

CONDIȚII GENERALE BANCARE pentru PERSOANE FIZICE**01.10.2026****1. PREVEDERI GENERALE PRIVIND RELAȚIA CU BANCA****1.1. Introducere. Cuprins. Reguli de aplicare****1.1.1. Introducere**

Aceste Condiții Generale Bancare stabilesc regulile aplicabile relației dintre Bancă și clienții săi persoane fizice.

Ele se completează cu formularele specifice fiecărui produs sau serviciu, prevederile legale, reglementările Băncii Naționale a României, precum și uzanțele și practicile bancare interne și internaționale.

Elementele de identificare ale Băncii sunt:

- Denumire: BRD-Groupe Société Générale S.A.
- Adresa: B-dul Ion Mihalache nr.1-7, sector 1, București, România
- Telefon: +4021.301.61.00
- E-mail: mybrdcontact@brd.ro
- Site internet (website): <http://www.brd.ro>
- CIF 361579, Cod de înregistrare în scopuri de TVA: RO 361579
- Număr de înregistrare în Registrul Comerțului: J1991000608402
- Identificator Unic la Nivel European (EUID): ROONRC.J1991000608402
- Număr de înregistrare în Registrul Instituțiilor de Credit: RB-PJR-40-007/18.02.1999
- Atestat CNVM nr. 255/06.08.2008, număr de înregistrare în Registrul Public al CNVM: PJR01INCR/400008.

1.1.2. Cuprins. Structura acestui document este următoarea:

1. Prevederi generale privind relația cu Banca
2. Conturi și servicii de plată – reguli generale
3. Prevederi speciale aplicabile tipurilor de produse/servicii
 - 3.1. Contul curent
 - 3.2. Contul revolving
 - 3.3. Produse de economisire (3.3.1. Depozite la termen. 3.3.2. Conturi de economii. 3.3.3. Serviciul economisire prin utilizarea cardurilor la POS)
 - 3.4. Cardul bancar
 - 3.5. Servicii de bancă la distanță (3.5.1. Principii generale. 3.5.2. Serviciul MyBRD Contact. 3.5.3. Serviciul MyBRD SMS)
 - 3.6. Serviciul de schimbare a conturilor
4. Pachete de produse și servicii

ANEXA. Informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal

1.1.3. Reguli de aplicare

a) Contractul. Aceste Condiții Generale Bancare formează cadrul general în relația Client-Bancă. Împreună cu anexele, contractele, cererile și formularele specifice încheiate de Client pentru fiecare produs sau serviciu, precum și Ghidul de comisioane, ele constituie Contractul dintre Client și Bancă.

b) Clauzele generale din capitolul 1 (Prevederi generale privind relația cu Banca) se aplică tuturor clienților persoane fizice. Ele sunt valabile indiferent de tipul de produs sau serviciu contractat.

c) Clauze specifice. Fiecare produs sau serviciu are și clauze specifice, care le completează pe cele generale. Ele pot fi găsite în • alte capitole sau secțiuni ale acestui document, și în • formularele și contractele specifice ale fiecărui produs sau serviciu.

d) În plus, pentru produsele și serviciile de plată, în completarea clauzelor generale (capitolul 1) și a clauzelor specifice produsului/serviciului (conform literei c) de mai sus), se aplică și

prevederile capitolului 2 (Conturi și servicii de plată – reguli generale).

e) Aceste Condiții Generale Bancare înlocuiesc versiunea anterioară a Condițiilor Generale Bancare. De asemenea, ele înlocuiesc și completează orice prevedere contrară din contractele, formularele sau documentele specifice încheiate de client anterior.

1.2. Definiții

Explicăm în continuare sensul unor cuvinte pe care le folosim frecvent în acest document:

- **3D Secure:** protocol de securitate pentru tranzacțiile efectuate online cu cardul pe site-urile care dețin acest serviciu și afișează siglele: „Visa Secure” sau „Mastercard Identity Check”.
- **Acceptant:** reprezintă orice: (i) entitate (instituție publică sau persoană, indiferent de forma juridică de organizare, autorizată potrivit legii să desfășoare activități economice) care a încheiat un contract de acceptare la plată a cardurilor cu o instituție financiară, sau (ii) unitate a unei instituții financiare sau automat bancar care permite realizarea de operațiuni cu cardul.
- **ANAF:** Agenția Națională de Administrare Fiscală.
- **Apple Pay:** serviciu de tip portofel digital oferit de Apple Distribution International, care permite Clientului să înregistreze cardurile emise de BRD pentru a efectua tranzacții cu dispozitive Apple compatibile cu tehnologia NFC – spre ex. telefon mobil (smartphone), ceas inteligent (smartwatch), brățară, etc.
- **Autentificare:** procedura prin care Banca verifică identitatea Clientului sau valabilitatea utilizării unui instrument de plată, inclusiv Elementele de securitate personalizate ale acestuia.
- **Autentificarea strictă a Clientului:** autentificare care utilizează cel puțin două dintre următoarele elemente: cunoștințe, posesie, încredință. Aceste elemente sunt independente una de cealaltă și protejează confidențialitatea datelor de autentificare.
- **Autorizarea operațiunii de plată:** procedura prin care Clientul plătitor își exprimă consimțământul pentru executarea unei operațiuni de plată. În funcție de instrumentul de plată folosit, consimțământul poate fi exprimat în diverse moduri:
 - a) prin semnătură – atunci când se dispun operațiuni de plată pe suport de hârtie;
 - b) prin utilizarea Elementelor de securitate personalizate pentru serviciile de bancă la distanță și carduri, conform secțiunilor 3.4 și 3.5. de mai jos.

Dacă nu există un consimțământ exprimat în formele menționate mai sus, operațiunea de plată se consideră neautorizată.

- **Banca sau BRD:** BRD-Groupe Société Générale S.A., inclusiv oricare dintre unitățile sale teritoriale (punct de lucru, agenție, sucursală).
- **Beneficiar real:** persoana fizică ce deține sau controlează în cele din urmă Clientul și/sau persoana fizică în numele sau în interesul căreia se realizează, direct sau indirect, o tranzacție, o operațiune sau o activitate.
- **BNR:** Banca Națională a României.
- **Card:** instrument de plată electronică. Prin intermediul lui, Deținătorul/Utilizatorul poate accesa fondurile din contul sau conturile atașate cardului.
- **Centrala Incidentelor de Plăți (CIP):** structura din cadrul BNR care gestionează informații despre incidentele de plată produse de titularii de cont cu cecuri, cambii și bilete la ordin.
- **Centrala Riscului de Credit (CRC):** structura din cadrul BNR care gestionează informații despre riscul de credit și fraudele cu carduri.
- **Click to Pay:** funcționalitate de plată securizată la distanță, atașată cardului, bazată pe standardul internațional EMV Secure

Remote Commerce (SRC) și implementată de organizațiile de carduri Mastercard și Visa. Aceasta permite deținătorilor/utilizatorilor de carduri să efectueze plăți online către comercianți fără a mai completa manual datele cardului la momentul plății. Pentru siguranța plăților, datele reale ale cardului salvat în Click to Pay sunt înlocuite cu un token securizat. Detalii despre această funcționalitate se regăsesc în articolul 3.4.3.12 de mai jos.

- **Client:** orice persoană fizică care a negociat cu Banca o tranzacție specifică activității bancare, chiar dacă aceasta nu s-a finalizat. De asemenea, este Client și orice persoană fizică ce beneficiază sau a beneficiat de produsele sau serviciile Băncii, inclusiv împrumuturile pe cont.
- **Client vulnerabil din punct de vedere financiar** este clientul:
 - a) al cărui venit lunar nu depășește 60% din câștigul salarial mediu brut pe economie; sau
 - b) al cărui venit din ultimele 6 luni nu depășește echivalentul a 60% din câștigul salarial mediu brut pe economie.Câștigul salarial mediu brut pe economie, avut în vedere, este cel previzionat în ultima prognoză macroeconomică (respectiv prognoza de toamnă), publicată de Comisia Națională de Prognoză în anul în curs pentru anul următor.
- **Codul BIC (Bank Identifier Code):** cod unic pentru fiecare bancă, utilizat pentru identificarea băncilor în sistemul S.W.I.F.T. (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication). Codul BIC al BRD este BRDEROBU.
- **Codul Unic de Identificare:** IBAN (International Bank Account Number) sau alt cod care identifică în mod unic un cont de plăți.
- **MyBRD Contact:** serviciul de relații cu Clienții al Băncii. Poate fi apelat la numerele de telefon:
 - 021 302 61 61 - număr cu tarif normal apelabil din orice rețea; sau
 - *BANCA (*22622) - tarifat ca apel în rețea, de pe orice număr Orange, Vodafone, Telekom Mobile și RCS Digi Mobil.

Acest serviciu este disponibil în intervalele orare menționate pe site-ul Băncii, la secțiunea Contact.

- **Cont curent:** produsul suport pentru diverse servicii și produse bancare, utilizat pentru executarea de operațiuni de plată. Orice referire la contul curent este considerată referire inclusiv la contul de plăți cu servicii de bază.
- **Cont de plăți accesibil online:** cont de plăți care poate fi accesat de utilizatorul de servicii de plată prin intermediul unei interfețe online.
- **Cont de plăți cu servicii de bază sau cont curent cu servicii de bază:** contul de plăți care oferă posibilitatea efectuării următoarelor operațiuni:
 - a) deschiderea, administrarea și închiderea contului de plăți;
 - b) depunerea de fonduri într-un cont de plăți;
 - c) retrageri de numerar din contul de plăți, în Uniunea Europeană, la ghișeu sau la ATM-uri, în timpul sau în afara programului de lucru al instituției de credit;
 - d) pe teritoriul Uniunii Europene: debitări directe; operațiuni de plată cu cardul, inclusiv plăți online; transferuri de credit, inclusiv ordine de plată programată – la terminale bancare, la ghișee și prin intermediul facilităților online ale instituției de credit.

Contul de plăți cu servicii de bază este disponibil în lei. El se oferă clienților care nu au un alt cont de plăți la o instituție de credit din România (inclusiv un cont de plăți cu servicii de bază), cu excepția cazului în care clientul declară că i-a fost notificată închiderea acestuia.

Comisioanele pentru acest tip de cont pot varia în funcție de statutul Clientului de „client vulnerabil din punct de vedere financiar” (noțiune explicată mai sus).

- **Cont revolving:** cont care oferă Clientului acces la o linie de credit acordată de Bancă, printr-un card de credit. Acest cont reflectă toate operațiunile efectuate cu cardul de credit, precum și comisioanele, dobânzile și primele de asigurare aferente.
- **Contract:** aceste Condiții Generale Bancare, împreună cu anexele, contractele, cererile și formularele specifice încheiate de client pentru fiecare produs sau serviciu și Ghidul de comisioane.
- **Curs de schimb:** rata de schimb utilizată pentru calculul schimbului valutar, furnizată de Bancă sau provenind dintr-o sursă publică.
- **Curs de schimb aferent operațiunilor cu carduri:** rata de schimb aplicată operațiunilor cu cardul atunci când valuta contului curent/contului revolving este diferită de valuta tranzacției (sau de valuta de decontare a organizațiilor de carduri, dacă este cazul). Detalii suplimentare pot fi găsite pe site-ul www.brd.ro.
- **Data valutei:** data de referință folosită de Bancă pentru a calcula dobânda aferentă sumei debitată din sau creditată în cont.
- **Debitare directă:** serviciu de plată, național sau transfrontalier, care permite debitarea contului de plăți al plătitorului la inițiativa beneficiarului plății, pe baza consimțământului plătitorului.
- **Descoperit neautorizat de cont:** soldul debitor din contul curent sau soldul care depășește linia de credit acordată pentru contul curent sau contul revolving. Acesta apare în urma operațiunilor de plată efectuate pe cont sau a neachitării sumelor datorate de Client (dobânzi, comisioane etc.). Descoperitul neautorizat de cont este o obligație de plată cu scadență imediată, de la momentul înregistrării sale în cont.
- **Deținător:** persoana fizică titulară a unui cont, care deține un card emis de Bancă.
- **Elemente de securitate personalizate:** sunt confidențiale și personale, destinate a fi cunoscute numai de Client (nu trebuie dezvăluite nimănui, sub nicio formă, indiferent de context). Ele diferă în funcție de tipul produsului sau serviciului, astfel:
 - (a) **Pentru carduri:**
 - (a.1) **codul PIN:** este un cod personal de identificare furnizat de Bancă, utilizat pentru operațiuni cu cardul la terminalele bancare;
 - (a.2) **Codul CVC2 (Card Verification Code) și CVV2 (Card Verification Value):** este un cod format din trei cifre, înscris pe spatele cardului, folosit pentru tranzacții efectuate online sau prin comandă poștală, telefon, fax, sau pentru înrolarea cardului în servicii de tip portofel digital;
 - (a.3) **Parola e-Commerce** este compusă din parola statică (definită de către Deținătorul/Utilizatorul cardului în pagina de autentificare a unei tranzacții) și un cod unic, generat dinamic pentru validarea fiecărei tranzacții online pe site-urile securizate prin 3D Secure („Codul 3D Secure”). Codul 3D Secure este transmis către Deținătorul/Utilizatorul de card prin SMS la numărul său de telefon declarat la Bancă și este valabil 15 minute. Această metodă de autorizare se aplică doar pentru Deținătorii/Utilizatorii de carduri care nu dețin aplicația de mobile banking a BRD. Banca poate refuza tranzacțiile neînsoțite de Parola e-Commerce;
 - (a.4) **Autentificarea prin biometrie** utilizează datele biometrice, prin aplicația de mobile banking a Băncii, pentru autorizarea tranzacțiilor cu cardurile înrolate în servicii de tip portofel digital și a tranzacțiilor online cu cardul. Spre exemplu, sunt date biometrice: Touch ID (amprenta digitală), Face ID (recunoaștere facială);
Face ID este o metodă prin care dispozitivul recunoaște Clientul după față. Ea folosește tehnologii avansate care permit dispozitivului să identifice cu exactitate forma feței;
 - (a.5) **Token PIN (mPIN):** cod format din 6 caractere, definit de Client la prima accesare a Serviciului YOU BRD (canalul mobile banking), folosit pentru autentificarea tranzacțiilor online cu cardul;

(a.6) **Codul PIN** al dispozitivului: este utilizat pentru accesarea serviciului de tip portofel digital.

(b) Pentru serviciile de bancă la distanță:

(b.1) pentru Serviciul MyBRD Contact: Identificatorul MyBRD Contact și Parola numerică de acces;

(b.2) pentru Serviciul MyBRD SMS: PIN;

(b.3) pentru Serviciul de internet și mobile banking YOU BRD și alte servicii de bancă la distanță: Elementele de securitate personalizate definite în contractele specifice încheiate cu Banca.

- **Ghid de comisioane:** Ghidul de tarife și comisioane pentru persoane fizice, parte integrantă din Contract.
- **Google Pay:** un serviciu de tip portofel digital oferit de Google. El permite Clientului să înregistreze carduri pentru a efectua tranzacții cu dispozitive având sistem de operare Android, compatibile cu tehnologia NFC (de ex. telefon mobil – smartphone, ceas inteligent – smartwatch etc.)
- **Grupul BRD:** BRD, împreună cu filialele sale și societățile asociate acestora.
- **Grupul Société Générale:** grup bancar ce desfășoară la nivel internațional activități organizate, din care face parte și Banca. Detalii despre structura Grupului BRD și a Grupului Société Générale se găsesc pe site-ul: <https://www.brd.ro/despre-brd/noutati-si-presa/ultimele-noutati>.
- **IBAN (International Bank Account Number):** o combinație de litere și cifre care asigură unicitatea unui număr de cont deschis la un furnizor de servicii de plată, la nivel internațional. IBAN-ul este furnizat de Bancă Clientului la deschiderea contului. El apare pe fiecare extras de cont.
- **Instrument de debit:** cec, cambie sau bilet la ordin.
- **Instrument de plată:** un dispozitiv personalizat sau set de proceduri convenite între Client și Bancă, care permite transferul de fonduri de la plătitor la beneficiar. Instrumentele de plată pot fi (i) pe suport hârtie sau (ii) instrumente de plată electronică (carduri și instrumente de plată electronică cu acces la distanță).
- **Împuternicitul pe cont:** persoana fizică autorizată să reprezinte Clientul titular al contului în relația cu Banca. Poate fi desemnat la deschiderea contului sau ulterior, prin formularele Băncii sau printr-un mandat autentic (notarial) expres.
- **Multicurrency:** opțiune care îi permite Deținătorului unui card de debit în lei să asocieze cardului și alte conturi curente în alte valute, deschise la Bancă pe numele său, pe lângă contul curent în lei atașat inițial cardului. Detalii pot fi consultate la articolul 3.4.4.8 de mai jos.
- **Operațiune de plată:** acțiune inițiată de Clientul plătitor sau de beneficiarul plății pentru a depune, transfera sau retrage fonduri în/dintr-un cont de plăți, indiferent de obligațiile existente între Clientul plătitor și beneficiarul plății.
- **Ordin de plată:** instrucțiunea prin care Clientul plătitor sau beneficiarul plății solicită Băncii executarea unei operațiuni de plată.
- **Ordin de plată programată:** instrucțiunea prin care plătitorul solicită prestatorului de servicii de plată la care este deschis contul său de plăți să efectueze transferuri de credit la intervale regulate sau la date prestabilite.
- **Organizația de carduri:** organizație internațională (Visa, Mastercard etc.) care reglementează termenele și condițiile de utilizare a cardurilor emise sub sigla proprie.
- **Persoane fără capacitate de exercițiu:** persoanele care, conform legii, nu pot încheia acte juridice singure. Ele sunt reprezentate prin reprezentanții lor legali. Uneori, conform legii, este necesar și avizul sau autorizarea altor persoane sau entități (consiliul de familie, instanța de tutelă etc.). Nu au capacitate de exercițiu, spre exemplu, minorii mai mici de 14 ani și persoanele aflate sub tutelă specială (prin hotărâre a instanței/autorității competente).

- **Persoane cu capacitate de exercițiu restrânsă:** persoanele care, conform legii, încheie acte juridice cu încuviințarea reprezentantului legal. Uneori, este necesar și avizul/autorizarea altor persoane sau entități (consiliul de familie, instanța de tutelă etc.). Au capacitate de exercițiu restrânsă, spre exemplu, minorii care au împlinit 14 ani și persoanele majore aflate sub consiliere judiciară (prin hotărâre a instanței/autorității competente).
- **Plăți externe:** operațiuni de plată în valută (efectuate în străinătate sau pe teritoriul României) și operațiuni de plată în lei efectuate în străinătate.
- **Plăți interne:** operațiuni de plată în lei, efectuate pe teritoriul României.
- **Refuz de plată:** modalitatea prin care Deținătorul/Utilizatorul poate contesta o operațiune neautorizată sau executată incorect.
- **Reprezentant legal:** persoana care încheie acte juridice în numele Clientului fără capacitate de exercițiu, sau încuviințează actele juridice încheiate de Clientul cu capacitate de exercițiu restrânsă. Sunt reprezentanți legali, spre exemplu: părintele, tutorele, curatorul, curatorul special etc.
- **Rezident:** persoană fizică - cetățean român, cetățean străin sau apatrid, cu domiciliul în România, care prezintă documente de identitate emise conform legii.
- **Servicii de bancă la distanță:** servicii accesibile Clientului la distanță, spre ex. serviciile MyBRD SMS, MyBRD Contact, YOU BRD și alte eventuale servicii reglementate prin contracte specifice.
- **Serviciul YOU BRD:** serviciul de internet și mobile banking YOU BRD. Condițiile aplicabile acestui serviciu sunt detaliate într-un contract specific ce se încheie între Client și Bancă.
- **Suport durabil:** orice instrument care permite utilizatorului serviciilor de plată să stocheze informații adresate personal acestuia, într-un mod accesibil pentru consultări ulterioare, pentru o perioadă de timp adecvată scopurilor informațiilor respective, și care permite reproducerea identică a informațiilor stocate.
- **Tehnologia NFC (Near Field Communication):** tehnologie care permite schimbul de date între dispozitive prin apropiere la o distanță mică. Ea utilizează un standard de comunicare radio de înaltă frecvență.
- **Terminale:** dispozitive electronice sau mecanice care permit Deținătorului/Utilizatorului de card să efectueze operațiuni de plată, retrageri sau depuneri de numerar în conturi, plăți de utilități, interogări de sold etc. Exemple de terminale: POS, terminalele virtuale de acceptare la plată a cardurilor în cadrul comerțului electronic (online), ATM (inclusiv MBA), ROBO, imprimter.
- **Terminal cu funcționalitate contactless:** terminal care permite tranzacții rapide prin simpla apropiere a cardului sau dispozitivului compatibil cu tehnologia NFC (telefon, ceas, brățară etc.). După caz, poate fi necesară și introducerea codului PIN și/sau semnarea chitanței aferente tranzacției. Poate fi recunoscut după simbolul „contactless” afișat pe terminal.
- **Transfond:** STFD TRANSFOND S.A., administratorul și operatorul Casei de Compensare Automată de Plăți Interbancare în lei.
- **Tranzacție contactless:** operațiune rapidă, efectuată la un terminal cu funcționalitate contactless. Ea se poate efectua fără introducerea codului PIN și/sau fără semnarea chitanței dacă are o valoare sub limitele stabilite de organizațiile de carduri sau de autoritățile bancare europene. Aceste limite sunt afișate pe site-ul internet (website-ul) Băncii și pot fi modificate oricând de organizațiile de carduri sau de autoritățile bancare europene.
- **Token:** o serie unică de cifre în format digital prin care sunt înlocuite, în mod securizat, datele unui card înregistrat într-un serviciu de tip portofel digital sau înrolat pe site-urile/în aplicațiile comercianților sau în Click to Pay. Un card poate avea unul sau mai multe token-uri, fiecare fiind asociat în mod unic unui anumit portofel digital/ dispozitiv/ aplicație/ comerciant/funcționalității Click to Pay. Numărul tokenului este

diferit de numărul cardului, pentru a crește securitatea tranzacțiilor.

- **Transfer credit:** serviciul de plată național sau transfrontalier prin care se creditează contul de plăți al beneficiarului plății printr-o operațiune de plată sau o serie de operațiuni de plată efectuate din contul de plăți al plătitorului, pe baza instrucțiunilor acestuia, de către prestatorul de servicii de plată la care este deschis contul de plăți al plătitorului. Transfer credit include plăți interne și externe, precum și încasări interne și externe.
- **Tranzacție offline:** tranzacție realizată cu cardul la un terminal care permite efectuarea de tranzacții fără a obține un cod de autorizare de la banca emitentă a cardului. Pentru tranzacțiile offline, nu se blochează fondurile, iar contul este debitat cu valoarea tranzacției la data decontării acesteia.
- **Utilizator:** persoană fizică ce are calitatea de împuternicit pe un cont curent/revolving și pe numele căreia, la solicitarea titularului de cont, Banca emite un card cu acces la disponibilitățile din acel cont, în condițiile articolului 3.4.1.2.
- **Zi lucrătoare:** reprezintă o zi în care Banca desfășoară activități specifice și este deschisă publicului, cu excepția zilelor de sâmbătă, duminică și a sărbătorilor legale recunoscute în România.

1.3. Intrarea în relație cu Banca. Reguli de derulare a acesteia

1.3.1. Clientul poate intra în relație de afaceri cu Banca și poate contracta produse și servicii bancare prin rețeaua de unități a Băncii sau prin canalele de contractare la distanță puse la dispoziție de Bancă.

1.3.2. În acest scop, Clientul trebuie să prezinte documentele solicitate de Bancă. De asemenea, el trebuie să completeze și să semneze formularele standard ale Băncii, sau, după caz, să parcurgă procedurile standard ale Băncii pentru intrarea în relație la distanță.

1.3.3. Banca furnizează produsele și serviciile solicitate de Client numai dacă sunt întrunite condițiile de eligibilitate, conform politicii Băncii și reglementărilor în vigoare. Pentru anumite categorii de Clienți (ex.: care deschid conturi sau alte produse la distanță, care sunt minori etc.), Banca poate stabili condiții sau restricții suplimentare. De exemplu, conturile cu servicii de bază și cele cu titulari minori se pot deschide numai prin unitățile teritoriale ale Băncii, nu și la distanță.

1.3.4. Reprezentarea Clientului

În relația cu Banca, Clientul poate fi reprezentat prin • reprezentantul său legal sau • printr-un mandatar împuternicit prin mandat expres, acordat prin procură autentică notarială sau prin formularele Băncii, cu respectarea legii și a politicii Băncii privind cunoașterea clientelei, prevenirea spălării banilor și combaterea finanțării terorismului.

Mandatul acordat de Client prin intermediul formularelor bancare de desemnare împuternicit este valabil timp de **15 ani**, dar poate fi revocat oricând. Clientul se obligă să informeze mandatarul despre durata mandatului și drepturile conferite.

Împuternicirea rămâne valabilă până când Banca primește de la Client o notificare scrisă sau telefonică (prin MyBRD Contact) despre revocarea, modificarea sau renunțarea la mandat de către mandatar, sau până la decesul Clientului.

Dacă împuternicitul renunță la mandat, el trebuie să informeze în prealabil și titularul de cont despre această renunțare.

În caz de deces al Clientului, încetarea mandatului devine opozabilă Băncii începând cu data informării Băncii despre deces, prin prezentarea certificatului de deces sau prin înștiințare scrisă sau verbală în orice unitate a Băncii.

Banca este îndreptățită să solicite orice documente necesare cu privire la aceste modificări.

Clientul este răspunzător pentru orice pierdere suferită de Bancă din cauza neinformării acesteia despre restricțiile sau limitele mandatului acordat mandatarilor săi, inclusiv împuternicitul pe

cont. În cazul în care apare o dispută privind desemnarea, limitele sau revocarea mandatului, Banca poate să blocheze accesul împuternicitului pe cont la contul Clientului titular de cont și să nu dea curs solicitărilor și instrucțiunilor formulate de mandatarul Clientului, până la soluționarea disputei (dovedită prin documente satisfăcătoare prezentate Băncii).

1.3.5. Clienți fără capacitate de exercițiu sau cu capacitate de exercițiu restrânsă

Clienții fără capacitate de exercițiu și cei cu capacitate de exercițiu restrânsă și/sau reprezentanții lor legali se obligă să respecte legislația privind ocrotirea acestor categorii de persoane la încheierea de acte juridice și hotărârile instanțelor/autorităților competente.

Ei exonerează Banca de orice răspundere pentru operațiunile ordonate și actele juridice încheiate, inclusiv acelea care încalcă limitele stabilite de lege sau prin hotărâre a instanței/autorității.

Clientul și/sau reprezentantul legal se obligă să anunțe Banca și să actualizeze informațiile și documentele furnizate acesteia imediat ce intervin modificări privind capacitatea de exercițiu a Clientului. Asemenea modificări pot fi, de exemplu: dobândirea, pierderea sau limitarea capacității de exercițiu a Clientului; restricționarea sau încetarea dreptului reprezentantului legal de a-l reprezenta pe Client sau de a-i încuviința actele etc. Banca este exonerată de orice răspundere pentru prejudiciile cauzate de nerespectarea acestor obligații.

1.3.6. Minori (persoanele care nu au împlinit 18 ani) pot contracta și utiliza produsele și serviciile puse la dispoziția lor de Bancă astfel:

- cei cu vârsta sub 14 ani – prin intermediul reprezentanților legali;
- cei care au împlinit 14 ani – cu încuviințarea reprezentanților legali, dată prin semnarea documentelor specifice.

Uneori, conform legii, este necesar și avizul sau autorizarea altor persoane sau entități (consiliul de familie, instanța de tutelă etc.)

1.3.7. Reprezentantul legal al Clientului minor se obligă ca toate operațiunile pe care el le efectuează în contul Clientului să fie operațiuni necesare întreținerii minorului. Ele nu vor depăși sfera actelor ce pot fi efectuate de reprezentantul legal fără încuviințarea instanței de tutelă, autorității tutelare sau consiliului de familie, conform legii, sau limitele stabilite prin hotărârea instanței/autorității competente.

1.3.8. Clientul minor și reprezentantul său legal se obligă ca actele/operațiunile efectuate de Client singur să nu depășească sfera celor permise de legea în vigoare. În prezent, acestea sunt:

- pentru minorii cu vârsta sub 14 ani: acte de conservare; acte de dispoziție de mică valoare, cu caracter curent și care se execută la momentul încheierii lor; alte acte permise de lege în mod expres;
- pentru minorii care au împlinit 14 ani: acte de conservare; acte de administrare care nu îl prejudiciază pe minor; acte de acceptare a unei moșteniri sau de acceptare a unor liberalități fără sarcini; acte de dispoziție de mică valoare, cu caracter curent și care se execută la data încheierii lor.

1.4. Cunoașterea clientelei. Informații și raportări în scop de transparență fiscală, CRS/FATCA. Prevenirea spălării banilor și combaterea finanțării terorismului

1.4.1. Banca este obligată, prin lege, să verifice identitatea clienților în cadrul procedurilor KYC/AML înainte de stabilirea relației de afaceri sau de efectuarea unor tranzacții, precum și pe parcursul relației lor cu Banca. De asemenea, Banca trebuie să ia măsuri împotriva fraudei, spălării banilor, finanțării actelor de terorism, evaziunii fiscale și cu privire la persoanele supuse unor sancțiuni internaționale.

Clientul se obligă să colaboreze cu Banca pentru a efectua aceste verificări și formalități. În acest scop, Clientul și împuternicitul vor furniza, corect și la timp, informațiile și documentele solicitate de Banca și vor îndeplini obligațiile din această secțiune 1.4. În caz contrar, Banca poate:

- solicita informații și documente suplimentare;
- refuza sau suspenda tranzacțiile solicitate de Client;

- bloca conturile Clientului și accesul la serviciile/produsele contractate;
- refuza accesul Clientului la produse și servicii noi; și
- înceta relația contractuală cu Clientul.

Banca poate lua măsurile enumerate în paragraful anterior și dacă:

- informațiile sau documentele prezentate Băncii sunt incomplete, contradictorii sau eronate; sau
- Banca identifică elemente de risc cu privire la • împuterniciții pe cont, • natura operațiunii sau documentele care stau la baza acesteia, sau • desfășurarea unor activități frauduloase.

1.4.2. Banca solicită Clientului și împuterniciților pe cont informații și documente justificative pentru verificarea identității, justificarea tranzacției, identificarea sursei fondurilor, a scopului și naturii tranzacției sau a beneficiarului real.

Banca solicită aceste informații și documente la inițierea relației, deschiderea conturilor, oferirea de servicii, desemnarea împuterniciților pe cont, sau pentru a determina circumstanțele și scopul operațiunilor, ori de câte ori consideră necesar, oricând pe parcursul derulării relației de afaceri.

De asemenea, Clientul și împuternicitul pe cont vor depune la Bancă specimenul de semnătură.

Banca nu deschide și nu operează conturi anonime (pentru care nu este cunoscută identitatea Clientului titular sau a beneficiarului real), sau conturi sub nume fictive.

Desemnarea unui împuternicit pe cont nu produce efecte până la prezentarea documentelor pentru identificarea lui și depunerea specimenului de semnătură de către împuternicit.

Dacă Clientul este reprezentat de o altă persoană (reprezentant legal, mandatar, împuternicit, etc.), Banca verifică informațiile și documentele referitoare la identitatea reprezentantului, natura și limitele împuternicirii. Verificarea identității se aplică și beneficiarului real.

1.4.3. Informații și raportări fiscale. CRS și FATCA

1.4.3.1. În scopul raportărilor anuale FATCA și CRS, Banca este obligată să colecteze și să verifice o serie de informații obligatorii pentru raportările FATCA și CRS. În acest scop, la intrarea în relație și cu ocazia actualizării datelor, Clientul trebuie să prezinte Băncii informațiile privind FATCA și CRS, inclusiv codul NIF/TIN din țările de rezidență fiscală (dacă acestea emit un astfel de cod) și să completeze declarațiile/formularele solicitate în acest sens de Bancă.

NIF înseamnă Numărul de Identificare Fiscală (sau echivalentul său funcțional) atribuit de autoritățile fiscale din România sau din alte țări de rezidență fiscală.

TIN (Taxpayer Identification Number) înseamnă număr federal de identificare a contribuabilului din Statele Unite ale Americii, care trebuie colectat de la clienții SUA. Pentru persoanele fizice, TIN este echivalent cu SSN (social security number), iar pentru entități TIN este echivalent cu EIN (employer identification number).

1.4.3.2. CRS (Common Reporting Standard) este un mecanism de schimb automat de informații prin care Banca trebuie să colecteze și să raporteze către ANAF informații CRS despre clienții săi.

Informațiile CRS includ date și informații despre statutul fiscal al Clientului titular de cont, inclusiv codul NIF/TIN din țările de rezidență fiscală, dacă Clientul este persoană raportabilă.

Este **persoană raportabilă** orice persoană rezidentă fiscal într-o jurisdicție raportoare, care deține conturi care fac obiectul raportării FATCA/CRS.

Autocertificarea CRS. Clientul trebuie să dea o declarație pe propria răspundere în scopul probării indicilor CRS • la deschiderea relației cu Banca sau a unui cont și • în cazul unei schimbări de circumstanțe (de exemplu schimbarea țării de rezidență fiscală). Această declarație include nume și prenume, adresa, rezidența/rezidențele fiscale, codul NIF/TIN și data nașterii.

Indiciile CRS sunt următoarele:

- clientul declară o țară de rezidență fiscală diferită de România;
- documentul de identitate al Clientului este emis de o țară CRS;
- țara de domiciliu/rezidență/corespondență într-o țară CRS;
- un număr de telefon sau date de contact dintr-o țară CRS și niciun număr de telefon din România;
- o împuternicire sau o delegare de semnătură acordată unei persoane cu adresa într-o jurisdicție raportoare.

