



# **Contract cadru privind serviciile și produsele oferite de Alpha Bank România persoanelor fizice**

- I. Condiții generale de afaceri**
- II. Reguli de operare pe conturi**
- III. Termeni și condiții speciale aferente produselor și serviciilor bancare**
- IV. Termeni și condiții generale aplicabile pachetelor de produse și servicii bancare**
- V. Termeni și condiții aplicabile contractării la distanță**

**Ediția ianuarie 2025**

## I. CONDIȚII GENERALE DE AFACERI

### 1. PREAMBUL

**1.1.** Prezentele Condiții Generale de Afaceri (denumite în continuare "**Condiții**") constituie cadrul juridic general în care se desfășoară relațiile de afaceri ale **ALPHA BANK ROMÂNIA S.A. ("Banca")** cu Clienții, persoane fizice din România și din străinătate.

**1.2.** Orice referire făcută la Bancă în cuprinsul prezentului document va fi înțeleasă ca incluzând sediul central și oricare dintre sediile sale secundare din România (sucursală, agenție, punct de lucru, reprezentanță etc.)

Prin Client, în funcție de context, dacă nu se prevede altfel, se înțelege orice beneficiar al vreunui produs sau serviciu al Băncii și oricare dintre persoanele menționate în mod corespunzător în capitolul "Definiții" de mai jos.

### 2 DEFINIȚII

**2.1.** Prin "**Bancă**" se înțelege Alpha Bank România S.A., cu sediul în România, București, Clădirea Platinum Business & Convention Center, Șos. București-Ploiești, nr. 172-176, etaj 4, sectorul 1, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J40/28415/1993, identificator unic european (EUID) ROONRC J40/28415/1993, cod unic 5062063, înregistrată în Registrul instituțiilor de credit al Băncii Naționale a României sub nr. RB-PJR-40-022 din data de 18.02.1999, înregistrată la Autoritatea de Supraveghere Financiară, în calitate de Intermediar Secundar – Agent Afiliat, cod RAJ 501250, adresă de e-mail: [info@alphabank.ro](mailto:info@alphabank.ro).

**2.2.** În sensul prezentului Contract, prin "**Client**", în funcție de context, dacă nu se prevede altfel, se pot înțelege una sau mai multe dintre următoarele persoane: a) titularul/titularii unui cont deschis la Bancă; b) persoanele autorizate să opereze pe cont în numele și pe seama titularilor; c) orice alți beneficiari ai vreunui produs sau serviciu al Băncii; d) succesorii legali ai oricărora dintre cei menționați la lit. a-c de mai sus.

**2.3.** Prin "**Contract**" se vor înțelege prezentele Condiții, împreună cu Regulile de Operare pe Conturi, cu Tarifele și comisioanele pentru persoane fizice (denumite în continuare "**Tarif de comisioane**"), cu Termenii și condițiile speciale pentru serviciile și produsele bancare, cu Termenii și condițiile generale aplicabile pachetelor de produse și servicii bancare, precum și cu toate formularele standardizate/cererile/contractele semnate de Client și Bancă. Toate aceste documente, împreună, au valoarea unui contract (**Contractul**), cu efecte obligatorii între părți.

Dacă prin acest Contract ori prin alte contracte speciale încheiate între Client și Bancă nu se dispune altfel, termenii folosiți în acest Contract vor avea semnificația stabilită prin lege și prin uzanțele și practicile bancare internaționale.

Cu excepția cazului în care contextul impune altfel, cuvintele exprimând singularul includ pluralul și invers. O referință la un contract va fi interpretată ca referință la acel contract așa cum este posibil a fi modificat, suplimentat, extins, novat sau cesionat.

**2.4.** Prin "**Cerere**" pentru achiziționarea/contractarea unui produs/serviciu se înțelege documentul prin care Clientul solicită achiziționarea/contractarea unui produs/serviciu oferit de Bancă, întocmit în forma agreeată de Bancă, indiferent de denumirea respectivului document.

**2.5.** Prin "**FATCA**" („Foreign Account Tax Compliance Act”) se înțelege setul de măsuri legislative emis de Statele Unite ale Americii, reglementat în România de Legea nr. 233/2015 care transpune acordul inter-guvernamental semnat de România și SUA prin care se urmărește prevenirea și reducerea evaziunii fiscale generate de activitatea transfrontalieră a rezidenților americani. În acest scop se instituie în sarcina Băncii obligații de colectare și raportare de date și informații legate de statutul fiscal al Clientului, titular de cont, astfel cum sunt reglementate prin Codul de procedură fiscală.

**2.6.** "**CRS**" (Common Reporting Standard) reprezintă un standard internațional pentru schimbul automat de informații în domeniul fiscal, reglementat în România prin Codul de procedură fiscală, care instituie în sarcina Băncii obligații de colectare și raportare de date și informații legate de statutul fiscal al Clientului, titular de cont, astfel cum sunt reglementate prin Codul de procedură fiscală.

**2.7.** Prin "**CSALB**" se va înțelege Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar, respectiv o entitate juridică autonomă, neguvernamentală, apolitică, fără scop lucrativ, de interes public, cu personalitate juridică, înființată în baza Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, ce transpune la nivel național Directiva 2013/11/UE privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului și a Directivei 2009/22/CE privind acțiunile în încetare în ceea ce privește protecția intereselor consumatorilor. Adresa CSALB este strada Sevastopol 24, et 2, sector 1, București, România, website [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro).

**2.8.** Prin "**Autoritate de supraveghere**" a Băncii se va înțelege Banca Națională a României, cu sediul central în strada Lipsani, nr. 25, sector 3, București, cod 030031, România (website - [www.bnro.ro](http://www.bnro.ro)).

**2.9.** Prin "**ANPC**" se va înțelege Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor cu sediul în B-dul Aviatorilor 72, sector 1, București, România, e-mail: [office@anpc.ro](mailto:office@anpc.ro), website - [www.anpc.gov.ro/](http://www.anpc.gov.ro/).

**2.10.** Prin “SAL-FIN” se va înțelege Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar SAL-FIN, Adresa poștală: Splaiul Independenței nr. 15, sector 5, cod poștal 050092, București, România, Fax: 021.659.60.51 sau 021.659.64.36; <http://www.salfin.ro>; [office@salfin.ro](mailto:office@salfin.ro).

**2.11.** Prin “suport durabil” se va înțelege orice instrument (cum ar fi, de exemplu, e-mailul, SMS-ul sau serviciul Online Banking) ce permite Clientului păstrarea informațiilor care îi sunt comunicate și accesul la acestea pentru o perioadă de timp corespunzătoare scopului informației, cu posibilitatea de a fi consultate ori de câte ori este necesar, și care să permită reproducerea nemodificată a conținutului lor.

### **3. SCOPUL EMITERII CONDIȚIILOR GENERALE DE AFACERI**

**3.1.** Stabilirea acestor reguli generale care să definească, cât mai clar posibil, baza și întinderea intereselor, atât ale Băncii cât și ale Clientului, se impune pentru stabilirea unor relații de încredere, pentru a înlesni derularea oricărei tranzacții precum și pentru promovarea respectării standardelor practicii și conduitei bancare în toate domeniile relațiilor Băncii cu Clienții săi.

**3.2.** Relațiile de afaceri dintre Clienți și Bancă se bazează pe încredere reciprocă. Banca urmărește să pună la dispoziția Clienților săi toate serviciile și profesionalismul său și va depune toate diligențele pentru a le proteja interesele în derularea tranzacțiilor.

**3.3.** Banca va furniza Clienților informații privind serviciile bancare și va acorda, la cerere, asistență și îndrumare.

**3.4.** Banca va urmări propria ei strategie în oferirea serviciilor, produselor și facilităților.

**3.5.** Clientul este ținut răspunzător dacă prin comportamentul sau conduita inadecvată a acestuia în afaceri, prin nerespectarea prevederilor legale sau a obligațiilor asumate față de Bancă, a cauzat un prejudiciu (inclusiv reputațional) Băncii. În acest sens, Clientul se obligă să plătească necondiționat și irevocabil, la simpla cerere a Băncii, sumele datorate, în caz contrar Banca fiind îndreptățită să treacă la valorificarea oricăror creanțe, bunuri mobile și imobile din patrimoniul Clientului, în virtutea dreptului de garanție prevăzut de articolul 2324 Cod civil.

### **4. APLICABILITATEA CONDIȚIILOR GENERALE DE AFACERI**

**4.1.** Condițiile Generale de Afaceri sunt generale și nu exhaustive și se completează cu celelalte documente indicate la pct. 2.3. de mai sus, toate aceste documente, împreună, reprezentând Contractul, cu efecte obligatorii între părți.

**4.2.** Toate relațiile de afaceri dintre Client și Bancă vor fi guvernate, dacă nu se prevede altfel, de către prezentele Condiții, legislația în vigoare, practicile și uzanțele bancare internaționale, de Regulile de Operare pe Conturi și de condițiile speciale pentru serviciile și produsele bancare (documentația, formularistica și alte documente aprobate de Bancă și de Client).

**4.3.** Orice Client sau potențial Client poate să consulte Condițiile Generale de Afaceri în vigoare la oricare ghișeu al Băncii și/sau pe pagina de web a Băncii la adresa [www.alphabank.ro](http://www.alphabank.ro).

**4.4.** La inițierea relațiilor de afaceri, Clientul va primi aceste Condiții Generale de Afaceri, în scris, pe suport hârtie sau pe alt suport durabil, conform opțiunii sale exprimate în Cerere. Semnătura Clientului pe orice document al Băncii certifică fără echivoc că acestea i-au fost furnizate, a luat la cunoștință de conținutul Condițiilor Generale de Afaceri, le-a însușit și că este într-un tot de acord cu acestea.

Contractul intră în vigoare, cu privire la serviciile și produsele contractate, de la momentul semnării de primire, cu excepția cazului în care documentația aferentă unui serviciu sau produs specific prevede alt termen pentru intrarea în vigoare. Structura Contractului permite Clientului să solicite ulterior anumite produse sau servicii bancare specifice reglementate prin acesta. Prevederile din aceste Condiții și, după caz, din Regulile de Operare pe Conturi care reglementează respectivele produse sau servicii vor intra în vigoare și se vor aplica cu privire la respectivele produse și servicii de la momentul semnării, de către Client și Bancă, a documentelor aferente acestor produse sau servicii, cu excepția cazului în care documentația specifică prevede alt termen pentru intrarea în vigoare.

**4.5.** Clientul va putea contracta anumite servicii sau produse/pachete de cont ale Băncii la distanță, în condițiile legislației aplicabile. În acest caz, contractul se va încheia la distanță și va intra în vigoare, la data aplicării semnăturii electronice calificate de către Părți, sau, după caz, la data primirii confirmării din partea Băncii cu privire la produsul și/sau serviciul contractat la distanță, la adresa de e-mail a Clientului validată în relația cu Banca, în situația în care Părțile nu au prevăzut expres altfel.

Părțile convin ca proba contractelor încheiate, la inițiativa Clientului, prin internet, inclusiv prin intermediul platformei de online banking a Băncii, să fie făcută cu înscrisuri pe suport informatic (înregistrările din sistemul Băncii), acestea reprezentând dovezi suficiente și depline privind solicitările transmise de Client, respectiv contractele încheiate și condițiile contractuale aprobate de Părți.

Totodată, contractul încheiat de Părți cu semnătura electronică calificată, bazată pe un certificat calificat nesuspendat sau nerevocat la momentul semnării, astfel cum a fost generată cu ajutorul dispozitivului de creare a semnăturii electronice este, conform legii, un înscris în formă electronică.

**4.6.** În caz de conflict între condițiile speciale pentru serviciile și produsele bancare, inclusiv Regulile de Operare pe Conturi și prevederile generale cuprinse în prezentele Condiții, primele vor prevala. Orice derogare de la aplicarea prezentelor Condiții Generale de Afaceri trebuie convenită în scris între Bancă și Client, ca urmare a solicitării scrise a Clientului.

Prevederile acestor Condiții se vor aplica dacă și în măsura în care termenii și condițiile speciale sau reglementările ce se aplică anumitor servicii sau produse/pachete oferite de către Bancă nu conțin prevederi contrare.

