

# TERMENI ȘI CONDIȚII CONTRACTUALE ALE SERVICIULUI YOU BRD

## A. PRINCIPII GENERALE

Clientul poate subscrie la diverse servicii ale BRD – Groupe Societe Generale (denumita in continuare “Banca”) printre care si Serviciul YOU BRD, cu respectarea legislației în vigoare și a contractelor semnate cu Banca.

Serviciul YOU BRD este un serviciu de banca la distanta care permite efectuarea de operatiuni de pe diferite dispozitive de tip telefon mobil (smartphone), calculator etc. astfel cum este detaliat in continuare.

Contractul pentru prestarea Serviciului YOU BRD oferit de Banca Abonatului se incheie la distanta, prin intermediul telefonului mobil, fiind supus prevederilor O.G. nr. 85/2004 privind protectia consumatorilor la incheierea si executarea contractelor la distanta privind serviciile financiare.

Clientul înțelege ca orice comunicare/procedură pentru realizarea căreia acesta utilizează tehnici de comunicare la distanță nesecurizate, se realizeaza pe propria sa răspundere, Banca neasumându-și nici o responsabilitate în cazul apariției unor posibile fraude produse din motive neimputabile acesteia.

### Definitia si interpretarea termenilor specifici

**a. Abonatul:** Clientul cu varsta de minim 18 ani care contracteaza Serviciul YOU BRD.

**b. AISP:** prestator de servicii de plata care desfasoara servicii de informare cu privire la conturi.

**c. PISP:** prestator de servicii de plata care desfasoara servicii de initiere a platii.

**d. Contractul:** reprezintă prezentul document de Termeni și Condiții ale Serviciului YOU BRD (denumite in continuare “T&C”), impreuna cu Condițiile Generale Bancare pentru persoane fizice pe care Abonatul declara ca le-a citit, le-a inteles si este de acord cu acestea și Ghidul tarifelor și comisioanelor în lei și valută pentru persoane fizice. Documentele contractuale menționate mai sus reprezintă Contractul-cadru in baza caruia se ofera Serviciul YOU BRD de catre Banca, repectiv se efectueaza Operatiunile solicitate de Abonat.

**e. Contul suport:** Contul curent specificat de Abonat din care Banca prelevează comisionul de utilizare lunar. Banca poate preleva comisionul de utilizare lunar din orice cont curent al Abonatului.

**f. Operațiuni:** operațiunile permise Abonatului prin intermediul Serviciului YOU BRD, respectiv Functionalitatile Consultative si Functionalitatile Tranzactionale. Valorile maxime acceptate in cazul diverselor Funcționalitati Tranzacționale sunt mentionate in cadrul Capitolului 9.

**g. Elementele de securitate:** mijloacele de siguranță confidențiale, proprii Abonatului, prin care acesta se identifică, accesează Serviciul YOU BRD si autorizeaza operatiuni. Pentru fiecare canal de acces, aceste coduri pot avea caracteristici și denumiri diferite.

- *Cod utilizator:* este alfanumeric, de 8 caractere și este utilizat pentru accesarea Serviciului YOU BRD prin canalul Internet Banking. Codul poate fi regasit in pagina de Mobile Token a acestuia, imediat dupa autentificare si poate fi comunicat Abonatului de catre functionarul bancar in cazul apelarii la asistenta in unitate sau prin MyBRD Contact;
- *Date biometrice:* amprentă digitală sau imaginea faciala, date care permit identificarea unică a persoanei fizice căreia îi aparțin (Abonatul), astfel cum au fost acestea înregistrate în dispozitivul mobil utilizat (smartphone), și care sunt utilizate de Abonat pentru autentificarea în Mobile Banking și autorizarea Funcționalitatilor Tranzacționale. Abonatul poate alege această opțiune numai după activarea accesului la Serviciul YOU BRD prin OTP SMS transmis prin SMS pe numarul de telefon al Clientului;
- *OTP:* parola unica din 6 cifre, cu perioada de valabilitate de 30 de secunde, ce este folosita pentru accesarea Serviciului YOU BRD prin canalul Internet Banking. Parola este generata in pagina de Mobile Token din cadrul aplicatiei mobile;
- *OTP SMS:* parola unica din 6 caractere, cu perioada de valabilitate limitata, ce poate fi folosita doar pentru activarea Serviciului YOU BRD. Parola este transmisa pe numarul de telefon principal, indicat de Abonat si aflat in evidentele Bancii.

