 130-134 din Legea nr. 209/2019 privind serviciile de plată, închide contul de plăți la data indicată în autorizare, cu excepția situațiilor în care:
  - (i) clientul are obligații restante în legătură cu contul de plăți în cauză și cu condiția îndeplinirii sarcinilor prevăzute la lit. a), b) și d) de mai sus;
  - (ii) contul este utilizat pentru alte servicii contractate de către client;
  - (iii) contul este poprit sau indisponibilizat, conform prevederilor legale, pentru îndeplinirea de către client a unor obligații asumate față de creditorul însuși sau față de terți.

**12.** În cazul prevăzut la pct. 11 lit. b), de mai sus, în termen de două zile de la data neacceptării, prestatorul de servicii de plată care efectuează transferul informează plătitorul sau beneficiarul plății cu privire la motivul neacceptării operațiunii de plată.

**13.** În cazul în care închiderea contului de plăți nu este posibilă conform prevederilor pct. 11, lit. e) de mai sus prestatorul de servicii de plată informează imediat clientul.

**14.** În termen de 5 zile lucrătoare de la data la care sunt primite informațiile solicitate de la prestatorul de servicii de plată care efectuează transferul, prevăzute la pct. 10 de mai sus, prestatorul de servicii de plată destinatar îndeplinește, dacă sunt prevăzute în autorizare și astfel cum sunt prevăzute în aceasta și în măsura în care informațiile furnizate de prestatorul de servicii de plată care efectuează transferul sau de client, împuternicesc prestatorul de servicii de plată destinatar să facă astfel, următoarele sarcini:

- a.** stabilește ordinele de plată programată pentru transferurile de credit solicitate de client și le execută începând cu data indicată în autorizare;
- b.** efectuează eventualele pregătiri necesare pentru a accepta debitările directe și le acceptă începând cu data indicată în autorizare;
- c.** informează clienții, după caz, cu privire la drepturile lor în conformitate cu prevederile art. 5 alin. (3) lit. d) din Regulamentul (UE) nr. **260/2012** al Parlamentului European și al Consiliului din 14 martie 2012 de stabilire a cerințelor tehnice și comerciale aplicabile operațiunilor de transfer de credit și de

debitare directă în euro și de modificare a Regulamentului UE nr. 1230/2021 privind plățile transfrontaliere în Uniune, cu modificările și completările ulterioare;

**d.** informează plătitorii menționați în autorizare care efectuează plăți recurente prin transfer credit în contul de plăți al clientului în legătură cu detaliile contului de plăți al acestuia deținut la prestatorul de servicii de plată destinatar și transmite plătitorilor o copie a autorizării clientului din care să reiasă acordul acestuia de schimbare a contului;

**e.** informează beneficiarii plăților menționați în autorizare care folosesc o facilitate de debitare directă pentru a colecta fonduri din contul de plăți al clientului în legătură cu detaliile aferente contului de plăți deținut de client la prestatorul de servicii de plată destinatar și cu data de la care debitările directe sunt colectate din contul de plăți respectiv și transmite beneficiarilor plăților o copie a autorizării clientului.

**15.** În cazurile prevăzute la pct. 14, lit. d) și e) de mai sus, dacă prestatorul de servicii de plată destinatar nu deține toate informațiile de care are nevoie pentru a-l informa pe plătitor, acesta solicită clientului sau, după caz, prestatorului de servicii de plată care efectuează transferul să furnizeze informațiile care lipsesc.

**16.** În cazul în care clientul alege să furnizeze personal informațiile prevăzute la pct. 14 lit. d) și e) (de mai sus) plătitorilor sau beneficiarilor plății, în locul oferirii, în conformitate cu prevederile pct. 3 (de mai sus), a acordului specific prestatorului de servicii de plată destinatar de a face acest lucru, prestatorul de servicii de plată destinatar furnizează clientului scrisori standard cuprinzând detalii privind contul de plăți și data începerii indicată în autorizare, în termenul prevăzut la pct. 14 de mai sus.

**17.** Fără a aduce atingere prevederilor art. 163 alin. 2 din Legea nr. 209/2019 privind serviciile de plată, prestatorul de servicii de plată care efectuează transferul nu blochează instrumentele de plată înainte de data indicată în autorizarea clientului, astfel încât prestarea serviciilor de plată către client să nu fie întreruptă în timpul prestării serviciului de schimbare a conturilor.

## **E. Internet Banking-creditcoop.online**

### **1. Condiții prealabile**

**1.1.** Banca furnizează Clientilor săi, la cererea acestora, serviciul Internet Banking – *creditcoop.online* care permite efectuarea următoarelor operațiuni: vizualizarea soldului/rilor contului/lor de plată/ți, vizualizarea depozitelor și a creditelor, listarea extraselor de cont, listarea rapoartelor privind operațiunile efectuate la zi și la date anterioare, vizualizarea tranzacțiilor efectuate, operațiuni de plată intrabancare și interbancare, transferuri între conturile proprii, plăți și transferuri periodice, constituirea și lichidarea de depozite, posibilitatea de a lista ordinele de plată. Aceste operațiuni se pot efectua de către Clientul/Utilizatorul autorizat în funcție de drepturile pentru care optează Clientul.

Banca își rezervă dreptul de a asigura sau revoca activarea serviciului în urma unei analize a fiecărui Client în parte.

Serviciul Internet Banking – *creditcoop.online* asigură deplina securitate și confidențialitate a datelor, accesul la aplicație realizându-se prin intermediul mijloacelor de identificare și securitate puse la dispoziție de către Bancă.

**1.2.** În vederea utilizării serviciului de Internet Banking – *creditcoop.online*, achiziția hardware-ului și software-ului necesare (computer și smartphone cu sistem de operare funcțional care să includă și un browser de internet), a licențelor ce se impun și asigurarea conexiunii la internet, cad în sarcina exclusivă a clientului/utilizatorului. Versiunile minime necesare pentru acces la Internet Banking-*creditcoop.online* sunt ultimele versiuni suportate de către furnizorii browserelor și a sistemelor de operare utilizate. Datorită multitudinii de combinații posibile între sistemele de operare și browsere de internet, precum și datorită comportamentului diferit al acestora în funcție de factori ce țin de modul de diferențiere a acestora, Banca nu garantează compatibilitatea totală pentru fiecare browser de internet în versiunile curente sau viitoare.