**4.7.** Banca își rezervă dreptul să schimbe și/sau să modifice aceste Condiții Generale de Afaceri. Orice schimbări vor fi aduse la cunoștința Clientului prin afișare la sediile Băncii și/sau pe pagina de web a Băncii la adresa [www.alphabank.ro](http://www.alphabank.ro) și/sau, după caz, comunicate, conform legislației în vigoare. Clientul acceptă că formele de publicitate a modificărilor și/sau schimbărilor Condițiilor Generale de Afaceri, anterior menționate, vor constitui o notificare suficientă a respectivelor modificări și/sau completări, fiind considerate o metodă suficientă și validă în asigurarea opozabilității.

## **5. CONFIDENȚIALITATE. SECRETUL BANCAR**

**5.1.** Clientul va asigura totală confidențialitate asupra tuturor tranzacțiilor solicitate și/sau derulate prin Bancă.

Nerespectarea acestei condiții, precum și incorectitudinea sau reaua-credință vor fi considerate drept cauze de culpă din partea Clientului, atrăgând răspunderea acestuia.

**5.2.** Banca va lua toate măsurile necesare pentru a asigura confidențialitatea și secretul bancar asupra tranzacțiilor încredințate de Clienți, în strictă concordanță cu practica internațională și reglementările legislației române. Banca nu va divulga informații în legătură cu, dar fără a se limita la, conturi/depozite/credite, precum și informații cu privire la obiectele aflate în custodia sa sau a altor active sau tranzacții încredințate Băncii, cu excepția cazurilor prevăzute de lege sau când s-a obținut acordul Clientului în acest sens.

Având în vedere că Banca aplică cerințele CRS și FATCA, în scop FATCA fiind și înregistrată pe site-ul Internal Revenue Service al SUA cu Numărul Global Intermediar de Identificare (GIIN) 75Q8MD.00009.ME.642, procedează la identificarea clienților și raportarea informațiilor despre persoanele relevante conform cerințelor CRS/FATCA (conturi deschise, dețineri directe sau indirecte de active financiare care intră sub incidența CRS/FATCA), scop în care Clientul autorizează în mod expres Banca să transmită aceste informații către Agenția Națională de Administrare Fiscală („ANAF”).

**5.3.** Având în vedere că Banca face parte din grupul financiar UniCredit („Grupul”), Banca respectând toate cerințele legale incidente, poate folosi informațiile și documentele primite de la Client în cursul relației de afaceri, care altfel ar face obiectul secretului bancar pentru scopuri statistice, de evaluare, de marketing sau conform necesității desfășurării activității Băncii în cadrul Grupului, transmitându-le celorlalte companii ale Grupului UniCredit sau către orice alte persoane juridice care la data utilizării acestor informații vor face parte din Grup.

**5.4.** Informațiile bancare includ declarații și referințe generale privind situația financiară a Clientului, bonitatea și solvabilitatea acestuia.

**5.5.** Banca poate solicita de la terțe persoane orice informații pe care le consideră necesare în legătură cu Clientul. Pentru verificarea unor informații furnizate de Client, Banca poate solicita confirmarea acestora de către terțe persoane.

**5.6.** În plus, față de situațiile descrise mai sus, în eventualitatea rambursării de către asiguratorii parteneri ai Băncii a unor sume aferente contractelor de asigurare încheiate de Client, Clientul este de acord ca Banca să comunice asiguratorilor parteneri codul IBAN al contului curent deschis la Bancă, corespunzător valutei în care se va face rambursarea.

## **6. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

**6.1.** Prelucrarea datelor cu caracter personal ale Clientului este realizată de Bancă cu respectarea prevederilor Regulamentului UE 2016/679. Informări cu privire la aceste prelucrări (incluzând scopurile prelucrărilor, mențiuni despre posibili destinatari ai datelor, specificarea drepturilor Clientului) sunt efectuate de către Bancă la inițierea relațiilor contractuale dintre Bancă și Client sau, după caz, ulterior, în situații prevăzute de lege (precum la inițierea unei noi prelucrări sau la schimbarea temeiului legitim al unei prelucrări existente) și se regăsesc, actualizate, pe site-ul [www.alphabank.ro](http://www.alphabank.ro) și în orice unitate Alpha Bank România.

## **7. CERINȚE DE CUNOAȘTERE A CLIENTELEI**

**7.1.** În furnizarea serviciilor bancare, în conformitate cu cerințele legale, Banca este îndreptățită să identifice Clientul sau orice persoană care acționează în numele sau pe contul acestuia. Clientul va furniza Băncii evidențe justificative privind identitatea sa înainte de intrarea în afaceri cu Banca, precum și ori de câte ori este necesar, la solicitarea Băncii, inclusiv în ceea ce privește informațiile necesare în scopul implementării prevederilor CRS/FATCA.

**7.2.** Deschiderea oricărui cont este la aprecierea Băncii și poate avea loc numai după furnizarea și verificarea documentației aferente deschiderii de cont pe deplin obținute și îndeplinite conform solicitării Băncii. Fără a fi obligată în acest sens Banca poate solicita Clientului să se prezinte într-o unitate teritorială unde reprezentanții Băncii vor putea efectua orice diligențe suplimentare, dacă sunt necesare pentru clarificarea sau verificarea informațiilor ori a documentelor prezentate de acesta, Clientul înțelegând că și în această situație Banca nu îi poate confirma deschiderea contului. Banca nu va deschide și opera conturi pentru care identitatea titularului nu este cunoscută, evidențiată în mod corespunzător și nici conturi sub nume fictive. În toate cazurile, decizia deschiderii unui cont sau a furnizării unui serviciu/produs aparține Băncii. În cazul în care Clientul refuză să fie identificat sau Banca are suspiciuni cu privire la Client ori la operațiunea solicitată, în sensul



normelor legale de cunoaștere a clienței și al cerințelor AML, Banca este îndreptățită să refuze intrarea în relații de afaceri cu acesta. sau efectuarea respectivei tranzacții. În această situație, Banca nu va răspunde față de Client pentru eventuale prejudicii decât în cazul în care se dovedește reaua credință a Băncii certificată definitiv de către instanțele de judecată.

**7.3.** Clientul a luat la cunoștință de faptul că Banca are obligația de a se conforma legilor și reglementărilor privind prevenirea spălării banilor și finanțării terorismului („**cerințe AML**”) și, pentru aceasta, de a adera la anumite solicitări ale diverselor autorități de reglementare și alte autorități publice în legătură cu prevenirea finanțării, printre altele, a unor teroriști numiți și /sau a unor persoane sancționate.

În acest sens, Banca este îndreptățită să ceară Clientului să furnizeze documente și/sau informații oricând pe parcursul derulării relațiilor de afaceri, îndeosebi cu privire la justificarea originii fondurilor remise în contul Clientului, calitatea și obligațiile sau onestitatea acestuia. Clientul acceptă să furnizeze Băncii orice astfel de informații solicitate și consimte ca Banca să remită astfel de informații către orice autoritate, în scopul îndeplinirii cerințelor AML. În cazul în care există dubii cu privire la sursa / proveniența fondurilor, Banca are dreptul de a considera tranzacțiile ca fiind suspecte și de a le raporta corespunzător autorităților competente.

**7.4.** Banca poate păstra fotocopii ale tuturor documentelor furnizate de Client pentru propriile cerințe.

**7.5.** Banca este îndreptățită, în orice moment, să refuze continuarea relației de afaceri cu Clientul și/sau să nu efectueze nicio tranzacție, să nu opereze nici o plată și să nu confirme și/sau să nu implementeze și/sau să nu proceseze nici un alt document sau ordin care prezintă risc de legalizare a veniturilor din finanțarea terorismului și/sau care ridică suspiciuni privind incidența sancțiunilor naționale și internaționale privind finanțarea terorismului și/sau dacă apreciază că aceasta nu este în conformitate cu reglementările legale în materie sau cu abordarea sa pe bază de risc în domeniul combaterii spălării banilor, finanțării terorismului ori al aplicării sancțiunilor naționale și internaționale, astfel cum a fost implementată prin normele sale interne conformitate și de management al riscurilor, în condițiile legii, adusă la cunoștința Clienților conform prezentului Contract.

Totodată, Banca își rezervă expres dreptul de a nu oferi un anumit tip de produs și/sau serviciu, de a sista dreptul de utilizare a anumitor produse și/sau servicii accesate de Client la Banca sau, după caz, de a restricționa accesul Clientului la anumite produse și/sau servicii, în funcție de circumstanțele de care trebuie să țină cont la un moment dat, precum și în situațiile în care Clientul nu respectă reglementările legale în materie, menționate mai sus, ori atunci când utilizează produsele și/sau serviciile Băncii, implicând țări/entități „cu risc ridicat” ori persoane fizice/juridice, cu privire la care există informații/indicii că le-ar fi fost instituite/aplicate

măsuri sancționatorii de către autoritățile/organismele internaționale abilitate.

Banca este îndreptățită să aplice oricare din măsurile menționate mai sus, fiind considerată ca fiind cea adecvată circumstanței ori situației respective, pentru a se asigura că, prin aplicarea unei astfel de măsuri, este eliminat orice risc reputațional la care s-ar fi putut expune dacă nu ar fi luat măsura respectivă, precum și pentru a se asigura că sunt respectate cerințele AML, că nu se află sub incidența oricăror fapte prevăzute de legea penală ori că serviciile și/sau produsele sale nu vor fi furnizate/prestate unor persoane care se pot afla sub incidența sancțiunilor naționale și internaționale privind finanțarea terorismului.

Banca nu va fi răspunzătoare față de Client sau față de altă terță persoană pentru orice fel de pierderi directe/indirecte, materiale/morale, prejudicii sau întârzieri suferite de acestea, ce ar avea legatură cu aplicarea oricăreia dintre măsurile menționate anterior.

**7.6.** Banca poate refuza instrucțiunile Clientului de transfer de fonduri către instituții financiare aflate în țări/teritorii suspecte de sprijin al acțiunilor teroriste sau către instituții financiare aflate în afara unor astfel de țări/teritorii, a căror companie mamă este însă înregistrată într-o țară/teritoriu aflată pe o astfel de listă sau care transbordează oricare dintre aceste țări/teritorii.

Clientul înțelege că Banca acționează doar în conformitate cu reglementările naționale și internaționale privind atât restricțiile/ sancțiunile (comerciale, financiare, de transfer de fonduri)/embargo-urile față de/cu referire la anumite țări, entități și persoane, cât și cu cele privind restricțiile referitoare la exportul de produse și tehnologii cu potențial de aplicații civile și militare (cum ar fi, de exemplu, bunurile cu dublă utilizare). În oricare din aceste situații, Banca își rezervă expres dreptul de a amâna/refuza/storna/bloca orice tranzacție a Clientului instructată pe/efectuată prin oricare din conturile sale deschise la Bancă, în cazul în care s-ar aduce atingere acestor reglementări ori în cazul în care Clientul derulează o tranzacție considerată de Bancă ca implicând țări/entități „cu risc”, ori cu privire la care există suspiciunea că persoanele/entitățile/țările implicate ar fi incluse pe listele internaționale care prevăd astfel de restricții, sancțiuni sau embargo-uri.

Banca nu va fi răspunzătoare față de Client sau față de altă terță persoană în aceleași condiții precum cele prevăzute la art. 7.5.

**7.7.** Clientul are obligația de a remite Băncii o declarație în scris privind beneficiarul real al sumelor derulate pe numele și pe contul său. Beneficiarul real este persoana fizică (sau grupul de persoane fizice) la instrucțiunile căreia sunt ordonate unele tranzacții. În cazul în care există îndoieli, în orice moment, cu privire la identitatea Beneficiarului real, Banca va solicita Clientului să emită (repetat) o declarație în scris cu privire la identitatea Beneficiarului real.