- **PIN:** Parola numerica formata din 6 caractere, definita de catre Abonat la prima accesare a aplicatiei Mobile Banking. PIN-ul va fi folosit pentru a semna (autoriza) fiecare tranzactie prin Serviciul YOU BRD. Abonatul are posibilitatea sa-și modifice în orice moment codul PIN, prin intermediul functiei de schimbare PIN din cadrul aplicatiei.
- h. Serviciul YOU BRD:** este serviciul de banca la distanta, prin care se pune la dispozitia Clientului un instrument de plată electronica cu acces la distanță si alte functionalitati, astfel cum sunt descrise in prezentele T&C, care poate fi accesat atat prin canalul Mobile Banking, cat si prin canalul Internet Banking.
- i. Mobile Banking:** reprezintă un canal de acces la Serviciul YOU BRD constând dintr-o aplicație software dedicată dispozitivelor mobile (smartphone), disponibilă în magazinele de aplicații specifice sistemelor de operare Android și iOS, ce permite Abonatului obținerea de informații, efectuarea de Operatiuni.
- j. Internet Banking:** reprezintă un canal de acces la Serviciul YOU BRD, ce este accesibil Abonatului de pe un calculator avand o conexiune securizata la internet, ce permite Abonatului efectuarea de Operatiuni.
- k. Zi Lucratoare:** reprezintă o zi bancară (cu excepția zilelor de sâmbătă și duminică și a celorlalte sărbători legale recunoscute în România) în care Banca desfășoară activități specifice și este deschisă publicului.

## B. SERVICIUL YOU BRD

### 1. Accesul la Serviciul YOU BRD și condiții de securitate

- a. Activarea Serviciului YOU BRD se realizeaza prin parcurgerea urmatorilor pasi:
- Descarcarea aplicatiei Mobile Banking din magazinele dedicate iOS/Android;
  - Parcurgerea procesului de identificare a Abonatului, in urma caruia primeste pe dispozitivul mobil OTP SMS;
  - Alegerea unui cod PIN pentru autentificare in aplicatie;
  - Acceptarea Termenilor si Conditilor. Anterior, Clientului i se pun la dispozitie T&C precontractuale, pe care acesta le poate descarca din aplicatie, avand la dispozitie un termen de 15 zile de reflectie;
  - Momentul acceptarii T&C reprezinta momentul la care Contractul este incheiat in mod valabil;
  - Abonatului i se va pune la dispozitie Contractul in sectiunea „Altele – Termeni si Conditii” din cadrul Serviciului YOU BRD.

Ca masura de securitate, elementele de activare ale Serviciului YOU BRD (OTP SMS) sunt blocate dupa introducerea lor eronata de cinci ori. Este necesara atribuirea unor noi elemente de activare în acest caz.

Abonatul poate beneficia de asistenta in activarea Serviciului YOU BRD atat in cadrul unitatilor Bancii, cat si prin intermediul serviciului MyBRD Contact.

#### b. Accesul la Serviciul YOU BRD

Accesul la Serviciul YOU BRD prin canalul **Mobile Banking** se realizeaza prin intermediul unui dispozitiv – terminal de tip telefon mobil de tip smartphone cu acces la servicii de date, indiferent de operatorul de telefonie / furnizorul de servicii internet, sau de tipul cartei SIM, respectiv daca este asociata unui abonament sau este preplatita. Autentificarea in aplicatie se realizeaza prin introducerea codului PIN, astfel cum acesta a fost stabilit in cadrul procesului de activare a Serviciului, sau prin intermediul Datelor biometrice, conform optiunii Abonatului. Anumite functionalitati ar putea fi limitate in functie de tipul de telefon de care dispune Abonatul, Banca neavand nicio raspundere in acest caz.

Accesul la Serviciul YOU BRD prin canalul **Internet Banking** se realizeaza prin intermediul oricarui calculator conectat la internet și echipat cu un sistem de operare și programe software compatibile cu conditiile de securitate impuse de Banca, care sa permita accesarea [www.you.brd.ro](http://www.you.brd.ro) prin rețeaua Internet. Autentificarea se realizeaza prin introducerea Codului Utilizator si a parolei OTP.

c. Abonatul este pe deplin responsabil de pastrarea și utilizarea Elementelor de Securitate personalizate și de consecintele divulgării lor sau de utilizarea acestora de catre terti.

d. Toate tranzactiile initiate de Abonat trebuie semnate pe baza metodei specifice fiecarui canal pentru a fi transmise spre procesare Bancii. Abonatul este responsabil de toate consecintele care rezulta dintr-o eroare de transmitere sau de manipulare din partea sa.