1.4.3.3. FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) este legea privind conformarea fiscală aplicabilă conturilor din străinătate, adoptată în anul 2010 în Statele Unite ale Americii (SUA). Scopul ei este de a preveni și reduce evaziunea fiscală generată de activitatea transfrontalieră a rezidenților americani.

FATCA a fost implementată în România prin Legea nr. 233/2015 privind ratificarea Acordului dintre România și SUA pentru îmbunătățirea conformării fiscale internaționale și pentru implementarea FATCA.

FATCA impune Băncii să raporteze către ANAF informații despre clienții Băncii care sunt Persoane specificate din Statele Unite SUA (în sensul detaliat mai jos). ANAF transmite apoi aceste informații către autoritățile fiscale din SUA (IRS - Internal Revenue Service).

Persoană specificată din Statele Unite (sau persoană americană) înseamnă, în cazul unei persoane fizice, un cetățean SUA (cetățenie unică sau multiplă) și/sau un rezident al Statelor Unite în scopuri fiscale obligat să plătească taxe în SUA, conform legilor din SUA, indiferent dacă trăiește în SUA sau în afara teritoriului SUA.

Indiciile care arată că o persoană fizică poate fi o Persoană Specificată din Statele Unite sunt următoarele:

- clientul este cetățean SUA sau
- este rezident permanent SUA (are Carte Verde/Green Card) sau deține un număr de identificare fiscală TIN;
- clientul are adresa principală/de corespondență din SUA;
- locul de naștere al clientului este din SUA;
- numărul de telefon al clientului este din SUA;
- clientul a setat ordine permanente de transfer de fonduri dintr-un cont BRD către același cont deschis în SUA sau către același beneficiar din SUA (cel puțin 3 tranzacții, cu aceeași sumă, efectuate pe parcursul unui an); sau
- există o procură sau drept de semnătură, cu valabilitate în prezent pe contul Clientului, acordată unei persoane cu adresa în SUA.

În conformitate cu prevederile FATCA, un **"cont raportabil din Statele Unite"** înseamnă un cont financiar deschis la o instituție financiară din România și deținut de una sau mai multe Persoane Specificate din Statele Unite sau de o Entitate din afara Statelor Unite controlată de una sau mai multe persoane care sunt **Persoane Specificate din Statele Unite**.

Un cont se prezumă a fi un cont financiar pentru o Persoană specificată din Statele Unite dacă există cel puțin un indiciu de SUA pentru cel puțin unul dintre titularii contului, iar acesta nu furnizează dovada statutului său de persoană non-SUA conform reglementărilor FATCA.

Pentru confirmarea statutului său conform FATCA și a rezidenței sale fiscale, Clientul trebuie să dea o declarație pe propria răspundere („Autocertificare FATCA”), utilizând în acest scop formularul pus la dispoziție de Bancă.. După caz, în funcție de statutul FATCA declarat de Client, pe lângă Autocertificare, Clientul trebuie să prezinte și formularele fiscale SUA (W-8/W-9).

Autocertificarea FATCA și formularele fiscale SUA (W-8/W-9, după caz) trebuie să fie semnate și datate cel mai târziu la data primirii de către Bancă. Declarația și formularele fiscale SUA (W-8/W-9) pot fi semnate personal de titularul contului sau de către orice persoană autorizată să semneze în numele titularul contului printr-un mandat special din partea titularului.

Semnarea Autocertificării FATCA și a formularelor fiscale SUA (W-8/W-9) în format digital se acceptă doar dacă se utilizează semnătura electronică calificată pusă la dispoziție de Bancă.

Este considerată Client non-conform FATCA persoana care • refuză să prezinte documentele necesare pentru clarificarea statutului său conform reglementărilor FATCA, • refuză să își dea acordul pentru raportarea FATCA sau • nu furnizează/confirmă/actualizează informațiile solicitate în scop FATCA în termenul stabilit, deși au fost identificate indicii SUA. Banca nu acceptă intrarea în relație cu Clienți non-conformi FATCA.

1.4.3.4. Clientul este de acord ca Banca, pentru a-și îndeplini obligațiile legale, să trimită către autorități informații despre: • datele de identificare ale Clientului; • conturile financiare curente și viitoare ale Clientului, inclusiv numărul de cont și soldul/valoarea acestora; • veniturile generate din activele deținute în conturi; • orice alte informații prevăzute de Codul de procedură fiscală. Autoritățile cărora Banca le raportează aceste informații pot fi: (i) autorități cărora Banca trebuie să le furnizeze informații, inclusiv fiscale (în scop FATCA și CRS), (ii) alte entități pe care Banca le consideră relevante conform FATCA și CRS, pentru a preveni o potențială încălcare a acestor reglementări și (iii) alte entități cărora Banca decide să le încredințeze obligații de raportare FATCA/CRS, inclusiv companii din Grupul Société Générale.

1.4.4. Persoane expuse public. Înalti funcționari publici

Banca aplică măsuri suplimentare de cunoaștere a clientelei pentru: - Persoanele Expuse Public (PEP), membrii de familie și persoanele cunoscute ca asociați apropiați ai acestora. Persoane expuse public sunt persoanele fizice care exercită sau au exercitat funcții publice importante; - Înalti Funcționari Publici.

Clientul se obligă să prezinte Băncii informațiile și documentele suplimentare solicitate de Bancă.

Detalii privind persoanele care sunt considerate PEP sau SPO conform reglementărilor în vigoare/standardelor Grupului Société Générale pot fi consultate pe website-ul Băncii, accesând linkul: <https://www.brd.ro/persoane-expuse-public>.

1.4.5. Rezidența juridică și rezidența fiscală

Țara de rezidență juridică este țara în care Clientul are domiciliul. Clientul trebuie să prezinte Băncii documentele legale care atestă domiciliul și documentele suplimentare solicitate de Bancă, după caz.

Este considerat **rezident** persoana fizică (cetățean român, cetățean străin sau apatrid) cu domiciliul în România.

Țara de rezidență fiscală este țara în care persoana fizică este supusă impozitării, conform legislației țării respective.

Clientul trebuie să declare toate țările în care are rezidența fiscală și să prezinte Băncii documente care să susțină în mod rezonabil declarația sa.

De asemenea, clienții nerezidenți fiscal trebuie să comunice Băncii numărul de identificare fiscală (NIF/TIN)/echivalentul acestuia.

Obligații specifice pentru clienții nerezidenți fiscal

Acești clienți trebuie să prezinte Băncii un certificat de rezidență fiscală dacă încasează de la Bancă venituri cu reținere la sursă (ex: dobânzi), sunt rezidenți fiscal într-o țară care a încheiat cu România o convenție de evitare a dublei impuneri și doresc să beneficieze de cota de impozit mai mică prevăzută în convenția respectivă. Certificatul de rezidență fiscală trebuie să fie:

- emis de autoritatea competentă din țara de rezidență fiscală;
- prezentat într-o unitate a Băncii, înainte de data încasării venitului și apoi anual, până pe 10 februarie, în original sau copie legalizată, cu traducere autorizată în limba română; și
- valabil la data încasării venitului. În acest sens, precizăm că: (i) certificatul de rezidență fiscală este valabil pentru anul în care este prezentat și încă 60 de zile calendaristice din anul următor, dacă nu conține limitări exprese de valabilitate; (ii) în cazul veniturilor din dobânzi, data încasării venitului este data înregistrării dobânzii în cont.

1.4.6. Actualizarea datelor

1.4.6.1. Clientul este obligat să își actualizeze datele personale și informațiile furnizate Băncii, pe întreaga durată a relației contractuale, și să prezinte documentele solicitate de Bancă în acest sens. Această actualizare privește informații precum:

- datele de identificare ale Clientului/împuternicitului pe cont;
- revocarea împuternicirii;
- modificări privind capacitatea de exercițiu a Clientului;
- informațiile FATCA și CRS (inclusiv statutul de rezident fiscal în scop FATCA sau CRS, codul NIF/TIN) etc.

1.4.6.2. În acest sens, Clientul se obligă:

- să anunțe Banca despre orice modificare a informațiilor furnizate și să înlocuiască documentele prezentate anterior Băncii, în termen de 5 zile lucrătoare de la data modificării;
- dacă apar modificări privind FATCA și CRS, să furnizeze o nouă declarație pe proprie răspundere valabilă, în termen de 90 de zile de la apariția modificării; și
- să actualizeze datele furnizate periodic, la cererea Băncii, conform politicii de cunoaștere a clientelei și reglementărilor în domeniu.

1.4.6.3. Actualizarea datelor se poate face:

- prin rețeaua de unități a Băncii;
- prin canale la distanță disponibile (YOU BRD, site brd.ro);
- telefonic, prin serviciul MyBRD Contact (ex.: pentru modificarea datelor de corespondență – e-mail, adresa de corespondență – sau a acordului de prelucrare a datelor personale în scop de marketing, studii și analize).

1.4.6.4. Banca actualizează datele personale ale Clientului în evidențele proprii, cu condiția ca informațiile și documentele prezentate de Client să respecte cerințele legale.

1.4.6.5. Până la comunicarea de către Client a modificărilor, Banca poate considera valide informațiile aflate în posesia sa. Banca nu este responsabilă pentru prejudicii dacă Clientul nu anunță modificările sau nu transmite documentele doveditoare, la timp și în siguranță.

1.4.6.6. Dacă Clientul nu actualizează datele sau furnizează informații/documente incomplete sau eronate, Banca poate:

- să nu efectueze tranzacțiile solicitate;
- să blocheze conturile Clientului și accesul la oricare din serviciile contractate de acesta;
- să nu permită contractarea de produse și servicii noi; și
- să înceteze relația contractuală cu Clientul.

1.4.7. Banca poate lua orice măsuri pe care le consideră necesare/adequate pentru a **preveni și combate fraudă, spălarea banilor, finanțarea terorismului, evaziunea fiscală** și pentru a împiedica furnizarea serviciilor către persoane supuse **sancțiunilor internaționale**. Spre exemplu, Banca:

- poate solicita informații și documente de la Client sau de la împuternicitul pe cont pentru a verifica sursa fondurilor, beneficiarii și scopul tranzacțiilor;
- poate investiga și suspenda tranzacțiile inițiate din/în contul Clientului înainte de procesarea acestora;
- poate solicita investigații suplimentare pentru a determina dacă o persoană este supusă sancțiunilor internaționale;
- respectă deciziile autorităților competente în privința aplicării sancțiunilor internaționale, inclusiv în ce privește blocarea fondurilor sau a resurselor economice.

Sancțiunile internaționale sunt restricții și obligații în legătură cu guvernele unor state, cu entități nestatale sau persoane fizice ori juridice. Ele sunt adoptate de Consiliul de Securitate al Organizației Națiunilor Unite, de Uniunea Europeană, de alte organizații internaționale sau de SUA.

Scopul lor este de a menține pacea și securitatea internațională, a preveni și combate terorismul, a proteja drepturile și libertățile fundamentale ale omului, a dezvolta și consolida democrația și statul de drept, sau alte scopuri, conform obiectivelor comunității internaționale sau dreptului internațional/al Uniunii Europene.

Sancțiunile internaționale pot consta în: • blocarea fondurilor și a resurselor economice (a se vedea mai jos în ce constau acestea); • restricții comerciale; • restricții privind operațiuni cu anumite produse și tehnologii (ex.: produse/tehnologii cu dublă utilizare, produse militare etc.); • restricții de călătorie; • restricții de transport și comunicații; • sancțiuni diplomatice sau în domeniile tehnico-științific, cultural ori sportiv.

Blocarea fondurilor înseamnă prevenirea oricărui transfer, acces la fonduri sau utilizarea acestora care ar schimba volumul caracterul, localizarea, proprietarul, posesia sau destinația acestora sau ar permite în alt mod utilizarea fondurilor (inclusiv gestiunea de portofoliu).

Blocarea resurselor economice înseamnă prevenirea utilizării resurselor economice pentru a obține fonduri, produse sau servicii prin vânzare, închiriere, ipotecare sau în orice alt mod.

1.4.8. Operațiuni cu numerar. Dacă Clientul efectuează operațiuni cu numerar de cel puțin 15.000 EURO ori echivalent (sau cumulativ) într-o zi bancară, el trebuie să prezinte Băncii documente privind sursa fondurilor, scopul tranzacției și să completeze o declarație privind identitatea beneficiarului real.

1.4.9. Banca își rezervă dreptul de a refuza tranzacțiile efectuate în conturile Clientului și de a înceta relațiile cu Clientul dacă • Clientul nu oferă documentele/informațiile solicitate de Bancă sau prezintă documente/informații false, incomplete sau incorecte; • BRD consideră că nu poate aplica în mod adecvat măsurile de cunoaștere a clientelei în aria prevenirii și combaterii spălării banilor; sau • Clientul prezintă Băncii instrumente de plată suspecte de fraudă, care produc riscuri de plată sau pot afecta decontarea.

1.5. Obligații, drepturi și declarații generale ale părților

1.5.1. În plus față de orice alte obligații asumate prin acest Contract sau prin contracte specifice, Clientul se obligă:

- a)** Să achite Băncii, la timp, prețul produselor/serviciilor furnizate.
- Acesta include, după caz: comisioane, dobânzi, costuri rezultate din schimbul valutar, alte costuri.
 - Valorile acestor costuri se regăsesc în Ghidul de comisioane, care este parte integrantă din Contract. El este afișat și la sediile Băncii, pe site-ul www.brd.ro și prin serviciul YOU BRD.
 - Clientul poate consulta oricând și Documentul de informare cu privire la comisioane, disponibil în unitățile BRD (pe suport hârtie sau pe alt suport durabil) și pe site-ul www.brd.ro.
 - Cursurile de schimb valutar practicate de Bancă sunt afișate în unitățile acesteia și pe site-ul www.brd.ro.
 - Clientul titular de cont este principalul responsabil de achitarea sumelor datorate Băncii. Numai dacă nu își respectă această obligație, sumele necesare pot fi depuse în contul său de către împuterniciții desemnați pe acel cont. În acest scop, Clientul titular de cont este de acord ca Banca să ofere împuterniciților, la cerere, detalii despre valoarea și tipul costurilor.
 - Clientul se obligă să se informeze periodic despre modificările comisioanelor și dobânzilor, în unitățile Băncii, pe site-ul acesteia sau prin serviciile de bancă la distanță.
 - Banca poate să calculeze penalități de întârziere pentru sumele datorate de Client, al căror total poate depăși datoria inițială.

b) Să respecte programul de lucru cu publicul al Băncii, afișat în unitățile acesteia.

c) Să prezinte documentele solicitate de Bancă în original, copie legalizată sau în altă formă cerută de Bancă.

d) În timpul convorbirilor telefonice prin serviciul MyBRD Contact, să răspundă corect la întrebările reprezentantului Băncii în vederea identificării sale. Clientul trebuie să îi comunice acestuia informații complete și corecte înainte de efectuarea operațiunii solicitate sau de a primi informații personalizate.

e) Să aibă o conduită civilizată și un limbaj non-violent în interacțiunea cu Banca.

1.5.2. Clientul înțelege și acceptă că:

a) Banca poate trimite către Biroul de Credit, Centrala Incidentelor de Plăți și Centrala Riscurilor de Credit (după caz) informațiile de risc, cele privind creditele, incidentele de plăți, activitatea frauduloasă și inadvertențele din documentele sau declarațiile Clientului sau împuterniciților pe cont, pentru prelucrare și consultare.

b) Banca poate executa orice instrucțiune sau autorizare dată de Client prin personalul Băncii, printr-o filială a sa, printr-o instituție de credit corespondentă sau prin altă instituție de credit.

c) Autorizările și instrucțiunile date de Client Băncii sunt irevocabile, cu excepția cazurilor în care părțile convin, în scris, posibilitatea revocării.

d) Banca poate aplica Clientului costuri cu caracter preferențial:

- pe perioade determinate, în cadrul unor promoții;
- în baza unei convenții încheiate cu entitatea care îi plătește Clientului salarii sau alte drepturi bănești; sau
- dacă Clientul îndeplinește condițiile de eligibilitate stabilite de Bancă în acest sens și comunicate Clientului.

După ce • expira perioada promoției, sau • convenția cu plătitorul veniturilor încetează sau nu i se mai aplică Clientului, • sau Clientul nu mai îndeplinește condițiile de eligibilitate pentru a beneficia de costurile cu caracter preferențial, Banca poate percepe costurile standard, în vigoare la momentul respectiv.

e) Banca poate compensa orice datorie scadentă a Clientului față de Bancă cu orice suma datorată de Bancă Clientului, indiferent de moneda, locul plății sau unitatea Băncii la care s-a făcut plata. Dacă obligațiile sunt în monede diferite, pentru a opera compensarea, Banca poate face conversia oricărei obligații în altă monedă, la cursul de schimb utilizat de Bancă la data compensării, în cursul normal al activităților sale pentru tranzacții similare. Dacă între Bancă și Client există mai multe raporturi juridice (spre exemplu mai multe conturi), iar Clientul dorește o compensare între sumele reciproc datorate, va adresa Băncii o solicitare scrisă în acest sens.

1.5.3. În cazul Clientilor inactivi comercial:

a) Banca poate suspenda perceperea unor comisioane datorate de Client, precum: comisionul pentru administrarea contului curent, a pachetului de produse și servicii sau a cardului de debit etc. Dacă Clientul redevine Client activ comercial, Banca reia perceperea acestor comisioane, conform Ghidului de comisioane sau contractelor specifice; și

b) dacă Clientul este inactiv comercial pe o perioadă prelungită, Banca poate închide orice cont (cu excepția contului curent cu servicii de bază) și orice produs/serviciu atașat acestuia și poate înceta relația cu Clientul. Banca va notifica Clientul în acest sens. Prevederile articolului 2.39.8 se aplică în mod corespunzător.

Detalii despre suspendarea și reluarea perceperei comisioanelor, închiderea produselor/serviciilor și încetarea relației cu Clientii inactivi comercial se găsesc pe site-ul Băncii (<https://www.brd.ro/tarife-si-comisioane>).

În sensul acestui articol 1.5.3:

(i) Client activ comercial este Clientul care îndeplinește oricare din condițiile enumerate mai jos la punctele (i.1) - (i.4), cumulativ cu condiția de la punctul (i.5):

- (i.1)** efectuează operațiuni de plată în oricare din conturile deschise la Bancă (cu excepția plății taxelor și comisioanelor datorate în baza contractelor încheiate cu Banca); sau
- (i.2)** are un sold peste limita minimă stabilită de Bancă (sau echivalentul ei în moneda contului), în oricare dintre conturile curente sau de economii; sau
- (i.3)** deschide un nou cont curent sau de economii; sau
- (i.4)** are în derulare contracte de credit sau contracte pentru produse de economisire, încheiate cu Banca sau cu alte entități din Grupul BRD; și
- (i.5)** nu are întârzieri mai mari de 90 zile la plata obligațiilor aferente creditelor acordate de Bancă sau de alte entități din Grupul BRD.

(ii) **Client inactiv comercial** înseamnă Clientul care nu îndeplinește condițiile pentru a fi considerat Client activ comercial, conform punctului (i) de mai sus.

1.5.4. Clientul acceptă că orice modificare a ratei dobânzii datorate de Bancă și a cursului de schimb se va aplica imediat, fără notificare prealabilă, dacă:

- se bazează pe rata dobânzii de referință sau cursul de schimb de referință; sau
- este în avantajul Clientului (caz în care modificarea se poate aplica și cu altă frecvență decât cea stabilită prin Contract).

Clientul va fi informat de îndată despre modificare, prin afișare în unitățile Băncii și pe site-ul acesteia.

1.5.5. Clientul declară că informațiile cuprinse în documentele furnizate Băncii sunt reale. Clientul știe că declarațiile false sunt pedepsite conform Codului Penal.

1.5.6. Clientul își exprimă liber acordul de a încheia Contractul. El intenționează să dobândească toate drepturile și obligațiile prevăzute în aceste Condiții Generale Bancare, pe care le consideră echitabile. Clientul confirmă că Banca i-a oferit toate informațiile necesare pentru a înțelege corect aceste Condiții Generale Bancare și toate aspectele legate de acestea.

1.5.7. Toate persoanele care sunt parte în contractele cu Banca (ex.: reprezentanți legali, Utilizatori de carduri, coîmprumutați, garanți etc.), declară că au primit un exemplar din Condiții Generale Bancare, cunosc și acceptă conținutul lor și vor respecta prevederile acestora.

1.5.8. Clientul înțelege că, în cazul unor schimbări excepționale ale împrejurărilor care au stat la baza intrării în relație cu Banca, independente de voința Băncii, îndeplinirea obligațiilor sale poate deveni mai dificilă/costisitoare. Clientul acceptă riscul acestor schimbări și se angajează să își respecte obligațiile față de Bancă independent de apariția unor astfel de schimbări.

1.6. Confidențialitate

Banca și Clientul se obligă să respecte confidențialitatea tuturor informațiilor, faptelor și actelor legate de relația lor, cu excepția cazurilor prevăzute de lege sau a informațiilor necesare pentru soluționarea disputelor legate de operațiunile cu carduri.

Banca poate transmite informații de natura secretului bancar (conform Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 99/2006), către terți, inclusiv ANAF, în cazurile prevăzute de lege sau de aceste Condiții Generale Bancare.

1.7. Modificarea Contractului

Dacă nu se prevede altfel în acest document sau în contracte specifice dintre Client și Bancă, orice modificare a Contractului, propusă de Bancă, va fi comunicată Clientului cu cel puțin 2 luni înainte de aplicare, prin mijloacele de comunicare agreeate. Modificările se consideră acceptate de Client dacă acesta nu notifică în scris Băncii neacceptarea lor, înainte de data propusă pentru intrarea lor în vigoare.

Clientul care nu este de acord cu modificările propuse de Bancă are dreptul să denunțe Contractul imediat și în mod gratuit, înainte de intrarea în vigoare a modificărilor.

1.8. Durata și încetarea Contractului

1.8.1. Contractul este încheiat pe o perioadă nedeterminată. El intră în vigoare la data semnării lui sau la momentul la care părțile își exprimă consimțământul în alt mod, conform legii.

1.8.2. Contractul poate înceta (i) total, pentru toate produsele/serviciile (caz în care încetează și relația Clientului cu Banca) sau (ii) parțial, pentru unele din produse/servicii, caz în care Contractul rămâne în vigoare pentru celelalte.

1.8.3. Dacă nu se prevede altfel în acest document sau în contracte specifice încheiate între Client și Bancă, Contractul poate înceta, total sau parțial:

- prin acordul părților;
- prin denunțare unilaterală de către Client:
 - oricând, cu un preaviz de o lună; și, în plus,

- dacă Contractul este încheiat la distanță, prin exercitarea dreptului de retragere din Contract, în termen de 14 zile calendaristice de la încheierea Contractului, fără penalități.

Pentru denunțare, Clientul va depune o cerere scrisă în orice unitate a Băncii.

Alternativ, dacă Contractul este încheiat la distanță, Clientul îl poate denunța prin completarea formularului electronic pus la dispoziție de Bancă pe website-ul instituțional www.brd.ro. Nu este necesar ca decizia de denunțare să fie motivată. Clientul trebuie, însă, să achite în prealabil sumele datorate Băncii, aferente serviciilor deja prestate;

c) prin denunțare unilaterală de către Bancă, cu un preaviz de două luni;

d) prin reziliere de către Bancă, fără preaviz, notificare sau altă formalitate, în următoarele situații:

- Clientul a fost depistat de autorități că desfășoară activități ilicite, de natura infracțiunilor economico-financiare sau de corupție (evaziune fiscală, spălare de bani, dare sau luare de mită etc.) și Banca a fost notificată de autorități în acest sens;
- în alte situații de închidere a contului la inițiativa Băncii, conform articolului 2.39;

e) în alte cazuri prevăzute expres în Contract sau în contractele specifice încheiate între Client și Bancă;

f) în orice alte situații impuse prin lege sau prin decizii ale autorităților competente, cu notificarea Clientului.

1.8.4. Închiderea în orice mod a ultimului cont al Clientului deschis la Bancă determină încetarea Contractului cu Banca. Prin excepție, Contractul rămâne în vigoare și după închiderea ultimului cont dacă Clientul deține la Bancă și produse/servicii care nu sunt atașate unui cont, în baza unor contracte specifice (spre exemplu caseta de valori).

1.9. Comunicarea Client - Bancă

1.9.1. Corespondența adresată de Client Băncii

Dacă nu se prevede altfel în lege sau în contractele/formularele specifice produselor/serviciilor, orice corespondență (solicitare, notificare, reclamație etc.) adresată de Client Băncii se transmite în scris, prin oricare din următoarele modalități:

- prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, transmisă către sediul central al Băncii (la adresa menționată la punctul 1.1.1) sau către orice unitate teritorială a Băncii;
- prin completarea formularului de contact de pe site-ul www.brd.ro/sectiunea>Contact;
- prin e-mail la adresa mybrdcontact@brd.ro, transmis de pe adresa cu care Clientul este înregistrat în evidențele Băncii;
- prin depunere în orice unitate a Băncii.

Atunci când, potrivit legii sau contractului încheiat cu Banca, corespondența trebuie să ajungă la Bancă într-un anumit termen, ea nu va fi luată în considerare dacă este primită de Bancă după expirarea aceluia termen.

Documentele redactate în limbi străine trebuie prezentate Băncii împreună cu traducerea lor legalizată în limba română.

1.9.2. Corespondența adresată de Bancă Clientului

Dacă nu se prevede altfel în contracte specifice sau în lege, corespondența se consideră transmisă în următoarele cazuri:

- Banca deține o copie a corespondenței, semnată de Client;
- corespondența este confirmată printr-un document de expediere emis de o societate de curierat sau poștă;
- Clientul a primit corespondența prin canale alternative (site-ul Băncii www.brd.ro, MyBRD Contact, telefon, e-mail, fax, SMS, serviciul YOU BRD etc.).

Correspondența se consideră corect adresată dacă este trimisă la ultima adresă poștală, de e-mail sau la ultimul număr de telefon comunicate de Client Băncii, conform Contractului.

1.9.3. Comunicări prin MyBRD Contact

Clientul poate apela serviciul MyBRD Contact, pentru • a afla informații despre produsele și serviciile Băncii, • a solicita întâlniri cu managerii de clientelă, • a solicita informații personalizate despre produsele/serviciile contractate și • a adresa solicitări legate de acestea.

Prin excepție, clienții cu vârsta între 14 și 18 ani pot adresa serviciului MyBRD doar unele tipuri de solicitări. Ele includ în principal • blocarea accesului la serviciile de bancă la distanță și la carduri, • activarea, deblocarea, refacerea sau regenerarea codului PIN aferent cardurilor, • activarea sau dezactivarea tokenului.

Pentru furnizarea unor categorii de informații prin serviciul MyBRD Contact, Banca poate percepe un comision, conform prevederilor Ghidului de comisioane.

1.9.4. Înregistrări

Banca poate înregistra și stoca convorbiri audio/video și comunicări electronice dintre Client sau împuternicit și Bancă, inclusiv cele desfășurate prin serviciile de bancă la distanță (MyBRD Contact, MyBRD SMS, YOU BRD etc.). Scopul este de a asigura calitatea serviciilor oferite și de a documenta solicitările, acordurile, preferințele Clientului și răspunsurile Băncii.

Clientul confirmă că a informat persoanele relevante, inclusiv împuterniciții, despre această înregistrare/stocare și a obținut consimțământul lor în acest sens.

Clientul este de acord ca aceste înregistrări să fie considerate probe admisibile și concludente privind conținutul conversațiilor și al mesajelor înregistrate. Ele pot fi folosite în orice proceduri judiciare, extrajudiciare, administrative sau de arbitraj. Clientul poate refuza înregistrarea convorbirii la începutul acesteia, caz în care comunicarea poate continua prin alte mijloace disponibile.

1.9.5. Comunicări electronice. Dacă Clientul intră în relație de afaceri cu Banca sau contractează produse sau servicii online sau la distanță, sunt mijloace de probă valabile și pot fi folosite în orice proceduri judiciare, extrajudiciare sau administrative:

- a) comunicările pe suport electronic, transmise de Bancă Clientului în procesul de intrare în relație/contractare (inclusiv prin SMS, e-mail, mesaje electronice afișate, documente pe suport electronic comunicate în pagini de internet etc.);
- b) opțiunile, cererile și comunicările exprimate de Client prin mijloace electronice, conform procedurii comunicate de Bancă (ex.: prin completarea sau selectarea unor câmpuri în paginile de internet dedicate, e-mail etc.); și
- c) înregistrările audio/video realizate în procesul de intrare în relație cu Banca/contractare.

1.9.6. Comunicarea între părți se realizează în **limba română**.

1.10. Forță majoră

Banca și Clientul nu sunt răspunzători pentru pierderile cauzate de forță majoră. Este caz de forță majoră orice eveniment imprevizibil, inevitabil și independent de voința uneia dintre părți, care o împiedică în mod absolut să își îndeplinească total sau parțial obligațiile contractuale (ex.: calamități naturale, greve, război).

Partea afectată de forță majoră trebuie să comunice acest lucru celeilalte părți, prin telefon sau fax, în maxim 5 zile calendaristice. În următoarele 15 zile calendaristice, Clientul afectat trebuie să transmită Băncii un certificat de forță majoră eliberat de autorități, prin scrisoare recomandată sau prin prezentare la Bancă.

1.11. Legea aplicabilă. Litigii. Limba

1.11.1. Relațiile dintre Bancă și Client sunt guvernate de **legea română**. Banca aplică, de asemenea, reglementările Grupului Société Générale (din care Banca face parte), inclusiv în domeniul cunoașterii clientelei, prevenirii spălării banilor și combaterii terorismului sau al aplicării embargourilor și sancțiunilor internaționale.

1.11.2. Prezentul contract este redactat în **limba română**.

1.11.3. Orice dispută va fi rezolvată pe cale amiabilă de părți. Dacă nu este posibil, ea va fi soluționată de instanța de judecată competentă.

1.11.4. Proceduri extrajudiciare. Dacă Clientul se consideră lezat în drepturile sale, poate să apeleze și la:

- a) Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor. Adresa acesteia este: București, B-dul. Aviatorilor nr. 72, sectorul 1. Informații suplimentare sunt disponibile pe site-ul www.anpc.ro, unde Clientul poate completa un formular de sesizare online;
- b) Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar (C.S.A.L.B.). Acesta este o entitate juridică autonomă, neguvernamentală, apolitică, fără scop lucrativ, de interes public. Scopul său este să asigure accesul consumatorilor din domeniul bancar la proceduri alternative de soluționare a litigiilor cu instituțiile de credit. Sediul C.S.A.L.B. este în București, Str. Sevastopol nr. 24. Sector 1. Detalii sunt disponibile la numărul de telefon (021) 9414 și pe site-ul www.csalb.ro;
- c) procedura medierii, conform Legii nr. 192/2006;
- d) Banca Națională a României, cu sediul în str. Lipscani nr 25, sector 3 București, 030031. Informații suplimentare sunt disponibile pe site-ul de www.bnr.ro.

Adresele și coordonatele de contact ale entităților menționate mai sus sunt cele de la data încheierii Contractului. Banca nu este răspunzătoare pentru modificările ulterioare ale acestora.

1.11.5. Dacă Clientul depune o plângere referitoare la servicii de plată, Banca va răspunde în scris în termen de 15 zile lucrătoare de la primirea plângerii. Dacă, în mod excepțional, Banca nu poate răspunde în acest termen din motive independente de voința sa, ea transmite Clientului un răspuns provizoriu și indică un termen maxim pentru răspunsul final. Termenul pentru răspunsul final nu va depăși 35 de zile lucrătoare.

2. CONTURI ȘI SERVICII DE PLATĂ – REGULI GENERALE

2.1. Tipuri de conturi. La cererea Clientului, Banca deschide diferite tipuri de conturi în lei sau valută, cum ar fi: conturi de plăți (conturi curente/conturi curente cu servicii de bază, cu sau fără carduri de debit atașate; conturi revolving cu carduri de credit atașate); conturi de depozit; conturi de economii.

Clientul poate solicita atașarea unor produse și servicii la aceste conturi, conform condițiilor comunicate de Bancă.

2.2. Conturi tehnice. Banca poate deschide, în evidențele sale, conturi tehnice alocate Clientului, utilizate exclusiv pentru necesități tehnice de gestiune, legate de:

- măsuri de indisponibilizare (ex. popririi, măsuri asiguratorii etc.);
- anumite operațiuni efectuate sau solicitate de Client, spre ex.: creditarea conturilor, prelungirea scadenței unei obligații de plată, încasarea primelor de asigurare sau a sumelor de bani cuvenite Băncii.

Deschiderea conturilor tehnice nu creează drepturi și obligații reciproce pentru părți, suplimentar celor aferente conturilor deschise de Client. Prevederile Contractului referitoare la conturi nu se aplică conturilor tehnice.

2.3. PISP/AISP. Clientul are dreptul de a utiliza servicii de inițiere a plății și servicii de informare cu privire la conturi. Pentru conturile accesibile online, Banca acordă acces prestatorilor de servicii de inițiere a plății (PISP) și prestatorilor de informare cu privire la conturi (AISP), pe baze obiective, nediscriminatorii și proporționale. Detalii pot fi consultate în secțiunea 3.5 (Servicii de bancă la distanță).

2.4. Disponibil minim. Pentru constituirea unor produse/servicii este necesară o sumă minimă în contul la care este atașat produsul/serviciul sau în oricare dintre conturile Clientului, după caz. Dacă Clientul nu asigură suma minimă necesară la sfârșitul zilei în care a contractat produsele/serviciile, acestea se anulează automat. Dacă Clientul are alte obligații de plată scadente, din disponibilul existent în cont(uri) mai întâi sunt stinse acestea. Apoi, dacă ramane în cont(uri) suma minimă necesară, se constituie produsele/serviciile solicitate.