**7.8.** Clientul are obligația să pună la dispoziția Băncii toate documentele solicitate de aceasta și de a notifica în scris cu privire la orice modificări ale situației și informațiilor furnizate în cursul procesului de identificare a sa sau a Beneficiarului real, inclusiv modificarea informațiilor ce intra sub incidența CRS/FATCA ce au loc pe perioada derulării relațiilor de afaceri, în termen de 5 zile de la efectuarea unei astfel de modificări. De asemenea, Clientul înțelege că va avea obligația de a-și actualiza periodic datele și/sau informațiile referitoare la situația sa, la simpla notificare a Băncii și în forma stabilită de aceasta, fără a se limita la accesarea unui webchat online pus la dispoziția lui, în secțiunea dedicată a paginii de internet a Băncii, sub rezerva îndeplinirii anumitor cerințe de eligibilitate.

În situația în care identitatea Clientului sau a Beneficiarului real nu poate fi determinată sau obținută pe parcursul procedurii de identificare, sau în cazul în care Clientul nu furnizează sau nu actualizează datele/informațiile necesare Băncii pentru îndeplinirea cerințelor legale, în forma stabilită de Bancă, aceasta poate refuza intrarea în relații de afaceri sau executarea ordinului respectiv sau a oricărei tranzacții.

Banca nu poate fi ținută răspunzătoare pentru eventualele prejudicii cauzate ca urmare a necomunicării în timp și în condiții de siguranță a modificărilor sau completărilor apărute sau în cazul în care acestea au fost comunicate Băncii de către Client fără a fi însoțite de înscrisuri doveditoare; Banca nu este obligată să verifice informațiile și actele încheiate de Client cu furnizorii/clientii proprii, precum și cu propriii acționari/asociați.

În situația expirării actului de identitate, Banca își rezervă dreptul de a suspenda orice tranzacții/servicii inițiate de Client la ghișeul Băncii sau prin canale alternative, până la prezentarea unor documente de identitate valide emise în conformitate cu dispozițiile legale.

**7.9.** Clientul va notifica Banca în scris la intrarea în relații de afaceri în cazul în care s-ar afla în relații speciale cu Banca.

## **8. OBLIGAȚII ȘI RĂSPUNDERI**

**8.1.** Banca poate să refuze sau să suspende (ca urmare a propriilor pretenții) îndeplinirea oricăreia dintre obligațiile asumate față de Client, chiar dacă acele pretenții sunt sub condiție, neajunse la scadență sau nu sunt în legătură cu aceste obligații, fără ca prin aceasta să-i poată fi antrenată răspunderea contractuală în vreun fel de către Client.

**8.2.** Banca poate suspenda temporar orice raport juridic, orice instrucțiune dată de Client sau orice tranzacție ordonată de acesta, pentru motivele cauzate de culpa Clientului față de Bancă sau pentru motive reglementate de dispozițiile legale/ judiciare/ extrajudiciare, cu privire la oricare dintre produsele sau serviciile puse la dispoziție de către Bancă acestuia în cadrul relației de afaceri sau asimilate acestora.

**8.3.** În vederea examinării documentelor prezentate de Client, Banca va solicita, pe cheltuiala acestuia, traduceri legalizate în limba română a documentelor prezentate într-o limbă străină. Pentru a fi luate în considerare de către Bancă, documentele emise de autorități străine/persoane juridice străine vor fi supuse procedurii supralegalizării/apostilării acestora, pentru a produce efecte pe teritoriul României.

Banca nu își asumă răspunderea pentru întârzierile în executarea serviciilor cauzate de prezentarea de către Client a unor documente în altă limbă decât cea română, fără supralegalizare/apostilare și/sau fără traducere legalizată, pe care Clientul este obligat să le realizeze pe cheltuiala sa.

**8.4.** Banca, în cazul în care consideră util, se poate obliga fie direct, fie prin terțe părți, în calitate de parteneri comerciali, cu privire la executarea totală sau parțială a ordinelor, dispozițiilor și instrucțiunilor care i-au fost încredințate. În situația în care Banca se angajează prin terțe părți, responsabilitatea va fi limitată numai în ceea ce privește alegerea acestora.

Banca nu va fi ținută răspunzătoare pentru neîndeplinirea sau îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor unui astfel de terț, în măsura în care Banca a efectuat un studiu atent și obiectiv înainte de selectarea acestuia.

În eventualitatea în care Clientul a suferit o pierdere/un prejudiciu, Banca nu este ținută răspunzătoare pentru neîndeplinirea sau îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor de către terț, inclusiv dar fără a se limita la prejudiciile suferite de Clienti cauzate de nefuncționarea/funcționarea necorespunzătoare a sistemelor informatice/ noninformatice ale acestuia.

**8.5.** Dacă Banca trebuie să examineze din ordinul Clientului autenticitatea, validitatea, caracterul legal sau integralitatea documentelor primite ori a documentelor de eliberat, inclusiv a traducerilor acestora, Banca va fi ținută răspunzătoare numai pentru culpă gravă sau intenție stabilite definitiv de către instanțele de judecată. Banca nu își asumă nicio responsabilitate privind forma, acuratețea, falsitatea sau validitatea, veridicitatea, completarea corectă și integrală a documentelor prezentate Băncii, exceptând situațiile în care prin acorduri separate asemenea responsabilitate este asumată expres în scris de Bancă.

Banca nu va fi responsabilă pentru pierderile apărute ca urmare a modului inadecvat de cooperare/colaborare a Clientului cu Banca, incluzând, dar fără a se limita la nerespectarea Condițiilor Generale de Afaceri.

**8.6.** Clientii pot cere și primi de la Bancă servicii de asistență și consultanță, numai ca urmare a angajamentului expres al Băncii, exprimat ulterior solicitării Clientului. Punerea acestor servicii la dispoziția Clientilor nu atrage răspunderea Băncii, decât în caz de culpă gravă sau intenție stabilite definitiv de către instanțele de judecată.

**8.7.** În lipsa unui acord contrar expres dat în scris, Banca nu își asumă, în numele Clientului său, obligația de a

presta servicii administrative de orice tip, altele decât cele menționate în aceste Condiții Generale de Afaceri.

În particular, Banca nu va fi obligată (fără un acord prealabil special în acest sens) să informeze Clientul asupra vreunei pierderi generate ca urmare a modificărilor în cotațiile pieței, asupra valorii și devalorizării obiectelor depozitate sau asupra oricăror fapte care pot prejudicia sau deteriora valoarea acestor obiecte.

**8.8.** Clientul nu poate opune Băncii în niciun mod contractele încheiate cu terții.

**8.9.** Acceptarea de către Bancă a oricărei plăți efectuate de un terț în locul Clientului nu constituie și nu va putea fi interpretată ca accept al Băncii pentru preluarea datoriei de către acel terț.

## 9. CREDITE

**9.1.** Banca poate acorda credite Clientilor săi conform normelor și procedurilor sale interne. Clientii se obligă să respecte destinația creditelor, precum și obligațiile și angajamentele asumate către Bancă, conform documentației de creditare agreată.

**9.2.** Creditele în deize (alte valute decât RON) trebuie să fie rambursate în deviza (valuta) în care au fost acordate, cu excepția cazurilor în care s-a convenit expres altfel. Clientul poate să compenseze propriile sale pretenții față de Bancă cu angajamentele asumate, numai cu acordul prealabil și scris al Băncii, în aceeași deviză (valută) și în măsura în care pretențiile nu sunt în litigiu sau au fost stabilite prin hotărâre judecătorească rămasă definitivă.

## 10. GARANȚII

**10.1.** Clientul va constitui, la cererea Băncii, garanții corespunzătoare în vederea garantării îndeplinirii propriilor obligații/angajamente pe care și le-a asumat față de Bancă. Banca este oricând îndreptățită să ceară Clientului să prezinte, să înlocuiască, să majoreze garanțiile de orice tip acordate Băncii pentru garantarea propriilor obligații/angajamente, chiar dacă acestea sunt sub condiție sau nu au ajuns la scadență.

**10.2.** Fiecare dintre drepturile/remediile/garanțiile acordate Băncii în baza prezentului document și/sau a contractelor specifice încheiate între Bancă și Client, vor putea fi exercitate/executate de Bancă în ordinea aleasă de Bancă, la discreția sa totală, indiferent de data nașterii/constituirii acestor drepturi/remedii/garanții în favoarea sa și/sau indiferent de persoana care a constituit în favoarea Băncii garanțiile/drepturile/remediile și vor fi adiționale tuturor celorlalte drepturi și remedii acordate Băncii în virtutea oricărui alt acord, a oricărei alte garanții sau legi.

**10.3.** Clientul va efectua sau va permite să fie efectuate orice acte și fapte pe care Banca, în mod rezonabil, le poate solicita în scopul punerii în executare a drepturilor Băncii.

**10.4.** În orice caz de insolvență a Clientului, Banca va declara scadente obligațiile acestuia, având drept de

retenție asupra sumelor din conturi, bunurilor, drepturilor și accesoriilor acestora deținute pentru Client, până la achitarea în integralitate a datoriilor către Bancă.

**10.5.** Clientul recunoaște Băncii, în calitate de creditor, un drept de garanție generală asupra tuturor bunurilor mobile și imobile prezente și viitoare aflate în patrimoniul acestuia, în conformitate cu art. 2324 din Codul civil.

**10.6.** Orice bunuri, titluri și drepturi care sunt sau pot intra în posesia Băncii (inclusiv acelea datorate Clientului de către Bancă) pot constitui, în orice moment, garanții pentru toate pretențiile pe care Banca le poate avea față de Client, inclusiv pentru cele sub condiție sau neajunse la scadență.

**10.7.** În caz de neexecutare a obligațiilor/angajamentelor garantate ale Clientului, fără a aduce atingere prerogativelor legale ale Băncii, Banca are dreptul: (a) să numească orice executor judecătoresc și/sau administrator-sechestrul și/sau consultant de specialitate în vederea realizării drepturilor Băncii în conformitate cu dispozițiile legale aplicabile; (b) să preia și/sau să solicite sechestrarea oricărui titlu sau înscris original care constată, atestă, sau se referă la orice drept, interes, beneficiu sau prerogativă a Clientului având ca obiect sau legate de bunurile ipotecate în favoarea Băncii, prin mijloace proprii sau cu concursul unui executor judecătoresc, în condițiile legii; (c) să procedeze la vânzarea/adjudecarea bunurilor ipotecate în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare; (d) să procedeze la urmărirea veniturilor generale a imobilelor ipotecate; (e) să preia bunurile mobile ipotecate în contul creanțelor Băncii (sau a unei părți a acestora) sau în vederea administrării, în conformitate cu legea; (f) să utilizeze orice combinație, la alegerea sa, între metodele de executare de mai sus; și (g) să întreprindă orice altă măsură de executare silită, conform prevederilor legale.

**10.8.** Este în sarcina Clientului să se preocupe de administrarea și protejarea tuturor bunurilor, titlurilor și drepturilor sale, care fac obiectul garanțiilor constituite în favoarea Băncii, precum și de încasarea, cu titlu de garanție, în contul deschis la Bancă a tuturor veniturilor.

Clientul este obligat să comunice Băncii orice modificare intervenită cu privire la administrarea și protejarea tuturor bunurilor ce fac obiectul garanțiilor.

**10.9.** Când Băncii i se solicită plata în executarea unuia din angajamentele/obligațiile sale de plată, Banca este îndreptățită să efectueze plata fără ca o altă procedură suplimentară, de orice natură, diferită de cele convenite, să fie necesar a fi îndeplinită.

**10.10.** În cazul în care Clientul nu își îndeplinește obligațiile la scadență, Banca este îndreptățită să își valorifice drepturile sale și să execute garanțiile de orice tip primite, oricând și oriunde consideră oportun și fără ca o altă procedură suplimentară, de orice tip, să fie necesar a fi îndeplinită de Bancă împotriva Clientului, în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare.

**10.11.** Clientul înțelege și este de acord ca, în cazul în care Banca acceptă remiterea de datorie a unuia dintre fideiusori, ceilalți fideiusori rămân obligați să garanteze întreaga datorie, cu includerea părții garantate de fideiutorul liberat, consimțind în mod expres, prin semnarea prezentului contract, la exonerarea acestuia. Pentru evitarea oricărui dubiu, părțile prezentului contract înțeleg ca această clauză se va aplica atât în cazul fideiusiunilor deja existente cât și în cazul celor care se vor încheia ulterior semnării prezentului contract.