- e. Ca masura de securitate, legatura cu Serviciul YOU BRD este intrerupta dupa introducerea eronata a Elementelor de securitate (PIN, OTP SMS sau Cod utilizator) de cinci ori. În caz de uitare, pierdere sau blocare a Elementelor de securitate, Abonatul poate solicita Bancii deblocarea/atribuirea unor noi Elemente de securitate prin Serviciul YOU BRD.
- f. Prevederi detaliate cu privire la autentificare si la autorizarea operatiunilor se regasesc in Conditiiile Generale Bancare.

**2. Ulterior autentificarii, Abonatul i se ofera acces la:**

**Functionalitati Consultative:**

- (a) informatii privind soldul contului/conturilor deschise la Banca;
- (b) detalii operatiuni conturi;
- (c) extras de cont lunar (disponibil doar prin canalul Internet Banking);
- (d) consultare și actualizare acord cu privire la utilizarea datelor personale de către Bancă în scop de marketing, comunicări comerciale, studii, analize și sondaje.

**si Functionalitati Tranzactionale:**

- (a) transferuri credit între conturile proprii indiferent de valuta în care sunt deschise;
- (b) plati, intra și interbancare, către terti beneficiari, pe teritoriul României;
- (c) definirea de către Abonat, în cadrul aplicatiei, a unor terti beneficiari;
- (d) exprimarea consimtamantului pentru prestarea serviciilor desfasurate de AISP sau de PISP.

Lista Operatiunilor puse la dispoziția Abonatului în momentul semnării prezentului Contract poate fi completata de catre Banca. Orice noi Operatiuni vor putea fi efectuate de catre Abonat, fără a mai fi necesara incheierea unui act aditional la Contract. Daca Abonatul considera ca noile Operatiuni contravin intereselor sale, va avea posibilitatea incetarii Contractului, conform prevederilor mentionate în prezentul Contract. In acest sens, Abonatul va parcurge procedura descrisa la art.10.b.

**3. Conturile care pot fi accesate prin intermediul Serviciului YOU BRD**

a. Conturile Abonatului care pot fi accesate prin Serviciul YOU BRD sunt in exclusivitate conturi deschise la Banca. Abonatul poate accesa oricare dintre conturile pentru care are calitatea de titular.

b. Conturile care pot fi accesate prin intermediul Serviciului YOU BRD trebuie:

- să fie valide;
- să nu facă obiectul unei interdicții conform normelor interne ale Bancii (e.g. prezența în Centrala Incidentelor de Plăți);
- să nu facă obiectul unei interdicții judecătorești;
- să nu fie blocate.

c. Operatiunile in conturi se vor desfasura in conformitate cu dispozitiile Contractului.

**4. Condiții specifice Funcționalităților Consultative**

a. Abonatul poate consulta o serie de informatii legate de conturile care pot fi accesate prin Serviciul YOU BRD, e.g. IBAN (International Bank Account Number - Numarul de cont bancar international), istoricul tranzactiilor desfasurate prin conturile accesibile sau termenele depozitelor constituite. Informatiile legate de conturile disponibile in Serviciul YOU BRD și tranzactiile derulate pe aceste conturi pot fi consultate de Abonat accesand canalele Mobile Banking si Internet Banking.

b. Informatiile referitoare la conturi și la operatiunile desfasurate pe acestea, comunicate Abonatului prin intermediul Serviciului, corespund evidentelor Bancii de la momentul furnizarii informatiilor. Aceste informatii pot face obiectul unor rectificari, daca se constata ca acestea au fost inregistrate eronat.

c. Actualizarea informatiilor despre starea conturilor se efectueaza în Zilele Lucratoare la un interval stabilit de Banca. Actualizarea informatiilor difera in functie de tipul fiecarei operatiuni de creditare sau debitare a contului și de procesarea acestora.

**5. Conditii specifice Functionalitatilor de Tranzactionare**

a. Transferurile credit pot fi realizate numai din conturile deschise la Banca în moneda contului debitat.