2.5. Schimbarea conturilor. Dacă Clientul optează pentru serviciul de schimbare a conturilor, Banca (în calitate de bancă nouă) va deschide un cont curent în condițiile detaliate mai jos în secțiunea 3.6.

2.6. Împuternicitul pe cont

Clientul titular de cont poate desemna împuterniciți pentru orice cont al său deschis la Bancă. Pentru aceasta, el trebuie să completeze formularele puse la dispoziție de Bancă sau să prezinte un mandat autentificat de notarul public, care indică în mod expres puterile împuternicitorului.

În cazul conturilor deschise online/la distanță, Banca poate restricționa numirea unui împuternicit pe cont la momentul deschiderii contului. În acest caz, Clientul poate să se prezinte ulterior într-o unitate a Băncii pentru a desemna un împuternicit. Împuternicitul pe cont acționează întotdeauna numai în numele și pe seama Clientului titular de cont.

Drepturile împuternicitorului pe cont

Împuternicitul pe cont **desemnat prin formularele Băncii** are următoarele drepturi:

- a) să efectueze operațiuni în conturile pe care este desemnat împuternicit, inclusiv prin instrumente de plată electronică - carduri, instrumente de plată cu acces la distanță de tip internet banking/mobile banking (dacă prin contractele specifice nu se prevede altfel);
- b) să constituie depozite din contul curent, pe numele Clientului titular de cont. Pe aceste depozite vor avea calitatea de împuterniciți aceleași persoane care au calitatea de împuterniciți pe contul curent respectiv;
- c) să lichideze depozitele Clientului titular de cont constituite prin contul curent respectiv și să încheie conturile de economii ale acestuia, dar numai dacă este împuternicit pe depozitele/conturile de economii respective;
- d) să solicite informații personalizate despre produsele deținute, inclusiv extrase de cont pentru perioada în care este împuternicit. Aceste extrase vor cuprinde toate operațiunile pe cont din acea perioadă;
- e) să solicite blocarea contului în caz de suspiciune de fraudă, prin serviciul MyBRD Contact. Deblocarea contului va putea fi solicitată numai de titularul contului, în unitățile Băncii sau prin serviciul MyBRD Contact.

La constituirea unui depozit de către Clientul titular de cont, el poate desemna împuterniciți pentru contul de depozit. Orice împuternicit pe contul de depozit va fi împuternicit și pe contul curent atașat depozitului.

Restricții privind împuternicitul pe cont

Împuternicitul pe cont **desemnat prin formularele Băncii** nu poate efectua, în numele Clientului titular de cont, următoarele operațiuni:

- a) deschiderea sau închiderea conturilor curente;
- b) deschiderea conturilor de economii;
- c) solicitarea de credite;
- d) desemnarea sau revocarea altor împuterniciți;
- e) lichidarea depozitelor constituite dintr-un cont curent pe care nu a fost desemnat împuternicit.

Aceste operațiuni pot fi efectuate numai în baza unui mandat autentic expres.

Drepturile împuternicitorului sunt valabile numai în perioada în care are calitatea de împuternicit pe cont, indiferent dacă a fost desemnat prin formularele Băncii sau prin mandat autentic notarial.

Împuternicitul pe cont i se aplică, în completare, prevederile articolului 1.3.4. (Reprezentarea Clientului).

2.7. Orice operațiune (de ex. plăți intra/interbancare, plată facturi, schimb valutar, încasări, depuneri și retrageri de numerar etc.) dispusă de Client/împuternicitul pe cont se efectuează prin intermediul contului curent.

2.8. Pentru a efectua operațiuni de plată, Clientul va utiliza formulare și instrumente de plată puse la dispoziție de Bancă.

2.9. Banca stabilește traseul bancar prin care execută operațiunile de transfer credit, inclusiv utilizarea relațiilor de corespondent.

2.10. În derularea transferurilor de fonduri în străinătate, pot fi implicate mai multe instituții. Astfel, pe lângă prestatorul de servicii de plată al ordonatorului transferului (care primește instrucțiunea de plată de la ordonator) și cel al beneficiarului transferului (care primește plata), pot interveni:

- banca corespondentă: ea are acces direct la rețeaua interbancară internațională și mijlocește transferurile internaționale de fonduri pe care o altă bancă nu le poate realiza în mod direct; și (după caz)
- una sau mai multe bănci intermediare.

2.11. În cazul încasărilor interbancare prin transfer credit în valută, valuta creditării contului Clientului beneficiar va fi cea menționată în instrucțiunea de plată. Dacă cele două valute nu corespund, Banca convertește suma în valuta contului beneficiar, utilizând cursul de schimb propriu din ziua tranzacției, comunicat Clientului prin extrasul de cont.

2.12. În cazul încasărilor interbancare prin transfer credit în lei, valuta menționată în instrucțiunea de plată trebuie să corespundă cu valuta contului beneficiar. Dacă ele nu corespund, instrucțiunea nu este acceptată de Bancă.

2.13. În cazul transferurilor intrabancare în valută, între clienți diferiți ai Băncii, valuta din instrucțiunea de plată trebuie să corespundă cu valuta contului beneficiarului și valuta contului plătitorului. Dacă acestea nu corespund, instrucțiunea nu este acceptată de Bancă.

2.14. Contul creditat este întotdeauna cel indicat în instrucțiunea de plată.

2.15. Banca nu este responsabilă pentru întârzierile încasărilor prin transfer credit în valută ce nu pot fi procesate din cauza încălcării reglementărilor naționale sau internaționale.

2.16. Pentru orice sumă primită în cont, Banca își rezervă dreptul de a deduce comisionul său, înainte de creditarea contului Clientului. Clientul este informat despre valoarea totală a operațiunii de plată și comisionul aplicat, prin extrasul de cont.

2.17. Pentru plățile interbancare prin transfer credit în valută, valuta debitării contului Clientului plătitor este cea menționată în instrucțiunea de plată. Dacă ea nu corespunde cu valuta contului debitat, Banca convertește suma în valuta contului debitat, utilizând cursul de schimb propriu din ziua tranzacției, comunicat Clientului prin extrasul de cont.

2.18. Înainte de executarea plății, Banca poate solicita documente pentru verificarea scopului plății, conform reglementărilor legale.

2.19. Dacă Clientul solicită retrageri de numerar, din conturi în valută, în sume mai mici de 5 EUR/USD/altă valută, acestea sunt schimbate în lei la cursul Băncii din ziua respectivă și sunt eliberate Clientului în această monedă.

2.20. Banca are dreptul ca, fără acordul sau notificarea prealabilă a Clientului (sau moștenitorilor acestuia):

- a) să corecteze sumele/operațiunile înregistrate incorect pe contul Clientului din eroarea Băncii (spre ex. cele executate de două sau mai multe ori, sau executate incorect în alt mod de Bancă), astfel încât soldul contului să fie restabilit la starea corectă, ca și cum eroarea nu s-ar fi produs;
- b) să debiteze din contul Clientului și să returneze plătitorului, total/parțial, orice sumă încasată de Client dacă prestatorul de servicii de plată al plătitorului îi comunică Băncii (inclusiv pe canal securizat bancar – spre ex. prin mesaje Swift) că operațiunea de plată a fost executată incorect din eroarea prestatorului de servicii de plată al plătitorului (spre ex. operațiunea a fost executată de două sau mai multe ori sau a fost executată incorect în alt mod);
- c) să debiteze din contul Clientului și să returneze plătitorului, total/parțial, orice sumă încasată de Client, în cazul unor fraude sau suspiciuni de fraudă, identificate sau semnalate inclusiv pe canal securizat bancar – spre ex. prin mesaje Swift. În aceste situații, Banca poate lua orice măsuri consideră adecvate pentru

prevenirea sau limitarea consecințelor posibilelor fraude, spre ex. să blocheze sumele respective în cont, să blocheze contul și/sau instrumentele de plată asociate (carduri, serviciul de internet și mobile banking etc.), inclusiv până la primirea unei comunicări oficiale din partea autorităților competente, dacă este cazul;

- d) să efectueze plăți din conturile Clientului (cu excepția contului revolving) pe baza hotărârilor judecătorești sau de arbitraj, definitive și executorii, sau a altor titluri executorii, la solicitarea persoanelor sau entităților îndreptățite;
- e) dacă Clientul încasează în cont pensii, indemnizații de handicap sau alte indemnizații similare, alocații, stimulente sau alte ajutoare sociale, la cererea instituției plătitoare, Banca poate să rețină sumele creditate eronat în contul Clientului, inclusiv după decesul acestuia, și să le restituie instituției plătitoare. Orice neînțelegere sau dispută legată de aceste restituiri se soluționează între Client (sau moștenitorii săi) și instituția plătitoare, fără implicarea Băncii.

Banca nu datorează despăgubiri Clientului pentru corecțiile/operațiunile efectuate conform literelor a)-e) de mai sus. Ea este considerată autorizată de Client pentru efectuarea lor prin aceste Condiții Generale Bancare.

2.21. Banca poate stabili limite și praguri pentru plățile efectuate prin diverse instrumente de plată.

2.22. Operațiunile de plată prin instrumente de debit se realizează conform legislației aplicabile privind cecul, cambia, biletul la ordin și Centrala Incidentelor de Plăți. Operațiunile de plată prin instrumente de debit, disponibile în oferta Băncii, sunt menționate în Ghidul de comisioane. Clientul trebuie să asigure în cont disponibilul necesar pentru plata instrumentelor de debit emise: (i) la data emiterii, în cazul cecului, respectiv (ii) la data scadenței (în cazul cambiilor și biletelor la ordin.

2.23. În cazul descoperitului neautorizat de cont, de la data înregistrării lui în cont, Banca poate calcula dobânda penalizatoare la soldului debitor al contului, conform Ghidului de comisioane.

2.24. Pentru operațiunile de schimb valutar între conturile aceluiași Client deschise la Bancă, Banca convertește suma în valuta contului ce urmează a fi creditat, folosind cursul de schimb propriu din ziua tranzacției, comunicat Clientului prin extrasul de cont. Orice solicitare de schimb valutar este irevocabilă dacă este formulată de Client prin semnarea unui ordin de schimb valutar sau a unui contract specific tranzacției, indiferent dacă este cu decontare imediată sau cu o altă dată a valutei.

2.25. Toate costurile provenind din diferențele de curs valutar sunt suportate de Client. De asemenea, dacă Clientul nu respectă sau modifică ordinul transmis Băncii, toate consecințele (daune, costuri suplimentare suportate de Bancă etc.) sunt în sarcina Clientului.

2.26. În cazul contestării operațiunilor realizate în baza unui contract specific încheiat cu Banca, termenul de reclamație este cel prevăzut în contractul specific încheiat cu Banca.

2.27. Clientul va fi informat permanent, prin canalele specifice BRD, despre indisponibilitatea unui serviciu de plată și termenul estimat de remediere.

2.28. Debitarea automată a conturilor

Clientul autorizează Banca, în mod irevocabil și necondiționat, ca, fără să îl notifice în prealabil, să rețină orice sume scadente datorate Băncii sau pentru serviciile furnizate de Bancă în mandat din orice cont al Clientului deschis/ce va fi deschis la Bancă, dacă în contul specificat prin contract nu există sumele necesare. Aceste sume pot fi, spre exemplu: comisioane, tarife, dobânzi, dobânzi penalizatoare, sume ce reprezintă descoperit neautorizat de cont, costuri aferente creditelor, prime de asigurare etc.

Această autorizare nu implică obligația, ci dreptul Băncii de a reține sumele din conturi conform paragrafului anterior.

Banca poate efectua inclusiv operațiunile de schimb valutar necesare pentru recuperarea sumelor respective, în moneda în care acestea trebuie plătite. Pentru aceasta, ea utilizează cursul de

schimb propriu, aferent operațiunilor cu carduri, valabil în ziua operațiunii de schimb valutar.

În cazul depozitelor cu reînnoire automată, sumele datorate de Client se debitează la scadența depozitelor, iar ulterior depozitele sunt reconstituite cu suma diminuată.

Clientul nu este scutit de penalități pentru sumele datorate și nici de înregistrarea la entitățile ce colectează date privind bonitatea. Conform art. 2030 Cod Civil, în cazul decesului Clientului, mandatul acordat Băncii prin acest articol 2.28 rămâne valabil pentru efectuarea unor acte succesive, în cadrul unei activități cu caracter de continuitate, aflate în curs de desfășurare (ex. perceperea sumelor lunare de plată aferente creditelor). Părțile și moștenitorii acestora au, însă, dreptul să îl revoce sau să renunțe la mandat.

2.29. Informații necesare pentru executarea ordinului de plată de tip transfer credit

2.29.1. Clientul plătitor are obligația să completeze ordinele de plată cu informațiile următoare:

2.29.1.1. Pentru plăți interne de tip transfer credit:

- a) numele și numărul de cont al Clientului plătitor (contul în format IBAN deschis la Bancă);
- b) numele/denumirea și număr de cont al Clientului beneficiar (în format IBAN);
- c) suma de plată;
- d) data emiterii ordinului de plată (ziua, luna, anul). Aceasta trebuie să fie unică, posibilă și certă.

În plus, în cazul plăților către **Trezoreria Statului**, Clientul va completa și:

- (i) codul de identificare fiscală al Clientului plătitor și al Clientului beneficiar;
- (ii) numărul de evidență a plății, alocat de Agenția Națională de Administrare Fiscală;
- (iii) numărul ordinului de plată dat de Clientul plătitor;
- (iv) referințe privind conținutul economic al operațiunii.

2.29.1.2. Pentru plăți externe de tip transfer credit:

- a) nume Client plătitor;
- b) cod IBAN Client plătitor;
- c) suma de plată;
- d) valuta ordonată;
- e) nume/denumire beneficiar și adresa completă a acestuia – pentru plățile în afara Spațiului Economic European;
- f) codul unic de identificare al contului beneficiarului (în format IBAN sau non-IBAN);
- g) denumirea și adresa prestatorului de servicii de plată al beneficiarului sau codul BIC al acestuia – pentru plățile în afara Uniunii Europene/Spațiului Economic European. Dacă sunt furnizate atât denumirea cât și codul BIC, Banca va utiliza doar codul BIC pentru transmiterea plății;
- h) data emiterii – aceasta trebuie să fie unică, posibilă și certă;
- i) rubrica comisioane. Aceasta indică modalitatea de plată a comisioanelor pentru plățile în valută și plățile în lei către conturi deschise la bănci din străinătate. Ea se completează cu OUR/BEN/SHA, în funcție de opțiunea Clientului, astfel:

- “OUR” – toate comisioanele bancare aferente plății sunt plătite de Clientul plătitor (inclusiv comisioanele băncilor intermediare);
- “BEN” – toate comisioanele bancare aferente plății sunt plătite de Clientul beneficiar (inclusiv comisioanele băncii/băncilor intermediare);
- “SHA” – comisionul Băncii este plătit de Clientul plătitor, iar comisionul băncilor intermediare și comisionul băncii beneficiarului sunt plătite de Clientul beneficiar.

2.29.1.3. Pentru plățile externe în valută către beneficiari cu conturi la bănci din Uniunea Europeană sau Spațiul Economic European, opțiunea de comisionare este SHA. În cazul acestor plăți, Banca își rezervă dreptul de a modifica opțiunea de comisionare aleasă de Clientul plătitor dacă aceasta este diferită de SHA.

2.29.2. Clientul beneficiar al unei plăți de tip transfer credit are obligația să comunice plătitorului, înainte de inițierea plății, numele/denumirea Clientului titular de cont și Codul unic de identificare (numărul de cont în format IBAN). Clientul va atenționa plătitorul că numai Clientul titular de cont poate fi beneficiar al plății, nu și împuternicitul pe cont. În caz contrar, Banca poate refuza plata.

2.29.3. Banca nu este responsabilă pentru neexecutarea, întârzierea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor sale din Contract, cauzate de acțiunile sau inacțiunile unor terți (bănci corespondente, agenți etc.) sau de alte motive neimputabile Băncii.

2.29.4. Banca nu răspunde dacă Clientul a furnizat informații eronate sau incomplete, care au dus la neexecutarea, întârzierea sau executarea defectuoasă a operațiunii de plată. În asemenea cazuri, Banca depune toate eforturile rezonabile pentru a recupera fondurile implicate. Ea poate solicita Clientului un comision pentru operațiunea de recuperare, conform Ghidului de comisioane.

2.30. Autorizarea operațiunii de plată de tip transfer credit

2.30.1. Operațiunile de plată dispuse de Client trebuie să fie autorizate de acesta sau de împuternicitul pe cont, în modalitățile stabilite prin Contract.

2.30.2. Dacă consimțământul este exprimat prin semnătură olografă (de mână), aceasta trebuie să fie conformă cu specimenul de semnătură depus la Bancă.

2.30.3. Banca se bazează pe caracterul real, corect și original al semnăturilor care apar pe instrucțiunile transmise Băncii.

2.30.4. Banca nu este responsabilă pentru consecințele cauzate de folosirea frauduloasă sau abuzivă a semnăturilor sau a Elementelor de securitate personalizate, sau de nerespectarea modalităților de autorizare a operațiunilor de plată, agreeate prin Contract.

2.31. Primirea și acceptarea ordinului de plată de tip transfer credit

2.31.1. Ordinul de plată este considerat primit de Bancă în momentul în care este recepționat, cu condiția ca aceasta să aibă loc într-o zi lucrătoare, înainte de ora limită aplicabilă (dacă ea există pentru acea operațiune). Orele limită pentru operațiunile cu ordine de plată sunt afișate pe site-ul www.brd.ro și în unitățile BRD.

2.31.2. Dacă Clientul plătitor și Banca convin ca executarea ordinului de plată să înceapă într-o anumită zi, momentul primirii ordinului de plată este considerat ziua convenită între Bancă și Client.

2.31.3. Ordinele de plată recepționate după ora limită sau într-o zi nelucrătoare se consideră primite în ziua lucrătoare următoare.

2.31.4. Ordinele de plată se consideră recepționate astfel:

- a) cele pe suport de hârtie: la data la care sunt prezentate la unitatea Băncii, menționată pe formularul semnat de către Bancă;
- b) cele transmise prin serviciile de bancă la distanță: în momentul în care Clientul își exprimă consimțământul conform Contractului.

2.31.5. Un ordin de plată este considerat acceptat de Bancă dacă este recepționat și recunoscut ca valid.

2.31.6. Un ordin de plată este considerat valid dacă, în mod cumulativ:

- a) este completat cu toate informațiile necesare executării lui;
- b) este autorizat conform Contractului; și
- c) în contul curent plătitor indicat de Client există fondurile necesare pentru efectuarea plății și achitarea comisioanelor aferente.

2.31.7. Banca debitează contul curent cu sumele aferente ordinului de plată după acceptarea lui. Prin excepție, dacă Clientul și Banca convin ca executarea ordinului să înceapă într-o anumită zi, Banca va debita contul la momentul convenit pentru executare.

2.32. Refuzul operațiunilor de plată de tip transfer credit

2.32.1. Banca poate refuza executarea unei operațiuni de plată și poate lua orice măsură care se impune, inclusiv anularea sau blocarea instrumentului de plată, dacă:

- a) Clientul nu respectă prevederile Contractului (spre ex. nu asigură disponibilul necesar în cont, ordinul de plată nu conține toate elementele necesare, este neclar, cu ștersături, tăieturi, suprascrieri etc.);
- b) Clientul nu prezintă informațiile sau documentele justificative solicitate de Bancă;
- c) operațiunea de plată ar putea încălca prevederile legale;
- d) există o poprire, sechestru sau altă măsură similară asupra contului Clientului;
- e) există suspiciuni de activitate fraudulentă sau cu potențial fraudulos, spălare de bani sau finanțare a terorismului;
- f) Clientul dispune efectuarea unei plăți către o entitate supusă sancțiunilor internaționale.

2.32.2. Un ordin de plată refuzat de Bancă se consideră că nu a fost primit de aceasta.

2.32.3. Banca notifică Clientul, în cel mai scurt timp, despre refuzul executării unui ordin de plată și, dacă este posibil, motivele refuzului. Notificarea se transmite prin telefon, e-mail, SMS sau prin serviciul YOU BRD. Ea va conține și procedura de remediere a erorilor care au cauzat refuzul, cu excepția cazurilor în care legea împiedică furnizarea acestor informații.

2.32.4. Dacă refuzul este justificat în mod obiectiv, Banca poate percepe un comision specific, conform Ghidului de comisioane.

2.33. Revocarea operațiunilor de plată de tip transfer credit

2.33.1. Clientul plătitor nu poate retrage consimțământul pentru o operațiune de plată după ce ordinul de plată a fost primit și acceptat de Bancă.

2.33.2. Prin excepție, Clientul poate revoca o operațiune de plată dacă părțile au convenit ca executarea ei să înceapă într-o anumită zi (ex. debitare directă, ordine de plată programată), cu condiția să comunice revocarea până la sfârșitul zilei lucrătoare anterioare zilei convenite pentru debitare.

2.33.3. Clientul își poate retrage consimțământul pentru executarea succesivă a mai multor operațiuni de plată (ex. debitare directă, ordine de plată programată etc.). După retragerea consimțământului, orice operațiune de plată viitoare este considerată neautorizată.

2.33.4. Retragerea consimțământului se face în scris (fax, e-mail, scrisoare). Dacă ea este comunicată în alt mod, Clientul este obligat să transmită Băncii solicitarea și în formă scrisă, până la sfârșitul zilei lucrătoare anterioare celei convenite pentru debitarea contului. În caz contrar, Clientul este responsabil pentru eventualul prejudiciu suferit de Bancă.

2.33.5. Dacă Clientul revocă plata după acordarea consimțământului, Banca face demersurile necesare revocării. Dacă plata a fost deja transmisă băncii beneficiarului sau deja creditată în contul acestuia, revocarea se poate face doar cu acordul beneficiarului. Banca nu este responsabilă dacă beneficiarul nu este de acord cu returnarea sumei. Pentru revocarea plății ulterior acordării consimțământului, Banca poate percepe un comision specific, conform Ghidului de comisioane.

2.34. Executarea ordinului de plată de tip transfer credit

2.34.1. Termene. Termenul maxim în care Banca execută operațiunea de plată (prin creditarea contului de plăți al prestatorului beneficiarului plății) depinde de tipul operațiunii, ora limită de primire a ordinului de plată de către Bancă și momentul debitării contului plătitorului.

Banca execută operațiunile în termenele de mai jos. "T" reprezintă data primirii ordinului de plată de către Bancă:

- a) pentru **plăți interne**: maxim T+1;
- b) pentru **plăți externe**:
 - maxim T+1 pentru plățile în euro sau în alta monedă, când prestatorul de servicii de plată al beneficiarului se află în Uniunea Europeană sau Spațiul Economic European;
 - maxim T+2 pentru plățile în orice monedă, când prestatorul de servicii de plată al beneficiarului se află în afara Uniunii Europene și a Spațiului Economic European.

În calculul acestor termene nu se iau în considerare zilele nelucrătoare sau nebankare (din România și din alte state).

2.34.2. Banca nu este responsabilă pentru depășirea acestor termene din cauza circuitului bancar extern, a solicitării de informații sau documente justificative de către Bancă sau băncile corespondente, a diferențelor de fus orar sau din alte cauze neimputabile Băncii.

2.35. Răspundere

2.35.1. Banca execută ordinul de plată de tip transfer credit pe baza Codului unic de identificare a contului beneficiarului plății (în format IBAN sau non-IBAN), furnizat de Clientul plătitor.

Dacă acest cod furnizat Băncii nu este corect, Banca nu răspunde pentru neexecutarea sau executarea defectuoasă a operațiunii de plată. Ea depune, însă, eforturi rezonabile pentru a recupera fondurile implicate. Dacă recuperarea fondurilor nu este posibilă, Banca îi poate pune la dispoziție Clientului (la solicitarea lui scrisă) informațiile relevante pe care le deține, pentru ca acesta să inițieze o acțiune în justiție în scopul recuperării fondurilor.

2.35.2. Dacă Clientul solicită recuperarea fondurilor din cauza erorii sale, Banca poate percepe un comision pentru operațiunea de recuperare, conform Ghidului de comisioane.

2.35.3. În cazul unei operațiuni de plată neexecutate sau executate defectuos, semnalată de Client, Banca acționează imediat pentru a identifica operațiunea de plată și îl informează pe Client despre rezultate, indiferent dacă răspunderea îi revine sau nu.

2.35.4. Pentru operațiunile de plată inițiate de Clientul plătitor, dacă acesta notifică Banca despre o operațiune de plată neautorizată sau executată incorect:

- Banca rambursează Clientului suma aferentă acesteia imediat, cel mai târziu la sfârșitul următoarei zile lucrătoare. Banca readuce contul Clientului în situația în care s-ar fi aflat dacă operațiunea de plată respectivă nu ar fi fost efectuată, indiferent dacă ea a fost inițiată de plătitor în mod direct sau printr-un prestator de servicii de plată care desfășoară servicii de inițiere a plății (PISP).
- Prin excepție, Banca nu este răspunzătoare dacă poate dovedi că prestatorul de servicii de plată al beneficiarului plății a primit suma aferentă operațiunii de plată în termenul de executare convenit cu Clientul. În acest caz, prestatorul de servicii de plată al beneficiarului plății este responsabil față de beneficiarul plății și trebuie să pună imediat la dispoziția acestuia valoarea operațiunii de plată.

2.35.5. Pentru operațiunile de plată inițiate de Clientul beneficiar al plății sau prin intermediul acestuia, Banca răspunde față de acesta pentru transmiterea corectă a ordinului de plată către prestatorul de servicii de plată al plătitorului. Banca garantează că valoarea operațiunii de plată este pusă la dispoziția Clientului beneficiar imediat după ce această sumă este creditată în contul Băncii.

2.35.6. Clientul se obligă să despăgubească Banca pentru orice daune, pierderi sau cheltuieli cauzate de nerespectarea Contractului de către Client. Clientul are obligația să despăgubească Banca și în cazurile în care se stabilește responsabilitatea lui financiară pentru refuzurile de plată, în limita prevăzută de lege.

2.35.7. Pentru pierderile legate de operațiunile de plată neautorizate, efectuate cu instrumente de plată pierdute, furate ori folosite fără drept:

- Răspunderea Clientului plătitor este limitată la 30 de euro sau echivalent în lei, cu condiția ca el (i) să nu fi acționat fraudulos și (ii) să nu-și fi încălcat cu intenție obligațiile legate de emiterea și utilizarea instrumentului de plată (inclusiv notificarea pierderii, furtului sau folosirii fără drept a acestuia).
- Clientul plătitor suportă integral aceste pierderi (nu se aplică limita prevăzută în paragraful anterior) dacă pierderile rezultă în urma fraudei sau a nerespectării intenționate sau din neglijență gravă a obligațiilor Clientului conform legii și Contractului.

2.35.8. Dacă se dovedește că Banca este răspunzătoare pentru neexecutarea, executarea defectuoasă sau cu întârziere a unei operațiuni de plată, Banca răspunde, în condițiile legii, și pentru eventuale dobânzi sau comisioane percepute incorect Clientului.

2.36. Condiții de securitate și măsuri corective

2.36.1. Clientul are obligația să păstreze în siguranță Elementele de securitate personalizate ale instrumentelor de plată prin care sunt autorizate operațiunile.

2.36.2. Banca se asigură că elementele de securitate personalizate ale instrumentului de plată nu sunt accesibile altei persoane decât Clientul autorizat să utilizeze acel instrument de plată.

2.36.3. Clientul are obligația de a folosi instrumentele de plată conform legii și contractului aplicabil acestora.

2.36.4. Clientul trebuie să informeze Banca în caz de pierdere, furt sau folosire neautorizată a instrumentului de plată. Notificarea se face fără întârziere nejustificată, în termenele și condițiile stabilite prin Contract, prin serviciul MyBRD Contact sau prin alte modalități specifice convenite cu Banca.

2.36.5. Banca poate bloca instrumentul de plată din motive legate de securitatea acestuia, de suspiciuni privind utilizarea lui neautorizată sau frauduloasă sau în alte situații cu risc sporit ca plătitorul să nu își poată achita obligația de plată.

2.36.6. Banca informează Clientul despre blocare și motivele acesteia, înainte de blocare (dacă este posibil) sau imediat după blocare, cu excepția cazului în care informarea nu este posibilă din motive de siguranță justificate obiectiv sau este interzisă de lege.

2.36.7. Banca deblochează instrumentul de plată sau îl înlocuiește odată ce motivele de blocare nu mai există.

2.37. Rambursarea operațiunilor de plată inițiate de sau prin intermediul beneficiarului plății

2.37.1. Clientul plătitor poate solicita Băncii rambursarea unei operațiuni de plată autorizate de beneficiarul plății sau prin intermediul acestuia (de tip debitare directă) și care a fost deja executată, numai dacă sunt îndeplinite următoarele condiții cumulative:

- a) rambursarea este solicitată în termen de 8 săptămâni de la data la care fondurile au fost debitate;
- b) în momentul emiterii, autorizația nu specifică suma exactă a operațiunii de plată;
- c) suma operațiunii de plată depășește așteptările rezonabile ale Clientului plătitor (având în vedere cheltuielile sale anterioare, condițiile din Contract și alte circumstanțe relevante); și
- d) Clientul plătitor furnizează, la cererea Băncii, informații relevante privind condițiile de mai sus.

2.37.2. În termen de 10 zile lucrătoare de la primirea cererii de rambursare, Banca poate rambursa suma integrală a operațiunii sau poate refuza justificat rambursarea, în condițiile legii.

2.37.3. Clientul plătitor nu are dreptul la rambursare dacă:

- și-a exprimat consimțământul pentru operațiune în mod direct către Bancă; și
- (dacă este cazul) Banca sau beneficiarul plății i-a transmis/pus la dispoziție Clientului plătitor informațiile privind operațiunile viitoare de tip debitare directă, în forma convenită, cu cel puțin 4 săptămâni înainte de data scadenței.

2.38. Dovada operațiunilor, extrasul de cont și situația comisioanelor

2.38.1. Părțile convin ca Clientul să fie informat despre operațiunile efectuate pe cont prin extrasul de cont. Acesta conține detaliile necesare pentru fiecare operațiune de plată, și anume: • referința unică a acesteia, • beneficiarul (când Clientul ordonă o plată), respectiv plătitorul (când Clientul încasează o sumă), • valoarea operațiunii de plată, • prețul perceput de Bancă, • cursul de schimb (dacă este cazul), • data valutei debitării/creditării contului etc.

2.38.2. Extrasul de cont este pus la dispoziția Clientului în mod gratuit, pe suport hârtie, în unitățile teritoriale ale Băncii: (i) o dată pe lună, pentru contul curent și cel de economii, respectiv (ii) o dată

pentru fiecare ciclu tranzacțional, pentru contul revolving atașat cardurilor de credit. În plus:

- la solicitarea telefonică (prin serviciul MyBRD Contact) a Clientului titular de cont, Banca transmite extrasul de cont pentru maxim 12 luni anterioare solicitării prin e-mail la adresa Clientului din evidențele Băncii;
- prin documente sau contracte specifice se pot agreea și alte modalități de punere la dispoziție a extrasului.

2.38.3. La cererea Clientului sau a împuternicitului pe cont, Banca poate, contra unui comision prevăzut în Ghidul de comisioane:

- oferi și alte informații despre operațiunile de plată decât cele care apar în extrasul de cont;
- furniza informații despre operațiunile de plată cu altă frecvență sau prin alte mijloace decât cele de mai sus;
- emite extrase suplimentare sau liste de operațiuni (pentru zilele cu operațiuni pe cont), în orice unitate a Băncii, în maxim 72 de ore de la solicitare.

2.38.4. Clientul poate să reclame orice operațiune de plată neautorizată sau executată incorect din contul său, în scris, în orice unitate a Băncii, în cel mai scurt timp, fără întârziere nejustificată (în maxim 2 luni de la data debitării contului, conform extrasului de cont). Reclamațiile care depășesc acest termen pot fi luate în considerare de Bancă doar dacă întârzierea este justificată și dacă sunt depuse nu mai târziu de 13 luni de la data debitării contului.

2.38.5. Situația comisiunilor. Banca pune gratuit la dispoziția Clientului situația tuturor comisiunilor suportate în ultimele 12 luni împlinite, cel puțin o dată pe an, pe suport de hârtie, la ghișeele Băncii. Pentru conturile de plăți, acest document indică, pentru perioada respectivă, și (după caz):

- rata dobânzii și cuantumul total al dobânzii percepute pentru descoperitul de cont;
- rata dobânzii creditoare și cuantumul total al dobânzii creditoare acumulate pentru sumele din contul de plăți.

2.39. Închiderea conturilor

2.39.1. Închiderea conturilor la cererea Clientului

Contul poate fi închis, la cererea Clientului, în următoarele condiții:

- a) Cererea trebuie prezentată Băncii în scris, semnată.
- b) Înainte de închiderea contului, Clientul trebuie să achite toate sumele datorate Băncii.
- c) Contul trebuie să nu aibă produse/servicii active atașate. Clientul va rezolva situația produselor/serviciilor atașate contului înainte de închiderea acestuia.
- d) Dacă există carduri de debit sau de credit atașate contului, închiderea contului se va face după 30 de zile calendaristice de la renunțarea la toate aceste carduri sau blocarea lor.
- e) Dacă contul este poprit, Banca are obligația să restituie Clientului doar sumele exceptate de la poprire, conform legii.
- f) Dacă asupra contului sau sumelor de bani din cont au fost instituite măsuri asigurătorii de către organele de urmărire penală sau instanțele penale, contul poate fi închis numai după ce Banca primește acordul scris emis de aceste autorități, la solicitarea Clientului.