**10.12.** Banca poate, în numele și pe costul Clientului, să ceară și să obțină toate acele documente pe care le consideră necesar a fi folosite în legătură cu constituirea, perfectarea, administrarea, eliberarea și dispoziția asupra garanțiilor de orice tip; astfel de documente vor include în special copii certificate/originala după registrele publice, certificate oficiale și documente privind asigurarea.

## **11. SERVICII DE INVESTIȚII FINANCIARE**

**11.1.** Banca poate oferi servicii de investiții financiare, prestate în baza contractului specific încheiat cu Clientul, prin intermediul personalului autorizat în acest sens sau, după caz, prin platformele/aplicațiile puse la dispoziție Clientilor săi.

**11.2.** Prin încheierea contractului de servicii de investiții financiare, Clientul își asumă agajamentele prevăzute în acesta, care se completează cu prevederile prezentului Contract.

**11.3.** Pentru tranzacțiile aferente serviciilor de investiții financiare (cum ar fi, dar fără a se limita la operațiuni de plăți, debitări, schimburi valutare, etc), derulate prin intermediul conturilor Clientului deținute la Bancă se vor aplica, în plus față de prevederile contractului specific, prevederile prezentului Contract. În cazul unor eventuale discrepanțe între clauzele prezentului Contract și cele ale contractului de servicii de investiții financiare, prevederile contractului specific vor prevala.

## **12. DOBÂNZI, COMISIOANE, ALTE SPEZE BANCARE**

**12.1.** Pentru serviciile prestate și operațiunile bancare efectuate în derularea relațiilor de afaceri, Banca este îndreptățită să încaseze comisioanele/spezele conform tarifelor de comisioane stabilite pentru fiecare serviciu/produs în parte și contractelor specifice.

Banca este îndreptățită să încaseze comisioanele/spezele conform propriei politici de tarifare și prin intermediul unor terți mandatați.

**12.2.** Dacă nu se prevede altfel, în derularea relațiilor de afaceri Banca va utiliza propriile sale cursuri de schimb și propriile sale rate de dobândă cotate pentru momentul în care se efectuează debitarea/creditarea din/în contul Clientului. Aceste cursuri și rate sunt afișate la ghișeele Băncii și pe site-ul: [www.alphabank.ro](http://www.alphabank.ro).

**12.3.** În absența unor prevederi contrare, sumele corespunzătoare tuturor tranzacțiilor și operațiunilor

desfășurate de Bancă se vor exprima în valori rotunjite, conform uzanțelor și practicilor bancare.

**12.4.** Clientul va suporta toate cheltuielile ocazionale apărute în relațiile de afaceri ale Băncii cu acesta.

Pentru serviciile bancare auxiliare care nu au caracteristicile specifice și esențiale ale unui serviciu bancar principal, Banca va percepe TVA, conform legislației în vigoare. În plus față de dobânzile uzuale și agreate, taxe și comisioane, Clientul suportă și cheltuielile extraordinare, astfel cum vor fi agreate cu Banca.

**12.5.** Banca va fi îndreptățită să perceapă comisioane pentru toate serviciile îndeplinite sau măsurile luate pentru constituirea, perfectarea, administrarea, eliberarea și dispoziția asupra garanțiilor de orice tip sau pentru regresul asupra unei alte părți angajată în solidar. În plus, Clientul va suporta toate celelalte cheltuieli curente și alte cheltuieli fortuite sau cheltuieli de judecată.

**12.6.** Dacă Banca prestează orice serviciu sau ia orice măsură ca urmare a nerambursării de către Client a unui credit așa cum fusese convenit sau ca urmare a conduitei necorespunzătoare care poate duce la rezilierea unei convenții sau ca urmare a aplicării și/sau a instituirii de către terți a unor măsuri executorii sau inițierea împotriva Clientului a unor acțiuni instituționale, Banca este îndreptățită să perceapă Clientului speze.

**12.7.** Banca își rezervă dreptul de a modifica nivelul dobânzilor, spezelor, comisioanelor în funcție de evoluția pieței, de politica sa comercială și/sau de condițiile specifice ale tranzacțiilor. Clientul va fi informat în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare și cu principiile/mecanismele reglementate la nivelul fiecărui contract/Cerere în parte.

## **13. COMUNICAREA INFORMAȚIILOR**

Comunicarea între Bancă și Client se realizează în felul următor:

### **13.1. Comunicările efectuate de către Client**

**13.1.1.** Corespondența aferentă operațiunilor bancare, precum și documentele de decontare, se vor depune și înregistra la ghișeele Băncii, cu excepția operațiunilor inițiate de către Client prin intermediul serviciilor electronice, care sunt reglementate prin convenții separate.

**13.1.2.** În cazul în care nu se prevede altfel printr-un alt contract/document încheiat între Bancă și Client, aferent unui serviciu/produs specific, orice notificare sau comunicare, cerere sau pretenție în baza prezentelor Condiții, va fi transmisă de Client, în limba română, în scris, în conformitate cu prevederile legale aplicabile, după caz, prin:

- (i) scrisoare trimisă cu confirmare de primire; sau prin
  - (ii) fax; sau prin
  - (iii) poșta electronică acceptată în prealabil de către părți,
- la adresele și/sau numerele de fax agreate de părți.

**13.1.3.** Clientul are obligația de a se asigura că instrucțiunile, declarațiile, codificările și comunicările



transmise Băncii sunt clare și conțin informații complete și corecte.

**13.1.4.** Comunicările sunt considerate a fi primite de către Bancă în mod valabil, dacă pot fi probate cu: (i) ștampila de înregistrare a Băncii aplicată pe copia restituită Clientului; (ii) raport de confirmare fax al sediului central al Băncii și/sau al unității teritoriale a Băncii unde este deschis contul Clientului; (iii) confirmarea de primire, în regimul obișnuit (în sensul de recomandată) al poștei, trimise la adresa sediului central al Băncii și/sau al unității Băncii unde este deschis contul/subcontul Clientului; (iv) evidențierea, ca mesaj primit, în căsuța de poștă electronică a Băncii.

Orice corespondență primită într-o zi bancară nelucrătoare sau după ora 17.00 într-o zi bancară lucrătoare va fi înregistrată cu ziua bancară lucrătoare următoare.

### **13.2. Comunicările efectuate de către Bancă**

**13.2.1.** Orice notificare sau comunicare, cerere sau pretenție în baza prezentelor Condiții, va fi transmisă de Bancă, în limba română, în scris, prin oricare mijloc de comunicare menționat mai jos, validat de Client în relația cu Banca și în conformitate cu prevederile legale aplicabile, după caz, prin:

- (i) scrisoare trimisă cu confirmare de primire; sau prin
- (ii) scrisoare simplă; sau prin
- (iii) fax; sau prin
- (iv) poșta electronică; sau prin
- (v) SMS; sau prin
- (vi) afișare pe pagina sa de internet - [www.alphabank.ro](http://www.alphabank.ro) sau prin afișare la sediul unităților sale bancare.

Notificarea/ comunicarea/ informarea/ solicitarea Băncii poate fi transmisă Clientului sub forma unui înscris la care este atasată o semnătură electronică simplă sau avansată, după caz, ori de câte ori prevederile legale nu impun necesitatea unei semnături electronice calificate, producând efecte din momentul în care comunicarea ajunge la Client, conform art. 13.2.3.

**13.2.2.** În cazul în care Clientul a contractat Serviciul Online Banking, Clientul este de acord ca Banca să îi transmită comunicări și notificări și prin intermediul acestuia, în căsuța de corespondență electronică (mailbox), în secțiunea dedicată comunicărilor din aplicația Alpha Online Banking. Aceste comunicări și notificări se vor considera primite la data transmiterii către Client și pot fi însoțite, după caz, de un SMS de informare în acest sens.

**13.2.3.** Comunicările, informările și notificările sunt considerate a fi transmise în mod valabil de Bancă Clientului:

- (i) la 3 (trei) zile lucrătoare după momentul depunerii la poștă/serviciul de curierat recunoscut ca scrisoare simplă sau ca scrisoare recomandată; (ii) în cazul transmisiunilor prin fax, la data generării de către fax a raportului de confirmare a transmisiunii; (iii) când sunt transmise prin poștă electronică, sunt considerate expediate în momentul transmiterii mesajului electronic; (iv) în cazul afișării pe pagina de internet a Băncii sau la unitățile bancare, momentul transmiterii

este momentul afișării; sau (v) în cazul SMS-urilor, momentul transmiterii este momentul expedierii SMS-urilor.

**13.3.** Orice modificare survenită cu privire la dobânzile și/sau costurile intervenite ulterior semnării contractelor de credit/depozit și/sau altor contracte aferente unui serviciu/produs bancar se face în conformitate cu mecanismele/principiile prevăzute în cuprinsul contractelor semnate de fiecare Client în raport cu Banca.

**13.4.** Clientul va întreține și manevra cu grijă formularele, suporturile informaționale ori mijloacele de comunicație pe care Banca i le pune la dispoziție.

**13.5.** Clientul va informa Banca fără întârziere și în scris dacă află neregularități, cum ar fi pierderi, furturi sau întrebuițări necorespunzătoare cu privire la suporturile/mijloacele informaționale așa cum au fost enumerate exemplificativ mai sus. Riscul și răspunderea ce decurg din pierderea, furtul sau întrebuițarea defectuoasă a suporturilor informaționale puse la dispoziția Clientului, revin acestuia, cu excepția cazului în care aceste evenimente s-au produs cu intenție sau din culpa gravă a Băncii stabilite pe baza unei hotărâri judecătorești definitive.

În situațiile în care au fost transmise notificări privind încetarea relației financiare dintre Bancă și Client, Clientul va returna Băncii orice suport informațional pus la dispoziția sa de către Bancă.

**13.6.** Banca nu răspunde pentru pierderile sau pagubele rezultate din întârzieri, întreruperi, defecte de transmisie, confuzii sau orice alte erori apărute din utilizarea poștei, telefon, fax, poșta electronică, sau a altor mijloace de transmisie, transport sau telecomunicații, precum nici pentru pierderile sau pagubele rezultate din erori/întreruperi ale mijloacelor tehnice care asigură derularea serviciilor sale.

**13.7.** Documentele depuse de Client pentru deschiderea contului, actualizarea informațiilor solicitate de către Bancă, derularea operațiunilor de către Bancă sau orice alte documente solicitate de Bancă, inclusiv, dar fără a se limita la documentele necesare procesului de analiză specific creditării, nu vor fi returnate Clientului la închiderea contului, ci vor fi păstrate de Bancă, atât în scopul îndeplinirii obligațiilor sale legale (de exemplu, în vederea raportării către autoritățile competente sau a arhivării acestora pe durata stabilită prin Nomenclatorul Arhivistic), cât și în interesul legitim al Băncii, dacă e cazul, conform cerințelor legale aplicabile.

În aceleași scopuri, Banca va păstra toate înregistrările (capturi de imagini/fotografii) datele și informațiile colectate în cadrul procesului de identificare la distanță a Clientului prin Platforma Digital Onboarding.

**13.8.** Clientul are obligația de a prezenta Băncii de îndată orice modificare apărută în situația sa cu privire la datele de contact comunicate Băncii (adresa de domiciliu/resedință/corespondență, număr de telefon, adresă de e-mail etc.), însoțită de documente justificative (unde e cazul). În cazul nerespectării de către Client a acestei obligații, orice asemenea modificare nu va fi

opozabilă Băncii, toate notificările trimise la coordonatele de contact comunicate Băncii fiind considerate valabile.

#### 14. PREVEDERI FINALE

**14.1.** Răspunderea Băncii nu va putea fi angajată pentru nicio pierdere aferentă operațiunilor efectuate, ca urmare a unor perturbări generate de evenimente cum ar fi, fără a se limita la, forța majoră, cazul fortuit, conflicte internaționale, acțiuni armate, măsuri luate de Banca Națională a României sau de Guvern sau orice alte acte ale autorităților române sau străine, revendicări sindicale, boicoturi, revolte, greve, războaie, acte de terorism, sau pagube produse de perturbarea piețelor financiare naționale/internaționale, cauze naturale ori cauzate de alte evenimente pentru care Banca nu poate fi răspunzătoare.