**1.3.** Clientul are obligația ca, pentru a utiliza serviciul de Internet Banking – *creditcoop.online*, să aibă instalate pe echipamentele electronice pe care le utilizează cele mai recente versiuni licențiate ale

programele de operare/sistemelor de operare și programele antivirus, precum și ale programelor informatice de protecție a echipamentelor electronice (programe antivirus, antispay, firewall etc.). Utilizatorul are totodată obligația de a nu descărca pe echipamentele electronice folosite programe din surse neidentificate/ neoficiale sau programe/aplicații fără licență, purtând întreaga responsabilitate în acest sens. Banca nu are nicio responsabilitate cu privire la orice echipament hardware/software utilizat de client/ utilizator, întrucât aceste echipamente sunt în afara controlului Băncii. Banca nu este responsabilă pentru nefuncționarea corespunzătoare a serviciului de Internet Banking-*creditcoop.online*, datorată echipamentelor/programele informatice etc. folosite de utilizator. Totodată, clientul/utilizatorul declară și înțelege că în transmiterea informațiilor prin rețele informatice există riscul unor atacuri phishing, prin care terțe părți încearcă să obțină în mod ilegal informații privind datele de autentificare ale utilizatorului, să acceseze informațiile utilizatorului și/sau să distrugă/modifice conținutul ordinilor transmise online de către utilizator. Prin utilizarea serviciului de Internet Banking – *creditcoop.online*, Clientul/Utilizatorul își asumă riscurile atacurilor de tip phishing țintite asupra sa, precum și a utilizatorilor autorizați de către acesta să acceseze aplicația. Banca nu va fi responsabilă pentru nefuncționarea/ funcționarea necorespunzătoare a serviciului de Internet Banking – *creditcoop.online* din motive care țin de funcționarea echipamentului electronic al utilizatorului prin care este accesat serviciului de Internet Banking – *creditcoop.online*.

**1.4.** Banca nu are nicio obligație legată de instalare, întreținere, reparație sau setare a echipamentelor prin intermediul cărora utilizatorul accesează serviciul de Internet Banking – *creditcoop.online*.

**1.5.** Banca nu are nicio răspundere în ceea ce privește eventualele erori ce pot apărea în utilizarea serviciului de Internet Banking – *creditcoop.online* și care se datorează unor defecțiuni, erori sau datorită nerespectării prevederilor legale ce reglementează utilizarea serviciilor, în general și a serviciilor de telecomunicații, în special.

## **2. Mijloace de identificare și securitate. Măsurile de prevenire a riscurilor privind efectuarea operațiunilor prin intermediul serviciului Internet Banking – *creditcoop.online***

Această secțiune este afișată la sediile Băncii, precum și pe pagina web a acesteia ([www.creditcoop.ro](http://www.creditcoop.ro)):  
**a.** informațiile generale privind serviciul Internet Banking sunt afișate la sediile Băncii și pe pagina web a acesteia.

**b.** manualul de utilizare al serviciului Internet Banking-*creditcoop.online* se regăsește pe pagina de web a acesteia, la secțiunea Internet Banking-*creditcoop.online*.

**c.** banca acordă clientului asistență tehnică și informații generale privind posibilele neclarități legate de modul de operare al serviciului Internet Banking-*creditcoop.online*, la numărul de telefon 021.407.37.88, apelabil din rețelele de telefonie din țară sau din străinătate, cu tarif normal, programul de lucru fiind de luni până vineri între orele 08:00 – 16:45.

**2.1.** Accesul serviciului de Internet Banking-*creditcoop.online* se va face numai prin intermediul mijloacelor de identificare și securitate ale paginii de Internet Banking-*creditcoop.online*-Utilizator (user)/Parola (password)-acordate de către Bancă și transmise în scris Clientului/Utilizatorului autorizat. În sensul prezentului articol, mijloacele de identificare și securitate ale serviciului de Internet Banking-*creditcoop.online* sunt: Utilizator (user)/Parola (password)/SMS OTP.

**2.2.** Accesul în aplicația Internet Banking-*creditcoop.online* este permis numai Clienților Băncii și Utilizatorilor autorizați de aceștia, în urma completării formularisticii specifice. Pierderea calității de Client/Utilizator autorizat duce la sistarea accesului la acest serviciu atât a Clientului cât și a Utilizatorului.

**2.3.** Serviciul Internet Banking-*creditcoop.online* este activat în momentul în care Clientul/Utilizatorul autorizat primește mijloacele de identificare și securitate și când acesta este înregistrat în baza de date Clienți Internet Banking a Băncii.

**2.4.** Banca își rezervă dreptul de a bloca temporar accesul la aplicația Internet Banking – *creditcoop.online*, fără consimțământul prealabil al Clientului/Utilizatorului autorizat, din motive justificate privind:

a. securitatea serviciului;

b. protejarea intereselor Băncii/Clientului;

c. suspiciuni de utilizare neautorizată sau frauduloasă a mijloacelor de identificare și securitate;

- d.introducerea eronată de 3 ori consecutiv a parolei (password) și/sau a codului primit prin SMS OTP (One Time Password);
- 2.5.**În cazurile prevăzute la lit. a și c., Clientul/Utilizatorul autorizat va trebui să contacteze Banca în vederea blocării accesului la acest serviciu.
- 2.6.**În cazurile prevăzute la punctul d., Clientul/Utilizatorul autorizat va trebui să solicite în scris Băncii deblocarea contului de acces la serviciul de Internet Banking-*creditcoop.online*.
- 2.7.**În cazurile prevăzute la punctele b. și c., Banca va informa Clientul/Utilizatorul autorizat în legătură cu blocarea accesului și cu motivele blocării, înainte de blocare sau cel mai târziu imediat după blocarea acestuia, cu excepția situației în care informarea Clientului nu este posibilă din motive de securitate sau este interzisă de alte dispoziții legale. Accesul va fi deblocat sau, dacă este cazul, mijloacele de identificare și securitate vor fi înlocuite, imediat ce motivele blocării au încetat.
- 2.8.**Clientul/Utilizatorii autorizați care comunică altei persoane Utilizatorul (userul)/Parola/(password) și/sau codul SMS OTP sunt direct răspunzători de toate consecințele care pot apărea ca urmare a acestui fapt.
- 2.9.**În vederea reactualizării bazei de date a Clienților Băncii, Clientul va comunica imediat acesteia orice modificare intervenită în datele furnizate cu privire la acesta sau la Utilizatorul autorizat.
- 2.10.**Clientul/Utilizatorul autorizat va aduce imediat la cunoștința Băncii prin intermediul oricărui mijloc de comunicare indicat de Bancă prin prezenta, pierderea/furtul/folosirea fără drept a mijloacelor de identificare și securitate menționate la pct. 2.1. din prezența Secțiune, precum și orice element care creează suspiciuni legate de cunoașterea mijloacelor de identificare și securitate.
- 2.11.**Este obligatorie monitorizarea pe parcursul zilei de către Client/Utilizator autorizat a operațiunilor și soldurilor conturilor și aducerea la cunoștința Băncii, cât mai repede posibil, a oricăror tranzacții suspecte sau a oricăror nereguli apărute în gestionarea conturilor.
- 2.12.**Clientul/Utilizatorul autorizat trebuie să verifice pe parcursul zilei stadiul de procesare a operațiunilor, dacă operațiunea a fost acceptată sau nu, precum și motivul refuzului, acolo unde este cazul.
- 2.13.**Clientul/Utilizatorul autorizat are obligația să prezinte documentele justificative solicitate de Bancă pentru anumite operațiuni fără de care Banca nu le poate executa.
- 2.14.**Clientul/Utilizatorul autorizat va aduce la cunoștința Băncii orice disfuncționalitate a serviciului de Internet Banking-*creditcoop.online*.
- 2.15.**Banca va monitoriza în permanență aplicația Internet Banking-*creditcoop.online* în vederea bunei funcționări a acesteia.