2.39.2. Decesul Clientului

Decesul Clientului poate fi comunicat Băncii de orice persoană interesată. Aceasta trebuie să prezinte și documente justificative, spre exemplu certificat de deces, certificat de moștenitor, certificat de legatar, act de partaj, hotărâre judecătorească, adresă emisă de un birou notarial sau de avocatură privind stabilirea masei succesoriale a Clientului, adresă emisă de altă instituție etc.

De asemenea, este posibil ca Banca să afle despre decesul Clientului prin alte mijloace, spre exemplu din surse publice sau alte mijloace de comunicare în masă.

Dacă Banca află despre decesul Clientului, în orice mod, ea are dreptul să blocheze conturile acestuia. Sumele din conturi se vor elibera numai moștenitorilor desemnați prin certificatul de moștenitor. Aceștia vor prezenta și documente justificative (acte

de identitate, certificat de deces, documente relevante privind calitatea lor de moștenitori etc.).

Dacă există mai mulți moștenitori, până la efectuarea partajului succesoral, Banca poate elibera sumele din conturi numai cu acordul tuturor moștenitorilor, așa cum prevede articolul 2187(1) Cod civil.

2.39.3. Închiderea conturilor la inițiativa Băncii

Banka are dreptul să închidă orice cont al Clientului, cu excepția contului curent cu servicii de bază, fără nicio notificare prealabilă și fără preaviz, în oricare din următoarele cazuri:

- a) sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții:
 - soldul contului (sau echivalentul în moneda contului) este egal sau sub limita minimă comunicată de Bancă;
 - nu sunt efectuate operațiuni de plată în cont pe o perioadă prelungită; și
 - nu există produse sau servicii atașate contului. Detalii în acest sens pot fi consultate pe website-ul <https://www.brd.ro/tarife-si-comisioane>.
- b) Clientul întârzie sau refuză să prezinte documentele solicitate de Bancă sau modificările acestora;
- c) apar două incidente de plată;
- d) Clientul nu prezintă documentele justificative privind operațiunile de plată sau prezintă documente nesatisfăcătoare;
- e) Clientul nu își respectă obligațiile asumate prin Contract, spre exemplu: cele privind cunoașterea clientelei, CRS și FATCA, prevenirea spălării banilor și combaterea finanțării terorismului (conform secțiunii 1.4), cele cuprinse în secțiunea 1.5 (Obligații, drepturi și declarații generale ale părților), art. 2.40.3, art. 3.4.2. (Condiții de securitate și notificări în cazul folosirii neautorizate a cardului), art. 3.5.1.5.4. (Obligațiile Abonatului), art. 3.5.3.9. (Alte obligații ale Abonatului), ANEXA Informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal etc.;
- f) relația de afaceri sau Clientul prezintă riscuri inacceptabile pentru Bancă, Grupul BRD sau Grupul Société Générale;
- g) comportamentul Clientului este inadecvat sau violent față de angajații Băncii, afectând imaginea Băncii sau integritatea fizică sau psihică a angajaților săi.

2.39.4. Închiderea contului de plăți cu servicii de bază

Prin excepție de la prevederile articolului anterior, contul de plăți cu servicii de bază poate fi închis unilateral de Bancă numai dacă este îndeplinită una din condițiile următoare:

- a) Clientul a utilizat în mod deliberat contul în scopuri ilegale;
- b) nu a fost efectuată nicio operațiune în cont mai mult de 24 de luni consecutive;
- c) Clientul a furnizat informații incorecte pentru a obține contul, iar informațiile corecte nu ar fi permis obținerea acestuia;
- d) Clientul nu mai este rezident legal în Uniunea Europeană;
- e) Clientul își deschide ulterior un alt cont de plăți la o instituție de credit în România, care îi permite accesul la serviciile oferite de un cont de plăți cu servicii de bază.

2.39.5. Odată cu închiderea contului curent, în orice mod, încetează toate contractele privind serviciile de plată atașate acestuia (spre exemplu: debitare directă, ordine de plată programată, ordine de plată cu data plății în viitor).

2.39.6. După achitarea integrală a unui credit sau lichidarea unui depozit, dacă Clientul dorește închiderea contului curent atașat acestuia, trebuie să își exprime opțiunea prin completarea formularelor Băncii.

2.39.7. Până la închiderea efectivă a contului, Clientul trebuie să regleze situația sumelor din cont. Pentru aceasta, el poate transfera sumele în alt cont sau le poate retrage în numerar.

Dacă Clientul nu alege una din aceste două variante până la data închiderii efective a contului, sumele existente în cont la data închiderii sunt păstrate într-un cont al Băncii, la dispoziția Clientului. În acest caz, retragerea lor ulterioară se comisionază potrivit Ghidului de comisioane în vigoare la data retragerii. Pentru aceste

sume, din momentul închiderii contului, Banca nu bonifică dobânda creditoare.

2.39.8. Dacă contul este închis la inițiativa Băncii, dreptul Clientului (sau al moștenitorilor săi) de a solicita restituirea sumelor existente în cont la data închiderii se prescrie, conform Codului civil, în termen de 5 ani de la data la care Clientul a fost notificat de Bancă despre închidere, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire.

2.39.9. Dacă Clientului i-au fost închise conturi afectate de poprire, Banca poate refuza deschiderea de noi conturi pentru Client într-un termen mai mic de 3 luni de la închiderea conturilor poprite.

2.39.10. La încetarea Contractului, Banca oferă gratuit Clientului un document care confirmă că au fost stinse toate obligațiile Clientului față de Bancă rezultând din acel Contract.

2.40. Alte drepturi și obligații specifice conturilor și serviciilor de plată

2.40.1. Pentru sumele din conturi, Banca plătește, dacă este cazul, o dobândă stabilită conform reglementărilor Băncii. Ea este menționată în documentația de deschidere a contului sau în lista de dobânzi publicată de Bancă. Această dobândă poate fi modificată periodic de Bancă, iar noua dobândă este comunicată Clientilor prin afișare în unitățile Băncii și pe site-ul acesteia. Prevederile articolului 1.5.4. se aplică în mod corespunzător.

2.40.2. Clientul are dreptul:

- a) să alimenteze contul prin depuneri de numerar la unitățile Băncii sau prin transferuri credit din alte conturi, deschise la Bancă sau la alte bănci. Pentru alimentările în valută, Clientul va respecta reglementările în vigoare privind regimul valutar;
- b) să efectueze operațiuni în cont, respectând Contractul și legislația în vigoare;
- c) să primească, la cerere, oricând pe durata Contractului, pe suport tipărit sau pe alt suport durabil: • un exemplar al Contractului, • Documentul de informare cu privire la comisioane, • Glosarul conținând cele mai reprezentative servicii aferente unui cont de plăți și definițiile acestora și • situația comisioanelor suportate în ultimele 12 luni împlinite;
- d) să primească de la Bancă, dacă este cazul, mesaje electronice privind comisioanele de conversie monetară și cursul de schimb valutar aplicabil operațiunilor efectuate cu cardul în altă monedă din UE decât cea a contului atașat cardului. Banca transmite aceste mesaje prin oricare din canalele de comunicare stabilite prin Contract. Clientul are dreptul să renunțe la primirea acestor mesaje;
- e) să efectueze operațiuni în cont, folosind formularele standard ale Băncii, completate corect și reflectând operațiuni reale. Clientul este responsabil pentru legalitatea operațiunilor desfășurate prin cont.

2.40.3. Clientul se obligă:

- a) să efectueze operațiuni în contul curent și în contul revolving;
- b) să efectueze operațiuni doar în limita disponibilului din cont, ținând cont inclusiv de comisioanele datorate pentru administrarea conturilor și pentru operațiunile efectuate;
- c) dacă există descoperit neautorizat de cont, să alimenteze contul pentru acoperirea integrală a acestuia și a comisioanelor și dobânzilor aferente operațiunilor efectuate;
- d) să efectueze lunar cel puțin o alimentare a contului revolving cu card de credit atașat, care să acopere cel puțin suma indicată în contractul pentru furnizarea cardului de credit;
- e) să se informeze lunar privind situația contului, prin orice mijloace puse la dispoziție de Bancă, inclusiv prin extrasul de cont;
- f) să informeze imediat Banca privind orice instrument de plată pierdut, furat, distrus sau anulat, pentru ca Banca să poată preveni utilizarea lui viitoare;
- g) În cazul în care un cont al Clientului este creditat cu o sumă din eroare sau în urma unei tranzacții executate în mod fraudulos, Clientul este obligat să notifice imediat Bancă. El nu are dreptul

să retragă, să transfere, să dispună sau să utilizeze în orice alt fel acea sumă, în totalitate sau în parte.

2.40.4. Banca poate să blocheze:

- contul curent al Clientului și utilizarea cardului, dacă (i) descoperitul de cont nu este alimentat timp de 3 luni consecutiv, sau (ii) există descoperit neautorizat de cont. Contul se deblochează după ce cauza blocării încetează, iar cardul poate fi utilizat a doua zi de la deblocarea contului;
- contul revolving cu card de credit atașat, dacă Clientul nu alimentează contul cu suma minimă obligatorie de plată, conform contractului pentru furnizarea cardului de credit.

2.40.5. Banca efectuează operațiunile bancare solicitate de Client sau împuternicitul pe cont numai în limita disponibilului din cont, cu respectarea normelor proprii și a uzanțelor bancare, interne și internaționale. Banca nu se angajează cu fondurile sale proprii în aceste operațiuni și nu este responsabilă dacă operațiunile nu sunt efectuate din lipsă de disponibilități în contul Clientului.

2.40.6. Banca debitează contul cu valoarea tranzacțiilor efectuate în altă valută decât a contului, folosind cursul de schimb al Băncii din ziua tranzacției, comunicat Clientului prin extrasul de cont.

2.40.7. Banca nu transmite Clientului instrumente de plată nesolicitate, cu excepția cazului în care un instrument de plată transmis deja utilizatorului trebuie înlocuit.

2.41. Garantarea fondurilor

2.41.1. În România, depozitele la băncile românești sunt garantate de schemele de garantare aprobate de BNR. În prezent, conform Legii nr. 311/2015, singura schemă de garantare oficial recunoscută pe teritoriul României este Fondul de garantare a depozitelor bancare (FGDB).

Banca este participantă la FGDB. Datoriile deponenților față de Bancă sunt incluse în calculul compensației cuvenite conform legislației privind garantarea depozitelor.

2.41.2. În ce privește garantarea depozitelor bancare, depozit înseamnă nu numai disponibilul dintr-un cont de depozit, ci orice sold creditor (inclusiv dobânda datorată) pe care Banca trebuie să îl ramburseze Clientului, conform legii sau contractului aplicabil, indiferent dacă acesta provine din fonduri aflate în cont sau din situații tranzitorii derivând din operațiuni bancare curente. Prin excepție, nu sunt considerate depozite anumite solduri creditoare, menționate la articolul 3 alineat 5 din Legea nr. 311/2015.

2.41.3. Depozite excluse de la garantare

Nu se plătesc compensații pentru următoarele categorii de depozite:

- a) Depozite ale unei instituții de credit făcute în nume și cont propriu, cu respectarea prevederilor art. 64 alin. (2) din Legea nr. 311/2015;
- b) Instrumente care se încadrează în definiția fondurilor proprii, conform art. 4 alin. (1) punctul 118 din Regulamentul (UE) nr. 575/2013;
- c) Depozitele rezultate din tranzacții în legătură cu care au fost pronunțate hotărâri judecătorești definitive de condamnare pentru infracțiunea de spălare a banilor. FGDB încadrează depozitele în această categorie pe baza informațiilor primite de la autoritățile competente, de la instituția de credit ale cărei depozite au devenit indisponibile sau de la lichidatorul desemnat de instanță, după caz;
- d) Depozite ale instituțiilor financiare, conform art. 4 alin. (1) pct. 26 din Regulamentul (UE) nr. 575/2013;
- e) Depozite ale firmelor de investiții, conform art. 4 alin. (1) pct. 2 din Regulamentul (UE) nr. 575/2013;
- f) Depozitele pentru care identitatea titularului nu a fost verificată până la momentul când acestea devin indisponibile, conform legislației privind prevenirea și combaterea spălării banilor;
- g) Depozitele asigurătorilor și reasigurătorilor, conform art. 2 lit. A pct. 5 și 39 din Legea nr. 32/2000 privind activitatea de asigurare și supravegherea asigurărilor;
- h) Depozite ale organismelor de plasament colectiv, conform legislației pieței de capital;
- i) Depozite ale fondurilor de pensii;

- j) Depozite ale autorităților publice centrale, locale și regionale;
- k) Valori mobiliare de natura datoriei emise de instituția de credit, și obligații născute din acceptări proprii și bilete la ordin.

2.41.4. Informații suplimentare privind garantarea depozitelor sunt disponibile pe site-ul FGDB (<http://www.fgdb.ro/>).

3. PREVEDERI SPECIALE APLICABILE TIPURILOR DE PRODUSE ȘI SERVICII

3.1. CONTUL CURENT

3.1.1. Contul curent (sau cont de plăți), inclusiv contul curent cu servicii de bază, este un cont nominativ. El se deschide pe perioadă nedeterminată, pe numele unui singur Client.

Clientul titular de cont trebuie să aibă vârsta minimă de 18 ani. Prin excepție, Clientul minor în vârstă de minim 6 ani poate fi titular al contului curent suport al pachetului de produse și servicii dedicat minorilor.

3.1.2. Clientul este obligat să păstreze contul curent pe toată durata existenței produselor atașate acestuia (depozite la termen, credite, carduri, instrumente de plată cu acces la distanță etc.).

3.2. CONTUL REVOLVING

Contul revolving (cu card de credit atașat) este contul deschis automat pe numele unui singur client, în urma solicitării acestuia de emisie a unui card de credit. El funcționează doar cu un card de credit atașat. În contul revolving se reflectă doar operațiunile efectuate cu cardul de credit, precum și comisioanele, dobânzile, costurile și prima de asigurare aferente.

Alimentarea contului revolving se poate face în orice mod, prin depuneri de numerar, transfer credit dintr-un cont de plăți deschis la BRD sau la altă instituție financiară.

Debitarea contului revolving se face doar utilizând cardul de credit, cu excepția cazurilor menționate expres în contractul pentru furnizarea cardului de credit.

3.3. PRODUSE DE ECONOMISIRE

Banca are în oferta curentă următoarele produse de economisire:

- depozite la termen;
- conturi de economii;
- serviciul de economisire prin utilizarea cardurilor la POS.

3.3.1. DEPOZITE LA TERMEN

3.3.1.1. Contul de depozit este deschis pe o perioadă determinată, pe numele unui singur Client, având o funcție de economisire.

Constituirea depozitului se face prin debitarea contului curent atașat depozitului, indicat de Client.

Lichidarea depozitului se face prin creditarea aceluiași cont.

Contul curent atașat depozitului trebuie menținut deschis până la scadența depozitului.

3.3.1.2. Reînnoire automată. Depozitele la termen pot fi constituite (conform opțiunii Clientului):

- a) cu reînnoire automată la scadență. În acest caz, la scadență se constituie automat un nou depozit, în aceleași condiții, și cu rata dobânzii în vigoare în momentul reînnoirii (cu excepția depozitului cu dobândă progresivă); sau
- b) fără reînnoire automată la scadență. În acest caz, la scadență depozitul este lichidat prin creditarea contului din care s-a constituit.

3.3.1.3. Dobânda

Banca oferă o dobândă creditoare pentru disponibilitățile din contul de depozit, plătită lunar sau la scadență, conform opțiunii Clientului.

Capitalizare. Pentru depozitele: (i) fără capitalizare, dobânda se transferă, în contul curent atașat depozitului; (ii) cu capitalizare, dobânda se acumulează în contul de depozit și generează, la rândul său, dobândă.

Ratele dobânzii creditoare sunt menționate în documentația de deschidere depozit sau în lista de dobânzi publicată de Bancă. Ele pot fi modificate periodic de Bancă în condițiile articolului 2.40.1.

Tipul dobânzii. Banca oferă depozite la termen cu:

- dobândă fixă (standard sau negociată). În cazul lor, dobânda din momentul constituirii se păstrează până la scadența contractuală;
- dobândă progresivă.

Calculul dobânzii. Dobânda se calculează pe baza anului calendaristic de: (i) 365 zile, pentru depozitele cu dobândă fixă sau progresivă; (ii) 360 zile, pentru depozitele cu dobândă negociată. Prin excepție, pentru depozitele în monedele GBP (liră sterlină) și PLN (zlot polonez) dobânda se calculează pe baza anului de 365 de zile.

Impozitare. Câștigurile din dobânzile aferente depozitelor la termen sunt impozitate conform legislației fiscale în vigoare.

3.3.1.4. În contul de depozit, nu sunt permise plăți și retrageri parțiale, încasări intra și interbancare, sau depuneri ulterioare de numerar.

Dacă este retrasă orice sumă din depozit înainte de scadență, depozitul se desființează și este remunerat cu rata dobânzii la vedere utilizată de Bancă la momentul desființării. Această dobândă și suma depozitului se virează în contul curent.

Pentru depozitele la termen cu dobândă fixă plătită lunar în contul curent, la momentul desființării Banca reține din suma depozitului diferența dintre (i) dobânda plătită lunar în contul curent până la momentul desființării depozitului și (ii) dobânda la vedere aplicabilă sumelor din depozit.

Pentru depozitele la termen cu dobândă progresivă, la momentul desființării, Banca plătește: (i) dobânda la vedere, dacă închiderea contului are loc în primele 180 de zile de la data deschiderii; (ii) dobânda calculată pentru intervalele de 180 de zile încheiate plus dobânda la vedere calculată pro rata pentru intervalul în curs, dacă închiderea contului are loc după primele 180 de zile de la data deschiderii.

3.3.1.5. În cazul în care clientul solicită constituirea depozitului într-o zi nebanară sau sărbătoare legală, depozitul se consideră constituit în următoarea zi banară. Dacă depozitul expiră într-o zi nebanară sau sărbătoare legală, scadența lui se consideră a fi aceeași zi.

3.3.2 CONTURI DE ECONOMII

3.3.2.1. Conturile de economii îmbină avantajele unui cont curent cu cele ale unui depozit la termen. Ele se deschid pe perioadă nedeterminată.

3.3.2.2. Pentru deschiderea unor conturi de economii este necesară o **sumă minimă** în cont. Aceasta este menționată în documentația de deschidere a contului și trebuie depusă în cont la data deschiderii contului. În caz contrar, Banca poate refuza deschiderea contului. Dacă clientul are alte obligații scadente față de Bancă, din disponibilul existent în cont sunt stinse, întâi, acestea. Apoi, dacă rămâne disponibilul minim necesar, se deschide contul de economii. Conturile de economii pot avea stabilit și un **plafon maxim** al sumelor din cont, menționat în documentația de deschidere a contului. În calculul plafonului maxim nu sunt incluse dobânzile.

3.3.2.3. Operațiunile permise în contul de economii sunt:

- a) depuneri și retrageri de numerar, în unitățile Băncii;
- b) depuneri de numerar prin autentificarea cu cardul la terminale de tip MBA prevăzute cu această funcționalitate;
- c) încasări intra și interbancare;
- d) plăți prin transfer credit către un cont curent al Clientului, deschis la Bancă.

3.3.2.4. Nu pot fi atașate carduri la conturile de economii din oferta curentă a Băncii.

3.3.2.5. Pentru disponibilitățile din conturile de economii, Banca plătește o **dobândă** stabilită conform reglementărilor Băncii. Ea este menționată în documentația de deschidere cont sau în lista de dobânzi publicată de Bancă. Dobânda poate fi modificată periodic de Bancă, conform articolului 2.40.1. și, după caz, articolelor 3.3.2.6, 3.3.2.7 sau 3.3.2.8. Noua dobândă este adusă la cunoștința Clienților în unitățile Băncii și pe site-ul acesteia.

Clientul acceptă aplicarea imediată a oricărei modificări a ratei dobânzii, fără notificare prealabilă, dacă modificarea: (i) se bazează pe rata dobânzii de referință sau (ii) este în avantajul Clientului. Clientul este informat cu privire la aceste modificări în cel mai scurt timp, prin afișare la unitățile Băncii și pe site-ului acesteia.

3.3.2.6. Pentru conturile de economii deschise începând cu data de 16.06.2025, Banca poate modifica dobânda în condițiile articolului 2.40.1. Dobânda se calculează la soldul zilnic al contului și se capitalizează lunar, la data 01 a fiecărei luni, indiferent de data deschiderii contului.

3.3.2.7. Pentru următoarele conturi de economii, retrase din oferta curentă a Bancii, Banca poate modifica dobânda în data de 01 a fiecărui trimestru calendaristic, în condițiile articolului 2.40.1:

- conturile **Atustart** (pentru minori cu vârsta între 0 - 18 ani) și **Atucont** (pentru Clienți în vârstă de minim 18 ani) – ambele retrase de la comercializare la 16.06.2025;
- conturile **Atusprint** (pentru minori în vârstă de 14 - 18 ani, retrase de la comercializare la 26.04.2021);
- conturile **Atustart** (pentru minori cu vârsta între 0 - 14 ani, retrase de la comercializare la 26.04.2021).

În cazul acestora, datele de referință pentru calculul dobânzii sunt 01 și 15 ale fiecărei luni, iar soldul la care se aplică dobânda se calculează după următoarele reguli:

a) Depunerile de numerar și încasările se adaugă la soldul de referință pentru calculul dobânzii astfel:

- cele efectuate în datele de 01 sau 15: începând chiar din datele respective;
- cele efectuate în orice altă zi a lunii: începând cu următoarea dată calendaristică de 01 sau 15.

Astfel, dobânda se calculează de două ori pe lună, la date fixe: 01 și 15 ale lunii. Pentru sumele depuse/încasate chiar în cele două date, se calculează dobânda din chiar momentul depunerii/încasării. Pentru sumele depuse sau încasate în orice altă zi din lună, se calculează dobânda începând cu următoarea dată de 01 sau de 15 a lunii;

b) Retragerile de numerar și operațiunile de transfer credit diminuează soldul de referință pentru calculul dobânzii astfel:

- cele efectuate în datele de 01 și 15: începând chiar din datele respective;
- cele efectuate în orice altă zi a lunii: retroactiv, începând cu data de 01 sau 15 anterioară operațiunii.

Astfel, pentru sumele retrase/transferate din cont în datele de 01 sau 15 ale lunii, soldul de referință pentru calculul dobânzii se diminuează începând chiar din datele respective. Sumele retrase/transferate în orice altă zi a lunii sunt luate în calculul dobânzii numai până la data de 01 sau 15 anterioare retragerii.

3.3.2.8. Pentru conturile **Smart Cont** (retrase de la comercializare la 01.09.2015), dobânda se calculează la soldul zilnic al contului și se capitalizează lunar, la dată fixă (01 a fiecărei luni), indiferent de data deschiderii contului. Banca poate modifica dobânda trimestrial (în data de 01 a fiecărui trimestru calendaristic), în condițiile articolului 2.40.1.

3.3.2.9. Clientul este obligat să mențină **soldul minim sau maxim** obligatoriu al contului de economii, stabilit prin contract. Banca are dreptul să refuze:

- operațiunile cu instrumente de plată, operațiunile de retragere numerar și de transfer credit, dacă afectează soldul minim;
- depunerile de numerar și încasările, dacă depășesc plafonul maxim. Dacă o operațiune de încasare prin transfer credit determină depășirea plafonului maxim, ea nu este procesată, iar Banca anunță Clientul în termen de 2 zile lucrătoare.

3.3.2.10. În cazul contului de economii cu titular **minor**, după ce acesta împlinește **vârsta maximă** pentru acel produs:

- Contul de economii rămâne deschis, fără limită de vârstă.
- El păstrează același identificator (IBAN) și aceleași condiții contractuale. Prin excepție, începând cu data la care titularul împlinește 18 ani, dobânda se înlocuiește cu cea aplicabilă contului de economii pentru Clienți majori, în vigoare la momentul respectiv.
- Drepturile acordate de titular împuterniciților pe contul de economii se mențin până când: (i) titularul comunică Bancii în

scris revocarea împuternicirii (semnând documentația aferentă în orice unitate BRD) sau (ii) împuternicirea încetează de drept conform legii sau hotărârii instanței/autorității competente.

3.3.2.11. Câștigurile din dobânzile aferente conturilor de economii sunt **impozitate** conform legislației fiscale în vigoare.

3.3.3. SERVICIUL ECONOMISIRE PRIN UTILIZAREA CARDURILOR LA POS

3.3.3.1. Prin acest serviciu, Deținătorul sau Utilizatorul unui card de debit poate ca, la orice plată pe care o face cu cardul la POS, să transfere automat o sumă de bani din contul curent atașat cardului către un cont de economii sau un cont curent de tip Practicont ales de titularul contului atașat cardului.

3.3.3.2. Clientul poate alege una următoarele modalități de economisire:

- a) rotunjirea sumei cheltuite la POS până la prima sumă fără zecimale (întreagă). Diferența dintre suma plătită la POS și valoarea întreagă se transferă către contul de economii/contul curent de tip Practicont;
- b) rotunjirea sumei cheltuite la POS până la prima valoare multiplu de 10. Diferența dintre suma plătită la POS și multiplul de 10 se transferă către contul de economii/contul curent de tip Practicont;
- c) transferul unui procent din suma cheltuită la POS. Deținătorul/Utilizatorul poate alege una din valorile prestabilite;
- d) transferul unei sume fixe, indiferent de suma cheltuită la POS. Deținătorul/Utilizatorul poate alege una din valorile prestabilite.

3.3.3.3. Titularul contului în care se economisește poate fi diferit de titularul contului curent la care este atașat cardul înrolat în acest serviciu. De asemenea, valuta celor două conturi poate fi diferită.

3.3.3.4. Transferurile menționate la articolul 3.3.3.2 se efectuează la finalul zilei. Ele nu se efectuează dacă:

- nu există disponibil în cont. În acest caz, serviciul nu se încheie, dar transferurile neoperate nu se efectuează retroactiv;
- a fost închis contul curent atașat cardului, contul de economii sau contul curent de tip Practicont;
- a fost atins plafonul maxim al contului de economii, dacă există. Banca anunță Clienții aflați în această situație;
- tranzacția cu cardul la POS este anulată în ziua efectuării ei.

3.3.3.5. Dacă, ulterior efectuării transferului conform articolului 3.3.3.2, tranzacția este refuzată la plată de către client sau comerciant, suma economisită nu este afectată. În contul curent se returnează doar valoarea efectivă a tranzacției.

3.3.3.6. Pentru transferurile între conturi cu valute diferite, cursul de schimb aplicabil este cursul BRD pentru tranzacții cu cardul.

3.3.3.6. Ratele de credit și alte datorii restante/scadente sunt prelevate cu prioritate. Sumele de transferat conform articolului 3.3.3.2 sunt prelevate ultimele.

3.3.3.7. Modificarea serviciului produce efecte din ziua următoare semnării formularului specific pus la dispoziție de Bancă. Pot fi modificate, de exemplu: contul curent, cardul de debit, contul în care se economisește, modalitatea de economisire.

3.3.3.8. Încetarea serviciului poate fi solicitată oricând de Deținător/Utilizator. Ea produce efecte din ziua următoare semnării formularului specific pus la dispoziție de Bancă.

3.4. CARDUL BANCAR

3.4.1. Furnizarea (emiterea) și livrarea cardului și PIN-ului. Activarea cardului și a tokenului

3.4.1.1. Banca oferă Clienților carduri de debit și carduri de credit. Cardurile de debit sunt atașate conturilor curente în lei și/sau valută. Ele pot avea, după caz, atașată o facilități de descoperit autorizat de cont.

Cardurile pot fi utilizate pe teritoriul României și în străinătate. Solicitarea de emitere a cardului poate fi făcută, în funcție de tipul cardului, prin unitățile Bancii, online (pe site-ul www.brd.ro), prin serviciul YOU BRD sau prin serviciul MyBRD Contact.

3.4.1.2. Titularul de cont poate solicita un card:

- pe numele său. În acest caz, el are calitatea de Deținător de card;

- pe numele împuternicitului pe contul atașat cardului (care va avea calitatea de Utilizator de card), în următoarele condiții:
 - a) titularul de cont trebuie să fie Deținător al unui card atașat la acel cont;
 - b) pentru împuternicitul pe cont se poate solicita doar același tip de card ca al titularului de Cont;
 - c) Clientul titular de cont completează formularele standard ale Băncii pentru desemnarea unui Utilizator și furnizează Băncii datele de identificare ale acestuia; și
 - d) comisioanele aferente cardului împuternicitului pe cont și contravaloarea tranzacțiilor cu cardul efectuate de acesta se percep din contul Clientului titular de cont.

3.4.1.3. Cardul este proprietatea Băncii. Banca poate solicita returnarea lui și poate împuternici o terță parte să îl rețină.

Banca poate utiliza, în condițiile legii, subcontractanți autorizați ca intermediari în cadrul sistemului de plăți cu carduri, pentru producția și distribuirea cardurilor și a extraselor de cont, pentru verificarea autenticității cardului și a identității Deținătorului/Utilizatorului.

3.4.1.4. Predarea (livrarea) cardului. Banca predă cardul Deținătorului/Utilizatorului în maximum 90 zile calendaristice de la

- data la care Clientul solicită emiterea lui,
- data înlocuirii sau, după caz
- data reînnoirii acestuia.

Cardul se trimite Deținătorului/Utilizatorului prin curier la adresa de livrare card indicată de acesta. Numai în cazuri excepționale, justificate obiectiv, Deținătorul/Utilizatorul poate solicita livrarea lui într-o unitate teritorială a Băncii.

Pentru livrarea cardului, Clientul plătește un comision de livrare, menționat în Ghidul de comisioane.

Deținătorul/Utilizatorul poate solicita modificarea adresei de livrare a cardului, prin:

- cerere depusă în unitățile Băncii,
- Serviciul MyBRD Contact sau
- Serviciul YOU BRD (canalul mobile banking).

Dacă solicită modificarea cu mai mult de 60 de zile calendaristice înainte de expirarea valabilității cardului, Banca livrează cardul la noua adresă; în caz contrar, cardul se livrează la adresa inițială sau în unitatea Băncii (dacă Clientul nu a declarat nicio adresă de livrare).

Dacă nu se poate livra cardul prin curier din motive independente de Bancă, cardul se redirecționează către unitatea bancară. Deținătorul/Utilizatorul este anunțat prin SMS sau telefonic că trebuie să îl ridice din unitate.

Când cardul se livrează prin unitate sau se redirecționează către unitate pentru livrare, Clientul este obligat să îl ridice în maxim 90 de zile calendaristice de la informarea primită din partea Băncii.

3.4.1.5. Codul PIN este pus la dispoziție numai Deținătorului/Utilizatorului, astfel:

- prin serviciul You BRD (canalul mobile banking);
- prin SMS, la numărul de telefon mobil valid declarat anterior Băncii;
- în cazuri excepționale, pe suport de hârtie, în unitatea BRD unde Clientul a completat cererea de emitere a cardului;
- pentru cardurile solicitate online: întotdeauna prin SMS.

Pentru a primi PIN-ul prin SMS, Deținătorul/Utilizatorul trebuie să trimită, după ce primește cardul, parola unică prin SMS către numărul de telefon indicat în scrisoarea de însoțire a cardului și pe site-ul www.brd.ro. **Parola unică** este formată din:

- ultimele 4 cifre din numărul de card și ultimele 4 cifre din CNP (codul numeric personal).
- pentru clienții nerezidenți fără CNP: ultimele 4 cifre din numărul de card și ultimele 4 caractere din documentul de identitate declarat la BRD.
- pentru clienții cu CNP mai mare de 13 caractere: ultimele 4 cifre din numărul de card și ultimele 4 cifre din primele 13 caractere ale CNP.

Parola unică se scrie fără spații sau simboluri. Dacă CNP-ul conține caractere alfabeticе, ele se vor scrie cu litere mici în parola unică.

SMS-ul de solicitare PIN se taxează conform tarifului aplicabil Deținătorului/Utilizatorului în relația cu operatorul său de telefonie.

Regenerarea PIN-ului. PIN-ul prin SMS trebuie solicitat în maximum 90 zile de la data emiterii cardului. După expirarea acestei perioade, Clientul poate solicita regenerarea PIN-ului (emiterea unui PIN nou), prin apel la MyBRD Contact sau în unitățile Băncii. Pentru regenerarea PIN-ului, Clientul achită comisionul prevăzut în Ghidul de comisioane. Ulterior, Clientul este anunțat prin SMS că PIN-ul regenerat este disponibil și primește instrucțiunile necesare pentru a intra în posesia lui. Clientul trebuie să urmeze aceste instrucțiuni în maximum 90 zile.

PIN-ul regenerat se trimite prin SMS Deținătorului/Utilizatorului cardului, în cel mult 24 de ore de la finalizarea solicitării. Pentru a activa noul PIN, prima operațiune cu cardul trebuie efectuată obligatoriu prin introducerea cardului într-un terminal de tip ATM.

Afișarea PIN-ului. Prin Serviciul YOU BRD (canalul mobile banking), Deținătorul/Utilizatorul poate solicita afișarea în aplicație a PIN-ului existent. Dacă are dificultăți în primirea și activarea PIN-ului, el poate apela oricând serviciul MyBRD Contact.

3.4.1.6. Activarea cardului și a tokenului

Activarea cardului

Din motive de siguranță, cardul se trimite inactiv Deținătorului/Utilizatorului. El se activează automat la prima operațiune confirmată cu cod PIN, oricând în perioada de valabilitate a cardului.