Orice eveniment de forță majoră, astfel cum este definit de legislația română în vigoare, nu exonerează părțile de nici una dintre obligațiile lor, dar suspendă efectele prezentului Contract pe durata unui astfel de eveniment. Partea care invocă un eveniment de forță majoră trebuie să îl notifice celeilalte părți în termen de 5 zile lucrătoare de la data apariției evenimentului, precum și de la data la care un astfel de eveniment s-a terminat. Notificarea va fi însoțită de dovada evenimentului de forță majoră constând în documente emise de autoritățile competente.

**14.2.** În toate cazurile, Banca nu răspunde pentru prejudiciile de orice natură cauzate în cadrul derulării relației de afaceri cu Clientul, decât în cazul existenței intenției sau culpei grave din partea sa, stabilită definitiv de către instanțele de judecată.

**14.3.** Litigiile și neînțelegerile de orice fel dintre părți decurgând din aplicarea și interpretarea Contractului, vor fi soluționate pe cale amiabilă, iar dacă nu se ajunge la un acord, părțile convin soluționarea definitivă a divergențelor de către instanțele judecătorești competente potrivit legii/convenției părților.

În vederea soluționării pe cale amiabilă a eventualelor litigii și fără a se aduce atingere dreptului Clientului de a iniția acțiuni în justiție ori de a sesiza ANPC, respectiv Autoritatea de supraveghere, după caz, Clientul poate folosi procedurile extrajudiciare de soluționare a litigiilor.

Pentru soluționarea pe cale amiabilă a eventualelor litigii dintre Client și Bancă, Clientul și alte părți interesate pot recurge la procedura medierii, în temeiul prevederilor Legii nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator, cu modificările și completările ulterioare și/sau la procedurile de soluționare alternativă a litigiilor administrate de CSALB, potrivit Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, cu modificările ulterioare.

Informații suplimentare privind:

- sesizarea CSALB se pot obține la adresa strada Sevastopol 24, et 2, sector 1, București, România, accesând website-ul [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro), la numărul de

telefon 021 9414 sau la adresa de e-mail [office@csalb.ro](mailto:office@csalb.ro); și

- activitatea de mediere, precum și Tabloul Mediatorilor Autorizați se pot obține accesând website-ul <http://www.cmediere.ro/>.

De asemenea, Clientul are dreptul să se adreseze ANPC și Autorității de supraveghere, în condițiile legii, pentru apărarea drepturilor și intereselor sale.

Informații suplimentare privind:

- sesizarea ANPC pot fi obținute la adresa B-dul Aviatorilor 72, sector 1, București, la adresa de e-mail: [office@anpc.ro](mailto:office@anpc.ro) sau accesând website-ul - [www.anpc.gov.ro/](http://www.anpc.gov.ro/);
- sesizarea Autorității de supraveghere pot fi obținute la adresa strada Lipskani, nr. 25, sector 3, București, cod 030031, România sau accesând website-ul [www.bnro.ro](http://www.bnro.ro).

În cazul în care Clientul sau Banca optează pentru soluționarea disputelor pe cale judiciară, partea în cauză se va putea adresa instanțelor judecătorești competente. În toate cazurile însă, Clientul este de acord să supună Băncii, în prealabil, orice reclamație privitoare la serviciile prestate ori la preținse nerespectări ale drepturilor sale izvorând din prezentele Condiții Generale de Afaceri, Regulile de Operare pe Conturi sau alte altor contracte specifice, în scopul soluționării pe cale amiabilă a acesteia. Clientul poate contacta Banca la adresa de e-mail: [info@alphabank.ro](mailto:info@alphabank.ro), prin telefon la numărul 08008 25742, la sediul Băncii unde Clientul are deschis contul sau prin formularul de contact de pe website-ul [www.alphabank.ro](http://www.alphabank.ro).

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

**14.5.** Clientul nu poate cesiona/nova/transfera în orice alt mod drepturile și/sau obligațiile sale în relația cu Banca și nu poate cesiona oricare contract încheiat cu Banca fără acordul prealabil scris al acesteia. În orice situație în care Banca își dă acordul în vederea efectuării de către Client a oricăreia dintre operațiunile juridice anterior menționate, Clientul consimte în mod expres că în cazul transmiterii drepturilor și/sau obligațiilor sale, toate garanțiile constituite de acesta în favoarea Băncii până la momentul transmiterii drepturilor și/sau obligațiilor se mențin și ulterior efectuării acestei operațiuni.

**14.6.** În condițiile legii, Banca poate transfera în orice mod, total sau parțial, drepturile și/sau obligațiile sale în relația cu Clientul, inclusiv dar fără a se limita la operațiuni de transfer al drepturilor și/sau obligațiilor precum: cesiunea contractului, cesiunea drepturilor de creanță izvorâte din contract, novația, subrogația,

preluarea de datorie, încheierea de acorduri de subparticipare și sindicalizare, urmând a notifica Clientul cu privire la asemenea transfer. Clientul consimte în mod necondiționat și irevocabil la orice asemenea cesiune/transfer efectuate de către Banca, înțelegând că pentru o asemenea operațiune nu va fi necesar un accept suplimentar din partea sa sau îndeplinirea unei alte formalități, în afara notificării menționate mai sus și este de acord să semneze documentele legale necesare și cerute de Bancă în acest sens. Clientul consimte în mod expres ca, în cazul transmiterii drepturilor și/sau obligațiilor de către Bancă, toate garanțiile constituite până la momentul transmiterii drepturilor și/sau obligațiilor Băncii se mențin și ulterior efectuării acestei operațiuni.

**14.7.** Nicio neexercitare a unui drept sau remediu al Băncii și nicio întârziere în exercitarea unui drept sau remediu al Băncii nu va fi considerată o renunțare din partea Băncii ori ca o remitere de datorie; de asemenea, orice renunțare sau exercitare singulară sau parțială a oricărui drept sau remediu nu va împiedica o exercitare subsecventă a acestora sau exercitarea oricărui alt drept sau remediu. Drepturile și remediile prevăzute în Contract sunt cumulative, neexcluzând orice alte drepturi și remedii prevăzute de lege.

**14.8.** Nicio renunțare la vreun termen sau vreo condiție stipulate în favoarea Băncii cu privire la îndeplinirea

vreunei obligații a oricărui Client nu va fi considerată ca o renunțare definitivă ori ca o remitere de datorie, Banca având dreptul de a pretinde respectarea aceluși termen și/sau îndeplinirea acelei condiții oricând pe perioadă de derulare Contractului.

**14.9.** Prezentul Contract este guvernat de legea română. În caz de conflict între prevederile din limba română și cele din limba engleză ale prezentului Contract, varianta în limba română va prevala. Banca are dreptul de a opune Clientului prevederile legislației în materie, normele cu caracter obligatoriu emise de Banca Națională a României sau de orice altă autoritate competentă, regulile și uzanțele internaționale în orice diferend decurgând din aplicarea acestora, chiar dacă Clientul invocă pierderi sau daune din aplicarea lor. Clientul nu poate invoca Băncii motivul necunoașterii acestor norme și uzanțe.

Banca pune la dispoziția Clientului prezentul Contract cu toate anexele sale ori de câte ori acesta solicită, fie pe suport hârtie, fie pe orice alt suport durabil, în funcție de opțiunea Clientului.

**14.10.** La data intrării în vigoare a prezentelor Condiții Generale de Afaceri, Condițiile Generale de Afaceri - Ediția anterioară nu își mai produc efecte.

## II. REGULI DE OPERARE PE CONTURI

### 1 DEFINIȚII

**1.1.** În sensul prezentului Contract, prin „**Client**”, în funcție de context, dacă nu se prevede altfel, se pot înțelege una sau mai multe dintre următoarele categorii: a) Titularul/Cotitularii unui cont deschis la Bancă; b) Persoanele autorizate să opereze pe cont în numele și pe seama Titularului/Cotitularilor; c) orice alți beneficiari ai vreunui produs sau serviciu al Băncii; d) succesorii legali ai oricăroră dintre cei menționați la lit. a-c de mai sus.

**1.2.** Prin „**ordin de plată**” se înțelege o instrucțiune, dată de Client Băncii prin care solicită executarea unei operațiuni de plată.

**1.3.** Prin „**Titular**” se înțelege titularul unui cont deschis la Bancă. În cazul în care există mai mulți Titulari, aceștia vor fi denumiți, împreună, „**Cotitulari**”.

**1.4.** Prin „**Zi lucrătoare**” se înțelege ziua în care Banca desfășoară activitate ce-i permite executarea operațiunilor de plată conform termenelor prevăzute pe [www.alphabank.ro](http://www.alphabank.ro).

**1.5.** Prin „**Persoană autorizată**” se înțelege persoana care are dreptul de a-l reprezenta pe Titular în relația cu Banca și de a efectua operațiuni pe contul acestuia, în conformitate cu puterile acordate în temeiul legii și/sau în temeiul împuternicirii Titularului, după caz. Sunt Persoane autorizate, în sensul prezentului Contract: (i) reprezentantul legal al persoanei fizice lipsite de capacitate de exercițiu/cu capacitate de exercițiu restrânsă, inclusiv curatorul, în cazurile prevăzute de

lege; (ii) persoana/persoanele, altele decât reprezentanții legali, special împuternicite de Titular, prin Fișa de semnături autorizate ori prin procura autentică, să îl reprezinte pe Titular în relația cu Banca.

**1.6.** Prin „**autenticare**” se va înțelege procedura care permite Băncii să verifice identitatea unui utilizator al serviciilor de plată sau valabilitatea utilizării unui anumit instrument de plată și care include utilizarea elementelor de securitate personalizate ale utilizatorului.

**1.7.** Prin „**autenticare strictă a clienților**” se va înțelege autentificarea care se bazează pe utilizarea a două sau mai multe elemente incluse în categoria cunoștințelor deținute (ceva ce doar utilizatorul cunoaște), posesiei (ceva ce doar utilizatorul posedă) și inerenței (ceva ce reprezintă utilizatorul) care sunt independente, iar compromiterea unui element nu conduce la compromiterea fiabilității celorlalte elemente, și care sunt concepute în așa fel încât să protejeze confidențialitatea datelor de autentificare.

**1.8.** Prin „**autorizare operațiune de plată**” se va înțelege exprimarea consimțământului Clientului, acționând în calitate de plătitor, în condițiile pct. 5.4 din aceste Reguli;

**1.9.** Prin „**cod unic de identificare**” se va înțelege combinația de litere, cifre sau simboluri comunicată utilizatorului serviciilor de plată de către prestatorul de servicii de plată și care urmează să fie furnizată de utilizatorul serviciilor de plată în scopul identificării cu

precizie a celuilalt utilizator al serviciilor de plată și/sau a contului de plăți al acestuia pentru o operațiune de plată – de exemplu, IBAN/BBAN/numr de cont;

**1.10.** Prin „**cursul de schimb de referință**” se va înțelege cursul de schimb folosit ca bază de calcul pentru schimbul valutar și care este afișat la ghișeele Băncii și pe site-ul: [www.alphabank.ro](http://www.alphabank.ro) sau care provine dintr-o sursă publică.

**1.11.** Prin „**data valutei**” se va înțelege data de referință folosită de un prestator de servicii de plată pentru a calcula dobânda aferentă fondurilor debitate din sau creditate în contul de plăți;

**1.12.** Prin „**elemente de securitate personalizate**” se vor înțelege caracteristicile personalizate furnizate de prestatorul de servicii de plată unui utilizator al serviciilor de plată în scopul autentificării;

**1.13.** Prin „**Legea privind serviciile de plată**” se va înțelege Legea nr. 209/2019 privind serviciile de plată și pentru modificarea unor acte normative, care transpune, la nivel național, Directiva (UE) 2015/2366 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2015 privind serviciile de plată în cadrul pieței interne, de modificare a Directivelor 2002/65/CE, 2009/110/CE și 2013/36/UE și a Regulamentului (UE) nr. 1093/2010, și de abrogare a Directivei 2007/64/CE;

**1.14.** Prin „**stat membru**” se va înțelege, cu privire la operațiunile de plată care intră sub incidența Legii privind serviciile de plată, orice stat membru al Uniunii Europene, precum și orice stat aparținând Spațiului Economic European.