### **3.Obligațiile și răspunderea părților**

- 3.1.**Banca se obligă să asigure accesul Clientului/Utilizatorului autorizat la aplicația Internet Banking-*creditcoop.online* în baza mijloacelor de identificare și securitate menționate la pct.2.1 din prezența Secțiune și să nu le dezvăluie altei persoane.
- 3.2.**Banca se obligă să împiedice orice acces la aplicația Internet Banking-*creditcoop.online*, odată ce a fost făcută notificarea de pierdere/furt/folosire fără drept a mijloacelor de identificare și securitate menționate la pct. 2.1. din prezența Secțiune.
- 3.3.**Banca va răspunde pentru executarea necorespunzătoare a operațiunilor autorizate de Clientul/Utilizatorul autorizat în cazul unei disfuncționalități a serviciului Internet Banking-*creditcoop.online* cu condiția ca disfuncționalitatea să nu fi fost cauzată cu bună știință/din culpă de către Client.
- 3.4.** Banca se obligă să transmită informațiile privind operațiunile efectuate prin serviciul Internet Banking-*creditcoop.online* numai Clientului, precum și Utilizatorului autorizat conform drepturilor acordate acestuia de către Client.
- 3.5.**Banca este împuternicită de către Client să execute în numele și contul acestuia instrucțiunile primite prin intermediul serviciului de Internet Banking-*creditcoop.online* de la utilizatori, pe răspunderea exclusivă a Clientului.
- 3.6.**Orice operațiune corect inițiată și autorizată de către Client/Utilizator autorizat, prin serviciul Internet Banking-*creditcoop.online* este irevocabilă și nu poate fi anulată decât în situații strict determinate prevăzute în prezentele condiții generale de afaceri.

**3.7.**Consimțământul privitor la executarea ordinelor de plată se consideră exprimat în cazul în care, utilizându-se datele confidențiale de acces, se apasă butoanele specifice de confirmare de transmitere către Banca a tranzacției. Revocarea consimțământului se poate realiza până cel târziu în momentul primirii ordinului spre procesare de către Bancă.

**3.8.**Clientul/Utilizatorul autorizat se obligă să consulte „Manualul de utilizare a serviciului Internet Banking-*creditcoop.online*” și să utilizeze acest serviciu conform prevederilor acestuia, cât și prevederilor prezentelor condiții generale de afaceri și ale legislației în materie în vigoare.

**3.9.**La solicitarea Băncii, Clientul/Utilizatorul autorizat se obligă să prezinte declarațiile și/sau documentele justificative fără de care Banca nu poate executa operațiunea.

**3.10.**În termen de maxim 10 zile lucrătoare de la efectuarea operațiunilor, Clientul/Utilizatorul autorizat se obligă să prezinte la sediul Băncii unde are contul deschis documentele originale care îi vor fi restituite după verificare, precum și documentele/declarațiile prevăzute de lege sau solicitate de Bancă.

**3.11.**Banca va putea refuza efectuarea operațiunilor ordonate de utilizatori prin intermediul serviciului de Internet Banking – *creditcoop.online* într-una dintre următoarele situații: dacă operațiunile sunt suspecte, contrare legii, nu pot fi justificate corespunzător sau în condițiile în care contul clientului este blocat în temeiul unei hotărâri judecătorești sau al altui titlu executoriu.

**3.12.**Clientul/Utilizatorul autorizat se obligă să păstreze confidențialitatea și securitatea mijloacelor de identificare și securitate, care i-au fost acordate de către Bancă.

**3.13.**Clientul/Utilizatorul autorizat se obligă să sesizeze imediat Banca, în modalitatea agreată prin prezenta, în legătură cu existența oricăror suspiciuni cu privire la cunoașterea mijloacelor de identificare de către persoane neautorizate.

**3.14.**Clientul/Utilizatorul autorizat se obligă să sesizeze Banca, în modalitatea agreată prin prezenta, despre constatarea apariției unor disfuncționalități ale serviciului Internet Banking-*creditcoop.online*, inclusiv situația în care codurile de acces primite sunt incorecte.

**3.15.**Clientul/Utilizatorul autorizat se obligă să verifice în cursul zilei operațiunile autorizate și în cazul unei neconcordanțe sau sesizării unor operațiuni neautorizate de acesta, să contacteze Banca de urgență, în aceeași zi și imediat după momentul la care a constatat că s-a efectuat operațiunea, în vederea soluționării situației create.

**3.16.**Clientul solicită Băncii activarea/actualizarea datelor/dezactivarea serviciului Internet Banking-*creditcoop.online* prin completarea și bifarea corespunzătoare a formularului „Cerere de activare/actualizare date/dezactivare serviciu Internet Banking-*creditcoop.online*”

**3.17.**Clientul suportă toate pierderile legate de orice operațiuni de plată neautorizate dacă aceste pierderi rezultă în urma fraudei sau a nerespectării intenționate sau din neglijență gravă a uneia sau a mai multor obligații care îi revin conform prezentului contract cu privire la utilizarea serviciului Internet Banking-*creditcoop.online*.

#### **4. Diverse**

**4.1.**Banca poate decide în urma aplicării măsurilor de cunoașterea clienței, limitarea plăților efectuate prin intermediul serviciului de Internet Banking-*creditcoop.online*, pentru o perioadă de minimum 3 luni de zile de la data deschiderii contului/solicitării produsului. Pe durata acestui interval, operațiunile pot fi efectuate de client la ghișeul unităților bancare.

**4.2.**Utilizatorul se obligă la păstrarea confidențialității cu privire la elementele sale de identificare care i-au fost acordate de Bancă, inclusiv în cazul recepționării mesajelor de tip “phishing”. Utilizatorul își asumă întreaga responsabilitate pentru divulgarea datelor sale de identificare către alte persoane inclusiv ca urmare a unor tentative de tip „phishing”, aceasta reprezentând un caz de neglijență gravă din partea utilizatorului.

**4.3.**Eventualele sesizări ale Clientului/Utilizatorului autorizat privind modul de funcționare al serviciului Internet Banking-*creditcoop.online*, de executare a operațiunilor, precum și eventuale reclamații vor fi transmise în scris la sediul Băncii unde acesta are contul deschis, anunțate telefonic sau e-mail.