Activarea tokenurilor

Tokenul se activează la înrolarea cardului într-un serviciu de tip portofel digital pe site-urile/în aplicațiile comercianților sau la înrolarea în Click to Pay.

În cazul înrolării cardului în Apple Pay/Google Pay:

- dacă înrolarea are loc prin serviciul YOU BRD (canalul mobile banking), tokenul se poate activa înainte ca Deținătorul/Utilizatorul să primească cardul fizic. În acest caz, pot fi realizate tranzacții cu tokenul chiar în lipsa cardului fizic.
- dacă sunt necesare verificări suplimentare, Deținătorul/Utilizatorul trebuie să apeleze serviciul MyBRD Contact pentru a finaliza procesul de înrolare.

Închiderea tokenului. Tokenul asociat cardului se închide:

- pentru cardul blocat și refăcut pe motiv de pierdere/furt/deteriorare/modificare nume Client: odată cu refacerea cardului;
- pentru cardul reînnoit la expirare: odată cu activarea cardului reînnoit.

În cazul închiderii tokenului:

- pentru a utiliza în continuare serviciul Apple Pay/Google Pay/Click to Pay, Clientul trebuie să înroleze noul card refăcut/reînnoit.
- dacă pe vechiul card au existat plăți recurente pentru abonamente active, este necesară actualizarea abonamentelor cu noul card.
- Deținătorul/Utilizatorul Cardului înțelege că blocarea cardului sau a Tokenurilor aferente acestuia nu determină automat încetarea abonamentelor, a plăților recurente ori a tranzacțiilor inițiate de comerciant în baza datelor cardului salvate anterior. Pentru oprirea acestor plăți, Deținătorul/Utilizatorul cardului trebuie să contacteze comerciantul/furnizorul serviciului și să solicite anularea abonamentului sau ștergerea/actualizarea datelor cardului salvate.
- În funcție de regulile organizațiilor internaționale de carduri și de participarea comercianților la servicii de actualizare automată a datelor cardului, datele noului card pot fi actualizate la comercianții care utilizează datele cardului salvate pentru plăți.

3.4.1.7. Cardul este atașat și permite efectuarea de operațiuni într-un singur cont curent, deschis la Bancă în aceeași valută cu cea a cardului. Prin excepție:

- a) dacă este activată opțiunea Multicurrency, Deținătorul poate asocia cardului și alte conturi curente deschise pe numele său la Bancă, în condițiile articolului 3.4.4.8;

- b) depunerile de numerar cu cardul la unele terminale de tip MBA din rețeaua Băncii pot fi efectuate și în alte conturi, în condițiile articolului 3.4.3.2. litera e).

3.4.2. Condiții de securitate și notificări în cazul folosirii neautorizate a cardului

3.4.2.1. Deținătorul/Utilizatorul se obligă:

a) să ia toate măsurile necesare pentru a păstra în posesia sa și în siguranță cardul, Elementele de securitate personalizate și telefonul/dispozitivul pe care sunt instalate aplicații/servicii de tip portofel digital. El are obligația de a preveni pierderea, furtul, copierea, deteriorarea sau ajungerea acestora în posesia oricărei alte persoane. Telefonul trebuie păstrat în siguranță deoarece numărul de telefon declarat Băncii este, în același timp:

- o cheie de identificare pentru serviciile de tip portofel digital;
- o metodă securizată de comunicare prin care primește de la Bancă parole prin SMS (codul de securitate 3D Secure pentru tranzacții online, codul de activare al cardului etc.) și
- o metodă securizată de validare a operațiunilor, de exemplu: înrolarea cardurilor în aplicațiile Apple Pay/Google Pay/Click to Pay sau ale comercianților, autorizarea plăților online, etc;

Deținătorul/Utilizatorul are obligația să manifeste prudență în cazul oricăror comunicări primite prin telefon, SMS, e-mail, aplicații de mesagerie, rețele sociale sau alte canale, prin care i se solicită date personale, date bancare, date ale cardului, Elementele de securitate personalizate, instalarea unor aplicații, accesarea unor link-uri ori efectuarea/autorizarea unor operațiuni. Deținătorul/Utilizatorul înțelege că identitatea apelantului, numărul de telefon afișat, adresa de e-mail, denumirea expeditorului sau conținutul comunicării pot fi falsificate ori imitate. În cazul oricărei suspiciuni, acesta trebuie să întrerupă comunicarea și să contacteze Banca exclusiv prin canalele oficiale comunicate de Bancă.

b) să anunțe Banca imediat, fără întârziere nejustificată, dacă intervin următoarele situații, pentru ca Banca să blocheze cardul/tokenul:

- pierderea, furtul, distrugerea, utilizarea neautorizată a cardului/telefonului/dispozitivului pe care este instalată aplicația de plată;
- Clientul a divulgat sau supectează că a divulgat către o persoană neautorizată datele cardului, Elementele de securitate personalizate ale acestuia sau cele utilizate pentru conectarea la serviciile de bancă la distanță;
- Clientul a fost influențat să instaleze aplicații, să acceseze link-uri ori să autorizeze operațiuni ca urmare a unei tentative de fraudă.

Notificarea se face prin serviciul MyBRD Contact, la coordonatele de contact indicate în secțiunea 1.2. Definiții și interpretare.

Cardul poate fi blocat și de Client în mod direct, prin serviciul YOU BRD (canalul mobile banking). Blocarea cardului implică automat și blocarea tokenului.

Utilizatorul poate solicita blocarea doar pentru cardurile proprii. Deținătorul poate solicita blocarea atât pentru cardurile proprii, cât și pentru cardurile Utilizatorilor.

În cazul în care Deținătorul/Utilizatorul nu respectă aceste obligații, se consideră că a acționat cu neglijență gravă și suportă integral pierderile financiare.

d) să verifice periodic situația contului și a tranzacțiilor efectuate, cel puțin o dată pe lună. Dacă observă tranzacții incorecte, neautorizate sau frauduloase, Clientul trebuie să notifice Banca cât mai curând posibil, conform secțiunii 3.4.5. (Refuzuri de plată).

3.4.2.2. Deținătorul/Utilizatorul are următoarele obligații privind PIN-ul și Parola e-Commerce, sub sancțiunea suportării integrale a prejudiciului:

a) la primirea plicului sigilat cu PIN-ul, să memoreze PIN-ul și să distrugă plicul; dacă PIN-ul a fost primit prin SMS, PIN-ul trebuie memorat, iar SMS-ul trebuie șters;

b) dacă PIN-ul a fost primit pe suport hârtie, în plic, să anunțe imediat Banca dacă plicul nu a fost sigilat;

c) să nu scrie PIN-ul sau parola e-Commerce pe card sau pe alte obiecte păstrate împreună cu cardul;

d) să utilizeze PIN-ul și parola e-Commerce astfel încât acestea să nu fie văzute de alte persoane;

e) să nu comunice altor persoane datele cardului, Elementele de securitate personalizate ale acestuia sau cele utilizate pentru conectarea la serviciile de bancă la distanță. El are această obligație indiferent de la cine primește solicitarea (inclusiv personalul Băncii, poliției, al altor autorități), și sub ce formă (verbal, în scris, prin accesarea unor link-uri primite prin e-mail sau prin alte mijloace de comunicare);

f) dacă PIN-ul sau alte Elemente de securitate personalizate au ajuns la cunoștința unei alte persoane, să anunțe Banca imediat și să solicite blocarea cardului și a tokenurilor, și emiterea unui nou card (suportând comisionul aferent). În caz contrar, Deținătorul/Utilizatorul suportă toate pierderile legate de operațiunile de plată neautorizate, dacă aceste pierderi rezultă din fraudă sau din nerespectarea intenționată sau din neglijență gravă a obligațiilor sale conform Contractului;

g) să asigure securitatea dispozitivului de pe care se inițiază tranzacțiile online, respectând condițiile minim necesare:

- utilizarea unui program antivirus și a unui program anti-spyware, cu semnăturile actualizate periodic (zilnic) și care scanează dispozitivul în mod regulat;
- instalarea și activarea unui firewall;
- actualizarea sistemului de operare și a browserelor (Internet Explorer/Firefox/Chrome/Safari/Edge) cu cele mai recente versiuni și patch-uri de securitate.

3.4.2.3. Obligațiile de mai sus privind păstrarea PIN-ului și a Parolei e-Commerce se aplică și celorlalte Elemente de securitate personalizate.

3.4.2.4. Banca nu solicită niciodată datele de conectare, datele de identificare a contului sau Elementele de securitate personalizate. Orice astfel de inițiativă este considerată tentativă de fraudă și trebuie raportată imediat la Bancă.

3.4.2.5. În cazul atacurilor informatice, Clientul este de acord să colaboreze cu Banca pentru identificarea sursei atacului.

3.4.2.6. Deținătorul/Utilizatorul poate vizualiza PIN-ul în cadrul serviciului YOU BRD. Dacă nu își mai amintește PIN-ul și nu deține YOU BRD, el poate solicita regenerarea PIN-ului, prin apel la MyBRD Contact sau în unitățile Băncii. Regenerarea PIN-ului este comisionată conform Ghidului de comisioane.

3.4.2.7. Deținătorul/Utilizatorul poate solicita reemiterea (înlocuirea) cardului pierdut, furat, deteriorat, demagnetizat, posibil compromis sau capturat, apelând serviciul MyBRD Contact. El va achita comisionul aferent, conform Ghidului de comisioane.

3.4.2.8. Banca blochează cardul și tokenurile asociate (la solicitarea Clientului) imediat ce este anunțată despre dispariția cardului/telefonului sau a dispozitivului pe care este instalată aplicația de tip portofel digital, în modul descris mai sus.

Blocarea cardului devine efectivă:

- dacă este efectuată de Bancă: după ce Banca ia măsurile adecvate și Deținătorul/Utilizatorul primește confirmarea că acel card a fost blocat;
- dacă este efectuată de Client prin serviciul YOU BRD (canalul mobile banking): imediat ce se finalizează operațiunea de blocare.

3.4.2.10. Pentru unele tranzacții pe care le consideră atipice sau suspecte, Banca poate solicita Deținătorului/Utilizatorului să confirme că a efectuat tranzacția. Astfel:

- Banca transmite un mesaj SMS Deținătorului/Utilizatorului, prin care îi solicită să confirme tranzacția, răspunzând la SMS-ul transmis de Banca.
- Dacă Deținătorul/Utilizatorul confirmă tranzacția, cardul poate fi utilizat în continuare.

- Dacă Deținătorul/Utilizatorul nu confirmă tranzacția sau nu răspunde la SMS-ul Bancii în maximum 5 minute de la primirea acestuia, cardul este blocat. Banca îl anunță pe Deținător/Utilizator printr-un nou mesaj SMS că acel card a fost blocat și care sunt pașii de urmat.
- Dacă Deținătorul/Utilizatorul nu a declarat niciun număr de telefon în baza de date a Băncii, sau dacă niciunul din numerele declarate nu mai este de actualitate, cardul se blochează din motive de securitate, până când Clientul confirmă acele tranzacții.

3.4.2.11. Banca anunță Deținătorul/Utilizatorul, prin mesaj SMS, dacă blochează cardul din cauza unei suspiciuni de compromitere a acestuia.

3.4.3. Utilizarea cardului

3.4.3.1. Cardul poate fi utilizat numai de Deținătorul/Utilizatorul pe numele căruia a fost emis. Cardul poate fi folosit începând cu data primirii lui și până în ultima zi calendaristică a lunii înscrise pe card.

3.4.3.2. Deținătorii/Utilizatorii pot efectua cu cardul următoarele operațiuni:

- a) achiziționarea de bunuri și servicii de la Acceptoranții care au afișată sigla organizației de carduri specifică tipului de card detinut, inclusiv tranzacții contactless. Prin excepție, cu cardul Sprint nu se pot plăti facturi de utilități sau servicii la comercianți.
Pentru achizițiile online, se recomandă tranzacționarea pe site-uri securizate, înrolate în serviciul 3D Secure și unde sunt afișate siglele „Verified by Visa” sau „Mastercard Securecode”;
- b) plăți către autoritățile administrației publice care au afișate siglele de acceptare ale cardului (excepție: cardul Sprint);
- c) retrageri de numerar la ghișeele unităților bancare ale altor Acceptoranți, cu prezentarea unui act de identitate (dacă este solicitat);
- d) retrageri de numerar de la ATM-uri care au afișate siglele de acceptare ale cardului;
- e) depuneri de numerar la terminalele de tip MBA/ROBO din rețeaua Băncii, cu următoarele mențiuni:
 - la terminalele de tip ROBO, se pot efectua depuneri de numerar numai în contul curent la care este asociat cardul utilizat.
 - La terminalele de tip MBA:
 - (i) se pot efectua depuneri de numerar și în alte conturi curente asociate cardului cu opțiunea de Multicurrency activată, precum și în conturi de economii sau în conturi suport aferente creditelor, pentru care clienții au calitatea de titulari sau împuterniciți. Prin excepție, Deținătorii minori vor putea depune numerar numai în conturile personale;
 - (ii) dacă se depune numerar în conturi în altă valută decât cea a cardului, Banca efectuează schimbul valutar necesar, utilizând cursul propriu de schimb pentru tranzacțiile cu cardul din ziua respectivă;
 - (iii) limitele de utilizare a cardului rămân nemodificate, indiferent în câte conturi se depune numerar cu acesta.
- f) plata utilităților la ATM/MBA/ROBO din rețeaua Băncii;
- g) operațiuni cu token:
 - plăți contactless la comercianți, când cardul este asociat unui dispozitiv Apple/Android compatibil cu Tehnologia NFC (smartphone, smartwatch etc.);
 - tranzacții online, pe site-urile și în aplicațiile comercianților care acceptă la plată cardurile;
 - tranzacții online, pe site-urile și în aplicațiile comercianților care acceptă plata prin Click to Pay;
 - retrageri de numerar la terminalele compatibile cu tehnologia contactless (doar pentru cardurile Mastercard);
- h) tranzacții de tip Quasi-Cash. Acestea sunt efectuate la comercianți (inclusiv cei de tip IFN, case de schimb valutar

etc.) cu scopul de a obține numerar sau bunuri convertibile în numerar (spre ex. jetoane de cazino, bilete de loterie, pariuri etc.) și nu cu scopul de a achiziționa bunuri sau servicii. Ele nu includ tranzacțiile de avans în numerar;

- i) tranzacții de tip transfer de bani. Acestea sunt efectuate cu scopul de a transfera bani, prin intermediul cardului, din contul curent sau contul aferent cardului de credit într-un alt cont. Spre exemplu, sunt astfel de tranzacții (dar fără a se limita la acestea) tranzacțiile de alimentare cu cardul a unui cont deschis la o altă instituție financiară, tranzacțiile de plată cu cardul a ratelor aferente împrumuturilor acordate de alte instituții financiare, inclusiv cele aferente plății ratelor stabilite în cadrul sistemelor de plată în rate oferite de comercianți sau alimentarea unui portofel electronic sau a unei aplicații digitale (de exemplu: PayPal, Wise, TikTok, Facebook, etc.);
- j) acces la servicii opționale oferite de Bancă, în baza unor cereri speciale (excepție: cardul Sprint);
- k) transfer de fonduri între conturi proprii sau către conturi aparținând unor terți (excepție: cardul Sprint);
- l) obținerea de informații privind soldul contului curent sau al contului revolving la ATM-uri, pe baza PIN-ului;
- m) schimbarea PIN-ului la ATM-urile Băncii.

3.4.3.3. Pentru unele carduri, Banca poate atașa gratuit servicii adiționale de asistență și asigurări. Acestea sunt comunicate Deținătorului/Utilizatorului.

3.4.3.4. Indiferent de valuta conturilor la care sunt atașate cardurile, acestea pot fi utilizate atât în țară, cât și în străinătate, cu respectarea reglementărilor în vigoare privind regimul valutar. Utilizarea este limitată la disponibilitățile din conturile curente (inclusiv descoperitul autorizat de cont, dacă există) sau din conturile revolving atașate cardurilor.

3.4.3.5. Limite de utilizare: Pentru securitatea operațiunilor și protecția Deținătorului/Utilizatorului, Banca, organizațiile de carduri sau autoritățile bancare europene pot stabili limite privind numărul și valoarea operațiunilor care pot fi efectuate cu cardul într-o anumită perioadă.

Aceste limite pot fi consultate: (i) în scrisoarea de însoțire a cardului sau în anexa la contractul de card de credit, (ii) în unitățile Băncii, (iii) pe pagina de internet (website-ul) Băncii, (iv) prin apelarea serviciului MyBRD Contact.

Deținătorul poate solicita modificarea limitelor de utilizare, atât pentru cardul emis pe numele său, cât și pentru Utilizator. Solicitarea se poate face în unitățile bancare, prin MyBRD Contact sau prin serviciul YOU BRD (canalul mobile banking). Banca va comunica Deținătorului/Utilizatorului decizia privind solicitarea primită.

3.4.3.6. Banca poate monitoriza operațiunile efectuate cu carduri, din motive de securitate, pentru a preveni utilizarea lor frauduloasă.

3.4.3.7. Pentru unele tipuri de carduri, Banca poate solicita constituirea unei garanții sub forma unei sume de bani blocate în cont (depozit colateral) deschis la BRD.

3.4.3.8. Deținătorul (și reprezentantul său legal, dacă este cazul) răspunde față de Bancă pentru toate obligațiile de plată rezultate din utilizarea cardului de către oricare din Utilizatori. Acestea devin automat obligații de plată în favoarea Băncii și trebuie să fie achitate conform Contractului.

3.4.3.9. Banca debitează automat sumele reprezentând valoarea operațiunilor realizate cu cardul din contul curent/contul revolving atașat cardului.

În cazul cardului pierdut, furat sau utilizat fraudulos:

- această debitare se efectuează până când Deținătorul/Utilizatorul anunță Banca despre pierderea/furtul/fraudarea cardului.
- fac excepție tranzacțiile efectuate la terminale cu funcționare în mod offline. În cazul acestora, debitarea contului este automată, nefiind solicitată autorizarea Băncii. Astfel, contravaloarea acestor tranzacții este debitată din cont chiar și după ce Banca primește notificarea despre pierderea/furtul/fraudarea cardului. Dacă fondurile din cont nu acoperă valoarea tranzacțiilor

efectuate la aceste terminale, diferența neacoperită se înregistrează ca descoperit neautorizat de cont.

3.4.3.10. Este interzisă utilizarea cardurilor în scopuri ilegale, inclusiv pentru achiziționarea de bunuri sau servicii interzise de legea țării unde se utilizează cardul. Dacă Banca identifică operațiuni de creditare în contul Clientului care nu pot fi justificate prin operațiunile efectuate cu cardul respectiv, poate bloca aceste sume pe o perioadă de maximum 30 de zile pentru investigații suplimentare.

3.4.3.11. Banca poate întrerupe temporar sistemul de operațiuni cu carduri, pentru lucrări de optimizare a sistemelor informatice sau din alte motive tehnice. În această perioadă, Clienții nu pot efectua unele tranzacții cu carduri. Banca anunță Clienții despre aceste întreruperi prin intermediul website-ului www.brd.ro.

3.4.3.12. Funcționalitatea Click to Pay

Această funcționalitate permite Deținătorilor/Utilizatorilor să efectueze plăți online către comercianți, fără a mai completa manual datele cardului la momentul plății. Pentru siguranța plăților, datele reale ale cardului salvat în Click to Pay sunt înlocuite cu un token securizat. În acest fel, comercianții nu au acces la datele reale ale cardului.

Prin Click to Pay se pot efectua plăți online numai la comercianții care acceptă această metodă de plată.

Modul în care se efectuează plățile online cu cardul prin Click to Pay este detaliat mai jos în articolul 3.4.4.1 litera (d.2).

Funcționalitatea Click to Pay este activată automat pentru toate cardurile de debit/credit emise de Bancă Deținătorilor/Utilizatorilor persoane fizice, care dețin o adresă de email, număr de telefon mobil în evidențele Băncii și au activat serviciul YOU BRD, canalul mobile banking. Cardurile sunt înrolate într-un profil Click to Pay asociat Deținătorului/Utilizatorului, gestionat de organizația de carduri. Deținătorii/Utilizatorii care nu doresc să beneficieze de această funcționalitate o pot dezactiva oricând, prin intermediul Serviciului YOU BRD (canalul mobile banking), secțiunea „Carduri”. Ei au posibilitatea de a o reactiva ulterior, precum și de a o suspenda temporar, dacă doresc, tot prin intermediul Serviciului YOU BRD.

Organizația de carduri poate decide suspendarea sau renunțarea la funcționalitatea Click to Pay. În acest caz, Banca va anunța Deținătorii/Utilizatorii în cel mai scurt timp posibil. Banca nu răspunde pentru eventualele neplăceri sau prejudicii cauzate Deținătorilor/Utilizatorilor în asemenea situații, care se află în afara controlului Băncii.

Mai multe informații legate de funcționalitatea Click to Pay pot fi consultate în documentul care detaliază termenii și condițiile aplicabile acesteia, afișat pe website-ul Băncii aici: www.brd.ro/click-pay.

În legătură cu funcționalitatea Click to Pay, Banca prelucrează o serie de date personale ale Deținătorilor/Utilizatorilor. Documentul menționat în alineatul precedent detaliază care sunt aceste date personale, modul și scopurile în care sunt prelucrate, precum și drepturile Deținătorilor/Utilizatorilor legate de aceste prelucrări.

3.4.4. Autorizarea și efectuarea operațiunilor de plată cu cardul

3.4.4.1. O operațiune de plată efectuată cu cardul trebuie să fie în mod obligatoriu autorizată de Deținător/Utilizator, după cum urmează:

(a) Prin introducerea cardului într-un terminal care citește cipul/banda magnetică și datele cardului (inclusiv în cazul tranzacțiilor offline), urmată de semnarea chitanței și/sau introducerea PIN-ului la terminal.

(b) Dacă este utilizată **funcționalitatea contactless**: prin apropierea cardului de terminal (cu sau fără introducerea codului PIN). Precizări:

- Pentru plățile contactless care nu depășesc o valoare stabilită de organizațiile internaționale de carduri, nu este necesară introducerea codului PIN;
- După fiecare 5 tranzacții contactless consecutive fără introducerea codului PIN, următoarea (a 6-a tranzacție) se efectuează cu introducerea codului PIN;
- Dacă suma cumulată a tranzacțiilor contactless consecutive fără introducerea codului PIN depășește 150 EUR (sau echivalent în lei), următoarea tranzacție se efectuează cu introducerea codului PIN.
- Nu sunt incluse în limita de 150 euro • tranzacțiile contactless efectuate la terminale neasistate din Spațiul Economic European (cu scopul de a plăti bilete de transport, taxe de parcare etc.) și • cele efectuate la terminale contactless din afara Spațiului Economic European.
- Clientul poate solicita blocarea sau deblocarea funcționalității contactless, apelând MyBRD Contact.

(c) Pentru **operațiunile realizate prin mijloace de comunicare la distanță** (ex.: plăți online) – prin comunicarea: numărului de card, a datei de expirare și a Elementelor de securitate personalizate, astfel:

(c.1) Dacă operațiunile sunt efectuate la Acceptanții care au implementat serviciul 3D Secure, Deținătorul/Utilizatorul:

- se autentifică prin Serviciul YOU BRD (canalul mobile banking), pe bază de biometrie sau introducând codul mPIN de acces în aplicație;
- introduce datele plății în ecranul de plată, pe site-ul Acceptantului;
- primește o notificare pe telefonul mobil (smartphone), pentru a autentifica tranzacția prin Serviciul YOU BRD, canalul mobile banking;
- poate autentifica tranzacția în termen de 10 minute de la inițierea acesteia.

(c.2) Prin excepție, dacă Deținătorul/Utilizatorul nu are smartphone sau nu deține Serviciul YOU BRD, poate folosi Parola e-commerce pentru autorizarea plăților online. Astfel:

- în ecranul de plată, el alege numărul de telefon mobil (dacă a declarat mai multe) pe care va primi codul unic de validare a operațiunii;
- confirmarea se face prin introducerea codului 3D Secure în câmpul predefinit din ecranul de plată;
- dacă Deținătorul/Utilizatorul nu are niciun număr de telefon înregistrat în baza de date a Băncii, sau niciunul din numerele afișate nu mai este de actualitate, tranzacția nu se poate realiza. Deținătorul/Utilizatorul poate comunica Băncii un nou număr de telefon, în orice unitate a Băncii.

(c.3) Banca nu este responsabilă pentru tranzacțiile online nesecurizate, pentru care Acceptanții: • aleg să nu solicite codul unic de validare sau • acceptă plata chiar dacă Deținătorul/Utilizatorul renunță la plată înainte de introducerea codului unic de validare.

(c.4) Dacă tranzacțiile online sunt efectuate la un Acceptant din Spațiul Economic European și:

- au o valoare mai mică de 30 EUR, consimțământul clientului se exprimă prin furnizarea datelor cardului. După fiecare 5 tranzacții consecutive efectuate în acest fel, sau după ce valoarea cumulată a operațiunilor consecutive efectuate în acest fel depășește 100 EUR, se poate considera necesară Autentificarea strictă a Clientului.
- au valoare mai mare de 30 EUR, consimțământul Clientului se exprimă prin furnizarea datelor de card. Dacă se consideră necesară Autentificarea strictă a Clientului, se aplică dispozițiile Contractului privind Autentificarea strictă prin biometrie, mPIN, sau Parola e-Commerce.

(c.5) Plățile online la un Acceptant din Spațiul Economic European pot fi făcute fără Autentificarea strictă a Clientului dacă respectă condițiile prevăzute de legislația europeană în vigoare.

(c.6) Banca poate să nu aplice Autentificarea strictă a clienților pentru tranzacții online cu risc scăzut. Nivelul de risc se determină pe baza profilului de tranzacționare al Deținătorului/Utilizatorului, în funcție de mai mulți parametri precum: • istoricul de plată către un anumit comerciant, • valoarea tranzacției, • tranzacții repetate la același comerciant, • plata unor abonamente, • plăți către un beneficiar agreat, • plăți în aplicațiile sau pe site-urile care nu utilizează serviciile Visa Secure și/sau Mastercard Identity Check, cu carduri salvate anterior în aceste aplicații/site-uri, • plăți de pe același dispozitiv, cu același nume de Deținător/Utilizator de card declarat, telefon, adresa de e-mail, adresă de livrare etc.

(d) Pentru **operațiunile de plată prin token**, consimțământul Clientului se exprimă prin: :

(d.1) pentru plăți contactless: deblocarea dispozitivului mobil (prin • biometrie/mPIN sau, • în cazul Apple Watch, prin apăsarea succesivă și rapidă, de două ori, a butonului lateral al dispozitivului), urmată de apropierea dispozitivului mobil pe care este instalat tokenul de terminalul de plată;

(d.2) pentru plățile online pe site-urile și în aplicațiile comercianților ce afișează opțiunea Apple Pay/Google Pay/Click to Pay: acceptul dat pe site/în Aplicație pentru finalizarea plății prin Apple Pay/Google Pay/Click to Pay. În cazul plăților online prin Click to Pay:

- la prima plată prin Click to Pay de pe un anumit dispozitiv (telefon, tabletă, calculator etc.), pentru verificarea identității, Clientului i se solicită confirmarea printr-un cod unic de verificare (OTP – One Time Password) transmis pe numărul de telefon sau adresa de e-mail asociate serviciului Click to Pay. Acest cod trebuie introdus în ecranul de plată. El ajută la validarea dispozitivului și la recunoașterea lui ulterioară. Apoi, clientul poate alege să nu mai primească acest cod de validare la fiecare plată prin Click to Pay de pe același dispozitiv;
- clientului i se afișează lista cardurilor sale înrolate în Click to Pay, în baza adresei de e-mail;
- clientul alege cardul pe care vrea să îl folosească pentru efectuarea plății. Nu este necesară completarea manuală a datelor cardului (număr card, CVV, data de expirare), acestea fiind precompletate în ecranul de plată;
- clientul autorizează plata în modalitățile descrise la literele c1 - c6) de mai sus.

(d.3) pentru retrageri de numerar la terminalele cu funcționalitate contactless, care permit utilizarea Apple Pay/Google Pay: apropierea dispozitivului mobil pe care este înregistrat tokenul de terminal și introducerea codului PIN al cardului pe terminal.

3.4.4.2. Deținătorul/Utilizatorul trebuie să verifice corectitudinea elementelor tranzacției (suma, valuta, denumirea comerciantului) înainte de autorizare. El trebuie să păstreze chitanța și orice alte documente justificative, ca dovadă în cazul unor discrepanțe. Deținătorul/Utilizatorul este responsabil pentru consecințele neîndeplinirii acestor obligații.

3.4.4.3. Cardul se blochează dacă PIN-ul sau codul CVV2/CVC sunt introduse greșit de 3 ori consecutiv. Pentru deblocare, Deținătorul/Utilizatorul trebuie (i) să contacteze Banca (în orice unitate sau la numărul de telefon înscris pe card) sau (ii) să deblocheze cardul prin serviciul YOU BRD (canalul mobile banking).

3.4.4.4. Imediat ce Deținătorul/Utilizatorul aprobă o operațiune cu cardul, Banca blochează suma aferentă pentru decontare. În acest fel, se evită folosirea aceleiași sume pentru efectuarea altei operațiuni. Fac excepție operațiunile pentru care Acceptantul nu

solicită autorizare de la Bancă – acestea vor fi debitate din cont la primirea raportului de decontare.

Inițiativa decontării unei sume o are Acceptantul. Banca acestuia solicită la încasare suma, trimițând (prin Visa/Mastercard) tranzacția către banca emitentă a cardului.

Deținătorul/Utilizatorul poate verifica sumele blocate (i) prin serviciul YOU BRD, în secțiunea “Sume blocate” și (ii) la ATM-urile Băncii, în secțiunea: “Lista ultimelor 10 operațiuni”.

Suma blocată în urma aprobării tranzacției nu poate fi sub nicio formă deblocată de Bancă și oprită de la decontare, pentru că reprezintă o garanție pentru banca acceptatoare că își va încasa banii pentru • suma eliberată de ATM-ul său sau pentru • serviciile efectuate sau bunurile vândute de Acceptant. Prin excepție, suma blocată în urma unei operațiuni cu cardul poate fi deblocată de Bancă în următoarele situații:

- dacă Acceptantul sau banca acestuia confirmă în prealabil că operațiunea nu s-a finalizat și nu va fi transmisă spre decontare;
- dacă Acceptantul nu transmite spre decontare tranzacția în termenul stabilit de organizațiile de carduri (Mastercard/Visa), Banca deblochează automat suma aferentă acesteia în termen de maxim 10 zile calendaristice de la data blocării. Totuși, chiar după momentul acestei deblocări automate, este posibil ca Acceptantul să transmită tranzacția spre decontare. În acest caz, Banca debitează contul atașat cardului cu suma respectivă. Dacă ea nu mai este integral disponibilă în cont la data decontării, diferența dintre contravaloarea tranzacției și disponibilul din cont se înregistrează ca descoperit neautorizat de cont.

3.4.4.5. Data unei operațiuni efectuate cu cardul este data la care se înregistrează operațiunea la Terminalul băncii acceptatoare. Ea ține cont de ziua și ora din zona geografică a Terminalului. Banca nu este răspunzătoare dacă alți Acceptanți de carduri decontează tranzacția cu o dată necorespunzătoare (altă dată decât cea la care operațiunea respectivă a fost efectiv realizată) sau cu alte detalii necorespunzătoare ale tranzacției.

3.4.4.6. Banca debitează valoarea operațiunilor efectuate cu cardul din contul curent/contul revolving atașat cardului după primirea raportului de decontare pentru aceste operațiuni.

3.4.4.7. Schimb valutar. În cazul cardurilor care nu au activată opțiunea Multicurrency, pentru tranzacțiile care implică schimb valutar (tranzacțiile internaționale sau cele naționale în altă valută decât cea a contului):

- organizația de carduri efectuează schimbul valutar (la cursul valutar stabilit de aceasta la data transmiterii în decontare a tranzacției) între: (i) moneda tranzacției originale și (ii) moneda de decontare;
- pentru a debita valoarea operațiunii din contul curent/contul revolving atașat cardului, Banca efectuează un schimb valutar (utilizând cursul de schimb valutar al Băncii) între (i) valoarea tranzacției în moneda de decontare și (ii) contravaloarea acesteia în moneda contului curent.

3.4.4.8. Opțiunea Multicurrency

Această opțiune permite Deținătorului să atașeze la card și alte conturi curente deschise pe numele său la Bancă decât contul curent în lei atașat inițial cardului, cu condiția ca:

- valuta acestor conturi să fie una dintre valutele pentru care este disponibilă opțiunea Multicurrency (menționate pe website-ul Băncii, www.brd.ro); și
- dacă Deținătorul este titularul mai multor conturi curente în aceeași valută deschise la Bancă, să atașeze la card un singur cont în acea valută.

Opțiunea Multicurrency este disponibilă numai pentru cardurile de debit în lei, emise pe numele Deținătorilor în vârstă de minim 18 ani. Nu au această opțiune cardurile emise pentru Utilizatorii autorizați și nici cele cu Deținători minori.

Opțiunea Multicurrency nu este implicită la emiterea cardului. Dacă o dorește, Deținătorul trebuie să solicite expres activarea ei prin serviciul YOU BRD sau în orice unitate a Băncii (prin completarea formularelor specifice).

La momentul activării, Deținătorul stabilește • conturile curente pe care dorește să le atașeze cardului și • ordinea în care aceste conturi vor fi debitate în urma efectuării tranzacțiilor cu cardul.

Ulterior, el poate modifica aceste opțiuni și poate dezactiva opțiunea Multicurrency, în orice unitate a Băncii și prin serviciul YOU BRD.