**1.15.** Prin "**Contract**" sau "**Reguli**" se vor înțelege prezentele Reguli de Operare pe Conturi, care se completează cu Condițiile Generale de Afaceri, Tarifele și comisioanele pentru persoane fizice, denumite în continuare „**Tariful de comisioane**”) și Cererea de deschidere cont/ Cererea de achiziționare produse și servicii bancare.

**1.16.** Dacă prin aceste Reguli ori prin alte contracte speciale încheiate între Client și Bancă nu se dispune altfel, termenii folosiți în acest Contract vor avea semnificația stabilită prin Condițiile Generale de Afaceri, prin lege și prin uzanțele și practicile bancare internaționale.

## 2 OBIECTUL CONTRACTULUI

**2.1.** Prezentul Contract reglementează serviciile oferite de către Bancă prin Contul curent și alte conturi, cum ar fi încasări și plăți în numerar și prin virament, schimb valutar precum și alte operațiuni/servicii așa cum acestea sunt descrise în prezentul Contract ori vor fi agreeate cu Clientul în contracte speciale.

**2.2.** Prezentul Contract se aplică tuturor tipurilor de conturi și serviciilor derulate prin acestea și se completează cu contractele specifice acestor conturi/servicii.

În cazul în care între prezentul Contract și contractele specifice există neconcordanțe, acestea din urmă prevalează.

**2.3.** În cuprinsul acestui Contract, sintagma "**operațiuni de plată care intră sub incidența Legii privind serviciile de plată**" va avea înțelesul prevăzut în Legea privind serviciile de plată, fiind reprezentată de:

**(i)** operațiunile de plată în moneda unui stat membru în cazul în care atât prestatorul de servicii de plată al plătitorului, cât și prestatorul de servicii de plată al beneficiarului plății sunt situați într-un stat membru, sau în cazul în care unicul prestator de servicii de plată implicat în operațiunea de plată este situat în Uniunea Europeană sau în Spațiul Economic European;

**(ii)** operațiunile de plată într-o monedă care nu este moneda unui stat membru în cazul în care atât prestatorul de servicii de plată al plătitorului, cât și prestatorul de servicii de plată al beneficiarului plății sunt situați într-un stat membru, sau în cazul în care unicul prestator de servicii de plată implicat în operațiune este situat într-un stat membru, în legătură cu părțile din operațiunea de plată care sunt efectuate într-un stat membru;

**(iii)** operațiunile de plată în toate monedele în situația în care doar unul dintre prestatorii de servicii de plată este situat într-un stat membru, în ceea ce privește părțile din operațiunea de plată care sunt efectuate într-un stat membru.

**2.4.** În cuprinsul acestui Contract, sintagma „**servicii de plată**” va avea înțelesul prevăzut în Legea privind serviciile de plată, după cum urmează:

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

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

c) efectuarea următoarelor operațiuni de plată în cazul în care fondurile nu sunt acoperite printr-o linie de credit: debitări directe, inclusiv debitări directe singulare,

operațiuni de plată printr-un card de plată sau un dispozitiv similar, operațiuni de transfer-credit, inclusiv operațiuni cu ordine de plată programată;

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

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

f) remiterea de bani;

g) servicii de inițiere a plății;

h) servicii de informare cu privire la conturi.

**2.5.** Banca își rezervă dreptul să reconsidere relația cu Clientul la momentul solicitării/accesării de către acesta a oricărui produs/serviciu asociat Contului curent, inclusiv prin refuzul de a nu acorda respectivul produs/serviciu, în situația în care Clientul nu furnizează documentele justificative/declarațiile și/sau



informațiile solicitate de către Bancă, furnizează informații și/sau documente false ori cu privire la care există suspiciuni că sunt false și/sau incomplete, respectiv în orice situații care fac obligatorie pentru Bancă luarea acestei măsuri, pentru respectarea dispozițiilor legale aplicabile, în conformitate cu contractul specific.

**2.6.** Nu intră sub incidența prezentului Contract plățile făcute către Bancă, în calitatea acesteia de beneficiar al plății, când Banca nu acționează în calitate de prestator de servicii de plată.

### 3. TIPURI DE CONTURI

**3.1. "Contul curent"** este contul deschis pe numele unei persoane fizice în evidențele ALPHA BANK ROMÂNIA SA, destinat în principal derulării de operațiuni curente cu numerar și/sau de încasări și plăți, respectiv executării operațiunilor de plată.

Clientul poate deschide și menține mai multe Conturi curente în evidențele Băncii, prezentul Contract aplicându-se tuturor acestor conturi, indiferent de momentul deschiderii.

#### 3.2. Conturi comune

**3.2.1.** În cazul conturilor comune, Cotitularii sunt obligați solidar și indivizibil față de Bancă, pentru toate obligațiile ce decurg din această calitate.

Fiecare Titular este autorizat să efectueze operațiuni în mod individual, în afara cazului în care Titularii au stabilit în scris în mod explicit contrariul, sau dacă un Titular notifică Băncii în mod explicit dezacordul privind efectuarea de operațiuni în mod individual.

După primirea unei astfel de notificări cu privire la dezacordul de a se efectua operațiuni pe cont în mod individual, operațiunile în cont pot fi efectuate de Titulari numai în comun, până la încheierea unui acord nou, în scris, ce va trebui comunicat Băncii, într-o formă acceptată de aceasta.

**3.2.2.** Titularii pot comunica Băncii modul de repartizare a sumelor existente în contul acestora, prin semnarea unei declarații comune a tuturor Cotitularilor, pe propria răspundere, privind repartizarea între Cotitulari a sumelor existente în cont.

Declarația va fi semnată în fața reprezentanților Băncii sau într-o altă formă acceptată în prealabil de Bancă.

În lipsa unei comunicări a Titularilor conturilor comune cu privire la modul de repartizare a sumelor existente în contul acestora, Banca este îndreptățită să aprecieze că sumele existente și/sau viitoare sunt deținute în cote egale.

**3.2.3.** Sub rezerva prevederilor articolului 4.10 alineat 3 de mai jos, în cazul în care contul supus popririi, sechestrului sau oricărei măsuri de indisponibilizare, are Titulari multipli (cont comun), și doar unul dintre aceștia are calitatea de debitor poprit, disponibilitățile existente în cont vor fi poprite proporțional cu cota de proprietate asupra sumelor din cont la care are dreptul debitorul poprit potrivit declarației pe care Titularii

comuni au dat-o Băncii. În lipsa unei prevederi exprese în acest sens, orice sume existente și/sau viitoare vor fi poprite în cote egale.

**3.2.4.** În cazul în care Banca ia cunoștință în orice mod de existența unei proceduri de divorț între doi soți, Banca are dreptul de a restricționa accesul acestora la cont, până la soluționarea disputelor, în baza unor dovezi acceptabile de către Bancă sau comunicarea unei notificări din partea ambilor soți ce dispune cu privire la disponibilul existent în cont.

**3.2.5.** Fiecare soț poate să facă singur, fără consimțământul celuilalt, depozite bancare precum și orice alte operațiuni în legătură cu acestea. În raport cu Banca, soțul Titular are, chiar și după desfacerea căsătoriei, dreptul de a dispune de fondurile depuse, dacă prin hotărârea judecătorească executorie nu s-a decis altfel.

#### 3.3. Conturi deschise în numele minorilor și ale persoanelor puse sub interdicție

**3.3.1.** În cazul în care Titularul nu a împlinit vârsta de 14 ani sau este pus sub interdicție, dreptul de a opera pe cont se exercită prin reprezentanții legali ai minorului, respectiv tutorele celui pus sub interdicție, care vor putea dispune numai împreună (semnături conjuncte). Reprezentanții legali vor fi menționați în fisa de semnături.

În cazul în care Titularul are între 14-18 ani, dreptul de a opera pe cont se exercită de către Titular numai împreună cu reprezentanții legali (semnături conjuncte).

**3.3.2.** Clientul se obligă să respecte întocmai prevederile legale referitoare la ocrotirea minorului și persoanei puse sub interdicție la încheierea de acte juridice. În acest sens, Clientul se obligă ca toate operațiunile efectuate din/în conturile minorilor/persoanelor puse sub interdicție, indiferent de natura operațiunii și/sau dacă sunt efectuate la ghișeele Băncii sau prin intermediul cardului sau oricărui instrument de plată cu acces la distantă, nu vor excede nevoilor de întreținere ale minorului/persoanei puse sub interdicție și ale administrării bunurilor acestuia, cu excepția cazurilor în care va notifica Băncii contrariul. Clientul are obligația ca, anterior efectuării oricărei operațiuni care excede nevoilor de întreținere ale minorului/persoanei puse sub interdicție și ale administrării bunurilor acestuia, să prezinte în original la Bancă avizul Consiliului de familie (dacă acesta fost constituit, potrivit legii) precum și autorizarea Instanței de tutelă cu privire la respectiva operațiune. Obligația calificării unei operațiuni ca operațiune care excede sau nu nevoilor de întreținere ale minorului/persoanei puse sub interdicție și ale administrării bunurilor acestuia revine în exclusivitate Clientului, Banca neputând fi ținută responsabilă pentru eventuale prejudicii cauzate de incorectă calificare a unei operațiuni de către Client și/sau de nerespectarea de către Client a oricărei obligații legale/contractuale.

**3.3.3.** Regulile privind operarea pe conturile minorilor/persoanelor puse sub interdicție (contractare produse, semnături, retragere fonduri, transferuri etc.)

se aplică și altor produse contractate de aceștia, conform politicilor de produs ale Băncii.

**3.4.** Contul curent devine inactiv în situația în care în contul Clientului nu se efectuează nicio operațiune de debitare sau de creditare a Contului curent pe o perioadă de 24 luni. Perioada de timp în care Contul Curent devine inactiv poate fi revizuită de către Bancă și adusă la cunoștință Clientului prin afișare la ghișeele Băncii și pe site-ul: [www.alphabank.ro](http://www.alphabank.ro). Nu sunt luate în considerare operațiunile de creditare a Contului curent cu dobânzile plătite de Bancă și cele de debitare a Contului curent cu contravaloarea comisioanelor și altor sume datorate de către Client în legătură cu Contul curent.

Pentru reactivarea Contului curent, Clientul se va prezenta la orice unitate teritorială a Băncii și va depune o solicitare scrisă în acest sens, însoțită de documente satisfăcătoare Băncii. Comisioanele și costurile stabilite prin documentația de deschidere cont/documentația specifică serviciilor/produselor asociate Contului curent continuă să fie datorate de Client și în cursul perioadei de inactivitate a Contului curent.

În cazul conturilor inactive, Banca are dreptul să dispună suspendarea executării prezentului Contract și/sau a oricărei operațiuni/instrucțiuni emise în baza acestuia fără niciun preaviz ori îndeplinirea altei formalități suplimentare, sub rezerva unor prevederi legale imperative contrare.

#### **4. ÎMPUTERNICIRI ȘI LIMITE DE COMPETENȚE**

**4.1.** Exceptând contul deschis online, la deschiderea contului/conturilor, Titularul are obligația de a completa Fișa de semnături autorizate cu propriul specimen de semnătură și, după caz, cu numele, prenumele, datele de identificare, speciunile de semnături și drepturile acordate Persoanelor autorizate în temeiul împuternicirii ca să-l reprezinte și să dispună operațiuni în numele și pentru contul său.

Titularul se poate prezenta și ulterior la Bancă pentru a desemna Persoanele autorizate care să dispună operațiuni în cont. Împuternicirea ulterioară poate fi făcută și prin prezentarea directă de către Persoana autorizată a unei procuri speciale autentificate de notarul public sau de misiunile diplomatice ori de oficiile consulare ale României.

În lipsa unui mandat special, acordat de către Titular în fața angajatului Băncii sau prin procura specială autentificată de notarul public sau de misiunile diplomatice ori de oficiile consulare ale României, Persoanele autorizate să opereze pe cont nu pot deschide alte conturi și nici nu pot închide sau transfera conturile Titularului.