- b. Transferurile credit pot fi realizate atat catre conturile care figureaza în lista de conturi ale beneficiarilor definiti de catre Abonat în cadrul aplicatiei, cat si catre beneficiari terti. Abonatul este în totalitate raspunzator de corectitudinea datelor beneficiarilor pe care ii introduce manual în aplicatie.
- c. Platile interbancare efectuate prin Serviciul YOU BRD dupa ora limita, comunicata Clientului prin Ghidul de tarife si comisioane pentru persoane fizice, vor fi prelucrate în prima zi lucratoare imediat urmatoare datei transmiterii.
- d. Inainte de a ordona un transfer credit, Abonatul trebuie sa se asigure de existenta unui sold suficient în contul care va fi debitat. În cazul unui sold insuficient în contul Abonatului, Banca își rezerva dreptul de a nu opera transferul credit și este exonerata de raspundere pentru orice prejudiciu produs Abonatului sau tertilor implicati.
- e. Transferurile credit pot fi efectuate în limita unui plafon maxim pe operatiune și pe zi. Aceste plafoane sunt mentionate in cap. 9 și pot fi modificate cu instiintarea prealabila a Abonatului, în conformitate cu prevederile Conditiiilor Generale Bancare.
- f. Regulile de tratare și realizare a transferurilor credit sunt prevazute in Conditiiile Generale Bancare. Banca este exonerata de raspundere pentru orice pierdere sau orice prejudiciu produs Abonatului, beneficiarului platii sau oricarei terte parti implicate ca urmare a neexecutării transferurilor credit, în cazul în care transferurile credit ordonate de catre Abonat prin intermediul serviciilor de banca la distanta nu respecta prevederile Conditiiilor Generale Bancare și nu va plati niciun fel de daune acestor parti sau oricarui tert.
- g. Banca nu este raspunzatoare de continutul orderelor de plata (ex: detalii operatiuni, banca beneficiar etc.), ea va prelua și va transmite ordinele de plata asa cum sunt completate de catre Abonat. Banca nu are dreptul de a modifica ordinele de plata semnate și trimise de catre Abonat la Banca și nici nu va putea anula tranzactia initiata la solicitarea Abonatului, conform prevederilor Conditiiilor Generale Bancare.

## **6. Prestarea de catre PISP si AISP a serviciilor de informare cu privire la conturi sau de initiere a platii**

Prestarea acestor servicii de catre PISP si AISP nu este conditionata de existenta unei relatii contractuale intre acestia si Banca. Banca nu este responsabila pentru indeplinirea obligatiilor aflate în sarcina acestor terti.

Banca poate refuza unui PISP sau AISP accesul la un cont de plati, în cazul în care exista motive justificate în mod obiectiv si dovezi legate de accesarea neautorizata a contului de plati de catre PISP sau AISP.

În aceste cazuri, Banca va comunica Clientului, prin mijloacele agreate în prezentul Contract, refuzul accesului la contul de plati si motivele acestui refuz.

### **6.5.1. Servicii de initiere a platii**

Procedura de exprimare a consimtamantului privind executarea unei operatiuni de plata este cea convenita între Client si PISP. Banca are obligatia de a comunica în conditii de securitate cu PISP si, imediat dupa primirea ordinului de plata din partea acestuia, ii va furniza toate informatiile necesare pentru executarea operatiunii de plata.

Banca nu va aplica costuri diferite în legatura cu operatiunile astfel initiate. Clientul va autoriza operatiunea de plata prin Serviciul YOU BRD.

### **6.5.2. Servicii de informare cu privire la conturi**

Procedura de exprimare a consimtamantului privind furnizarea de informatii privind conturile clientului deschise la BRD este cea convenita între Client si AISP.

Banca are obligatia de a comunica în conditii de securitate cu AISP. Banca nu va percepe Clientului costuri în legatura cu acest serviciu. Clientul va confirma consimtamantul cu privire la acordarea de catre Banca a accesului AISP prin Serviciul YOU BRD.

## **7. Tarifarea Serviciului YOU BRD**

a. Serviciul YOU BRD ce face obiectul acestui Contract nu este comisionat

Banca percepe comisioane aferente operatiunilor bancare efectuate prin intermediul Serviciului YOU BRD, astfel cum este prevazut în Ghidul comisiunelor în Lei si valuta pentru persoane fizice.

b. Abonatul are obligatia achitarii comisiunelor și costurilor prevazute la lit. a., în vigoare la momentul efectuării operatiunilor.

c. Abonatul va suporta costul comunicării telefonice/ serviciului de internet care îi va fi facturat direct de către operatorul său de telefonie/ furnizorul de internet.