Dacă opțiunea Multicurrency este activată, suma aferentă tranzacției efectuate cu cardul se debitează din unul dintre conturile curente atașate cardului, respectând ordinea de debitare stabilită de Deținător conform celor de mai sus. Prin excepție, contul curent în lei atașat cardului este întotdeauna debitat cu prioritate. Astfel:

a) Pentru tranzacțiile efectuate în lei:

- Banca debitează contul în lei asociat cardului;
- Dacă nu există suficient disponibil în contul în lei, Banca debitează unul din celelalte conturi asociate cardului, în ordinea prestabilită de Deținător conform celor de mai sus, și efectuează schimbul valutar necesar.

b) Pentru tranzacțiile efectuate în valută, dacă valuta este a unui cont asociat cardului:

- Banca debitează contul deschis în valuta tranzacției;
- Dacă nu există disponibil suficient în acel cont, Banca debitează contul în lei și efectuează schimbul valutar necesar;
- Dacă nu există disponibil suficient în contul în lei, Banca debitează unul dintre celelalte conturi asociate cardului, în ordinea prestabilită de Deținător conform celor de mai sus, și efectuează schimbul valutar necesar.

c) Pentru tranzacțiile efectuate în valută, dacă valuta este alta decât valutele conturilor asociate cardului:

- Banca debitează contul deschis în lei și efectuează schimbul valutar necesar;
- Dacă nu există disponibil suficient în contul în lei, Banca debitează unul din celelalte conturi asociate cardului, în ordinea prestabilită de Deținător conform celor de mai sus, și efectuează schimbul valutar necesar.

Schimburile valutare menționate mai sus se efectuează la cursul de schimb al Băncii pentru tranzacții cu cardul, afișat pe website-ul www.brd.ro.

Comisioanele aferente operațiunilor cu cardul sunt cele corespunzătoare operațiunilor pe contul curent din care se debitează suma tranzacției cu cardul, conform Ghidului de comisioane.

Limitele de utilizare a cardului rămân nemodificate, indiferent câte conturi curente sunt atașate la acel card.

3.4.4.9. Cursul de schimb de la data autorizării tranzacției poate să difere de cursul de schimb de la data decontării tranzacției. Dacă, din cauza acestei variații, disponibilul din cont la data decontării nu mai acoperă valoarea tranzacției efectuate, diferența neacoperită se înregistrează ca descoperit neautorizat de cont.

3.4.4.10. Detalii despre cursul de schimb pentru operațiunile cu carduri care implică schimb valutar sunt disponibile pe www.brd.ro și/sau pe site-urile organizațiilor internaționale de carduri.

3.4.5. Refuzuri de plată

3.4.5.1. Inițierea refuzului de plată

Dacă Deținătorul/Utilizatorul observă în contul său o operațiune de plată neautorizată sau executată incorect, are dreptul să inițieze un refuz de plată.

Pentru aceasta, el trebuie să completeze formularul specific pus la dispoziție de Bancă în unități, sau să apeleze serviciul MyBRD Contact.

Refuzul la plată trebuie inițiat fără întârziere nejustificată, dar nu mai târziu de 13 (treisprezece) luni de la data debitării. Banca pune la dispoziția clienților serviciile de internet și mobile banking, MyBRD SMS, interogare sold la terminalele BRD

(ATM/ROBO) pentru a identifica imediat operațiunile realizate și a sesiza Băncii în cel mai scurt timp (nu mai târziu de 2 luni de la data înregistrării în cont a tranzacției) orice plată neautorizată sau executată incorect. În lipsa unei sesizări în acest termen, se consideră că tranzacția este acceptată.

3.4.5.2. Informații și documente justificative.

Deținătorul/Utilizatorul are obligația să comunice Băncii toate informațiile și documentele care justifică refuzul la plată, în maxim 10 zile calendaristice de la solicitare. În lipsa acestora, Banca nu poate rezolva contestația.

3.4.5.3. Termen de raspuns. Banca soluționează refuzurile de plată conform regulilor organizațiilor de carduri și legislației în vigoare. Răspunsul Băncii se comunică Deținătorului/Utilizatorului în termen de maxim 35 zile lucrătoare de la primirea notificării scrise.

3.4.5.4. Rambursare. Banca rambursează Clientului valoarea operațiunii de plată neautorizate cel târziu la sfârșitul următoarei zile lucrătoare, după ce a constatat sau a fost notificată cu privire la operațiune, cu excepția cazului în care are motive rezonabile să suspecteze că a fost comisă o fraudă și comunică aceste motive, în scris, autorității naționale competente.

3.4.5.5. Sesizarea organelor de urmarire penală. Pe lângă notificarea Băncii conform articolului 3.4.2.1 litera b) de mai sus, Deținătorul/Utilizatorul este obligat să sesizeze și organele de urmărire penală în :

- în termen de cel mult 24 de ore de la producerea evenimentului, în caz de furt sau pierdere a cardului, telefonului sau dispozitivului pe care este instalat serviciul de tip portofel digital, sau de utilizare frauduloasă a Elementelor de securitate personalizate (împrejurări care au condus la efectuarea de tranzacții neautorizate), și/sau
- când Banca îi solicită expres acest lucru, în termen de 10 zile de la data solicitării.

În aceste cazuri, Refuzul de plată va fi însoțit de declarația Detinatorului/Utilizatorului că a efectuat acest demers și de dovezi în acest sens.

3.4.5.6. Blocarea cardului. Dacă Deținătorul/Utilizatorul contestă o tranzacție pe motiv că nu o recunoaște, este neautorizată de el sau posibil frauduloasă, pentru a preveni alte tranzacții de același tip, el are obligația să blocheze cardul prin serviciul YOU BRD (canalul mobile banking) sau solicitând Băncii blocarea cardului, prin serviciul MyBRD Contact.

În cazul în care Deținătorul/Utilizatorul nu blochează cardul în una din modalitățile indicate, sau comunică Băncii că nu dorește blocarea cardului conform celor de mai sus, refuzurile de plată inițiate cu privire la tranzacții ulterioare celei contestate deja nu vor putea fi soluționate favorabil.

De asemenea, în astfel de situații, Banca are dreptul de a bloca cardul, din proprie inițiativă.

3.4.5.7. Contactarea comerciantului.

Dacă Utilizatorul/Deținătorul are suspiciuni privind tranzacțiile efectuate online și/sau cu un card înrolat în aplicații de plăți (ex. PayPal, Google, Apple, iTunes, Uber etc.) sau prin Click to Pay, înainte de a iniția un refuz de plată, el trebuie să contacteze direct comerciantul pentru detalii referitoare la respectivele tranzacții și să prezinte Băncii dovezi în acest sens.

3.4.5.8. În cazul tranzacțiilor recurente de tip abonament, Deținătorul/Utilizatorul cardului va solicita comerciantului renunțarea la abonament, conform condițiilor agreeate cu acesta. Dacă comerciantul continuă să perceapă sume după încetarea abonamentului, Deținătorul/Utilizatorul poate iniția refuz de plată, însoțit de dovada încetării.

3.4.5.9. Contactarea asiguratorului. Dacă un furnizor de servicii (ex.: agenție de turism, linii aeriene etc.) intră în insolvență și nu mai prestează serviciile plătite cu cardul de Deținător/Utilizator, pentru returnarea sumelor, Deținătorul/Utilizatorul va contacta mai întâi asiguratorul menționat în anunțul de insolvență sau comunicat

de furnizorul de servicii. În cazul în care Deținătorul/Utilizatorul nu primește de la asigurator răspuns în 60 de zile, Deținătorul/Utilizatorul poate iniția refuz de plată la Banca, însoțit de dovada cererii către asigurator.

3.4.5.10. Deținătorul/Utilizatorul cardului este direct răspunzător pentru tranzacțiile efectuate în baza **contractelor încheiate cu comercianții (prin acceptarea termenilor și condițiilor specifice)**. Banca nu este responsabilă pentru prejudiciile directe sau indirecte suferite de acesta în legătură cu asemenea contracte (ex.: pierderi financiare în urma unor servicii de consiliere financiară, pierderi de câștiguri anticipate, prejudicii de reputație sau imagine etc.).

3.4.5.11. O comandă online pentru achiziția de bunuri sau servicii poate fi anulată doar de Deținătorul/Utilizatorul care a inițiat-o, conform cu termenii și condițiile agreeate la momentul tranzacției. Banca nu poate interveni în acest proces. Pentru anularea comenzii, Deținătorul/Utilizatorul trebuie să se adreseze comerciantului. În cazul în care bunul a fost primit însă acesta nu corespunde conform cu cel comandat, înainte de inițierea unui refuz la plată la Bancă, trebuie să returneze comerciantului produsul/-ele primit/-e conform cu politica de anulare a comerciantului și să prezinte Băncii dovada returnării. Dacă Deținătorul/Utilizatorul a solicitat comerciantului și a obținut anularea comenzii sau după ce a returnat produsul totuși acesta nu returnează suma, Deținătorul/Utilizatorul poate iniția refuz la plată (la care va atașa dovada confirmării anulării comenzii de către comerciant sau returnării produselor).

3.4.5.12. Dacă refuzul de plată se dovedește nejustificat, iar valoarea operațiunii contestate a fost deja returnată de Bancă în Contul Deținătorului/Utilizatorului, Banca debitează contul cu valoarea operațiunii respective și percepe comisionul de refuz la plată nejustificat, conform Ghidului de comisioane.

3.4.6. Blocarea cardului

3.4.6.1. Blocarea cardului este operațiunea prin care Banca oprește utilizarea unui card, fără a închide contul curent/revolving atașat cardului.

3.4.6.2. Banca are dreptul să blocheze cardul în următoarele situații (fără o notificare prealabilă, dacă nu se prevede altfel mai jos):

- a) nu sunt înregistrate operațiuni în contul curent atașat cardului timp de 6 luni, iar soldul acestuia este mai mic de 15 EUR. În acest caz, Banca notifică în scris Deținătorul/Utilizatorul cu minimum 2 luni înainte de blocare;
- b) cardul nou sau reînnoit nu este ridicat din unitatea Băncii în termenul stabilit;
- c) din motive legate de securitatea instrumentului de plată;
- d) există o suspiciune de utilizare neautorizată sau frauduloasă a cardului;
- e) cardul are o linie de credit atașată și există un risc sporit ca Deținătorul să fie în incapacitate de plată;
- f) cardul este utilizat repetat pentru operațiuni care depășesc soldul disponibil al contului;
- g) cardul este utilizat în mod necorespunzător;
- h) la solicitarea autorităților competente;
- i) este depășit soldul disponibil al contului. În acest caz, Banca poate percepe și dobânda penalizatoare;
- j) datele furnizate de Deținător/Utilizator Băncii se dovedesc incorecte, incomplete sau false;
- k) în situațiile prevăzute în contracte specifice (spre exemplu pentru cardurile înrolate în aplicații/servicii de tip portofel digital).

În cazurile de la literale c), d) și e) de mai sus, Banca anunță Deținătorul despre blocare și motivele ei, prin orice mijloace disponibile (telefon, fax, e-mail, scrisoare etc.). Dacă este posibil, anunțul se face înainte de blocare, iar cel mai târziu imediat după blocare. Prin excepție, informarea nu se trimite dacă există motive de siguranță justificate în mod obiectiv sau dacă este interzisă de lege.

3.4.6.3. Banca deblochează cardul sau îl înlocuiește cu un nou card (cu aplicarea unui comision conform Ghidului de comisioane) odată ce motivele de blocare încetează să mai existe.

3.4.6.4. Blocarea cardului Deținătorului poate afecta și cardurile Utilizatorilor, în sensul blocării acestora.

3.4.6.5. Atunci când consideră necesar, Banca poate:

- a) refuza autorizarea unei operațiuni cu cardul;
- b) anula sau bloca utilizarea cardului;
- c) înlocui cardul, din motive de securitate; și
- d) refuza furnizarea unui nou card sau înlocuirea cardului.

Banca anunță Deținătorul/Utilizatorul despre aceste măsuri, în cel mai scurt timp posibil. Deținătorul/Utilizatorul rămâne responsabil pentru operațiunile efectuate cu cardul.

3.4.7. Răspunderea părților pentru operațiunile cu carduri

3.4.7.1. Deținătorul/Utilizatorul (și reprezentantul său legal, dacă există) răspunde pentru operațiunile efectuate până la momentul notificării Băncii cu privire la pierderea, furtul sau utilizarea neautorizată a cardului sau a Elementelor de securitate personalizate. În aceste cazuri, el suportă pierderi financiare în limita sumei de 30 EUR (sau echivalent în lei).

3.4.7.2. Prin excepție, Deținătorul/Utilizatorul suportă integral pierderile (deci nu se aplică limita din paragraful precedent) dacă:

- a acționat cu neglijență, cu rea-credință sau cu intenție de fraudă;
- a utilizat cardul cu nerespectarea Contractului; sau
- nu a notificat Băncii, fără întârziere nejustificată, pierderea, furtul sau folosirea neautorizată a cardului.

3.4.7.3. Deținătorul/Utilizatorul nu suportă pierderile rezultate din utilizarea cardului pierdut, furat sau utilizat fără drept în următoarele situații:

- a) dacă pierderea, furtul sau folosirea fără drept nu a putut fi detectată de el înainte de efectuarea plății;
- b) dacă pierderea cardului a fost cauzată de o acțiune sau de o inacțiune a Băncii;
- c) după notificarea Băncii conform Contractului (cu excepția cazului în care a acționat fraudulos);
- d) dacă Banca nu a aplicat Autentificarea strictă atunci când avea această obligație.

3.4.7.4. Deținătorul/Utilizatorul are obligația să despăgubească Banca pentru debitele, pierderile sau cheltuielile cauzate de nerespectarea Contractului de către Deținător/Utilizator. El are obligația să despăgubească Banca și în cazurile în care se stabilește responsabilitatea lui pentru tranzacțiile contestate nejustificate.

3.4.7.5. Banca nu este responsabilă pentru prejudiciile cauzate de utilizarea neautorizată a unui card (pierdut/furat/utilizat fără drept) dacă • Deținătorul/Utilizatorul a acționat în mod fraudulos sau • nu și-a respectat obligațiile de păstrare în siguranță a Elementelor de securitate personalizate, cu intenție, din culpă sau neglijență gravă.

3.4.7.6. Banca nu este responsabilă pentru:

- a) prejudiciile cauzate de depășirea soldului disponibil al contului sau a limitei de utilizare a cardului;
- b) modalitatea de acceptare a cardului de către comercianți, refuzul de acceptare a cardului de comerciant/terț sau dacă o cerere de autorizare a unei operațiuni cu cardul este refuzată, indiferent de motiv;
- c) debitarea întârziată sau eronată a tranzacțiilor cu cardul, cauzată de terți (ex.: transmiterea cu întârziere a tranzacțiilor în decontare).

3.4.8. Valabilitatea cardului. Reînnoirea automată. Încetarea Contractului pentru card

3.4.8.1. Contractul pentru card este valabil de la data încheierii lui și până la data expirării valabilității cardului cu posibilitatea de prelungire automată.

3.4.8.2. Banca notifică în scris Deținătorul/Utilizatorul despre expirarea valabilității cardului și, dacă este cazul, prelungirea automată a Contractului.

3.4.8.3. La data expirării valabilității unui card, Contractul aferent cardului se prelungește în mod automat și Banca remite

Deținătorului/Utilizatorului un nou card dacă sunt îndeplinite condițiile stabilite pentru reînnoirea cardului și Deținătorul/Utilizatorul nu anunță Banca că dorește să renunțe la card (să denunțe Contractul), conform celor de mai jos.

3.4.8.4. Cardul nu se reînnoiește dacă Deținătorul/Utilizatorul notifică Băncii renunțarea la card, cu minim 2 luni înainte de expirarea acestuia.

3.4.8.5. Cardurile se reînnoiesc automat la expirarea valabilității lor doar dacă sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții:

- a) Cardul nu este blocat ca urmare a aplicării prevederilor Contractului sau a nerespectării condițiilor contractuale;
- b) Contul curent/contul revolving nu este blocat ca urmare a procedurii de urmărire (indisponibilizare) conturi;
- c) Contul curent/contul revolving nu are descoperit neautorizat de cont;
- d) Deținătorul/Utilizatorul îndeplinește criteriile de risc ale Băncii;
- e) Deținătorul/Utilizatorul nu a notificat Băncii denunțarea unilaterală a Contractului, conform procedurii de mai sus;
- f) în contul curent/contul revolving există operațiuni în ultimele 6/12 luni (în funcție de tipul cardului) și disponibilul minim necesar, stabilit de Bancă;
- g) Deținătorul își menține statutul impus de tipul cardului, dacă este cazul conform documentației specifice cardului;
- h) Deținătorul îndeplinește condițiile de vârstă specifice cardului (ex.: în cazul cardurilor pentru minori, cardurilor de credit).

3.4.8.6. Dacă un tip de card este retras din oferta Băncii, el poate fi înlocuit, la reînnoire, cu un alt tip de card similar. În acest caz, Banca informează Deținătorul/Utilizatorul în prealabil.

3.4.8.7. Contractul pentru card încetează de drept dacă Deținătorul/Utilizatorul nu ridică cardul nou, refăcut sau reînnoit în termenul stabilit prin Contract.

3.4.8.8. La încetarea Contractului pentru card din orice cauză, Banca are dreptul să blocheze soldul contului curent cu card atașat sau limita disponibilă în contul revolving, timp de 30 zile calendaristice de la încetare. Această blocare se face pentru a putea fi decontate operațiunile efectuate cu cardul anterior încetării și care sunt transmise spre decontare de către Acceptanți în acest interval. Contractul rămâne în vigoare până la decontarea tuturor acestor operațiuni.

3.5. SERVICII DE BANCĂ LA DISTANȚĂ

3.5.1. Principii generale

3.5.1.1. Clientul poate contracta unele servicii și poate efectua unele operațiuni prin serviciile de bancă la distanță, respectând Contractul și legislația în vigoare.

Prevederile acestei subsecțiuni 3.5.1. «Principii generale» se aplică:

- atât serviciilor de bancă la distanță reglementate în cuprinsul secțiunii 3.5 - SERVICII DE BANCĂ LA DISTANȚĂ;
- cât și serviciilor de bancă la distanță reglementate prin contracte separate încheiate între Client și Bancă (ex.: Serviciul YOU BRD etc.), dacă nu contravin acestora din urmă.

3.5.1.2. Abonat

Abonatul este Clientul care aderă la un serviciu de bancă la distanță. Împuternicitul pe cont poate adera și el la unele din aceste servicii. În acest caz, i se aplică prevederile contractuale privind Abonatul, cu limitările menționate.

3.5.1.3. Condiții generale privind conturile utilizabile

Conturile cu care Abonatul aderă la serviciul de bancă la distanță trebuie să îndeplinească următoarele condiții cumulative:

- a) să fie active;
- b) să nu facă obiectul unei interdicții conform normelor interne ale Băncii (ex.: prezența în Centrala Incidentelor de Plăți, prezența clientului pe lista sancțiunilor internaționale);
- c) să nu facă obiectul unei interdicții judecătorești (ex.: popriri, sechestru);
- d) să nu fie blocate;

e) să fie deschise la BRD pe numele unei persoane fizice;

f) specificul acestor conturi permite aderarea la serviciu;

g) Banca nu a interzis sau restricționat accesul la aceste conturi prin serviciile de bancă la distanță.

Banca poate restricționa accesul la serviciile de bancă la distanță dacă conturile cu care Abonatul a aderat la aceste servicii nu mai îndeplinesc condițiile de mai sus sau dacă Banca identifică riscuri inacceptabile pentru Bancă din sfera criminalității financiare.

3.5.1.4. Contul suport al serviciului de bancă la distanță

Abonatul trebuie să indice unul dintre conturile aderate la serviciul de bancă la distanță drept contul suport al serviciului. Din acest cont, Banca percepe comisioanele aferente utilizării serviciului. Tipurile de conturi care pot fi conturi suport sunt comunicate Abonatului la momentul contractării serviciului.

3.5.1.5. Drepturi și obligații specifice Serviciilor de bancă la distanță

3.5.1.5.1. Drepturile Băncii:

- (a) De a stabili limite privind valoarea tranzacțiilor ordonate de către Abonat (pe operațiune și pe zi) și de a modifica aceste limite. Ele sunt aduse la cunoștința Abonatului prin serviciul de bancă la distanță pe care îl utilizează și pot fi consultate înainte de efectuarea fiecărei operațiuni.
- (b) De a adăuga noi funcționalități serviciilor de bancă la distanță, fără a fi necesară încheierea unui act adițional. Dacă Abonatul consideră că noile funcționalități contravin intereselor sale, poate solicita încetarea contractului pentru serviciul respectiv.
- (c) De a nu interveni în litigiile dintre Abonat și operatorul de telefonie sau furnizorul de internet.
- (d) Banca nu este responsabilă și nu plătește despăgubiri pentru prejudiciile directe sau indirecte produse Abonatului sau altei persoane în următoarele situații:
 - (d.1) infiltrarea terților în sistemul informatic al operatorului de telefonie sau al furnizorului de internet, în mod fraudulos sau în alt mod, provocând deteriorarea informațiilor, distrugerea bazelor de date sau a programelor, sau dezvăluiri de informații. Operatorul de telefonie/furnizorul de internet rămâne singurul responsabil de protecția și securitatea sistemului său informatic;
 - (d.2) reclamațiile sau defecțiunile cauzate de greșeala sau neglijența operatorului de telefonie/furnizorului de internet sau a subcontractorilor acestuia;
 - (d.3) orice incidente privind transportul informațiilor în rețeaua operatorului de telefonie/furnizorului de internet, cu ocazia utilizării serviciilor de către Abonat;
 - (d.4) pierderi de date, distorsionări sau întârzieri în transmiterea datelor, cauzate de evenimente care nu sunt sub controlul Băncii;
 - (d.5) nerespectarea instrucțiunilor Băncii, informații incorecte introduse de Abonat la momentul efectuării tranzacțiilor, funcționarea defectuoasă a echipamentelor Abonatului;
 - (d.6) disfuncționalități ale serviciilor, neimputabile Băncii;
 - (d.7) întreruperea serviciului de bancă la distanță, dacă Abonatul nu se adresează Băncii pentru efectuarea operațiunilor prin alte servicii puse la dispoziție de Bancă;
 - (d.8) utilizarea unor tehnici de comunicare la distanță nesecurizate de către Abonat, care pot conduce la apariția unor fraude.

3.5.1.5.2. Obligațiile Băncii:

- a) să aplice Autentificarea strictă a Clientului când acesta își accesează online contul de plăți, inițiază o operațiune de plată electronică sau întreprinde orice acțiune la distanță cu posibil risc de fraudare a plății sau alte abuzuri;
- b) să răspundă pentru pierderile cauzate Abonatului de: (i) operațiunile efectuate după ce acesta a anunțat Banca că terțe persoane cunosc Elementele de securitate personalizate ale Abonatului; (ii) operațiunile efectuate cu încălcarea ordinului dat de Abonat;

- c) să pună la dispoziția Abonatului o listă detaliată a operațiunilor efectuate în conturile curente/revolving prin serviciul de bancă la distanță;
- d) să ia de îndată măsurile necesare pentru a evalua, preveni și limita riscurile utilizării frauduloase a Elementelor de securitate personalizate, dacă Abonatul anunță Banca despre un eveniment din cele menționate la articolul 3.5.1.5.4. litera (d).

3.5.1.5.3. Drepturile Abonatului

Abonatul poate modifica contul suport și lista de conturi utilizabile prin serviciul de bancă la distanță, cu condiția să mențină cel puțin un cont utilizabil.

Modificările pot fi realizate • în unitățile Băncii, prin completarea formularelor specifice, • prin serviciul MyBRD, sau • prin alte modalități puse la dispoziție de Bancă.

Excluderea unui cont din lista de conturi utilizabile nu afectează existența contului respectiv.

3.5.1.5.4. Obligațiile Abonatului:

- a) Să păstreze și să utilizeze în condiții de siguranță Elementele de securitate personalizate pentru fiecare serviciu de bancă la distanță. El este singurul responsabil de consecințele divulgării sau utilizării acestora de către terți.
- b) Să nu definească/utilizeze Elemente de securitate personalizate care pot fi cu ușurință cunoscute de terțe persoane.
- c) Să informeze Banca de îndată despre orice divulgare sau utilizare neautorizată a Elementelor de securitate personalizate. Operațiunile efectuate de Abonat trebuie să fie autorizate pe baza Elementelor de securitate personalizate. Introducerea Elementelor de securitate personalizate ale Abonatului constituie acordul irevocabil al Abonatului pentru procesarea operațiunilor transmise. Banca nu este responsabilă pentru urmările acestora.
- d) Să anunțe Banca imediat ce observă în contul său tranzacții pe care nu le-a ordonat el sau dacă are suspiciuni că alte persoane cunosc Elementele de securitate personalizate.
- e) Să stabilească un cont suport, din care Banca va preleva comisioanele și costurile aferente operațiunilor efectuate. Dacă acest cont devine inaccesibil prin serviciul de bancă la distanță, Abonatul trebuie să stabilească un alt cont suport.
- f) Să consulte periodic informațiile și ghidurile privind utilizarea serviciului, publicate pe site-ul Băncii și în unitățile acesteia.

3.5.1.6. Prestarea de către terți a serviciilor de informare cu privire la conturi sau de inițiere a plății

Prestarea acestor servicii de către terți nu este condiționată de existența unei relații contractuale între aceștia și Bancă.

Banca poate acorda acces acestor terți la contul Clientului accesibil online, dar nu este responsabilă pentru îndeplinirea obligațiilor ce le revin acestora.

Banca poate refuza unui PISP sau AISP accesul la un cont de plăți, dacă există motive justificate obiectiv și dovezi privind accesarea neautorizată a contului de aceștia. În aceste cazuri, Banca comunică Clientului (prin mijloacele agreeate prin Contract) refuzul accesului la contul de plăți și motivele refuzului.

3.5.1.6.1. Servicii de inițiere a plății

Procedura de exprimare a consimțământului privind executarea unei operațiuni de plată este cea convenită între Client și PISP.

Banca comunică în condiții de securitate cu PISP. Imediat după primirea ordinului de plată din partea PISP, Banca îi furnizează acestuia toate informațiile necesare pentru executarea operațiunii. Banca nu percepe Clientului comisioane diferite pentru operațiunile inițiate astfel.

3.5.1.6.2. Servicii de informare cu privire la conturi

Procedura de exprimare a consimțământului privind furnizarea de informații privind conturile clientului deschise la BRD este cea convenită între Client și AISP.

Banca comunică în condiții de securitate cu AISP și îi furnizează informațiile despre conturile Clientului accesibile online.

Banca nu percepe Clientului comisioane în legătură cu acest serviciu.

3.5.1.7. Tarifarea serviciilor de bancă la distanță

Abonatul este obligat să plătească comisionul lunar de administrare a serviciului de bancă la distanță și comisioanele/costurile aferente operațiunilor efectuate prin serviciul respectiv, conform Ghidului de comisioane.

De asemenea, Abonatul suportă costul comunicării telefonice și al serviciului de internet. Acesta îi va fi facturat direct de operatorul său de telefonie sau furnizorul de internet.

3.5.1.8. Durata, suspendarea, încetarea contractului

Durata. Contractul privind serviciile de bancă la distanță este încheiat pe o perioadă nedeterminată.

Suspendarea și încetarea. În plus față de cazurile de la articolul 1.8., Banca poate suspenda accesul la serviciul de bancă la distanță și, după caz, înceta Contractul aferent acestuia, fără notificare prealabilă sau altă formalitate, în următoarele situații:

- a) conturile utilizabile nu mai îndeplinesc condițiile menționate la articolul 3.5.1.3.;
- b) Abonatul nu asigură fonduri suficiente pentru plata comisionului lunar de administrare sau a celorlalte costuri datorate pentru utilizarea serviciului, conform Contractului;
- c) Contul suport al serviciului este șters din lista conturilor utilizabile și nu există alt cont care ar putea deveni cont suport;
- d) apar riscuri referitoare legate de securitatea sistemului informatic al Băncii;
- e) Abonatul nu respectă prevederile Contractului privind serviciile de bancă la distanță.

Abonatul poate solicita suspendarea sau încetarea contractului de servicii de bancă la distanță • în scris, în unitățile Băncii, sau • telefonic, prin serviciul MyBRD Contact.

3.5.1.9. Alte dispoziții privind serviciile de bancă la distanță

Înregistrările sistemelor utilizate pentru primirea instrucțiunilor Abonatului și reproducerea lor pe suport informatic sau de hârtie (ex.: extrasele de cont tipărite) fac dovada incontestabilă că Banca a primit instrucțiunile Abonatului. Ele justifică efectuarea operațiunilor și perceperea comisioanelor aferente.

Durata de conservare a acestor instrucțiuni pe serverele Băncii este de 10 ani de la data încheierii exercițiului financiar în cursul căruia au fost întocmite, conform legii.

Informațiile generale, economice și financiare furnizate prin serviciile de bancă la distanță au caracter informativ.

Conținutul site-urilor și programele informatice care deservesc serviciile de bancă la distanță sunt proprietatea exclusivă a Băncii. Orice activitate de exploatare a acestora fără acordul prealabil al Băncii (ex.: prin reproducere, adaptare, reprezentare etc.), alta decât cele permise de Contract, este interzisă și se sancționează conform legii.

3.5.2. SERVICIUL MyBRD Contact

3.5.2.1. Este un serviciu de bancă la distanță furnizat prin intermediul telefoniei. El poate fi apelat la numerele de telefon:

- 021 302 61 61 – număr cu tarif normal, apelabil din orice rețea;
- *BANCA (*22622) – tarifat ca apel în rețea, de pe orice număr Orange, Vodafone, Telekom Mobile și RCS Digi Mobil.

3.5.2.2. Prin acest serviciu, Abonatul poate afla informații personalizate despre soldul conturilor sale și ultimele operațiuni înregistrate pe acestea, în mod automat, pe linia robotului telefonic, în condiții de securitate.

Abonatul alege, din tastatura telefonului, opțiunea corespunzătoare informației dorite, și urmează instrucțiunile robotului telefonic.

Identificarea Abonatului se face cu Identificatorul MyBRD Contact și cu Parola numerică de acces.

3.5.2.3. Activare. Serviciul devine activ:

- a) dacă este contractat într-o unitate BRD – a doua zi lucrătoare de la semnarea formularelor standard ale Băncii;
- b) dacă este contractat prin MyBRD Contact – la momentul confirmării telefonice a Abonatului.

3.5.2.4. Încetarea serviciului produce efecte a doua zi lucrătoare de la data solicitării.

3.5.2.5. Conturi utilizabile. Prin acest serviciu, Abonatul poate afla informații despre conturile curente sau de economii deschise la Bancă pe numele său sau pe care el este împuternicit.

Pentru ca Abonatul să adere la acest serviciu cu conturi pe care este împuternicit, este necesar acordul titularului de cont, exprimat într-o unitate BRD.

3.5.3. SERVICIUL MyBRD SMS

3.5.3.1. Descrierea serviciului. Este un serviciu de bancă la distanță, accesibil prin intermediul telefoniei mobile, la numărul de telefon scurt 1701. El permite obținerea de informații privind conturile deschise la Bancă și informații generale bancare.

3.5.3.2. Informațiile disponibile prin serviciul MyBRD SMS sunt:

a) Informații despre conturile deschise la Bancă:

- pentru **conturi curente și de economii**: • data transmiterii soldului (zi, oră, minut), • eticheta și valuta contului, • soldul disponibil la momentul respectiv, • limita de credit aprobată;
- pentru **conturi cu card de credit atașat**: • data transmiterii soldului (zi, oră, minut), • eticheta și valuta contului, • soldul disponibil la momentul respectiv, • data scadență a creditului, • rata dobânzii;
- pentru **conturi de credit**: • data transmiterii soldului (zi, oră, minut), • eticheta și valuta contului, • soldul contului (sold credit + restanță), • data scadență a creditului, • rata dobânzii;
- pentru **conturi de depozit**: • data transmiterii soldului (zi, oră, minut), • eticheta și valuta contului, • soldul disponibil al contului, • data scadență a depozitului, • rata dobânzii.

b) Informații despre ultimele 5 tranzacții (miniextras) dintr-un cont curent, cont de economii sau cont atașat unui card de credit: • tranzacții de debit, • tranzacții de credit.

c) Alerte prestabilite privind modificarea soldului conturilor curente, de economii:

- creșterea soldului peste un prag prestabilit sau scăderea lui sub un prag prestabilit;
- debitarea sau creditarea contului cu o sumă peste un prag prestabilit.

d) Gestionarea alertelor: Abonatul poate adăuga, șterge sau lista alerte de la nivelul telefonului.

e) Informații despre cursul valutar al Băncii și cursul BNR pentru valutele: USD, EUR, GBP, CHF și JPY. Informațiile pot fi și pentru date anterioare, dar nu mai vechi de un an de la data solicitării.

f) Informații generale despre oferta de servicii și produse a Băncii.

g) Alte funcționalități ce vor fi lansate de Banca ulterior (viitoare).

3.5.3.3. Condiții de utilizare. Pentru a utiliza serviciul MyBRD SMS, Abonatul trebuie să dețină un telefon mobil conectat (prin abonament sau cartelă prepaid) în rețeaua unui operator de telefonie mobilă din România, cu licența de exploatare GSM. Serviciul poate fi utilizat în România și în țările cu care operatorul are acorduri de roaming (dacă Abonatul are activat serviciul de roaming).

3.5.3.4. Tipuri de conturi utilizabile și funcționalități. Tipurile de conturi utilizabile și funcționalitățile serviciului MyBRD SMS sunt comunicate Abonatului înainte de încheierea contractului. Ele poate fi modificate ulterior de Bancă, cu notificarea clientului.