Titularul își asumă întreaga responsabilitate în ceea ce privește efectuarea de operațiuni în contul său de către Persoanele autorizate.

**4.2.** În cazul în care, la momentul deschiderii contului, respectiv la momentul împuternicirii ulterioare de către Titular conform art. 4.1. alineatul 2 de mai sus, Persoana autorizată nu este prezentă pentru a da specimenul în fața Titularului și salariatului Băncii, Titularul va

menționa în Cerere/fișa de semnături autorizate datele de identitate ale Persoanei autorizate și limitele de competențe, iar Persoana autorizată va depune specimenul de semnătură înainte de efectuarea primei operațiuni.

**4.3.** Specimenul de semnătură al fiecărei Persoane autorizate să opereze pe cont va fi dat în prezența unui salariat al Băncii din unitatea în evidențele căreia a fost deschis contul sau legalizat notarial ori de misiunile diplomatice ori de oficiile consulare ale României și după caz, va fi conform legislației în vigoare (după caz și suprlegalizat/apostilat).

**4.4.** Cu excepția dispoziției prevăzute la pct. 4.5, Banca va efectua orice operațiune numai în baza speciunilor de semnătură aflate pe Fișa de semnături autorizate sau a celor legalizate. Banca nu răspunde pentru autenticitatea semnăturilor aflate pe documentele și instrucțiunile de plată transmise Băncii. Banca va considera că semnăturile sunt autentice atâta timp cât au o aparență de conformitate cu cele din Fișa de semnături autorizate.

**4.5.** În cazuri excepționale, Banca va putea onora retragerea de numerar din contul Titularului și de către terțe persoane mandatate de Titular, în baza unui mandat acordat special pentru această operațiune, Banca rezervându-și dreptul de a refuza efectuarea operațiunii.

**4.6.** Titularul are obligația de a informa în prealabil Banca despre orice restricții, limitări de competență sau condiții de angajare în ceea ce privește Persoanele autorizate. În lipsa unor astfel de informații, Banca va considera că Persoanele autorizate au toate drepturile și fiecare separat dreptul deplin de a dispune în numele și pentru contul Titularului. Revocarea, modificarea limitelor sau înlocuirea împuternicitorului/ilor se poate face de către Titular în oricare dintre modalitățile prevăzute de prezentul Contract pentru acordarea împuternicirii.

**4.7.** Orice împuternicire de reprezentare acordată de Titular și/sau orice dispoziție primite de Bancă de la Client, precum și modificările ulterioare ale acestora, vor fi considerate valabile până la revocarea în scris a acestora, chiar și în cazurile în care asemenea revocări/modificări au fost făcute publice conform legislației în vigoare. Împuternicirea, revocarea sau modificarea acesteia intră în vigoare în Ziua lucrătoare imediat următoare celei în care Banca a intrat în posesia documentelor de revocare, modificare sau înlocuire a Persoanei autorizate. Clientul trebuie să notifice Băncii, în scris și fără întârziere, orice modificare apărută în legătură cu Persoanele autorizate, precum și orice modificare a statutului și/sau a situației sale juridice.

Clientul va răspunde și va despăgubi Banca pentru orice pierdere suferită de aceasta ca urmare a neaducerii la cunoștință Băncii a vreunei modificări, restricții sau limitări privind atribuțiile de reprezentare ale Persoanelor autorizate, ori cu privire la statutul, activitatea sa și/sau a situației sale juridice.

**4.8.** Orice limitare a atribuțiilor de reprezentare sau a împuternicirii de operare pe cont trebuie adusă la cunoștința Băncii de către Titular, pentru a-i fi opozabilă. În lipsa unei astfel de comunicări, Banca nu va fi obligată să țină cont de aceste limitări și nu va răspunde pentru prejudiciile cauzate prin operațiunile efectuate fără drept.

**4.9.** În cazul decesului Titularului sau, după caz, a pierderii capacității de exercițiu, dreptul Persoanelor autorizate de a opera pe cont încetează de drept.

Banca nu răspunde de eventualele pagube înregistrate de Titular ori de către succesorii acestuia ca urmare a acțiunii Persoanelor autorizate să opereze pe oricare dintre conturile sale în perioada de timp scursă până la informarea corespunzătoare a Băncii privind decesul sau, după caz, pierderii capacității de exercițiu a Titularului.

**4.10.** Banca se consideră a fi luat la cunoștință despre decesul Titularului, dacă acest fapt i s-a comunicat expres, fie prin adresă în original de la notariatul competent, emisă în cadrul procedurii succesorale notariale, fie prin adresă în original emisă de Casa Națională/Județeană de Pensii Publice sau de Casa de Pensii Sectorială a MaPN/MAI în baza convențiilor de lucru semnate între acestea și Bancă, fie prin depunerea la registratura Băncii de către orice terț interesat a unei comunicări scrise, însoțită de actul constatator al decesului (în original sau copie legalizată). Până la efectuarea partajului, moștenitorii sunt considerați titulari coindivizari ai contului, pentru efectuarea operațiunilor fiind necesar consimțământul tuturor coindivizabilor. După efectuarea partajului, sumele existente în cont vor fi eliberate moștenitorilor în baza și conform cotelor părți stabilite prin actul de partaj eliberat în condițiile legii.

Comoștenitorii sunt ținuuți indivizibil față de Bancă pentru soldul debitor al contului.

Creditorul personal al unuia dintre comoștenitori nu poate urmări silit prin poprire soldul creditor al contului indiviz. El poate să ceară doar partajul.

În caz de deces al oricărui dintre Cotitulari, Cotitularul supraviețuitor va fi ținuuț în continuare răspunzător pentru toate obligațiile datorate către Bancă de către defunctul Cotitular, născute înainte ca Banca să fie notificată de deces.

**4.10.1.** Persoanele care au dobândit dreptul de a dispune de sumele existente în conturi deschise la Bancă, vor putea exercita acest drept numai după prezentarea documentelor care atestă dreptul respectiv, în formă și conținut acceptate de Bancă (în original sau copie legalizată).

**4.11.** Banca va fi notificată în scris, imediat, de către orice persoană interesată sau de către tutorele Clientului, în cazul pierderii capacității de exercițiu de către Client. Banca se consideră a fi luat la cunoștință despre acest lucru la momentul la care i se comunică hotărârea judecătorească definitivă și executorie a instanței competente prin care se dispune punerea sub interdicție, transcrisă în registrul anume desemnat în

acel sens al instanței locului unde a fost înregistrat actul de naștere al Clientului, precum și actul emis de instanța de tutelă prin care este numit un tutore (ambele în original sau în copie legalizată).

**4.12.** Banca va fi notificată în scris, imediat, de către Client, curator sau orice persoană interesată dacă instanța de tutelă a numit un curator pentru a administra bunurile sau a apăra interesele Clientului, în cazurile și în condițiile prevăzute de lege. Banca se consideră a fi luat la cunoștință despre acest lucru la momentul la care i se comunică actul emis de instanța de tutelă prin care este numit curatorul, în original sau în copie legalizată. Curatorul va putea face operațiuni în numele și pe seama Clientului numai dacă a fost împuternicit expres să facă operațiuni pe cont și în limitele clar stabilite de instanța de tutelă în cuprinsul actului de numire a curatorului. Curatorul va depune specimenul de semnătură în prezența unui salariat al Băncii din unitatea în evidențele căreia a fost deschis contul, sau legalizat notarial conform legislației în vigoare (după caz și apostilat), înainte de efectuarea primei operațiuni.

**4.13.** În cazul în care Banca ia cunoștință în orice mod de apariția unor divergențe/conflicte/neînțelegeri de orice natură între Cotitulari, între Persoanele autorizate ori între acestea și Titular/Cotitulari, având ca obiect dreptul de a efectua operațiuni pe cont, Banca are dreptul să suspende nelimitat executarea oricărei instrucțiuni (incluzând, fără limitare, instrucțiunile de plată din cont către terți, precum și instrucțiunile în temeiul oricărui contract specific încheiat cu Banca etc.) până la lămurirea situației în baza unor acte în forma și conținutul satisfăcătoare pentru Bancă, sub rezerva unor prevederi legale imperative contrare.

Fiecare dintre Titular, Cotitulari și Persoanele autorizate are obligația de a informa, în mod prompt Banca, de îndată ce apare orice dispută judiciară/extrajudiciară între Titular, Cotitulari, Persoanele autorizate ori succesorii acestora, care ar putea afecta dreptul de a efectua operațiunile prevăzute în acest Contract.

Dacă într-o perioadă de timp rezonabilă situația nu este clarificată, Banca poate decide încetarea raporturilor contractuale. Clientul exonerează Banca de orice răspundere pentru pierderile pe care Clientul le-ar putea suferi ca urmare a încetării raporturilor contractuale.

**4.14.** Titularul se obligă față de Bancă să aducă la cunoștința Persoanelor autorizate să opereze pe cont prezentul Contract, fiind răspunzător solidar și indivizibil cu Persoanele autorizate pentru pagubele aduse prin nerespectarea acestuia.

**4.15.** Pentru executarea împuternicirilor primite de la Client, Banca poate să împuternicească la rândul ei o filială a sa, o instituție de credit corespondentă, sau orice altă instituție de credit ori orice alt terț care, potrivit legii, poate îndeplini obligațiile Băncii.

## **5. INIȚIEREA ȘI EXECUTAREA UNUI ORDIN DE PLATĂ (instrucțiune de plată emisă de plătitor)**

## 5.1. Condiții generale<sup>1</sup>

**5.1.1.** Tranzacțiile de plăți ordonate de Client vor fi executate în măsura în care:

a) soldul contului curent acoperă integral valoarea tranzacțiilor, precum și comisioanelor și spezelor aferente datorate Băncii; b) contul din care s-a dispus plata nu este indisponibilizat în baza unei hotărâri judecătorești, titlu executoriu, adrese de poprire, adrese de poprire asigurătorie, oricărui alt act de indisponibilizare emis de autorități competente sau organe de cercetare penală în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare la data indisponibilizării; c) Clientul nu a încălcat angajamentele asumate față de Bancă, iar ordinele nu ar cauza Băncii vreun prejudiciu; d) ordinul de plată este autorizat în mod corespunzător conform legislației în vigoare și prevederilor prezentului Contract, este clar, complet și dat în formatul solicitat; e) ordinul de plată cuprinde informațiile menționate la pct. 5.3.; f) Banca nu are îndoieli asupra faptului că ordinul de plată emană de la Client; g) pentru executarea tranzacției, Banca nu ar acționa contrar unor prevederi legale sau altor obligații ce îi revin; h) Banca nu suspectează activitate frauduloasă; i) executarea instrucțiunii nu poate duce la depășirea vreunei limite sau restricții aplicabilă contului Clientului; j) Banca nu are orice alt motiv valid pentru care să nu execute tranzacția; k) tranzacția se încadrează în limitele valorice stabilite la momentul inițierii sale, ca o cerință suplimentară de utilizare a serviciului/produsului prin intermediul căruia este inițiată, asociat Contului curent, în conformitate cu contractul specific.

**5.1.2.** Banca va aplica procedura de autentificare strictă a clienților, în conformitate cu Legea privind serviciile de plată și reglementările aplicabile, atunci când Clientul, acționând în calitate de plătitor:

- își accesează online contul de plăți;
- inițiază o operațiune de plată electronică;
- întreprinde orice acțiune, printr-un canal la distanță, care poate implica un risc de fraudare a plății sau alte abuzuri.

În conformitate cu reglementările aplicabile, în cazul în care beneficiarul plății sau prestatorul de servicii de plată al beneficiarului plății nu acceptă autentificarea strictă a clienților, acesta va rambursa prejudiciul financiar cauzat Băncii. În acest context, Clientul va coopera cu Banca și va furniza informațiile relevante pe care acesta le deține, în scopul susținerii demersurilor Băncii de a fi despăgubită pentru prejudiciul financiar suportat.

În scopul asigurării securității prin autentificarea strictă a clienților, Banca poate solicita acestora să utilizeze anumite coduri unice la nivel de tranzacție/parole

stative sau dinamice/orice alte chei de verificare agreate de Client în relație cu Banca sau transmise prin orice canal sau aplicație puse la dispoziție de către Bancă și comunicate Clientului.