## **8. Drepturi și obligații specifice Serviciului YOU BRD**

### **8.1. Drepturile Băncii:**

- a. De a adauga noi Functionalitati Tranzactionale disponibile in cadrul Serviciului YOU BRD, situatie in care Abonatul fie va agree tacit aceste modificari, fie, daca Abonatul apreciaza că noile Funcții Tranzacționale contravin intereselor sale, va inceta Serviciul.
- b. De a refuza solicitarea clientului de a contracta Serviciul YOU BRD sau executarea oricarei Operatiuni daca nu sunt indeplinite conditiile prezentului Contract.
- c. De a restricționa accesul la Funcțiile Tranzacționale în cazul în care Conturile cu care Abonatul a aderat la Serviciul YOU BRD nu mai îndeplinesc condițiile de la art.3.b.
- d. Banca este exonerată de răspundere pentru orice prejudiciu direct sau indirect produs Abonatului și nu va plăti nici un fel de daune acestuia sau oricărui alt terț pentru următoarele situații: i. Infiltrarea unor terți în sistemul informatic al operatorului de telefonie/furnizorului de internet, utilizând mijloace frauduloase sau orice alte metode care ar putea genera efecte precum deteriorarea informațiilor, distrugerea bazelor de date, a programelor sau dezvăluirea de informații. Operatorul de telefonie/furnizorul de internet rămâne singurul responsabil de protecția sistemului său informatic contra unor astfel de infiltrări și este responsabil pentru protecția și securitatea propriului sistem informatic; ii. Reclamațiile sau defecțiunile cauzate exclusiv de greșeala sau neglijența operatorului de telefonie/furnizorului de internet sau a subcontractorilor acestuia; iii. Transportul informațiilor în rețeaua operatorului de telefonie/ furnizorului de internet sau pentru orice incidente apărute pe parcursul transportului informațiilor, cu ocazia utilizării serviciilor de către Abonat; iv. Pierderile de date, distorsionări sau întârzieri în transmiterea datelor, cauzate de evenimente care nu sunt sub controlul Băncii; v. Folosirea necorespunzătoare a instrucțiunilor Băncii, incorectitudinea informațiilor introduse de Abonat, solicitate în momentul efectuării tranzacțiilor sau/și funcționarea defectuoasă a echipamentelor acestuia; vi. Eventualele disfuncționalități ale serviciilor neimputabile Bancii; vii. Consecințele cauzate de întreruperea serviciului de bancă la distanță, dacă Abonatul nu se adresează Băncii pentru efectuarea operațiunilor prin alte servicii puse la dispoziție de Bancă.
- e. Banca își rezervă dreptul de a dezactiva opțiunea de autentificare cu Date Biometrice la Mobile Banking, în situația în care se constată apariția unor riscuri privind securitatea tehnologiei de scanare amprentă/recunoastere faciala, caz în care va informa Abonatul, fie înainte de dezactivare, fie, dacă acest lucru nu este posibil, imediat după dezactivarea opțiunii.
- f. Tehnologia specifică dispozitivului mobil care permite scanarea amprente digitale sau recunoasterea faciala nu este creată de către Bancă, astfel încât Banca nu este răspunzătoare și nu poate oferi garanții cu privire la securitatea sau funcționarea acestei tehnologii.

### **8.2. Obligațiile Băncii:**

- a. De a aplica Autentificarea stricta a clientului atunci cand acesta fie isi acceseaza online contul de plati, fie initiaza o operatiune de plata electronica, fie intreprinde orice actiune la distanta care poate implica un risc de fraudare a platii sau alte abuzuri
- b. De a asigura, in orice moment, siguranta in functionare si continuitatea serviciului in conditii de securitate, in scopul asigurarii integritatii, confidentialitatii, autenticitatii si a posibilitatii de urmarire a operatiunilor de plata si prevenirii utilizarii neautorizate a instrumentelor de plata.
- c. De a răspunde pentru pierderile suferite de Abonat în cazul efectuării de operațiuni, ulterior primirii notificării din partea Abonatului cu privire la faptul că terțe persoane cunosc Elementele de Securitate ale acestuia.
- d. De a răspunde pentru pierderile suferite de Abonat dacă a efectuat operațiuni cu încălcarea ordinului dat de acesta.
- e. De a pune la dispoziția Abonatului o listă detaliată a operațiunilor efectuate în conturi prin intermediul Serviciului YOU BRD.
- f. De a lua imediat masurile necesare pentru a evalua, preveni și limita riscurile ce se pot produce ca urmare a utilizării frauduloase a Elementelor de Securitate, în cazul în care Abonatul anunță Banca despre un eveniment dintre cele menționate la cap. "Obligațiile Abonatului", lit. d.
- g. In cazul nefunctionarii Serviciului YOU BRD, Banca va informa Abonatul in cel mult o ora si prin orice mijloace cu privire la indisponibilitatea acestuia si termenul preconizat pentru remediere, iar activitatea de plati va fi reluata in cel mult opt ore de la producerea unui eveniment perturbator.
- h. De a publica orice modificare a Contractului si orice date suplimentare necesare utilizarii Serviciului YOU BRD pe site-ul instituțional sau, după caz, prin intermediul site-ului [www.you.brd.ro](http://www.you.brd.ro) ,