Abonatul poate subscrie la MyBRD SMS cu noi conturi • în unitățile Băncii sau • telefonic, prin serviciul MyBRD Contact.

3.5.3.5. Cont suport. Pentru a adera la MyBRD SMS, Abonatul trebuie să indice cel puțin un cont activ care să fie utilizabil prin MyBRD SMS și să constituie cont suport al Serviciului. Acest cont trebuie să fie un cont curent, de economii sau cu card de credit atașat. Abonatul poate solicita ulterior modificarea acestuia.

3.5.3.6. Mod de utilizare. Prin Serviciul MyBRD SMS, Abonatul se poate informa despre situația conturilor cu care a aderat la

serviciu în orice moment, 24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână. El poate obține aceste informații astfel:

- a) la cerere: prin comandă SMS transmisă la numărul scurt 1701;
- b) periodic: cu o frecvență prestabilă (zilnic, săptămânal, lunar) – pentru informații privind soldul conturilor utilizabile prin acest serviciu și cursul valutar;
- c) prin generare de alerte prestabilite.

3.5.3.7. Codul de securitate (PIN). Accesul la MyBRD SMS se face, prima dată, cu un cod de securitate (PIN) furnizat de Bancă în momentul activării serviciului. Acesta este un cod format din litere și cifre, generat aleatoriu. Pentru accesări ulterioare ale serviciului, Abonatul trebuie să schimbe acest cod.

Codul PIN poate fi scris atât cu litere mici, cât și cu litere mari. Abonatul trebuie să păstreze confidențialitatea codului PIN.

Dacă Abonatul introduce un cod PIN greșit de trei ori consecutiv, accesul la serviciu se întrerupe, ca măsură de securitate. În acest caz, Abonatul trebuie să contacteze Banca pentru resetarea codului PIN (în orice unitate sau telefonic, prin serviciul MyBRD Contact).

3.5.3.8. Banca nu este responsabilă în următoarele situații:

- a) telefonul nu funcționează din cauza neplății facturii de telefonie sau a neîndeplinirii altor obligații față de operatorul de telefonie mobilă;
- b) Abonatul nu primește mesaje deoarece telefonul mobil sau rețeaua de telefonie nu funcționează, sau Abonatul este în afara ariei de acoperire a operatorului de telefonie;
- c) pierderea integrității datelor transmise de Bancă în mod corect și complet, din culpa furnizorilor de servicii de telecomunicații;
- d) Abonatul nu poate trimite sau primi mesaje pe telefonul mobil din cauza setărilor telefonului mobil, realizate de el însuși sau impuse de operatorul de telefonie;
- e) Abonatul introduce informații incorecte de la tastatura telefonului mobil.

3.5.3.9. Alte obligații ale Abonatului:

- (a) să achiziționeze, din mijloace proprii, telefonul mobil compatibil cu Serviciul MyBRD SMS și să asigure funcționarea și conectarea lui la un operator de telefonie;
- (b) să păstreze în siguranță telefonul mobil și cartela SIM. Banca nu este responsabilă pentru operațiunile efectuate în cazul pierderii, furtului sau împrumutului acestora;
- (c) să solicite imediat operatorului de telefonie blocarea cartelei SIM, în caz de pierdere sau furt al telefonului sau a cartelei SIM;
- (d) să informeze Banca imediat despre orice situație care ar putea împiedica accesul la mesaje (ex.: pierderea sau furtul telefonului sau a cartelei SIM, schimbarea numărului de telefon, încetarea contractului cu operatorul de telefonie etc.). În caz contrar, Banca continuă să transmită mesaje pe numărul de telefon indicat de Abonat prin documentația de aderare la Serviciul MyBRD SMS;
- (e) să achite costurile serviciului, detaliate în continuare.

3.5.3.10. Costuri. Pentru utilizarea serviciului MyBRD SMS, Abonatul trebuie să plătească Băncii următoarele comisioane:

- a) comision lunar de administrare:** se percepe lunar, din contul suport, în data de 1 a lunii, pentru utilizarea serviciului în luna anterioară;
- b) comision de interogare de sold și miniextras** pentru conturile curente, de economii și cu card de credit atașat. Se percepe din contul pentru care s-a solicitat informația, înaintea transmiterii acesteia;
- c) comision pentru mesajele primite**, de tip: alerte, sold conturi de depozit și conturi de credit, interogări curs valutar, informații generale. Se percepe lunar, din contul suport, în data de 1 a lunii pentru mesajele primite în luna anterioară.

Valoarea acestor comisioane este publicată în Ghidul de comisioane.

3.5.3.11. Costul mesajelor SMS generate de Abonat este cel practicat de operatorii de telefonie și se achită conform contractelor încheiate cu aceștia.

3.5.3.12. Operațiunile realizate pe conturile cu care Abonatul a aderat la MyBRD SMS și comisioanele bancare aferente acestora

sunt reflectate în extrasul de cont. La solicitarea Abonatului, Banca îi pune la dispoziție o listă detaliată a operațiunilor efectuate.

3.6. SERVICIUL DE SCHIMBARE A CONTURILOR

3.6.1. Generalități

Este un serviciu prin care titularul de cont poate transfera de la un prestator de servicii de plată (denumit „Bancă anterioară”) la altul (denumit „Bancă nouă”):

- a) informațiile privind toate sau doar unele dintre ordinele de plată programată pentru transferuri de credit, debitările directe recurente și încasările prin transferuri de credit recurente, executate într-un cont curent; și/sau
- b) soldul pozitiv al contului de plăți (către alt cont de plăți).

Transferul se poate face cu sau fără închiderea vechiului cont.

El se poate realiza doar între conturi de plăți deschise în aceeași monedă.

Pentru transfer, nu este necesar ca titularul de cont să contacteze Banca anterioară. El trebuie să completeze și să semneze un formular („**Autorizare**”), prin care solicită Băncii anterioare și Băncii noi efectuarea operațiunilor necesare pentru schimbarea contului.

BRD poate avea calitatea de Bancă nouă sau de Bancă anterioară.

3.6.2. Serviciul de schimbare a conturilor pe teritoriul național

3.6.2.1. Dacă Banca are calitatea de Bancă nouă, ea deschide Contul numai după primirea Autorizării și după semnarea documentației contractuale de deschidere cont.

Prin Autorizare, Clientul poate:

- a) să își dea acordul ca **Banca anterioară**:

- (a.1) să transmită către Banca nouă (și către Client, la cererea acestuia) o listă cu • ordinele de plată programată existente pentru transferuri de credit și • mandatele de debitare directă care sunt schimbate;
- (a.2) să transmită către Banca nouă (și către Client, la cererea acestuia), informațiile disponibile privind • încasările recurente prin transfer credit și • debitările directe inițiate de beneficiarii plăților, executate în contul de plăți al Clientului în ultimele 13 luni;
- (a.3) să nu mai accepte debitările directe și încasările prin transfer de credit începând cu data indicată în Autorizare;
- (a.4) să anuleze ordinele de plată permanentă începând cu data indicată în Autorizare;
- (a.5) să transfere soldul pozitiv rămas în contul de plăți al Clientului către contul de plăți deschis la Banca nouă, la data indicată de Client;
- (a.6) să închidă contul de plăți deținut la Banca anterioară, la data indicată de Client.

- b) să își dea **acordul ca Banca nouă**:

- (b1) să stabilească ordinele de plată programată pentru transferurile de credit solicitate de Client și să le execute începând cu data indicată în Autorizare;
- (b2) să efectueze pregătirile necesare pentru acceptarea debitărilor directe începând cu data indicată în Autorizare;
- (b3) să informeze plătitorii (menționați în Autorizare) care fac plăți recurente prin transfer credit în contul Clientului, despre detaliile contului de plăți al Clientului deschis la Banca nouă; să le transmită acestor plătitori o copie a Autorizării, care confirmă acordul Clientului pentru schimbarea contului;
- (b4) să informeze beneficiarii plăților (menționați în Autorizare) care colectează fonduri din contul de plăți al Clientului prin debitare directă, despre detaliile contului de plăți deschis de Client la Banca nouă și data de la care fondurile vor fi colectate din acest cont; să transmită către acești beneficiari o copie a Autorizării.

- c) să stabilească ce încasări prin transfer credit, ordine de plată programată pentru transferuri de credit și mandate de debitare directă sunt schimbate;

- d) să stabilească data de la care ordinele de plată programată pentru transferuri de credit și debitările directe trebuie executate utilizând contul de plăți deschis la Banca nouă.

3.6.2.2. Dacă Banca are calitatea de Bancă anterioară, la primirea unei cereri din partea Băncii noi, efectuează următoarele operațiuni, dacă sunt prevăzute în Autorizare:

- a) trimite Băncii noi o listă cu • ordinele de plată programată existente pentru transferuri de credit și • mandatele de debitare directă care sunt schimbate;
- b) furnizează către Banca nouă informațiile despre • încasările recurente prin transfer credit și • debitările directe inițiate de către creditor, executate în contul de plăți al Clientului în ultimele 13 luni;
- c) nu mai acceptă încasări prin transfer de credit și debitări directe din contul de plăți al Clientului începând cu data indicată în Autorizare;
- d) anulează ordinele de plată permanentă începând cu data indicată în Autorizare;
- e) transferă soldul pozitiv rămas în contul de plăți al Clientului către contul de plăți al acestuia deschis la Banca nouă, la data indicată în Autorizare;
- f) închide contul de plăți la data indicată în Autorizare.

Prin excepție, **contul de plăți nu se închide** dacă:

- Clientul are obligații restante în legătură cu acel cont de plăți;
- contul este utilizat pentru alte servicii active, contractate de Client (ex. credite, carduri, depozite, servicii de bancă la distanță etc.); sau
- contul este poprit sau indisponibilizat, conform legii, pentru obligații asumate de Client față de Bancă sau terți.

Contul se închide numai dacă sunt îndeplinite următoarele condiții cumulative:

- Clientul a predat Băncii toate instrumentele și dispozitivele prin intermediul cărora se accesează Contul; și
- sunt îndeplinite condițiile privind închiderea contului și a produselor și serviciilor atașate, conform contractului încheiat între Client și Bancă.

3.6.3. Asistență pentru deschiderea unui cont de plăți în alt stat membru UE

Dacă Clientul dorește să deschidă un cont de plăți la o Bancă nouă aflată într-un alt stat membru al Uniunii Europene, la primirea solicitării Clientului, Banca oferă asistență astfel:

- a) oferă gratuit Clientului:

- o listă cu • ordinele de plată programată pentru transferuri de credit active la momentul respectiv și • mandatele de debitare directă generate de Client; și
- informațiile disponibile privind încasările recurente prin transfer de credit și debitările directe inițiate de beneficiarii plăților, executate în contul de plăți al Clientului în ultimele 13 luni;

- b) transferă soldul pozitiv rămas în contul de plăți al Clientului către contul de plăți al Clientului deschis la Banca nouă, cu condiția ca solicitarea să includă informații complete care să permită identificarea Băncii noi și a contului de plăți;
- c) închide contul de plăți deținut de Client.

Prin excepție, **contul de plăți nu se închide** dacă:

- Clientul are obligații restante în legătură cu acel cont de plăți;
- contul este utilizat pentru alte servicii active contractate de Client (ex. credite, carduri, depozite, servicii de bancă la distanță etc.); sau
- contul este poprit sau indisponibilizat, conform legii, pentru obligații asumate de Client față de Bancă sau terți.

Contul se închide numai dacă sunt îndeplinite următoarele condiții cumulative:

- Clientul a predat Băncii toate instrumentele și dispozitivele prin intermediul cărora se accesează Contul; și

- sunt îndeplinite condițiile privind închiderea contului și a produselor și serviciilor atașate, conform contractului încheiat între Client și Bancă.

4. PACHETE DE PRODUSE ȘI SERVICII

4.1. Noțiune. Pachetele de produse și servicii sunt grupări de produse și servicii care au la bază un cont suport. Produsele și serviciile incluse în pachet își mențin condițiile specifice de funcționare.

4.2. Contul suport al pachetului. Este acel cont curent prin care se derulează operațiunile aferente produselor și serviciilor din pachet. Contul curent cu servicii de bază poate fi cont suport al pachetului doar dacă Clientul renunță la beneficiile tarifare ale contului curent cu servicii de bază și acceptă beneficiile și celelalte condiții ale pachetului.

4.3. La contul suport al pachetului pot fi atașate, la cererea Clientului, și alte produse și servicii aflate în oferta Băncii decât cele incluse în pachet. Acestea se contractează în afara pachetului, funcționează ca produse individuale și se comisionază în condiții tarifare standard.

4.4. Un produs sau serviciu nu poate face parte simultan din mai multe pachete deținute de același Client (cu excepția serviciilor MyBRD Contact, MyBRD SMS și YOU BRD).

4.5. Beneficiile pachetului

4.5.1. Banca poate oferi deținătorilor de pachete **condiții tarifare preferențiale**:

a) pentru produsele incluse în pachet (față de achiziționarea individuală a acestora); și, dacă este cazul

b) pentru alte produse sau servicii din oferta Băncii pe care ei le dețin. În acest caz, condițiile tarifare preferențiale se aplică pe perioada deținerii pachetului, începând cu prima scadență a acelor costuri, ulterioară achiziționării pachetului.

4.5.2. Clientul titular de pachet poate avea acces și la **unele beneficii extrabancare**, negociate de Bancă cu parteneri externi. Acestea se pot modifica și se actualizează periodic în materialele promoționale și pe website-ul www.brd.ro.

4.5.3. Beneficiile aferente pachetului **nu se cumulează** cu cele aferente unei convenții de plată salarii sau alte drepturi bănești.

4.6. Achiziționarea pachetului. Clientul poate achiziționa un pachet de produse și servicii prin intermediul unităților BRD, online, precum și prin serviciul MyBRD Contact. În acest scop, Clientul trebuie să completeze informațiile necesare și opțiunile sale în formularele specifice pus la dispoziție de Bancă, pe suport hârtie sau electronic, și să parcurgă procedura de contractare corespunzătoare canalului de contractare pentru care a optat.

4.7. Contractul pentru pachet. Formularul de deschidere pachet, împreună cu Condițiile Generale Bancare, Ghidul de comisioane și contractele specifice produselor/serviciilor incluse în pachet, inclusiv anexele acestora, formează contractul pentru pachet.

4.8. Comisionarea pachetului

4.8.1. Pe toată durata existenței pachetului, Clientul datorează comisioanele și costurile aferente pachetului, conform celor de mai jos. Acestea se percep automat, la scadență, din contul suport al pachetului. Dacă nu există suficient disponibil în contul suport al pachetului, ele se percep din orice alt cont al Clientului.

4.8.2. Comisionul lunar de administrare pachet

4.8.2.1. Acest comision include: • comisionul lunar de administrare a contului sau conturilor incluse în pachet; • comisionul anual de administrare a cardului de debit inclus în pachet; • comisionul lunar de administrare a serviciilor de bancă la distanță, dacă e cazul; • comisioanele aferente operațiunilor incluse gratuit în pachet. Valoarea comisionului este menționată în documentația de deschidere a pachetului.

4.8.2.2. Pentru unele pachete, comisionul lunar de administrare pachet este 0 (zero) dacă sunt îndeplinite anumite condiții detaliate în documentația de deschidere pachet. Aceste condiții pot consta în una sau mai multe din următoarele:

a) **încasări minime.** Reprezintă “încasări” sumele de bani încasate în conturile curente sau de economii deținute de client la BRD. Prin excepție, nu se iau în calcul, atunci când se verifică această condiție, sumele provenite din: • împrumuturi acordate de Bancă, • depozite ajunse la maturitate, • operațiuni de transfer credit realizate între conturi proprii deschise la Bancă, • operațiuni de transfer credit reprezentând returnări de fonduri (parțiale sau totale) ale tranzacțiilor efectuate cu cardul;

b) **deținerea de resurse în grupul BRD.** Reprezintă “resurse” soldul existent la sfârșitul lunii în conturi curente, conturi de economii, depozite la termen și produse de investiții;

c) efectuarea lunară (până la sfârșitul fiecărei luni) a **unui număr minim de tranzacții de plată**. Sunt luate în calcul când se verifică această condiție numai următoarele tranzacții de plată:

- plățile prin serviciul YOU BRD, din orice cont curent deținut de Client la Bancă, reprezentând • plăți intrabancare (cu excepția celor între conturile aceluiași client), • plăți intrabancare cu instrumente financiare, • plăți interbancare instant sau standard (inclusiv plăți către trezorerie), • plăți de facturi; și
- plățile efectuate cu cardul de debit inclus în pachet: • la POS-urile Acceptorilor, inclusiv plățile online (cu excepția tranzacțiilor de tip quasi-cash), și • plățile de facturi cu cardul la ATM/MBA/ROBO;

d) **vârsta maximă a titularului pachetului.**

4.8.2.3. Perioada de grație. Dacă este menționată o perioadă de grație în documentația de deschidere pachet:

- în această perioadă, Clientul nu plătește comisionul lunar de administrare pachet indiferent dacă sunt sau nu sunt îndeplinite condițiile menționate mai sus;
- după expirarea ei, Banca verifică îndeplinirea acestor condiții. Dacă nu sunt îndeplinite, Banca percepe automat, din contul suport al pachetului, valoarea comisionului lunar de administrare pachet, specifică tipului de pachet deținut.

4.8.2.4. Pentru pachetele de cont curent fără condițiile menționate la articolul 4.8.2.2, comisionul lunar de administrare pachet se percepe lunar, în ziua corespunzătoare celei în care a fost achiziționat pachetul.

4.8.2.5. Dacă Banca nu își exercită, în anumite perioade, dreptul de a percepe comisionul lunar de administrare pachet, aceasta nu constituie o renunțare a Băncii la dreptul de a percepe în viitor acest comision.

4.8.3. Prima anuală pentru asigurarea Confort. Dacă este inclusă în pachet o asigurare contractată anterior pachetului, prima preferențială va fi prelevată de la următoarea scadență anuală.

4.9. Modificarea structurii pachetelor de produse și servicii. Banca are dreptul să modifice structura pachetelor de produse și servicii contractate de Client. Astfel, ea poate elimina sau înlocui anumite produse din pachet, dacă nu mai fac parte din oferta Băncii. Modificarea structurii pachetelor se comunică Clientului și intră în vigoare la data menționată în informarea respectivă.

4.10. Înlocuirea pachetului de produse și servicii deținut cu alt pachet poate fi solicitată de Client în unitățile Băncii sau (pentru anumite pachete), prin serviciul MyBRD Contact. Vechiul pachet se închide, iar în locul lui se deschide un pachet nou.

Produsele și serviciile incluse în vechiul pachet:

(i) dacă se regăsesc în structura noului pachet, se includ în acesta.

Ele vor fi tarificate în condițiile tarifare specifice noului pachet;

(ii) dacă nu se regăsesc în structura noului pachet, sunt trecute pe condițiile tarifare standard, în vigoare la data închiderii pachetului. Clientul poate să le închidă, dacă dorește, conform funcționalităților și documentației specifice fiecăruia.

4.11. Închiderea pachetului de produse și servicii

4.11.1. Părțile au dreptul să denunțe unilateral contractul pentru pachetul de produse și servicii cu condiția unui preaviz scris comunicat celeilalte părți. Acest preaviz este de minim: • 30 zile

calendaristice (pentru denunțarea de către Client), respectiv • două luni (pentru denunțarea de către Bancă).

4.11.2. Închiderea pachetului poate avea loc • în unitățile Băncii, • (pentru anumite pachete) prin serviciul MyBRD Contact sau • prin completarea formularului dedicat, pus la dispoziție de Bancă pe website-ul instituțional www.brd.ro. În momentul denunțării pachetului, Clientul poate:

- a) renunța la toate produsele din pachet; sau
- b) păstra unul, mai multe sau toate produsele din pachet, ca produse de sine stătătoare (dacă ele sunt disponibile în oferta Băncii și individual, în afara pachetelor). Pentru produsele și serviciile păstrate, devin aplicabile comisioanele și dobânzile standard ale Băncii, în vigoare la momentul închiderii pachetului.

4.11.3. În cazul denunțării unilaterale de către Client, contractul pentru pachet încetează numai după ce sunt stinse toate obligațiile de plată scadente și neachitate care decurg din el.

4.11.4. Banca poate rezilia pachetul sau orice produs/serviciu inclus în pachet dacă Clientul nu plătește costurile aferente acestora sau nu respectă alte obligații asumate prin contract.

4.12. Închiderea produselor și serviciilor din cadrul pachetului

4.12.1. Un produs sau serviciu inclus în pachet poate fi închis de către Client, la cerere, sau de către Bancă, conform prevederilor Contractului.

4.12.2. Dacă sunt închise produse sau servicii din pachet, aceasta poate antrena sau nu închiderea pachetului, astfel:

a) Închiderea unui produs/serviciu obligatoriu în pachet determină închiderea pachetului. Sunt obligatorii în pachet:

- (i) contul suport;
- (ii) cardurile de debit principale atașate contului suport, emise pe numele titularului de pachet, achiziționate în cadrul pachetului, (inclusiv cele emise/reînnoite și neridicate în termenul agreed);
- (iii) serviciile MyBRD Contact și MyBRD SMS (dacă sunt menționate ca obligatorii în documentația de deschidere a pachetului);
- (iv) anumite beneficii gratuite incluse în pachet.

După închiderea unui produs sau serviciu obligatoriu și a pachetului, celelalte produse și servicii incluse în structura pachetului rămân active. Începând cu următoarea scadență, ele vor fi comisionate ca produse sau servicii achiziționate separat (în afara unui pachet), conform Ghidului de comisioane.

b) Închiderea produselor/serviciilor opționale în pachet nu determină închiderea pachetului. Sunt opționale în pachet:

- (i) conturile curente adiționale conturilor suport ale pachetelor;
- (ii) cardul de debit suplimentar pentru titularul pachetului;
- (iii) cardul de debit pentru Utilizatorul autorizat desemnat de titular;
- (iv) contul de economii;
- (v) serviciile MyBRD SMS, MyBRD Contact (dacă sunt menționate ca opționale în documentația de deschidere a pachetului);
- (vi) serviciul YOU BRD;
- (vii) asigurarea Confort.

După închiderea acestor produse și servicii, pachetul continuă să funcționeze, iar Banca continuă prelevarea comisionului de administrare pachet, conform Ghidului de comisioane.

ANEXĂ. INFORMARE PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL¹

Prin această Anexă, B.R.D. - Groupe Société Générale S.A. („Banca” sau „noi”), în calitate de operator, vă informăm despre modul în care vă prelucrăm² datele cu caracter personal în contextul activității desfășurate de Bancă, precum și despre drepturile pe care le aveți ca persoană vizată.

I. CE CATEGORII DE DATE PRELUCRĂM?

După caz, Banca prelucrează următoarele categorii de date cu caracter personal:

- **date de identificare**, spre exemplu:
 - cele rezultând din documentul cu funcție de identificare (CI, certificat de naștere, pașaport, permis de rezidență etc.): nume, prenume, CNP, seria și numărul documentului de identificare, data și locul nașterii, cetățenia, sexul, tipul actului de identitate, data emiterii, data expirării, etc.;
 - semnătura;
 - date personale din certificatul digital, dacă utilizați semnătura electronică în relația cu Banca;
 - datele din actul (certificat de naștere/hotărâre judecătorească) care atestă calitatea de reprezentant legal al minorului/persoanei lipsite de capacitate de exercițiu sau cu capacitate de exercițiu restrânsă.
- **date privind starea civilă:** date din certificatul de căsătorie, etc.
- **date de contact**, cum ar fi: adresa de domiciliu, adresa de corespondență, e-mailul, telefonul.
- **imaginea video sau statică**, atunci când:
 - intrarea în relație cu Banca sau contractarea produselor/serviciilor nu implică prezența Dvs. fizică în unitățile noastre;
 - vizitați sediile Băncii; sau
 - folosiți ATM-urile noastre.Sistemul nostru de supraveghere nu captează imagini prin focalizare, orientare selectivă sau creare de profiluri. Înregistrările sunt prelucrate în mod continuu sau secvențial.
- **vocea**, atunci când:
 - intrarea în relație cu Banca sau contractarea produselor/serviciilor nu implică prezența Dvs. fizică în unitățile noastre;
 - înregistrăm apeluri (de ex. în cazurile descrise la litera D a capitolului III de mai jos); sau
 - participați la teleconferințe sau videoconferințe în derularea contractului, numai dacă v-ați dat acordul pentru înregistrarea vocii și a datelor comunicate în acea conferință.
- **fotografia** din actul de identitate/documentul cu funcție de identificare;
- **date necesare verificării eligibilității Dvs.**, spre exemplu:
 - informații privind calificarea profesională (ocupația, numele angajatorului, poziția deținută etc.);
 - informații ce servesc cunoașterii clienței (funcția publică deținută, expunerea politică, relații speciale cu Grupul BRD etc.);
 - informații fiscale (țara/țările de rezidență fiscală, numărul de identificare fiscală etc.);
 - informații despre starea Dvs. economico-financiară (venituri, solvabilitate, istoricul de credit, bunuri deținute în proprietate etc.);
 - informații tranzacționale (istoricul tranzacțional, tipul de produs bancar deținut, data acordării/scadenței, sume/solduri

¹Realizată conform Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din data de 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE („GDPR”), aplicabil începând cu 25 mai 2018.

²Prelucrarea datelor înseamnă orice operațiune efectuată asupra datelor cu caracter personal (precum colectarea, înregistrarea, organizarea, stocarea, consultarea, utilizarea, divulgarea, copierea, ștergerea sau distrugerea acestora). Datele cu caracter personal sunt informații care identifică sau pot conduce la identificarea unei persoane fizice.

inițiale sau curente, sume restante, sume poprite etc.);

- informații despre activități frauduloase sau potențial frauduloase (acuzatii și condamnări pentru fraudă/tentativă de fraudă, contravenții sau infracțiuni, inclusiv fapte de spălare a banilor sau finanțare a actelor de terorism etc.);
- date privind garanția, spre ex. informații privind proprietarii inițiali ai imobilului adus ca garanție etc.;
- date de sănătate: • date din documentele emise de instituția de sănătate care atestă nivelul costurilor aferente tratamentului, spitalizării, investigațiilor sau intervenției (în cazul creditelor pentru cheltuieli medicale); • documentele emise de Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului (în cazul creditelor pentru achiziția autovehiculelor adaptate persoanelor cu dizabilități, sau pentru adaptarea locuinței conform nevoilor specifice persoanelor cu dizabilități);

• **orice alte date necesare sau utile desfășurării activității Băncii**, în condițiile legii; precum și

• **date aduse la cunoștință de persoanele vizate**, în interacțiunile cu Banca.

Notă: În cazul clienților reprezentați de alte persoane (mandatari, reprezentanți legali etc.), Banca prelucrează și datele de identificare ale persoanei care reprezintă clientul, precum: nume și prenume, data și locul nașterii, CNP sau un identificator similar, adresa la care locuiește și regimul juridic al acesteia (domiciliu, reședință), cetățenia, alte date personale menționate în documentul de reprezentare.

II. DE UNDE AVEM DATELE CU CARACTER PERSONAL?

Prelucrăm datele cu caracter personal pe care:

- ni le furnizați Dvs., în mod direct sau indirect (prin alte persoane care vă reprezintă), sau
- le generăm sau le deducem noi, în urma interacțiunii cu Dvs. prin orice canal de comunicare
- le obținem din surse externe, cum ar fi:

a) **instituții și autorități publice**, de exemplu: • ANAF, • FNGCIMM, • Centrala Riscurilor de Credit (CRC), • Centrala Incidentelor de Plăți (CIP), • Agenția Națională de Integritate, • Casa Națională de Pensii, • Direcția Generală pentru Evidența Persoanelor etc.

Aceste instituții/autorități ne pot oferi informații precum: situația Dvs. fiscală, inclusiv numărul de identificare fiscală; declarația de avere, în cazul persoanelor expuse public; starea dosarului Dvs. de executare silită; calitatea Dvs. de angajat; situația dosarului de despăgubire de către FNGCIMM; date din Centrala Riscurilor de Credit, inclusiv datele Dvs. de identificare, informații despre tipul de credit contractat, gradul de îndatorare și apartenența la un grup de debitori.

b) **registre și baze de date electronice**, de exemplu: • portalul instanțelor de judecată, • Biroul de Credit, • RNPM, • baze de date cu persoanele supuse sancțiunilor internaționale și cele expuse politic, • R.N.E.P. (Registrul Național de Evidență a Persoanelor) etc. Verificăm aceste surse la intrarea Dvs. în relație cu Banca sau când ne solicitați produse și servicii financiar-bancare. De exemplu, interogăm:

- R.N.E.P., pentru a verifica datele pe care ni le furnizați și pentru a obține date suplimentare despre identitatea Dvs. Sunt asemenea date, de exemplu: numele, prenumele, codul numeric personal, tipul, seria și numărul actului de identitate, adresa de domiciliu/reședință, data de emisie, data de expirare și emitentul actului de identitate, data și locul nașterii, fotografia Dvs. din actul de identitate etc.;

- portalul instanțelor de judecată, pentru a verifica dacă sunteți implicați în litigii penale, care pot releva o conduită frauduloasă;
- Biroul de Credit, dacă ne solicitați un produs de creditare, pentru a afla date despre comportamentul Dvs. de plată și incidentele în relația cu alte instituții financiare;
- dacă sunteți inclus în bazele de date cu persoanele supuse sancțiunilor internaționale.

c) **entități implicate în operațiuni de plată**, de exemplu: • organizațiile internaționale de carduri (Visa, Mastercard etc.), • operatori economici care acceptă plata cu carduri, • bănci și alte instituții financiare implicate în schemele de plăți, • Depozitarul Central etc. De exemplu:

- când faceți tranzacții cu cardul, primim datele necesare pentru a efectua plățile (datele de card, sumele aferente tranzacțiilor etc.) de la comercianții la care plățiți cu cardul;
- când efectuați alte operațiuni de plată (prin transfer credit, debitare directă, cecuri, cambii, bilete la ordin), primim datele Dvs. de la instituția financiară unde a fost inițiată operațiunea, prin intermediul schemelor/sistemelor de plăți și comunicații interbancare (SEPA, Regis, SENT, SWIFT etc.).

d) **parteneri comerciali**, în special furnizori de servicii pentru Bancă. De exemplu, putem afla datele Dvs. de contact (adresa, număr de telefon etc.) de la agențiile de recuperare creanțe care colaborează cu noi.

e) **instituții de sănătate**: clinici sau spitale, de stat sau private, Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului, alte instituții care oferă tratamente medicale sau subvenționează rambursarea creditelor pentru persoanele cu dizabilități etc.

f) **platforme online** accesibile publicului (social media, internet) și agregatori de date.

g) **entități din Grupul BRD** (spre exemplu: date despre clienții care au avut contracte cu BRD Finance IFN S.A.).

h) **angajatorii Dvs.**, spre exemplu dacă încheiem o convenție de plată de salarii cu angajatorul Dvs.

i) **societăți pentru care Banca prestează servicii de plată** (emitenți de valori mobiliare, societăți de asigurare etc.).

j) **emitenții certificatelor**, dacă utilizați semnătura electronică.

k) **Depozitarul Central** (societate de registru pentru acțiunile Băncii).

l) în anumite situații, putem primi date de la (i) **clienții Băncii și reprezentanții acestora** (de ex.: dacă sunteți membru al familiei clientului), sau (ii) **membrii organelor de conducere ale Băncii** (dacă sunteți persoană afiliată acestora).

Refuzul Dvs. de a ne furniza datele cu caracter personal poate cauza respingerea solicitării Dvs. de a intra în relație cu Banca sau de a contracta anumite produse sau servicii.

III. DE CE (ÎN CE SCOP) PRELUCRĂM DATE CU CARACTER PERSONAL?

A. INTRAREA ÎN RELAȚIE CU BANCA

Prelucrăm date cu caracter personal pentru:

- a) a verifica dacă sunteți eligibil pentru a intra în relație cu Banca și pentru a contracta produse sau servicii bancare; și
- b) a pregăti documentația necesară contractării produsului sau serviciului solicitat.

Verificăm situația Dvs. pentru a ne asigura că îndepliniți condițiile necesare, conform legii și politicilor interne ale Băncii (inclusiv cele de risc). De exemplu:

- în aplicarea procedurilor de cunoaștere a clientelei, prelucrăm date precum: numele, prenumele, data și locul nașterii, tipul și țara emiterii actului de identitate, codul numeric personal, seria și numărul actului de identitate, adresa de domiciliu și reședință, rezidența fiscală și numărul de identificare fiscală, numărul de telefon, fax, adresa de e-mail (poșta electronică), cetățenia

(inclusiv cetățenia multiplă, dacă este cazul), sursa fondurilor, sectorul de activitate, ocupația și locul de muncă, scopul și natura relației cu banca, intervalul de venit declarat, calitatea de persoană expusă public, de membru al familiei unei persoane expuse public sau de persoană cunoscută ca asociat apropiat al unei persoane expuse public, funcția publică, etc.;

- verificăm dacă îndepliniți cerințele privind prevenirea fraudelor, combaterea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism;
- evaluăm situația Dvs. și a altor persoane, dacă e cazul (codebitori, garanți etc.), pentru a analiza riscul la care se expune Banca prin contractarea produsului/serviciului pe care îl doriți.

În cazul unor produse (de ex. cele de creditare), folosim și prelucrări automatizate (inclusiv scoring) pentru a verifica dacă îndepliniți condițiile necesare pentru contractare. Detalii pot fi consultate în capitolul IV de mai jos.