**CAPITOLUL VI - DOBÂNZI, COMISIOANE, TAXE ȘI SPEZE BANCARE**

1. Banca va calcula dobândă la soldul zilnic al contului Clientului, în conformitate cu rata dobânzii prevăzută în „Lista de dobânzi” și afișată la loc vizibil la unitățile sale teritoriale sau pe pagina de internet a Băncii.
2. Dobânda datorată de Client Băncii, pentru serviciile și produsele bancare, cât și dobânda datorată de Banca Clientului, pentru depozitele/conturile Clientului deschise la Banca se va calcula utilizând o bază de 365 zile, conform următoarei formule:  
$$D = S \times n \times r\% / 365$$
 (unde: D= dobânda calculată, S = suma în sold, n = nr. de zile, r = rata dobânzii).
3. Modalitatea de calcul a dobânzii menționată mai sus se va aplica în mod corespunzător oricărei operațiuni ce implică un calcul de dobândă datorată de Client Băncii, sau de Bancă Clientului la care acesta este parte, cu excepția cazului în care se stabilește o altă modalitate de calcul, agreată în scris între Bancă și Client într-un alt document.
4. Banca va credita contul Clientului, lunar cu dobânda aferentă contului de plăți și la scadență său conform contract cu dobânda aferentă depozitelor constituite.
5. Banca și Clientul - persoana fizică convin ca modificarea ratei dobânzii dacă este mai avantajoasă pentru Client este aplicabilă imediat și fără nicio notificare în acest sens sau este bazată pe rata unei dobânzi de referință provenită dintr-o sursă publică verificabilă de către Clientul persoana fizică (ex., ROBOR etc.).
6. Pentru operațiunile de plată în privința cărora comisioanele, taxele și spezele nu sunt prevăzute în mod expres în prezentele CGA cadru, Clientul având libertate de alegere în privința unor asemenea operațiuni, Banca va avea în vedere perceperea comisioanelor, taxelor și spezelor aferente acestora, astfel cum sunt prevăzute în Lista de comisioane și taxe pentru Persoane Fizice, în vigoare la data efectuării operațiunii de plată, sau în conformitate cu prevederile din contractele/acordurile/convențiile încheiate, în conformitate cu legislația în vigoare.
7. Banca va percepe comisioane, taxe și dobânzi standard și specifice pentru serviciile prestate Clientului în funcție de statutul acestuia (ex. membru cooperatist etc). Acestea sunt prevăzute în Lista privind comisioanele, taxele și dobânzile practicate afișate la sediile băncii. Banca va percepe costuri diferite în cazul în care printr-o convenție individuală încheiată cu clientul s-a agreat aplicarea altor costuri decât cele standard. Costurile specifice, agreate cu clienții, intră în vigoare și se aplică numai după acceptarea expresă a acestora.
8. Banca informează Clientul asupra dobânzilor, comisioanelor, taxelor și spezelor prin „Lista de comisioane, taxe și dobânzi standard practicate de Bancă”, despre care clientul recunoaște prin semnarea acestui document că a luat la cunoștință. Această listă este afișată permanent în unitățile băncii și este înmănată Clientului ori de câte ori acesta o solicită în mod expres. Banca își rezervă dreptul de a schimba comisioanele, taxele și dobânzile pentru serviciile prestate în funcție de politică proprie și condițiile existente pe piață, urmând a notifica clientul despre aceste modificări în termenii și condițiile prevăzute în legislația în vigoare, prin afișare la sediile băncii, prin extrasele de cont sau prin canalele electronice alternative sau prin orice altă modalitate agreată de părți în contractele încheiate.
9. Banca va pune la dispoziția Clientului, în mod gratuit, cel puțin o dată pe an, o situație a tuturor comisioanelor suportate pe parcursul unei perioade anterioare de 12 luni împlinite, precum și, după caz, informații privind ratele dobânzilor (pentru descoperitul de cont aplicată contului de plăți și cuantumul total al dobânzii percepute referitoare la descoperitul de cont, pe parcursul perioadei anterioare de 12 luni împlinite, după caz, respectiv dobânda creditoare aplicată sumelor disponibile în contul de plăți și cuantumul total al dobânzii acumulate pe parcursul perioadei anterioare de 12 luni împlinite, după caz), pentru servicii legate de un cont de plăți.

**CAPITOLUL VII – PRELUCRAREA, STOCAREA ȘI TRANSMITEREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

1. Clientul/Împuterniciții/Delegații/Beneficiarii reali/Asociații/Reprezentanții legali își exprimă în mod expres consimțământul și sunt de acord ca Banca, pentru derularea serviciilor financiar-bancare, reclamă, marketing și publicitate, rapoarte de credit, colectare debite/recuperare creanțe, monitorizare/securitate persoanelor, spațiilor și/sau bunurilor publice/private **să prelucrez, direct sau prin intermediul terților**, informațiile indicate mai jos înregistrate pe numele lor în evidențele Băncii și să transmită către orice entitate abilitată să opereze în baza unor legi speciale sau în baza unor autorizații emise de autoritățile competente în materie de prelucrare a datelor, în vederea prelucrării acestor informații de către respectiva instituție și consultării informațiilor înregistrate pe numele lor în baza de date a instituției de către oricare participant la sistemul acelei instituții (incluzând dar nelimitând-se la casa centrală/banca la care este afiliată Banca conform legii speciale, auditorilor externi ai Băncii, autorități ale Statului, instituții de credit, financiare, de asigurări, leasing, societăți care desfășoară servicii de implicuire, transmitere, transport și expediere a comunicărilor și informărilor către clientela, societăți ce desfășoară servicii de arhivare a documentelor referitoare la raporturile cu clientela, centrale și birouri de credit, societăți de recuperare a creanțelor, etc), ori de câte ori este necesar în scopul inițierii sau derulării unei relații contractuale cu operatorul:

**a.** date cu caracter personal având funcție de identificare (cuprinde informații legate de numele și prenumele persoanei vizate, codul numeric personal, domiciliul, sexul, data nașterii, numărul de telefon, adresa de email, numele angajatorului, data angajării, etc);

**b.** informații legate de situația financiară și de angajamentele înregistrate în conturi bilanțiere și extra bilanțiere (cuprinde informații legate de întreaga situație financiară a persoanei vizate, de produsele de tip credit - credite, scrisori de garanție, acreditive, etc., precum și alte angajamente, de care beneficiază persoana vizată: tipul produsului, sume acordate, sume datorate, sume restante, număr rate restante, etc);

**c.** informații legate de activitatea frauduloasă în raport cu Banca (cuprinde informații legate de săvârșirea de infracțiuni sau contravenții în raport cu Banca, care au avut drept consecință stabilirea, conform dispozițiilor legale în vigoare, de condamnări penale, măsuri de siguranță sau sancțiuni administrative sau contravenționale stabilite prin hotărâri judecătorești definitive);

**d.** informații referitoare la inadvertențele constatate în documentele/declarațiile furnizate Băncii (cuprinde informații privind documentele pe proprie răspundere prezentate Băncii, care conțin neconcordanțe față de alte documente prezentate sau alte tipuri de inadvertențe).

2. Clientul autorizează Banca să utilizeze informațiile descrise mai sus, pentru orice proceduri, plăți, prelucrări, evidențe ce pot fi generate în prezent și pentru viitor și să le stocheze pe perioada derulării relațiilor contractuale, dacă legea sau normele Băncii nu prevăd alte termene mai lungi.

3. Clientul/Împuterniciții/Delegații/Beneficiarii reali/Asociații/Reprezentanții legali declară că au luat cunoștința de prevederile **Regulamentul (UE) 679/2016 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)**, ce include drepturile principale ale persoanei vizate în contextul prelucrării datelor cu caracter personal, respectiv dreptul de acces, dreptul la rectificare, la restricționare prelucrării, la opoziție, dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automată, inclusiv crearea de profiluri, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul de a se adresa justiției sau de a depune o plângere în fața unei autorități de supraveghere și dreptul de a solicita ștergerea datelor („de a fi uitat”), cu excepția situațiilor prevăzute de lege când prelucrarea de către Bancă a datelor este obligatorie. Totodată, cunosc faptul că pentru exercitarea acestor drepturi, se pot adresa cu o cerere transmisă pe adresa Băncii sau la adresa de e-mail [protectiadatelor@creditcoop.ro](mailto:protectiadatelor@creditcoop.ro) în atenția Responsabilului cu protecția datelor.