i. Banca nu este responsabilă pentru: i. Nefunctionarea serviciului sau a dispozitivului prin care se realizează conectarea la internet din orice cauză neimputabilă Băncii; ii. Pierderea integrității datelor transmise în mod corect și complet de către Banca, din culpa furnizorilor de servicii de telecomunicații; iii. Informații incorecte introduse de Abonat în aplicație, inclusiv informații ale tertilor beneficiari; iv. Coruperea datelor transmise din cauza existenței unor virusi, spyware sau malware instalate abuziv pe dispozitivul Abonatului; v. Defecțiuni sau erori aparute din cauza instalării altor versiuni ale sistemelor de operare pe dispozitivul Abonatului în afară de cele din lista de sisteme de operare suportate; vi. Nefunctionarea telefonului din cauza neplății facturii de telefon sau cauzată de neindeplinirea oricăror altor obligații pe care Abonatul le are față de operatorul de telefonie mobilă; vii. Nefunctionarea telefonului mobil din cauza unor defecțiuni fizice sau de software ale acestuia.

### **8.3. Drepturile Abonatului:**

- a. De a solicita lista operațiilor efectuate în conturi, prin intermediul Serviciului YOU BRD.
- b. De a se adresa Băncii pentru efectuarea operațiilor prin alte servicii puse la dispoziție de Bancă, în caz de întrerupere a Serviciului YOU BRD din orice cauză.
- c. De a obține oricând, la cerere, prezentele T&C pe suport de hârtie.

### **8.4. Obligațiile Abonatului:**

- a. În cazul tranzacțiilor efectuate prin Serviciul YOU BRD, de a prezenta toate documentele justificative necesare la solicitarea Băncii, în scopul respectării legislației naționale în domeniul prevenirii spălării banilor, combaterea terorismului și punerea în aplicare a sancțiunilor internaționale.
- b. De a păstra și utiliza în condiții de siguranță Elementele de Securitate și datele sale de identificare, fiind singurul responsabil de consecințele divulgării lor sau de utilizarea acestora de către terți.
- c. De a nu defini Elemente de Securitate ce pot fi cu ușurință cunoscute de terțe persoane.
- d. De a informa Banca în cel mai scurt timp și pe orice cale despre eventualele divulgări/utilizări ale Elementelor de Securitate către terțe persoane neautorizate. Toate operațiile efectuate de Abonat trebuie să fie autorizate pe baza Elementelor de Securitate pentru a fi luate în considerare de către aceasta. Introducerea Elementului de Securitate ce aparține Abonatului reprezintă acordul irevocabil al acestuia pentru procesarea operațiilor transmise, iar urmările acestora nu pot fi imputate Băncii.
- e. De a anunța Banca imediat ce constată una din următoarele situații:
  - înregistrarea în contul sau a unor tranzacții care nu au fost ordonate de Abonat;
  - există elemente ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoașterii de către alte persoane a Elementelor de Securitate.
- f. În cazul în care Abonatul nu mai are niciun cont accesibil prin Serviciul YOU BRD, Contractul va înceta fără nicio altă formalitate.
- g. De a consulta periodic datele suplimentare necesare utilizării Serviciului, prin intermediul site-ului instituțional, site-ului [www.you.brd.ro](http://www.you.brd.ro) sau a Serviciului YOU BRD.
- h. De a efectua tranzacțiile în limitele și cu respectarea condițiilor din prezentul Contract.
- i. De a dispune de un dispozitiv pentru accesarea Serviciului YOU BRD precum telefon mobil, calculator etc. și de a asigura conectarea acestuia la orice rețea GSM/rețeaua Internet. Banca nu este furnizor de conexiune Internet, de rețele GSM, de materiale hardware sau de software, deci nu poate fi răspunzătoare față de Abonat în acest sens.
- j. De a apela imediat operatorul de telefonie mobilă pentru blocarea cartelei SIM, în caz de pierdere sau furt al dispozitivului mobil și a cartelei SIM.
- k. De a păstra în siguranță dispozitivul mobil și cartela SIM. Banca nu va fi răspunzătoare pentru operațiile efectuate în caz de pierdere, furt sau împrumut al acestora. Abonatul trebuie să asigure măsuri de securitate pentru a proteja dispozitivul mobil de accesarea neautorizată de către alte persoane și, în cazul în care a optat pentru folosirea Datelor Biometrice, să nu salveze date biometrice ale altor persoane în memoria dispozitivului mobil.
- l. Abonatul este responsabil pentru toate consecințele care rezultă dintr-o eroare de transmitere sau de manipulare din partea sa.