Notă: În cazul clienților reprezentați de alte persoane (mandatari, reprezentanți legali etc.), Banca prelucrează și datele personale ale reprezentantului, necesare pentru identificarea acestuia sau pentru verificarea puterii de reprezentare.

B. FURNIZAREA DE PRODUSE ȘI SERVICII FINANCIAR-BANCARE. GESTIUNEA PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR

Prelucrăm date cu caracter personal pentru încheierea și executarea contractului cu Dvs. Astfel:

- Pentru **prevenirea și combaterea fraudelor și/sau garantarea secretului bancar:**
 - verificăm autenticitatea documentelor de identitate și a altor documente pe care ni le prezentați;
 - monitorizăm modul de derulare a contractului și riscurile asociate;
 - aplicăm proceduri de gestionare a conflictelor de interese.
- Pentru a vă **comunica aspecte legate de contractul sau produsul/serviciul** bancar contractat, vă putem contacta pe Dvs. sau, dacă e cazul, alte persoane (codebitori, garanți, mandatar, reprezentanți legali etc.), prin diverse canale, inclusiv telefon, e-mail, SMS, la domiciliu, etc. De exemplu:
 - dacă apar dificultăți în executarea contractului, vă putem contacta pentru a identifica împreună soluții de continuare a relației contractuale în cele mai bune condiții;
 - vă putem transmite notificări despre termenele de plată sau despre modificările unor caracteristici ale produsului/serviciului contractat.
- Pentru **executarea operațiunilor de plată** pe care le inițiați sau pentru care aveți calitatea de beneficiar și care se decontează prin Transfond, Transfond va avea acces în mod uzual la următoarele date cu caracter personal: • IBAN-ul, • numele și prenumele beneficiarului, • suma transferată, • detaliile plății, • numele și prenumele plătitorului. Aceste informații sunt prelucrate în temei contractual, pentru executarea operațiunii de plată.

Datele pe care Banca le transferă către Transfond sunt accesate și de celelalte instituții financiare participante la schema de plăți administrată de Transfond, în condiții de securitate juridică și conform unor reguli tehnice stricte. Lista completă a participanților se regăsește la adresa: <https://www.transfond.ro/pdf/Lista%20b%C4%83ncilor%20care%20ofer%C4%83%20SANB.pdf>.

- În cazul unor servicii de plată, putem acționa ca **operatori asociați împreună cu Transfond**. În legătură cu acestea, vă informăm în mod specific, anterior implementării lor. Exemple:
 - **serviciul RoPayP2P** în proximitate. Acesta este un serviciu de inițiere a solicitărilor de plată instant de către beneficiarul plății, furnizat de instituțiile financiare participante la Schema de plată RoPay. Lista acestor instituții este

disponibilă pe site-ul Transfond, la adresa: <https://www.transfond.ro/servicii/casa-de-compensare-automata-sent>. Serviciul este furnizat conform setului de reguli privind Schema RoPay, emis de Transfond. BRD are calitatea de participant la Schema RoPay;

- serviciul SANB, descris la litera. H de mai jos.

Atunci când acționăm ca operatori asociați împreună cu Transfond:

- cererile Dvs. pentru exercitarea drepturilor menționate în capitolul VII. de mai jos pot fi adresate către oricare dintre BRD și Transfond. Ne vom informa și sprijini reciproc astfel încât să vă răspundem în termenul legal (ca regulă, o lună). Punctul Dvs. principal de contact este, însă, Banca, la adresa menționată în capitolul VIII. de mai jos. Dacă vă adresați Transfond, acesta va redirecționa cererea Dvs. către BRD.
- dacă apar incidente privind protecția datelor cu caracter personal pentru care trebuie să fiți informat, de regulă veți fi informat de Bancă. Conținutul informării va fi agreat în prealabil între Bancă și Transfond. Mai multe informații despre prelucrarea de către Transfond a datelor personale, inclusiv datele de contact ale responsabilului Transfond privind prelucrarea datelor, pot fi consultate la adresa: <https://www.transfond.ro/contact>.

- În vederea derulării contractului cu Dvs, prelucrăm datele Dvs. și pentru **arhivarea și stocarea corespondențelor purtate pe e-mail**.

C. GESTIUNE ECONOMICO-FINANCIARĂ ȘI ADMINISTRATIVĂ. ANALIZE ȘI INVESTIGAȚII PENTRU UZ INTERN

Prelucrăm datele cu caracter personal pentru a organiza și eficientiza activitatea Băncii. Astfel, datele sunt folosite pentru:

- a organiza bazele de date interne necesare pentru activitatea structurilor și departamentelor Băncii;
- a îmbunătăți activitatea rețelei BRD, procesele, produsele și serviciile BRD;
- a organiza, efectua și gestiona eficient activitatea de colectare debite și recuperare creanțe;
- a preveni și investiga fraudele și suspiciunile de fraudă în operațiunile bancare;
- a efectua analize financiare agregate privind randamentul rețelei BRD și al personalului acesteia, inclusiv al forței de vânzări;
- a întocmi rapoarte agregate privind: • activitatea și performanța BRD pe piețele financiar-bancare, și • expunerea BRD față de alte instituții financiare;
- a susține poziția Băncii în orice investigații, proceduri administrative și judiciare, litigii etc. în care este implicată Banca;
- a derula analize, proceduri de audit intern și investigații, din inițiativa noastră sau la sesizarea unor terți (inclusiv autorități publice);
- a gestiona controalele și investigațiile declanșate de autoritățile publice;
- a dezvolta și testa aplicațiile și sistemele IT utilizate pentru furnizarea serviciilor către clienți și pentru a susține activitatea Băncii;
- a asigura securitatea sistemelor informatice;
- a arhiva documentele în format letric și electronic și a realiza back-up-ul datelor electronice.

D. SERVICII-SUPORT ȘI GESTIONAREA PLÂNGERILOR

Prelucrăm datele cu caracter personal pentru: • a soluționa cererile Dvs. sau ale altor persoane; și • a vă furniza/a le furniza informații suplimentare despre produsele și serviciile noastre. De exemplu:

- vă putem contacta telefonic pentru a răspunde solicitărilor Dvs.;

- putem prelucra date din documentele pe care ni le prezentați pentru a soluționa cererile sau plângerile Dvs. (ex.: cererea de actualizare a datelor sau de blocare a cardului).

Înregistrăm audio convorbirile cu Dvs. pentru:

- a îmbunătăți calitatea serviciilor noastre;
- a dovedi solicitările și reclamațiile Dvs. privind produsele și serviciile noastre, precum și răspunsurile noastre;
- a dovedi acordul/opțiunea/preferințele Dvs. privind un anumit produs sau serviciu.

Dacă nu doriți înregistrarea convorbirii, ne puteți contacta prin alte canale disponibile (de ex.: e-mail, curier/poștă la adresa noastră de contact). În acest caz, soluționarea efectivă a cererii sau reclamației nu este afectată, dar termenul de soluționare poate fi mai lung.

E. CONFORMAREA CU CERINȚELE LEGALE ȘI NORMELE INTERNE

Prelucrăm date cu caracter personal pentru a ne conforma obligațiilor legale aplicabile instituțiilor de credit.

Raportări. În baza obligațiilor legale ce ne revin, efectuăm raportări către instituțiile și autoritățile publice relevante, cum ar fi:

- raportări către Agenția Națională de Administrare Fiscală (ANAF) privind persoanele ce fac obiectul raportării FATCA sau CRS;
- raportarea zilnică către Oficiul Național de Prevenire și Combateră a Spălării Banilor (ONPCSB) a tranzacțiilor în numerar și a transferurilor externe conform cerințelor legale;
- raportarea tranzacțiilor suspecte către Oficiul Național de Prevenire și Combateră a Spălării Banilor (ONPCSB);
- raportarea incidentelor de plăți către Centrala Incidentelor de Plăți (CIP) din cadrul BNR;
- înștiințarea ANAF sau a altor autorități competente, în cazul identificării de persoane sau entități care generează obligații de raportare;
- raportarea persoanelor sau entităților sancționate la Oficiul pentru Implementarea Sancțiunilor Internaționale;
- raportările zilnice către ANAF privind Registrul Central Electronic de Conturi Bancare și Conturi de Plăți;
- raportări către ANAF, în urma solicitărilor de informații/documente primite de la aceasta;
- obținerea Numărului de Identificare Fiscală (NIF) de la ANAF pentru clienții nerezidenți titulari de cont sau casetă de valori, dacă nu dețin deja NIF și nu îl comunică Băncii la deschiderea contului/închirierea casetei de valori.

Încălcarea obligațiilor de raportare reprezintă contravenție pentru Bancă. Ne puteți solicita oricând informații suplimentare privind raportările pe care le efectuăm în baza obligațiilor noastre legale, cu excepția cazului în care furnizarea acestor informații este interzisă de lege.

Conform legii, nu putem iniția o relație de afaceri și nu putem continua o relație existentă dacă nu putem aplica **măsurile de cunoaștere a clientelei**.

Pentru a respecta prevederile legale privind cunoașterea clientelei și combaterea spălării banilor, colectăm și prelucrăm datele Dvs. de identificare sau alte date din surse independente (de ex. baze de date publice sau private), inclusiv informații privind expunerea publică.

Prelucrarea datelor în scopul cunoașterii clientelei include și prelucrarea datelor unor terți, precum: mandatar, reprezentant legal al persoanei fără capacitate de exercițiu sau cu capacitate de exercițiu restrânsă (tutore, curator etc.), garant etc. Informațiile despre garanți se adaugă la scorul de risc al clientului pentru care se garantează.

În scopul îndeplinirii obligațiilor legale ale Băncii de a deține informații actualizate privind clienții proprii, putem actualiza datele Dvs. existente în evidențele noastre cu cele colectate de la Direcția Generală pentru Evidența Persoanelor („DGEP”).

Monitorizările referitoare la cunoașterea clientelei și combaterea spălării banilor se pot realiza și prin **mecanisme de profilare și procese decizionale automatizate**, inclusiv pe baza unor modele bazate pe inteligență artificială. Acestea compară profilul tranzacțional așteptat al Clientului (bazat pe informațiile furnizate Băncii în momentul inițierii relației sau al actualizării datelor), cu comportamentul tranzacțional efectiv al Clientului. Aceste mecanisme de profilare sunt revizuite periodic, pentru a ne asigura că rămân eficace și corecte.

Ca parte a Grupului Société Générale, realizăm **schimburi de informații cu entitățile din Grup**, cu scopul de a asigura respectarea legislației privind cunoașterea clientelei și combaterea spălării banilor (din considerente de interes public).

Société Générale S.A. poate acționa ca operator asociat împreună cu Banca pentru anumite prelucrări, precum:

- stabilirea datelor necesare analizei privind combaterea spălării banilor;
- validarea calității datelor înainte de realizarea procesului specific combaterii spălării banilor;
- crearea modelului care identifică potențiale tranzacții atipice, care trebuie analizate de noi pentru a stabili dacă sunt suspecte din perspectiva prevenirii și combaterii spălării banilor;
- respectarea obligațiilor reglementare în materie de identificare și raportare a tranzacțiilor suspecte etc.

Puteți solicita oricărui dintre cei doi operatori (Banca și Société Générale S.A.) o copie sau detalii despre acordul încheiat între aceștia privind prelucrarea datelor Dvs. cu caracter personal. Banca colectează și transmite către Société Générale S.A. numai date cu caracter personal în legătura cu care v-a informat în prealabil.

Dacă formulați o cerere pentru exercitarea drepturilor conform capitolului VII de mai jos, către oricare dintre BRD și Société Générale S.A., acestea se informează și sprijină reciproc pentru a răspunde în termenul legal (ca regulă, o lună). Punctul Dvs. principal de contact este, însă, BRD, la coordonatele de contact indicate la capitolul VIII.

În cazul unor incidente privind protecția datelor cu caracter personal care necesită informarea dvs. prealabilă, veți fi informat de oricare dintre BRD și Société Générale.

În scopul gestionării activităților de **supervizare managerială și control intern** privind operațiunile bancare realizate la nivelul BRD, putem prelucra datele Dvs. pentru • verificarea respectării cerințelor legale, • identificarea și remedierea eventualelor riscuri operaționale sau de altă natură.

În scopul **gestionării riscurilor operaționale**, putem prelucra datele Dvs. cu caracter personal pentru • a ne conforma obligațiilor legale privind gestionarea expunerii la riscuri operaționale și diminuarea riscurilor reputaționale sau financiare și pentru • buna desfășurare a proceselor la nivelul Băncii.

Putem prelucra datele Dvs. personale pentru instituirea și gestionarea **popriilor** și pentru furnizarea de informații privind sumele poprite către organele de executare sau autorități, conform obligațiilor legale.

Pentru respectarea legislației privind **protecția persoanelor, bunurilor și valorilor**, prelucrăm date cu caracter personal prin intermediul sistemelor de securitate (televiziune cu circuit închis, sisteme de control al accesului) sau al registrelor de evidență a accesului. Datele sunt păstrate pe perioadele justificate din punct de vedere reglementar. Ele pot fi puse la dispoziția autorităților, la solicitarea acestora, cu respectarea condițiilor legale.

Pe lângă obligațiile legale, suntem obligați să respectăm și o serie de cerințe interne ale Băncii (sau stabilite la nivelul Grupului Société Générale) privind efectuarea de raportări și audit intern sau extern. În anumite situații, acestea pot implica prelucrări de date cu caracter personal.

F. PLATA DIVIDENDELOR CĂTRE ACȚIONARIII BRD

G. ASIGURAREA SECURITĂȚII ȘI PROTECȚIEI PERSOANELOR, SPAȚIILOR, BUNURILOR, VALORILOR. PREVENIREA ȘI COMBATERICA ÎNCĂLCĂRII PREVEDERILOR LEGALE ȘI A INFRAȚIUNILOR

Folosim sisteme de televiziune cu circuit închis („CCTV”) pentru a asigura securitatea și protecția spațiilor și bunurilor Băncii și a persoanelor și pentru a preveni săvârșirea de infracțiuni.

Accesarea înregistrărilor video se face doar în situații justificate, precum: • incidente de securitate, • indicii privind activități ilicite, • plângeri privind activități nepermise, surprinse de camerele video.

H. PREVENIREA ȘI INVESTIGAREA FRAUDELOR SAU A ALTOR INCIDENTE REFERITOARE LA OPERAȚIUNILE CU NUMERAR DESFĂȘURATE LA GHIȘEU SAU PRIN INTERMEDIUL ECHIPAMENTELOR BĂNCII (ATM-URI, ROBO ETC.)

Reținem imagini ale **operațiunilor cu numerar** (de ex. primirea sau depunerea numerarului la automatele bancare etc.) efectuate prin intermediul echipamentelor sau la casierile Băncii. Acestea sunt analizate în cazul unor reclamații privind neeliberarea totală sau parțială a sumelor retrase, depunerea incorectă a sumelor etc.

Împreună cu Transfond, ca operatori asociați, prelucrăm datele Dvs. cu caracter personal (prenumele, inițiala numelui și codul IBAN) pentru a oferi **Serviciul de Afișare Nume Beneficiar (SANB)**. Acest serviciu este disponibil pentru plățile electronice către conturi deschise la instituții din România care au aderat la SANB. Scopul său este de a preveni fraudele în executarea operațiunilor de plată și plățile nedatorate. Datele transferate de noi către Transfond sunt stocate de acesta și actualizate periodic până la încetarea relației Dvs. cu BRD. Ele pot fi interogate de ceilalți participanți la SANB. Lista completă a participanților la SANB este disponibilă la adresa <https://www.transfond.ro/pdf/Lista%20b%C4%83ncilor%20care%20ofer%C4%83%20SANB.pdf>.

I. GESTIONAREA RECLAMAȚIILOR ȘI SESIZĂRILOR PRIMITE DE LA PERSOANELE VIZATE, ATUNCI CÂND ESTE NECESARĂ ACCESAREA IMAGINILOR VIDEO

Putem analiza imaginile capturate de echipamentele CCTV pentru a soluționa sesizările și reclamațiile primite de la persoanele vizate, dacă este necesar.

Puteți consulta informații despre temeiurile care stau la baza acestor prelucrări și durata de păstrare a datelor Dvs. în documentul-cadru care guvernează prelucrarea datelor Dvs. în relația Bancă – client. Acest document este disponibil pe site-ul BRD, aici: <https://www.brd.ro/prelucrarea-datelor-cu-caracter-personal>.

El completează această Informare cu detalii despre prelucrările de date cu caracter personal pentru scopuri precum:

- marketing direct, comunicări comerciale și personalizarea ofertelor și produselor (prelucrări pe care le realizăm numai cu consimțământul Dvs.),
- realizarea de sondaje, cercetări de piață, analize și alte studii interne, segmentarea internă a portofoliului de clienți (prelucrări pe care le efectuăm în temeiul interesului legitim al Băncii, dacă Dvs. nu vă opuneți acestor prelucrări).

IV. DECIZII INDIVIDUALE AUTOMATIZATE

În procesele noastre, utilizăm uneori decizii individuale automatizate, inclusiv prin crearea de profiluri. Ele pot avea efecte juridice sau pot afecta semnificativ persoanele vizate. Aceste decizii automatizate se bazează întotdeauna pe unul din temeiurile legale prevăzute la articolul 22 GDPR, și anume a) autorizarea

legală; b) încheierea și executarea contractului; sau c) consimțământul explicit al persoanei vizate.

a) Autorizarea legală

Adoptăm decizii individuale automatizate în baza unei autorizări legale (inclusiv a unor măsuri de interes public impuse) în domenii precum: cunoașterea clientelei, prevenirea și combaterea spălării banilor și a finanțării terorismului, implementarea sancțiunilor internaționale. În acest scop:

- verificăm dacă sunteți inclus în bazele de date cu persoanele acuzate de finanțare a actelor de terorism sau de infracțiuni economice, persoanele cu risc ridicat de fraudă sau persoanele supuse sancțiunilor internaționale;
- folosim mecanisme de profilare și procese decizionale automatizate pentru a monitoriza continuu portofoliul de clienți și tranzacțiile acestora, în scopul prevenirii și combaterii spălării banilor și a finanțării actelor de terorism și al implementării sancțiunilor internaționale.

Aceste mecanisme și procese pot folosi datele colectate despre Dvs. în procesul de cunoaștere a clientelei, precum și date din surse publice sau obținute de la agregatori de date. Ele pot utiliza inclusiv modele bazate pe inteligența artificială.

Dacă analiza individuală arată că profilul Dvs. depășește nivelul de risc acceptat de Bancă, putem • refuza intrarea în relație cu Dvs., • impune restricții asupra relației existente; • suspenda/refuza tranzacțiile sau • înceta unilateral această relație.

Utilizarea acestor procese decizionale automatizate:

- reduce riscul de eroare umană și discriminare;
- permite prestarea serviciilor bancare în condițiile legii, fără a bloca procesul de înrolare și gestionare a tranzacțiilor; și
- permite colectarea și raportarea corectă a informațiilor despre clienți și tranzacții, conform legii.

b) Încheierea și executarea contractului

Încheierea contractului

Pentru anumite produse bancare, folosim decizii automatizate bazate pe scoring pentru a încheia contractul cu Dvs.

De exemplu, utilizăm scoringul de credit pentru a evalua eligibilitatea Dvs. pentru creditul solicitat. Algoritmii pe care îi folosim pentru scoringul de credit iau în considerare diverse criterii, conform politicii noastre de risc, precum: • starea Dvs. financiară, • bonitatea, • gradul de expunere, • comportamentul de plată, • situația la angajator, • istoricul datoriilor etc. Criteriile și algoritmii pe care noi îi considerăm relevanți pot varia de-a lungul timpului.

Executarea contractului

Folosim decizii automatizate pentru a asigura securitatea produselor și serviciilor Băncii și pentru a vă proteja împotriva riscului de fraudă. În acest mod, asigurăm executarea corespunzătoare a contractului cu Dvs.

De exemplu, monitorizăm plățile pe care Dvs. le efectuați online sau cu cardul. Dacă identificăm operațiuni suspecte, putem lua măsuri pe baze automatizate, cum ar fi blocarea tranzacției suspecte, blocarea cardului, blocarea contului etc. Pot fi astfel de operațiuni suspecte, de exemplu: • plățile repetitive neobișnuite ca frecvență sau valoare, • alte tranzacții cu secvențe ilogice, cum ar fi plăți din locații (orașe) diferite la intervale scurte de timp, care nu permit deplasarea în stadiul tehnicii actuale, • plăți care nu corespund profilului Dvs. tranzacțional etc.

c) Consimțământul explicit

Dacă v-ați exprimat consimțământul explicit, putem utiliza decizii individuale automatizate pentru a vă transmite comunicări comerciale personalizate (fie noi, fie societățile din Grupul BRD, în funcție de opțiunea Dvs.). Pentru detalii, a se vedea capitolul III. de mai sus, inclusiv documentul-cadru care guvernează prelucrarea datelor Dvs. în relația Bancă – client, disponibil pe site-ul BRD, aici: <https://www.brd.ro/prelucrarea-datelor-cu-caracter-personal>.

Beneficiați de garanții adecvate pentru toate deciziile automatizate pe care le luăm. În special, aveți dreptul:

- să vă exprimați punctul de vedere cu privire la decizia automatizată;
- să ne solicitați o reevaluare a deciziei, prin intervenție umană;
- să contestați decizia automatizată.

V. CUI DEZVĂLUIM DATELE CU CARACTER PERSONAL?

Putem dezvălui datele cu caracter personal către:

- Furnizorii noștri de servicii principale**, cum ar fi:
 - servicii de procesare plăți interbancare și transmitere a informațiilor privind operațiunile de plată prin intermediul schemelor/sistemelor de plăți și comunicații interbancare, de ex.: Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT), Transfond și BNR pentru sistemele de plată naționale ReGIS și SENT;
 - Serviciul Afișare Nume Beneficiar (SANB): Transfond și participanții la Schema SANB. Lista participanților poate fi consultată la adresa:
<https://www.transfond.ro/pdf/Lista%20b%C4%83ncilor%20care%20ofer%C4%83%20SANB.pdf>.
 În contextul serviciilor de plată administrate de Transfond: instituțiile și autoritățile de stat cu prerogative de supraveghere și control, precum BNR;
 - serviciul RoPay: Transfond și participanții la Schema RoPay. Lista participanților poate fi consultată la adresa:
<https://www.transfond.ro/servicii/casa-de-compensare-automata-sent>.
 În contextul serviciilor de plată administrate de Transfond, instituțiile și autoritățile de stat cu prerogative de supraveghere și control, precum BNR;
 - organizațiile internaționale de carduri (Mastercard, Visa etc.);
 - servicii de procesare a plăților;
 - servicii de raportare a tranzacțiilor către autoritățile competente sau alte entități reglementate (Deutsche Boerse, DTCC etc.);
 - servicii de emiter și personalizare a cardurilor bancare;
 - servicii de recuperare a creanțelor și colectare a debitorilor;
 - servicii de evaluare a bunurilor și a altor active;
 - agenți/brokeri de investiții pe piețele de capital.
- Furnizorii noștri de servicii de marketing**, cum ar fi:
 - agenții de marketing;
 - agenții de cercetare și studii de piață;
 - agenții de transmitere a comunicărilor de marketing (ex: e-mailing oferte comerciale);
 - parteneri specializați în organizarea loteriilor și concursurilor.
- Furnizorii noștri de servicii-suport sau auxiliare**, cum ar fi:
 - servicii de comunicații electronice (ex: e-mailing, SMS etc.);
 - agenții imobiliare;
 - executori judecătorești;
 - servicii IT (ex. mentenanță, suport, dezvoltare);
 - servicii de audit;
 - servicii de stocare și arhivare fizică și electronică;
 - servicii de curierat;
 - servicii juridice, notariale sau alte servicii de consultanță.
- Instituții și autorități publice** din România sau din străinătate, cum ar fi:
 - Banca Națională a României (BNR);
 - Autoritatea de Supraveghere Financiară (ASF);
 - Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSDPCCP);
 - Oficiul Național de Prevenire și Combatere a Spălării Banilor (ONPCSB);
 - Oficiul pentru Implementarea Sancțiunilor Internaționale;
 - Agenția Națională de Administrare Fiscală (ANAF);
 - Consiliul Concurenței;
 - Arhivele Naționale;

- Instanțele judecătorești și alte organe judiciare: organele de poliție, Parchetele de pe lângă instanțele judecătorești, Direcția Națională Anticorupție (DNA) etc.;
 - Fondul de Garantare a Depozitelor Bancare (FGDB);
 - Fondul Național de Garantare a Creditelor pentru Întreprinderile Mici și Mijlocii (FNGCIMM);
 - Deutsche Boerse Approved Reporting Mechanism (ARM);
 - Direcția Generală pentru Evidența Persoanelor (DGEP).
- Anumiți **clienți ai Băncii** cu care Dvs. aveți raporturi contractuale sau alte raporturi juridice conexe serviciilor noastre, cum ar fi:
 - furnizorii de servicii de utilități (apă, electricitate, telefonie, internet, etc.), în cazul convențiilor de debitare directă;
 - societăți cu care Dvs. aveți relații de muncă și care au încheiat cu noi convenții de plată a salariilor.
 - Reprezentantul legal** al persoanei lipsite de capacitate de exercițiu sau cu capacitate de exercițiu restrânsă.
 - Alți parteneri ai Băncii**, cum ar fi:
 - Biroul de Credit (către care transmitem inclusiv date privind întârzierile la plată);
 - alte instituții financiar-bancare, spre exemplu:
 - băncile corespondente,
 - celelalte entități financiar-bancare participante la schemele/sistemele de plată și comunicații interbancare (SEPA, ReGIS, SENT, SWIFT etc.);
 - Casa Națională de Pensii (în cazul plății drepturilor de pensie într-un cont deschis la Bancă);
 - Depozitarul Central;
 - societăți de pensii și/sau de asigurare;
 - brokeri de asigurare/evaluatori de daună;
 - societăți de administrare a fondurilor de investiții (care prestează servicii pentru Bancă sau pentru care Bancă prestează servicii),
 - alte entități (bănci, alte instituții financiar-bancare etc.) în cazul cesiunii sau restructurării portofoliilor de creanțe, cesiunii contractelor sau drepturilor Băncii generate de raporturile cu Dvs.
 - entități din Grupul Société Générale și Grupul BRD**, cum ar fi: Société Générale S.A., Société Générale Global Solution Centre India (SG GSC INDIA), Société Générale Global Solution Centre Romania (SG GSC ROMANIA), în condițiile legii. Pentru a vedea structura completă a acestor grupuri, accesați: <https://www.brd.ro/despre-brd/noutati-si-presa/ultimele-noutati> și <https://www.societegenerale.com>.

VI. TRANSFERUL DATELOR ÎN STRĂINĂTATE

Ca regulă, transferăm date cu caracter personal doar în state aparținând Spațiului Economic European (SEE) sau state cu un nivel adecvat de protecție, recunoscut prin decizie a Comisiei Uniunii Europene.

Totuși, putem transfera date cu caracter personal și în alte state, în următoarele situații:

- când transferul se face pe baza unor **garanții adecvate**, cum ar fi utilizarea:
 - clauzelor standard de protecție a datelor adoptate de Comisia Europeană sau de altă autoritate competentă (după caz, împreună cu măsuri suplimentare de protecție despre care vă putem informa, la cerere);
 - altor clauze aprobate de autoritatea competentă; sau
 - regulilor corporatiste obligatorii aplicabile la nivelul BRD.
 - când transferul se face în baza unor **tratate internaționale** între Uniunea Europeană și statul terț (de ex. acorduri între UE și SUA);
 - când transferul este **necesar pentru executarea contractului** cu Dvs. Spre exemplu, dacă doriți să transferați o sumă de bani din contul Dvs. într-un cont deschis la o bancă situată într-un stat terț, trebuie să dezvăluim datele Dvs. cu caracter personal pentru a executa operațiunea bancară solicitată;
- Notă:** Pentru a putea efectua transferuri de fonduri în străinătate, Banca utilizează serviciile de decontare oferite de SWIFT. SWIFT stochează temporar datele tranzacțiilor operate prin platforma SWIFT pe servere situate în U.E. și în SUA. Conform legislației

aplicabile, SWIFT poate fi obligată să dezvăluie autorităților americane datele stocate pe serverele din SUA, pentru prevenirea spălării banilor și combaterea finanțării terorismului.

d) în alte cazuri permise de lege.

De asemenea, este posibil să transferăm datele Dvs. cu caracter personal către alte entități din Grupul Société Générale, conform capitolului III (în principal litera E) și capitolului V din această Informare.

VII. CARE SUNT DREPTURILE DE CARE BENEFICIAȚI?

Conform legii, beneficiați de următoarele drepturi legate de prelucrarea datelor Dvs. cu caracter personal de către Bancă:

a) Dreptul de acces: puteți obține de la noi confirmarea că prelucram datele Dvs. cu caracter personal și informații despre: • scopul prelucrării, • categoriile de date prelucrate, • destinatarii datelor, • perioada de păstrare a datelor, • dreptul Dvs. de rectificare, ștergere sau restricționare a prelucrării.

Aveți dreptul să obțineți gratuit o copie a datelor cu caracter personal prelucrate, și copii suplimentare contra-cost.

b) Dreptul la rectificarea datelor: puteți solicita corectarea datelor Dvs. cu caracter personal incorecte și completarea celor incomplete.

c) Dreptul la ștergere: puteți solicita ștergerea datelor Dvs. cu caracter personal atunci când: (i) acestea nu mai sunt necesare pentru scopurile pentru care au fost colectate; (ii) v-ați retras consimțământul pentru prelucrarea lor și noi nu le mai putem prelucra în baza altor temeiuri legale; (iii) datele sunt prelucrate ilegal; sau (iv) datele trebuie șterse conform legii.

d) Retragera consimțământului: puteți să retrageți oricând consimțământul acordat pentru prelucrarea datelor cu caracter personal prelucrate pe bază de consimțământ. Aceasta nu afectează prelucrările realizate anterior retragerii.

e) Dreptul de opoziție: vă puteți opune oricând prelucrărilor pentru scop de marketing (inclusiv profilărilor efectuate în acest scop), și prelucrărilor bazate pe interesul legitim al BRD, din motive care țin de situația Dvs. specifică.

f) Restricționare: puteți solicita restricționarea prelucrării datelor Dvs. cu caracter personal în următoarele situații:

- (i) când contestați corectitudinea acestor date (pentru perioada în care verificăm exactitatea lor);
- (ii) când prelucrarea este ilegală, iar Dvs. nu doriți ștergerea lor, ci restricționarea utilizării lor;
- (iii) când prelucrarea lor nu ne mai este necesară, dar Dvs. ni le solicitați pentru o acțiune în instanță; sau
- (iv) când vă opuneți prelucrării lor (pentru perioada în care verificăm dacă drepturile noastre legitime de a le prelucra prevalează asupra drepturilor Dvs. în calitate de persoană vizată de prelucrare).

g) Dreptul la portabilitate: ne puteți solicita, conform legii:

- să primiți datele Dvs. cu caracter personal pe care ni le-ați furnizat anterior, într-un format structurat, utilizat în mod curent și care poate fi citit în mod automatizat (spre exemplu în format CSV); și
- să transmitem aceste date unei alte entități, dacă acest lucru este posibil din punct de vedere tehnic.

Aveți acest drept la portabilitate numai dacă (în mod cumulativ): (i) prelucrarea se realizează prin mijloace automate; și (ii) prelucrarea se realizează în baza consimțământului Dvs. sau pentru a executa un contract cu Dvs.

h) Drepturile privind deciziile noastre automatizate: a se vedea, pentru detalii, capitolul IV al acestei Informări.

i) Dreptul de a depune o plângere la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal: aveți dreptul de a depune o plângere la această autoritate, dacă considerați că v-au fost încălcate drepturile. Coordonatele ei de contact sunt următoarele:

Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării

Datelor cu Caracter Personal

Adresa de corespondență: B-dul G-ral. Gheorghe Magheru 28-30 Sector 1, cod postal 010336, București, România

E-mail: anspdc@dataprotection.ro

Pentru exercitarea drepturilor menționate la literele **a) - h)** de mai sus, **ne puteți contacta la coordonatele de contact menționate în capitolul VIII de mai jos.**

Următoarele drepturi sunt aplicabile și mandatarilor și reprezentanților legali ai Clientului: • dreptul de acces, • dreptul la rectificarea datelor, • dreptul la ștergerea datelor, • dreptul la restricționarea prelucrării, • dreptul de opoziție și • dreptul de a depune o plângere la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal.

VIII. CONTACT

Dacă aveți orice întrebări despre această Informare, sau doriți să vă exercitați drepturile în calitate de persoană vizată, ne puteți contacta folosind următoarele date de contact:

BRD-Groupe Société Générale S.A.

În atenția: Responsabilului cu Protecția Datelor BRD (DPO)

Adresa de corespondență: Bd. Ion Mihalache, nr 1-7, sector 1, Turn BRD, cod poștal 011171, București, România

E-mail: dataprotection@brd.ro

IX. PREVEDERI FINALE

În cazul clienților reprezentați de alte persoane în relația cu Banca, mandatarii/reprezentanții legali vor informa clienții pe care îi reprezintă despre:

- existența și conținutul acestei Informări privind prelucrarea datelor cu caracter personal și
- faptul că acest document este disponibil gratuit în unitățile BRD și pe site-ul Băncii, în secțiunea <https://www.brd.ro/prelucrarea-dator-cu-caracter-personal>.

În ce privește prelucrarea datelor personale în contextul intrării în relație de afaceri cu Banca și al actualizării datelor, această Informare se completează cu informarea specifică privind relația de colaborare cu Direcția Generală pentru Evidența Persoanelor, disponibilă pe website-ul Băncii, în secțiunea: <https://www.brd.ro/colaborare-brd-evidenta-populatiei>.