4. Banca a numit un Ofițer pentru Protecția Datelor (DPO) în conformitate cu cerințele Regulamentului. În cazul în care doriți informații privind prelucrarea datelor dumneavoastră personale și/sau exercitarea drepturilor prevăzute de Regulament, vă rugăm să adresați o solicitare fie prin e-mail: [protectiadatelor@creditcoop.ro](mailto:protectiadatelor@creditcoop.ro), fie prin poștă la adresa din mun. București, str. Calea Plevnei, nr. 220, Sector 6, Cod poștal 060015.

5. În conformitate cu legislația aplicabilă, în calitatea dumneavoastră de persoana vizată aveți următoarele drepturi: a) dreptul de acces; b) dreptul la rectificare; c) dreptul la ștergere (“dreptul de a fi uitat”); d) dreptul la restricționarea prelucrării; e) dreptul la portabilitatea datelor; f) dreptul la

opozitie; g) procesul decizional individual automatizat, inclusiv crearea de profiluri; h) dreptul de a depune o plângere către autoritatea de supraveghere competenta pentru protecția datelor fără a aduce atingere dreptului de a face apel la orice altă instanță administrativă sau jurisdicțională, în cazul în care considerați că prelucrarea datelor dumneavoastră personale are loc cu încălcarea Regulamentului și/sau a reglementărilor aplicabile, puteți depune o plângere la Autoritatea Națională pentru Supravegherea Datelor cu Caracter Personal-A.N.S.P.D.C.P., cu sediul în Mun. București, str. G-ral Gheorghe Magheru, nr. 28-30, Sector 1, cod poștal 010336, website [www.dataprotection.ro](http://www.dataprotection.ro).

6. Clientul este de acord că datele cu caracter personal referitoare la plățile efectuate prin intermediul SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication), înregistrată în Belgia să fie transferate centrelor operaționale din Europa și Centrului de Operare din Statele Unite ale Americii. Centrul Operațional din SUA care are dreptul de a solicita acces la datele personale stocate în Centrul de Operare SWIFT din SUA, în scop specific și limitat, respectiv numai pentru prevenirea spălării banilor și luptei împotriva finanțării terorismului.

7. Banca poate obține/primi din surse externe, date cu caracter personal ale Clientului, cum ar fi: a. instituții, autorități publice sau alte entități care gestionează baze de date disponibile public sau cu acces restrâns: Agenția Națională de Administrare Fiscală (ANAF), Fondul Național de Garantare a Creditelor pentru Întreprinderi Mici și Mijlocii (FNGCIMM) – entitate relevantă de exemplu în cazul creditelor de tip Prima Casă, CRC (Centrala Riscurilor de Credit) sau CIP (Centrala Incidentelor de Plăți) – organizate de Banca Națională a României, Registrul Comerțului, portalul instanțelor de judecată, Biroul de Credit, registrele naționale notariale, Registrul Național de Publicitate Mobiliară, Fondul de Garantare a Depozitelor în Sistemul Bancar, Oficiul Național de Prevenire și Combateră a Spălării Banilor (ONPCSB), Agenția Națională de Integritate (ANI), Direcția de Investigare a Infracțiunilor de Criminalitate Organizată și Terorism (DIICOT), Direcția Națională Anticorupție (DNA), organe de urmărire și cercetare penală, Agenția Națională de Administrare a Bunurilor Indisponibilizate (ANABI), instanțe judecătorești de diferite grade jurisdicționale, baze de date oficiale cu persoane supuse sancțiunilor internaționale în materia prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, precum și persoane expuse public, Direcția Generală pentru Evidența Persoanelor (DGEP), etc.

În vederea prevenirii și combaterii spălării banilor, finanțării terorismului, a comportamentului fraudulos, precum și pentru asigurarea exactității și actualității datelor de identificare ale clienților, băncile cooperatiste din rețeaua CREDITCOOP prin Banca Centrală Cooperatistă CREDITCOOP, în calitate de reprezentant, prelucrează datele personale ale clienților prin accesarea informațiilor puse la dispoziție de Direcția Generală pentru Evidența Persoanelor (DGEP), în baza protocolului de colaborare derulat prin Asociația Română a Băncilor (ARB).

Datele prelucrate pot include informații din actele de identitate (nume, prenume, CNP, adresă, serie și număr CI, statutul documentului), precum și informații privind decesul clientului, dacă este cazul.

Prelucrarea are loc în următoarele situații:

- a) actualizarea continuă a datelor transmise de Bancă către DGEP, inclusiv prin furnizarea informațiilor referitoare la noile cărți de identitate ale clienților existenți;
- b) interogarea bazei de date a DGEP la inițierea unei relații de afaceri cu un client;
- c) interogarea bazei de date a DGEP pentru clienți existenți, în situații specifice, precum suspiciuni de fraudă, necesitatea clarificării sau verificării unor date de identificare ori îndeplinirea obligațiilor legale de cunoaștere a clientelei.

Aceste operațiuni se desfășoară în mod securizat, în cadrul unui proces continuu și periodic de actualizare a datelor, fără a fi necesară o solicitare individuală din partea clientului, în măsura permisă de legislația aplicabilă.

Prelucrarea datelor se realizează în temeiul obligațiilor legale ale Băncii, inclusiv cele prevăzute de Legea nr. 129/2019 și OUG nr. 97/2005, precum și după caz, în temeiul interesului legitim al Băncii, cu respectarea prevederilor Regulamentului (UE) 2016/679 (GDPR).

d. entități implicate în executarea operațiunilor de plăți sau în funcționarea instrumentelor de plată: operatori economici care acceptă plată cu alte instrumente de plată la distanță, bănci și alte instituții de plată implicate în schemele de plăți, Transfond (SENT), BNR (ReGIS), SWIFT etc.;

e. platforme online accesibile publicului, inclusiv rețele sociale și profesionale, rețele de internet.

**8.**În contextul prelucrării datelor cu caracter personal, Banca poate înregistra și păstra orice convorbiri telefonice realizate cu persoanele vizate potrivit normelor sale interne, pentru a proba diverse operațiuni, instrucțiuni sau acorduri exprimate de către sau pentru client sau de o altă persoană vizată, pentru a proba conținutul solicitărilor și/sau al plângerilor efectuate prin telefon, precum și răspunsul băncii, pentru a le folosi ca probă în demonstrarea conformării cu obligațiile legale sau contractuale ale Băncii ori în caz de dispute, pentru a investiga diverse situații sau pentru a îmbunătăți calitatea serviciilor sale.

**9.**Persoana vizată va fi informată cu privire la înregistrarea unei convorbiri telefonice, continuarea apelului confirmând acordul persoanei vizate pentru înregistrarea apelului.

**10.**În situația în care persoana vizată refuză înregistrarea unei convorbiri telefonice, Banca se va afla în imposibilitatea de a executa anumite operațiuni (cum ar fi spre exemplu operațiunile la distanță).