## 9. Limite Tranzactionale

Limita zilnică de tranzacționare este de 100.000 lei. Limita pe o tranzacție este de 50.000 lei mai puțin în cazul schimburilor valutare, unde limita este de 50.000 EURO (sau echivalent în valuta contului). Echivalentele se calculează la cursul BNR din ziua efectuării tranzacției.

O tranzacție înseamnă o plată din conturile deschise la Banca și accesibile prin Serviciul YOU BRD.

## 10. Durata contractului, încetarea

a. Prezentul Contract referitor la Serviciul YOU BRD este încheiat pe o perioadă de un an. Contractul se prelungește automat pe perioade de timp succesive, în cazul în care Abonatul sau Banca nu denunță Serviciul YOU BRD, în condițiile prezentelor T&C.

b. Abonatul poate solicita denunțarea Contractului astfel:

- În termen de 14 zile calendaristice de la încheierea Contractului, Abonatul are dreptul de a denunța unilateral prezentul Contract referitor la Serviciul YOU BRD, fără penalități și fără a fi necesară invocarea vreunui motiv. Abonatul va notifica Banca înainte de expirarea termenului în scris, pe suport durabil (hartie/e-mail) la adresa de e-mail [mybrdcontact@brd.ro](mailto:mybrdcontact@brd.ro);
- prin prezentarea la oricare din unitățile Băncii și completarea unei cereri de renunțare la Serviciu sau prin serviciul MyBRD Contact, oricând pe durata Contractului.

i. În cazul exercitării dreptului de denunțare unilaterală de la lit. b), Abonatul înțelege și este de acord să achite comisioanele și costurile aferente serviciilor deja furnizate până la momentul încetării prestării Serviciului.

d. Banca poate denunța unilateral contractul referitor la Serviciul YOU BRD, cu un preaviz de 2 luni trimis prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, cu precizarea motivului denunțării.

e. Banca își rezervă dreptul de a înceta Contractul cu informarea Abonatului (i) în cazul în care Abonatul nu a accesat Serviciul YOU BRD timp de 180 zile consecutiv, (ii) în orice alte situații impuse de dispoziții legale/decizii ale unor autorități competente.

f. Banca își rezervă dreptul de a închide imediat acest Serviciu, în cazul în care se constată apariția unor riscuri referitoare la securitatea sistemului informatic al Băncii.

## 11. Alte dispoziții

a. Abonatul declară că a luat cunoștință și a primit documentul "Informare Privind Prelucrarea Datelor cu Caracter Personal", anexat Condițiilor Generale Bancare, prin care a fost informat cu privire la modul în care îi sunt prelucrate datele cu caracter personal în contextul activității desfășurate de BRD, precum și cu privire la drepturile care îi sunt conferite de lege în calitate de persoană vizată și modalitatea de exercitare a acestora.

b. Pentru evitarea oricărui dubiu, Banca va prelucra, în scopul executării contractului cu Abonatul (accesare și autorizare tranzacții) și datele de autentificare ale acestuia (cum ar fi: cod de utilizator, parole, coduri generate de tokenurile utilizate pentru autentificare). Totuși, Banca nu va stoca Datele biometrice ale Abonatului, acestea fiind intrinsec legate de funcționarea dispozitivului mobil utilizat și prelucrate de către programul software utilizat.

c. Definierea unui avatar este opțională, la alegerea Abonatului, pe baza acordului acestuia exprimat prin încărcarea fotografiei în secțiunea „profil”. Similar încărcării, Abonatul are oricând posibilitatea ștergerii unei fotografii încărcate. Fotografia nu va fi accesibilă unor terți furnizori ai Băncii.

d. Prin prezentele T&C, Banca și Abonatul își exprimă acordul în mod expres și necondiționat ca înregistrările conversațiilor telefonice și mesajele de comunicare electronică, respectiv instrucțiunile furnizate în Serviciul YOU BRD să fie considerate a fi desfășurate cu Abonatul, iar informațiile astfel transmise vor avea valoare contractuală și orice acord transmis prin această modalitate va reprezenta consimțământul valabil al acestora la prestarea serviciilor, în condițiile agreeate. Conversațiile telefonice, mesajele de comunicare electronică și instrucțiunile furnizate în Serviciul YOU BRD sunt admise ca mijloace de probă, reprezintă dovezi concludente ale conținutului instrucțiunilor, conversațiilor sau mesajelor astfel înregistrate sau ale tranzacțiilor astfel încheiate și vor putea fi folosite în orice proceduri judiciare, extrajudiciare sau administrative.

e. Dovada pentru Bancă a primirii instrucțiunilor din partea Abonatului, justificarea efectuării operațiunilor corespunzătoare lor și a percepției comisioanelor aferente este reprezentată de înregistrările sistemelor utilizate pentru recepționarea instrucțiunilor Abonatului sau reproducerea acestora pe suport informatic sau pe suport hârtie (extrasele de cont tipărite de Bancă). Durata de conservare a acestor instrucțiuni pe serverele Băncii este de 10 ani de la data încheierii anului în cursul căruia au fost întocmite, conform legislației în vigoare.

- f. Informațiile generale, economice și financiare furnizate de Serviciul YOU BRD au un caracter informativ.
- g. Atât conținutul site-ului [www.you.brd.ro](http://www.you.brd.ro) (informații, imagini etc.) cât și programele informatice prin care se prestează Serviciul YOU BRD sunt proprietatea exclusivă a Băncii. În afara prevederilor Contractului Bancă – Abonat cu privire la modalitățile de acces și funcționare a Serviciului YOU BRD, orice activitate de exploatare a acestora (cum ar fi reproducere, adaptare, reprezentare etc.) nu este autorizată fără acordul prealabil al Băncii și va fi sancționată conform prevederilor legale în vigoare.
- h. Relațiile dintre Banca și Client sunt guvernate de legislația română.
- i. Prezentul Contract este redactat în limba română, iar comunicarea între Banca și Abonat se va realiza de asemenea în limba română.
- j. Orice dispută se va rezolva pe cale amiabilă de părțile semnatare. În caz contrar, aceasta se va soluționa de instanța de judecată competentă în raza căreia se află situată unitatea Băncii unde Clientul are deschis contul.
- k. În situația în care Clientul se consideră lezată în drepturile sale, acesta poate să apeleze la procedurile extrajudiciare de soluționare a disputelor, în următoarele moduri:
- i. să sesizeze Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor; La data încheierii prezentului Contract, adresa Autorității Naționale a Protecției Consumatorului este: București, B-dul. Aviatorilor nr. 72, sectorul 1, telefon 0219551, website [www.anpc.ro](http://www.anpc.ro), unde consumatorul poate depune un formular de sesizare. Banca nu poate fi considerată răspunzătoare pentru modificările asupra datelor de contact ale ANPC. Aceste date de contact sunt cele valabile la momentul semnării Contractului.
  - ii. să sesizeze Centrului de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar (C.S.A.L.B. sau «Centrul») C.S.A.L.B., înființat prin Ordonanța Guvernului nr. 38/2015 *privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți*, este o entitate juridică autonomă, neguvernamentală, apolitică, fără scop lucrativ, de interes public, cu personalitate juridică, în scopul asigurării accesului consumatorilor din domeniul bancar la soluționarea, prin proceduri de soluționare alternativă a litigiilor, a litigiilor dintre aceștia și instituțiile de credit. La data încheierii prezentului Contract, Centrul are sediul în București, Str. Sevastopol nr. 24. Sector 1, iar mai multe informații despre procedurile administrate de acesta sunt disponibile la numărul de telefon scurt (021) 9414 și la adresa Internet: [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro).
  - iii. să apeleze la procedura medierii, în temeiul Legii nr. 192/2006.
  - iv. să se adreseze Băncii Naționale a României, cu sediul central în str. Lipșcani nr 25, sector 3 București, 030031, tel: +4 021 313 04 10 sau + 4 021 315 27 50.
- l. În situația în care Clientul depune o plângere referitoare la servicii de plată, Banca va răspunde în scris în termen de 15 zile lucrătoare de la data primirii plângerii. În situații excepționale, în care răspunsul nu poate fi dat în termen de 15 zile lucrătoare din motive independente de voința Băncii, aceasta va transmite un răspuns provizoriu în care se va indica și termenul maxim de transmitere de către Banca a răspunsului final. În orice caz, termenul pentru primirea răspunsului final nu depășește 35 de zile lucrătoare.