**11.**În vederea asigurării unui nivel de securitate corespunzător cerințelor legale în materie de siguranță și securitate a tranzacțiilor, banca monitorizează video toate spațiile unităților în care își desfășoară activitatea; aceasta este semnalizată în mod corespunzător, iar înregistrările sunt păstrate pentru perioada prevăzută de lege.

## **CAPITOLUL VIII - CLAUZE CONTRACTUALE**

### **1.Încetarea relațiilor contractuale**

**1.1.**Relația contractuală dintre Bancă și Client poate înceta din inițiativa Băncii și/sau a Clientului.

**1.2.**Încetarea relațiilor cu Clientul poate fi efectuată din inițiativa Băncii, după transmiterea notificărilor, cu și fără expirarea unui preaviz de cel puțin 2 (două) luni de zile de la data transmiterii notificării, cu excepția Contului cu servicii de bază, dacă:

**a.**Clientul băncii cooperatiste, persoană fizică, și-a schimbat domiciliul reședința/locul de muncă din raza de activitate a organizației cooperatiste de credit;

**b.**Clientul persoană juridică nu respectă obligația ca, la solicitarea Băncii, să prezinte documente referitoare la actualizarea datelor și informațiilor cu privire la schimbările intervenite în identitatea clientului, structura acționariatului/asociați, administrator, reprezentant legal, împuternicit pe cont, determinarea beneficiarilor reali etc. În situația în care clientul refuză să prezinte datele necesare actualizării, Banca va proceda în prima fază la notificarea clientului, ori de câte ori este cazul. În situația în care clientul refuză actualizarea datelor, Banca își rezervă dreptul de a proceda la neefectuarea tranzacției solicitate de client și de a analiza oportunitatea continuării relației de afaceri;

**c.**Clientul își încalcă oricare din obligațiile pe care și le-a asumat față de bancă prin Contractul cadru privind deschiderea unui cont de plăți/cont de plăți cu servicii de bază;

**d.**Clientul deține conturi inactive/fără mișcare.

Un cont este considerat inactiv/fără mișcare dacă îndeplinește simultan următoarele condiții:

-Clientul nu are în derulare produse și/sau servicii oferite de Banca care necesită menținerea în continuare a contului de plăți deschis, cum ar fi: conturi de depozit cu sold, conturi de credite cu sold, conturi APIA, sau alte conturi;

-Clientul nu este coplătitor la un credit activ;

-Clientul nu este girant având sold în contul „diverși creditori și giranți”;

-Clientul nu a inițiat operațiuni pe cont, de încasări sau plăți, pe o perioadă de cel puțin un an; în acest context, plata dobânzilor de către bancă și încasarea comisioanelor/taxelor aferente contului nefiind considerate mișcări ale contului.

Clientii care îndeplinesc simultan toate condițiile de mai sus, sunt considerați clienți inactivi.

Dacă un client deține mai multe conturi și cel puțin un cont înregistrează operațiuni inițiate de client iar pe celelalte nu, atunci acel client nu poate fi considerat inactiv.

**1.3.**În cazul Contului cu servicii de bază, banca poate decide în mod unilateral încetarea contractului și închiderea contului dacă este îndeplinită cel puțin una dintre condițiile de mai jos:

**a.**Clientul a utilizat în mod deliberat contul cu servicii de bază în scopuri ilegale;

**b.**Clientul nu a efectuat nicio operațiune în contul de plăți cu servicii de bază de peste 24 de luni consecutive, respectiv 12 luni consecutive în cont;

- c. Clientul nu mai este rezident legal în Uniunea Europeană;
- d. Clientul a furnizat informații incorecte pentru a obține contul cu servicii de bază, în cazul în care furnizarea informațiilor corecte nu ar fi permis obținerea unui astfel de drept;
- e. Clientul și-a deschis ulterior un al doilea cont de plăți la o instituție de credit în România, care îi permite să utilizeze serviciile de deschidere, administrare, închidere cont, depunere de fonduri, retrageri de numerar sau efectuare de operațiuni de plată.

**1.4.** Încetarea raporturilor contractuale din inițiativă Băncii se va face cu aplicare imediată, fără notificare prealabilă, în următoarele cazuri de executare necorespunzătoare sau nerespectare a clauzelor:

- a. Există suspiciunea că serviciile băncii sunt utilizate de client în scopul realizării unor activități infracționale;
- b. Clientul a furnizat informații false la deschiderea contului sau ulterior pentru a beneficia de serviciile băncii;
- c. Clientul se face vinovat de utilizarea necorespunzătoare a instrumentelor de plată;
- d. Clientul și-a pierdut capacitatea de exercițiu conform legii sau a decedat și Banca a luat la cunoștință prin orice mod;
- e. Clientul a cauzat prejudicii băncii, a furnizat informații false băncii, s-a dovedit a fi implicat în operațiuni de spălare a banilor sau de finanțare a terorismului sau este implicat în scandaluri publice, iar asocierea acestuia cu banca ar dăuna imaginii ei;
- f. În situația în care, după deschiderea unui cont, apar probleme legate de verificarea identității beneficiarului real și/sau de proveniența fondurilor, care nu pot fi soluționate, banca va închide contul și va restitui banii sursei de la care i-a primit, cu respectarea tuturor obligațiilor instituite prin legislația privind prevenirea și sancționarea spălării banilor, în cazul în care aceste informații nu pot fi obținute;
- g. Clientul a utilizat documente despre a căror lipsă de autenticitate banca are cunoștință;
- h. Dacă se produce un eveniment din culpa clientului sau intervine o circumstanță pe seama clientului (cum ar fi orice proceduri judiciare, arbitrale sau administrative împotriva clientului) care, în opinia rezonabilă a băncii, generează risc reputațional sau de altă natură pentru bancă.

**1.5.** Relația contractuală dintre Bancă și Client poate înceta și prin acordul scris dintre Bancă și Client sau din inițiativa Clientului, cu respectarea prevederilor din contractele specifice. Încetarea contractului va intra în vigoare imediat sub rezerva îndeplinirii obligațiilor Clientului existente la momentul respectiv față de Bancă.

**1.6.** Închiderea contului de către o persoană, alta decât titularul contului, poate fi ordonată numai pe baza unei procuri speciale în formă autentică.

**1.7.** Încetarea relației cu clienții care au calitatea de membru cooperatitor se realizează în condițiile prevăzute în actul constitutiv.

**1.8.** În toate cazurile de închidere a conturilor Clientului, perioada în care Clientul poate solicita Băncii restituirea sumelor reprezentând soldul creditor al respectivelor conturi la data închiderii acestora este de 5 ani de la data la care notificarea Băncii este considerată primită de către Client. Pe perioada celor 5 ani sumele respective se vor păstra de către Bancă la dispoziția Clientului, în conturi speciale de evidentă, nepurtătoare de dobândă.

**1.9.** Contul deschis pe numele Minorului va putea fi închis:

- la cererea Reprezentantului Legal al Minorului (în cazul Minorului în vârstă de până la 14 ani),
- la cererea Minorului și cu încuviințarea Reprezentantului Legal al Minorului (în cazul Minorului în vârstă de peste 14 ani).

**1.10.** Urmare a încetării relației contractuale, indiferent de situația care a generat închiderea contului, Clientul (inclusiv moștenitorii acestuia) va putea solicita Băncii restituirea sumelor care au reprezentat sold creditor în termenul legal de prescripție. În acest timp, sumele înregistrate în soldurile conturilor închise se vor păstra de către Bancă la dispoziția Clientului, în conturi speciale nepurtătoare de dobândă, pentru păstrarea acestor sume, Banca având dreptul de a percepe comisioane. În situația închiderii conturilor la inițiativa Băncii, termenul de prescripție se calculează de la data la care Clientul a fost notificat la ultimul domiciliu cunoscut de Bancă.

## **2. Modificări ale clauzelor contractuale**

**2.1.**Prezentele Condiții Generale de Afaceri se vor completa cu prevederile contractelor specifice prin care se pun la dispoziția Clientului diverse produse și servicii bancare. În cazul unui conflict între anumite prevederi din aceste Condiții Generale de Afaceri și condițiile din acele contracte vor prevala respectivele prevederi din contractele specifice.

**2.2.**Banca poate decide, în mod unilateral, atunci când consideră oportun, modificarea prezentelor Condiții Generale de Afaceri și/sau încetarea relațiilor cu Clientul, în totalitate sau pentru o anumită operațiune.

**2.3.**Orice modificări ale prezentelor Condiții Generale de Afaceri vor fi comunicate Clientului în scris prin oricare din mijloacele de comunicare agreate cu clientul, cu cel puțin două luni (șaizeci de zile) înainte de data propusă pentru aplicarea acestora. În cazul în care până la data aplicării noilor modificări ale C.G.A. Clientul nu notifică Băncii neacceptarea modificărilor propuse, se va considera că acesta a acceptat noile C.G.A., astfel cum au fost modificate.

## **CAPITOLUL IX - DISPOZIȚII FINALE**

### **1. Prevederi Generale**

**1.1.**Banca își oferă serviciile Clientului însoțită de maximum de curtoazie profesională. Orice plângere a Clientului cu privire la calitatea serviciilor prestate este procesată de bancă într-un termen rezonabil, Clientul urmând să fie informat despre măsura luată prin orice mijloc de informare posibil. În vederea soluționării pe cale amiabilă a eventualelor dispute și fără a se aduce atingere dreptului consumatorilor de a iniția acțiuni în justiție împotriva prestatorilor de servicii de plată care au încălcat dispozițiile Legii nr. 209/2019 privind serviciile de plată, ori dreptului acestora de a sesiza Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, telefon 0800/0080999, consumatorii pot apela la procedurile extrajudiciare de soluționare a disputelor.

**1.2.** În cazul încălcării de către instituțiile de plată a dispozițiilor titlului III și IV, din Legea nr. 209/2019 privind serviciile de plată clienții se pot adresa Băncii Naționale a României în calitate de autoritate responsabilă cu supravegherea prudențială a instituțiilor de plată și Băncii Cooperatiste Victoria București.

**3.**Banca nu va putea fi ținută responsabilă de orice daună cauzată de evenimente care ar putea întrerupe, dezorganiza sau tulbura, chiar parțial, serviciile Băncii, chiar dacă aceste evenimente nu sunt cazuri de forță majoră. În mod expres, părțile convin că Banca nu va putea fi ținută răspunzătoare pentru nicio pierdere, prejudiciu sau întârziere suferită de Client ca urmare a unei măsuri luate de instituțiile/autoritățile statului (incluzând dar fără a se limita la guvern sau orice agenție guvernamentală), naționalizare, expropriere, restricții valutare, măsuri ale unor organisme cu puteri de reglementare, Banca Națională a României, conflicte de muncă (indiferent dacă implică personalul Băncii sau nu), boicoturi, viruși ale sistemul informatic, conflicte internaționale, acțiuni violente sau armate, embargouri, acte de terorism, insurecție, defecțiuni ale echipamentelor, întreruperi ale alimentării cu energie electrică, evenimente naturale cu efecte negative majore, culpa furnizorilor, întârziere în executare și/ sau executare necorespunzătoare și/ sau neexecutare, parțială sau totală, de către o terță parte la care s-a apelat în vederea executării instrucțiunilor Clientului sau alte evenimente independente de controlul Băncii. În astfel de situații, Banca va avea dreptul să ia măsurile necesare considerate rezonabile în vederea diminuării efectelor nefavorabile asupra situației Clientului.

**1.4.**Neînțelegerile dintre părți decurgând din aplicarea și interpretarea prezentelor Condiții Generale de Afaceri, ale regulilor de operare pe conturi sau ale altor contracte specifice, dacă nu se pot rezolva pe cale amiabilă, vor fi supuse spre soluționare instanțelor judecătorești de la sediul central al Băncii. Ca excepție de la regulă, disputa dintre Bancă și Client care are ca obiect atât un contract specific, cât și Condițiile Generale de Afaceri ori regulile de operare pe conturi, va fi soluționată potrivit clauzei de jurisdicție din respectivul contract specific.

**1.5.**În vederea asigurării respectării dispozițiilor legii nr. 258 din 19 decembrie 2017 privind comparabilitatea comisioanelor aferente conturilor de plăți, schimbarea conturilor de plăți și accesul la conturile de plăți cu servicii de bază de către prestatorii de servicii de plată, clienții pot sesiza

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC), cu sediul în B-dul Aviatorilor nr. 72, sector 1, București, website [www.anpc.ro](http://www.anpc.ro).

**1.6.** Pentru soluționarea pe cale amiabilă a eventualelor litigii și fără a se aduce atingere dreptului clienților de a iniția acțiuni în justiție împotriva BĂNCII, care au încălcat dispozițiile legale ori dreptului acestora de a sesiza Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, clienții pot apela și la mecanisme extrajudiciare de reclamație și despăgubire pentru consumatori, (respectiv Consiliul pentru Soluționarea Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar, cu sediul în str. Sevastopol nr. 24, et. 2, sector 1, București, e-mail [office@csalb.ro](mailto:office@csalb.ro), website [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro)), potrivit prevederilor Ordonanței Guvernului nr. [38/2015](#) privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, cu modificările ulterioare și ale Legii nr. [192/2006](#) privind medierea și organizarea profesiei de mediator, cu modificările și completările ulterioare. Clientul mai poate contacta Banca prin poștă la sediu din Calea Mosilor, nr 294, bl 42, sector 2, prin contactarea telefonică, la numerele de telefon dedicate sau la adresa de e-mail menționate pe pagina de internet a Băncii Cooperatiste Victoria București

**1.7.** În toate cazurile, Banca nu răspunde pentru prejudiciile de orice natură cauzate în cadrul derulării relației de afaceri cu Clientul, decât în cazul existenței unei culpe grave din partea sa, stabilită definitiv și irevocabil de către instanțele de judecată.

**1.8.** Dacă se va stabili că vreunul din termenii sau prevederile Condițiilor Generale de Afaceri, ale regulilor de operare pe conturi sau ale altor contracte specifice este lipsit de validitate sau neaplicabil, valabilitatea termenilor și prevederilor rămase nu va fi afectată, iar drepturile și obligațiile Clientului și ale Băncii vor fi înțelese ca și cum Condițiile Generale de Afaceri/regulile de operare pe conturi/contractele specifice nu au reglementat acel termen sau acea prevedere lipsită de valabilitate sau neaplicabilă.

**1.9.** Clientul nu poate cesiona/nova/transfera drepturile și obligațiile sale în relația cu Banca, fără acordul Băncii.

**1.10.** Prezentele Condiții Generale de Afaceri au fost redactate în limba română și se completează cu prevederile legislației interne în materie, cu reglementările emise de Banca Națională a României, precum și cu propriile norme și proceduri de lucru ale Băncii.

**1.11.** Condițiile Generale de Afaceri rămân în vigoare până la încetarea relației cu Clientul.

## **2. Notificări**

**2.1.** Clientul acceptă că informarea sa prin afișare la sediile Băncii și/sau prin oricare din mijloacele de comunicare menționate în continuare, reprezintă o comunicare suficientă a respectivelor modificări. În documentul afișat la sediile Băncii se va înscrie data de la care intră în vigoare documentul care produce modificări. În urma acestora modificări, Clientul se obligă să se prezinte la sediul Băncii pentru a solicita semnarea C.G.A. în noul format sau să notifice în scris Banca în termenele și modalitățile comunicate prin afișare la sedii, despre propunerile de notificare a conținutului C.G.A. În cazul în care acesta nu se prezintă la sediul Băncii, se prezintă dar nu solicită semnarea sau transmite Băncii în scris o notificare cu privire la propunerile de modificare, se consideră că a acceptat întocmai noile prevederi și că acestea i se aplică de la data prevăzută în informare.

**2.2.** Orice modificare intervenită a adresei de corespondență, de e-mail, a numărului de telefon mobil al clientului, va fi comunicată Băncii urmând a intra în vigoare de la data comunicării.

**2.3.** Notificările sau comunicările în legătură cu contractele specifice fiecărui tip de produs sau serviciu contractat cu Banca de către Client, se vor face în scris, prin una dintre metodele de mai jos, în funcție de modalitatea agreată cu clientul:

**a.** Scrisoare simplă, recomandată sau, după caz, scrisoare recomandată cu confirmare de primire, transmisă la adresa de corespondență comunicată de Client;

**b.** SMS - transmis la număr de telefon mobil comunicat de Client;

**c.** E-mail - transmis la adresa de e-mail furnizată de Client;

**d.** Publicare pe site-ul oficial al băncii cooperatiste.

**2.4.** Notificările transmise Clientului vor fi considerate ca fiind primite de acesta, după cum urmează:

**a.** Scrisoare simplă, recomandată - la 5 zile bancare lucrătoare de la data menționată pe ștampila oficiului poștal de expediere de pe borderoul de transmitere;

- b.** Scrisoare recomandată cu confirmare de primire: la data înscrisă pe confirmarea de primire/la 5 zile bancare lucrătoare de la data menționată pe ștampila oficiului poștal de expediere, în cazul în care Clientul nu semnează confirmarea de primire;
- c.** SMS - la data trimiterii acestuia către Client;
- d.** E-mail - la data trimiterii scrisorii electronice către Client;

### **3. Forța majoră**

- 3.1.** Forța majoră poate fi invocată de oricare dintre părțile contractului, în condițiile legii,
- 3.2.** Niciuna dintre părțile contractante nu răspunde de neexecutarea la termen și/sau executarea în mod corespunzător a oricărei obligații care îi revine în baza prezentului contract, dacă neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligației respective a fost cauzată de forța majoră/cazul fortuit, așa cum sunt definite de lege.

### **4. Confidențialitatea**

- 4.1.** Banca și Clientul vor depune toate diligențele necesare pentru menținerea confidențialității asupra informațiilor obținute unul despre celălalt atât pe parcursul derulării relației Bancă – Client, cât și după încetarea acesteia, cu aplicarea prevederilor oricărei legi sau ordin al unei autorități competente care permit/solicită legal orice dezvăluiri.
- 4.2.** Banca va lua toate măsurile necesare pentru a asigura confidențialitatea și secretul operațiunilor bancare încredințate ei de către Client, în strictă conformitate cu practica internațională și cu legea română.
- 4.3.** Banca poate dezvălui informații de natura secretului profesional numai cu acordul expres al Clientului sau la solicitarea organelor în drept, în cadrul unei proceduri judiciare sau în conformitate cu prevederile legale în vigoare.
- 4.4.** Informațiile de natura secretului bancar pot fi furnizate de către Bancă în următoarele situații:
  - a.** la solicitarea titularului de cont sau moștenitorilor acestuia;
  - b.** în cazurile în care Banca justifică un interes legitim;
  - c.** la solicitarea scrisă a autorităților sau instituțiilor, dacă prin lege specială aceste autorități sau instituții sunt îndrituite, în scopul îndeplinirii atribuțiilor lor specifice, să solicite și/sau să primească astfel de informații și sunt identificate clar informațiile care pot fi furnizate de către instituțiile de credit în acest scop;
  - d.** la solicitarea scrisă a soțului titularului de cont, atunci când a introdus în instanță o cerere de împărțire a bunurilor comune, sau la solicitarea instanței;
  - e.** la solicitarea instanței, în scopul soluționării diferitelor cauze deduse judecății;
  - f.** la solicitarea executorului bancar, în scopul realizării executării silite, pentru existența conturilor debitorilor urmăriți;
  - g.** la solicitarea notarului, în cadrul procedurii succesorale notariale;
  - h.** la solicitarea scrisă a procurorului sau a instanței de judecată, dispozițiile privind metodele speciale de supraveghere sau cercetare din Codul de procedură penală aplicându-se în mod corespunzător.
- 4.5.** Clientul se obligă să păstreze confidențialitatea termenelor și condițiilor derulării relațiilor contractuale cu Banca, în caz contrar obligându-se să acopere daunele provocate Băncii.

## 5. Declarații

**5.1.** I\_I Clientul declară în mod expres, înainte de semnarea prezentelor C.G.A. ale Băncii și a convenției pentru cont disponibilități că a primit cu 15 zile înainte de a deveni client al băncii un exemplar al acestora și că este întrutotul de acord cu conținutul lor.

**5.2.** I\_I Clientul declară în mod expres prin semnarea prezentelor C.G.A. și a convenției de cont disponibilități că este de acord cu reducerea perioadei de informare de 15 zile înainte de a deveni parte la contract, că a primit câte un exemplar din acestea și este de acord în totalitate cu conținutul acestora.

Data: \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_

Banca: \_\_\_\_\_

Prin unitatea: \_\_\_\_\_

(1) Nume/Prenume

\_\_\_\_\_

Funcție

\_\_\_\_\_

Semnătura \_\_\_\_\_

(2) Nume/Prenume

\_\_\_\_\_

Funcție

\_\_\_\_\_

Semnătura \_\_\_\_\_

Client (Titular/ Denumire)

Nume/Prenume\*

\_\_\_\_\_

Semnătura \_\_\_\_\_

*\*) pentru persoane juridice se va menționa  
numele reprezentanților legali*