Clientul se angajează să respecte instrucțiunile Băncii în vederea utilizării elementelor menționate mai sus. Mai multe informații pot fi accesate pe website-ul [www.alphabank.ro](http://www.alphabank.ro), precum și la ghișeele Băncii.

**5.1.3.** Clientul are obligația de a păstra în siguranță elementele de securitate personalizate și de a respecta toate obligațiile stabilite prin Contract, inclusiv prin contracte specifice care reglementează condițiile de emiterie și utilizare a acestora. Clientul va urma toate instrucțiunile transmise sau puse la dispoziția sa de către Bancă, în vederea menținerii securității Contului curent, a operațiunilor de plată desfășurate, a instrumentelor de plată, precum și a serviciilor de plată prestate.

**5.1.4.** Informații cu privire la situațiile în care Banca nu are obligația să aplice procedura de autentificare strictă a clienților sunt disponibile pe website-ul Băncii [www.alphabank.ro](http://www.alphabank.ro).

Prevederile din Contract referitoare la autentificarea strictă a clienților au ca scop alinierea la noile cerințe legislative în materie de securitate bancară și vor intra în vigoare la o dată ulterioară, pe care Banca o va comunica în prealabil clienților.

## 5.2. Moneda tranzacției

**5.2.1.** Operațiunea de plată va fi executată în moneda în care a fost ordonată și numai în condițiile în care Clientul are suficiente fonduri la dispoziție în contul din care a fost instruită plata.

**5.2.2.** În cazul sumelor încasate în altă valută decât valuta contului, Clientul este de acord ca Banca să crediteze contul existent indicat prin IBAN-ul menționat în instrucțiunea de plată de către plătitor prin conversia valutară a sumei primite.

**5.2.3.** Cursul de schimb folosit pentru conversii va fi cel stabilit conform pct. 7.2. de mai jos, respectiv pct 12.2 din Condițiile Generale de Afaceri.

## 5.3. Informații obligatorii

În vederea inițierii sau executării ordinului de plată, Clientul trebuie să furnizeze Băncii următoarele informații: nume plătitor; adresa plătitor; cod IBAN plătitor; nume beneficiar; adresa beneficiar; cod IBAN/BBAN<sup>2</sup>/număr de cont beneficiar; nume bancă beneficiar; cod SWIFT banca beneficiar<sup>3</sup>; detalii legate de plată; suma plății; moneda plății; data emiterii ordinului de plată; frecvența plății (în cazul ordinului de plată programată); codul de comisionare.

## 5.4. Autorizarea unei operațiuni de plată care intră sub incidența Legii privind serviciile de plată

<sup>1</sup> Adresele la care se pot accesa reglementările europene principale privind serviciile de plată sunt următoarele:

- [https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/payment-services/payment-services\\_ro](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/payment-services/payment-services_ro)

-<https://eba.europa.eu/regulation-and-policy/payment-services-and-electronic-money/-/activity-list/MgjX6aveTl7v/more>

<sup>2</sup> BBAN-ul este utilizat de țările care nu au IBAN sau de unele țări în care utilizarea IBAN-ului este opțională.

<sup>3</sup> Codul Swift - pentru plățile efectuate prin sistemul SEPA EUR, clientul nu are obligația de a furniza Băncii codul SWIFT



**5.4.1.** O operațiune de plată este considerată autorizată doar dacă Clientul și-a exprimat consimțământul pentru executarea acelei operațiuni.

**5.4.2.** Consimțământul este considerat valabil exprimat prin semnarea de către Client a oricărui document care conține o instrucțiune de plată, cum ar fi formularele specifice operațiunii în cauză ori un contract. În cazul în care operațiunea este ordonată prin instrumente de plată, consimțământul este considerat valabil exprimat dacă respectă procedurile convenite în contractele specifice acelor instrumente.

În plus, în cazul în care Banca solicită, în scopul asigurării securității tranzacțiilor prin autentificarea strictă a Clienților, consimțământul va putea fi exprimat și prin utilizarea anumitor coduri unice la nivel de tranzacție/parole statice sau dinamice/oricărui alte chei de verificare agreeate de Client în relație cu Banca sau transmise prin orice canal sau aplicație puse la dispoziție de către Bancă și comunicate Clientului.

Clientul se angajează să respecte instrucțiunile Băncii în vederea utilizării elementelor menționate mai sus. Mai multe informații pot fi accesate pe website-ul [www.alphabank.ro](http://www.alphabank.ro), precum și la ghișeele Băncii.

**5.4.3.** Clientul își poate retrage consimțământul în orice moment, dar nu mai târziu de momentul irevocabilității, conform pct. 5.6. Consimțământul exprimat pentru executarea mai multor operațiuni de plată (de exemplu, în cazul unui ordin de plată programată) poate fi retras urmând ca orice operațiune de plată viitoare să fie considerată neautorizată.

### **5.5. Momentul primirii ordinului de plată**

Momentul primirii ordinului de plată reprezintă momentul în care Banca, în calitate de prestator de servicii de plată al Clientului plătitor, intră în posesia ordinului de plată. În cazul în care momentul primirii nu este o Zi lucrătoare, ordinul de plată se consideră primit în următoarea Zi lucrătoare. Dacă ordinul de plată este primit după orele limită afișate la ghișeele Băncii și pe site-ul: [www.alphabank.ro](http://www.alphabank.ro), acesta se consideră primit în următoarea Zi lucrătoare.

În cazul în care Banca și Clientul care inițiază un ordin de plată convin ca executarea ordinului de plată să înceapă într-o anumită zi sau la sfârșitul unei anumite perioade ori în ziua în care Clientul a pus fonduri la dispoziția Băncii, momentul primirii, conform pct. 5.7, este considerat ziua convenită. În cazul în care ziua convenită nu este o Zi lucrătoare pentru Bancă, ordinul se consideră primit în următoarea Zi lucrătoare. Clientul poate revoca ordinul de plată cel târziu până la sfârșitul Zilei lucrătoare care precede ziua convenită.

În sensul pct. 5.7 și al pct. 6.6 – 6.9, un ordin de plată a cărui executare a fost refuzată, se consideră că nu a fost primit.

### **5.6. Irevocabilitatea ordinului de plată**

Clientul nu poate revoca un ordin de plată după ce acesta a fost primit de către Bancă, în calitate de prestator de servicii de plată al plătitorului. În cazul în care Clientul solicită revocarea ordinului de plată ulterior momentului primirii, Banca nu poate garanta revocarea

instrucțiunii și returnarea fondurilor implicate în tranzacție, însă va depune toate eforturile în acest sens. Banca are dreptul să perceapă un comision pentru această operațiune conform Tarifului de comisioane.

### **5.7. Termenul de executare**

**5.7.1.** Operațiunile de plată care intră sub incidența Legii privind serviciile de plată, vor fi executate astfel:

**5.7.1.1.** În cazul următoarelor operațiuni de plată dintre cele prevăzute la pct. 2.3 (i) din aceste Reguli:

- (i) operațiuni de plată în euro;
- (ii) operațiuni naționale de plată efectuate în moneda unui stat membru aflat în afara zonei euro;
- (iii) operațiuni de plată care implică o singură conversie monetară între euro și moneda oficială a unui stat membru care nu aparține zonei euro, cu condiția ca serviciul de conversie monetară necesar să fie realizat în România și, în cazul operațiunilor de plată transfrontaliere, transferul transfrontalier să aibă loc în euro;
- (iv) plăți transfrontaliere efectuate pe teritoriul Spațiului Economic European (denominate în euro sau în altă monedă oficială a unui stat membru al Spațiului Economic European, pentru care Banca are deschise conturi de corespondent; o listă a băncilor corespondente (împreună cu monedele aferente) se găsește la adresa: <https://www.alphabank.ro/Portals/0/PDF/relati-i-internationale/banci-corespondente.pdf>),

Banca, în calitate de prestator de servicii de plată al Clientului plătitor, garantează că suma operațiunii de plată este creditată în contul prestatorului de servicii de plată al beneficiarului plății cel mai târziu până la sfârșitul următoarei Zile lucrătoare. Acest termen poate fi prelungit cu o Zi lucrătoare pentru operațiunile de plată inițiate pe suport de hârtie.

[În cazul altor operațiuni de plată transfrontaliere față de cele prevăzute mai sus și efectuate pe teritoriul Uniunii

Europene sau în Spațiul Economic European, Banca, în calitate de prestator de servicii de plată al Clientului plătitor, va credita suma operațiunii de plată în contul prestatorului de servicii de plată al beneficiarului plății în termen de cel mult 4 Zile lucrătoare.]

Termenul prevăzut mai sus curge de la momentul primirii ordinului de plată astfel cum a fost convenit la pct. 5.5 și numai dacă sunt respectate prevederile pct. 5.1.1.

**5.7.1.2.** În cazul tuturor operațiunilor de plată care intră sub incidența Legii privind serviciile de plată și în situația în care Clientul este beneficiar al plății, suma ce face obiectul operațiunii de plată va fi pusă la dispoziția Clientului imediat după ce această sumă a fost creditată în contul Băncii, dacă:

- a) informațiile din instrucțiunea de plată sunt complete, inclusiv, dar fără a se limita la indicarea corectă a IBAN-ului; și dacă
- b) din partea Băncii este îndeplinită una din următoarele condiții:
  - (i) nu există nicio conversie monetară;

(ii) există o conversie monetară între euro și lei sau între două monede ale statelor membre.

Obligația de mai sus, de punere la dispoziția Clientului a sumei relevante, se aplică și în cazul în care Banca este singurul prestator de servicii de plată implicat în efectuarea plății.

**5.7.1.3.** Cu excepția operațiunilor de plată prevăzute la pct. 2.3 (ii) din aceste Reguli, în cazul în care un consumator plasează numerar într-un cont de plăți deschis la Bancă în moneda respectivului cont de plăți, Banca se asigură că suma este disponibilă imediat după momentul primirii fondurilor.

**5.7.2.** Pentru operațiunile de plată care nu intră sub incidența fiecăruia din punctele de mai sus, respectiv 5.7.1.1, 5.7.1.2 și 5.7.1.3, Banca nu poate garanta un termen maxim de executare. Procesarea plăților de către Bancă este realizată în conformitate cu regulile sistemelor naționale și internaționale de plăți precum și cu termenele și condițiile de cont agreeate de băncile corespondente, care practică termene de executare diferite în funcție de valută, sumă sau țara beneficiarului plății.

#### **5.8. Data valutei**

**5.8.1.** În cazul operațiunilor de plată care intră sub incidența Legii privind serviciile de plată, data valutei la care se face creditarea contului de plăți al Clientului, beneficiar al plății, va fi egală cu data de valută în care suma ce face obiectul operațiunii de plată este creditată în contul Băncii, în calitate de prestator de servicii de plată al beneficiarului plății.

Data valutei la care se face debitarea contului de plăți al Clientului plătitor va fi ziua în care suma ce face obiectul operațiunii de plată este debitată din contul respectiv.

**5.8.2.** În cazul în care o persoană fizică plasează numerar într-un cont de plăți deschis la Bancă în moneda respectivului cont de plăți, Banca se asigură că sumei respective i se atribuie o dată a valutei imediat după momentul primirii fondurilor.

**5.8.3.** Clauza 5.8.2 se aplică numai în cazul operațiunilor de plată care intră sub incidența Legii privind serviciile de plată, cu excepția operațiunilor de plată prevăzute la pct. 2.3 (ii) din aceste Reguli.

**5.8.4.** În stabilirea datei de valută pentru operațiunile de plăți, Banca va lua în considerare zilele nelucrătoare ale sistemelor ce asigură decontarea operațiunilor de plată în moneda tranzacției.

#### **5.9. Sume transferate**

Pentru plățile reprezentând operațiuni de plată prevăzute la pct. 2.3. (i) din aceste Reguli, Banca transferă întreaga sumă a operațiunii de plată, fără a deduce comisioanele aferente operațiunii din suma transferată.

Prin excepție, Banca, în calitate de prestator de servicii de plată al Clientului beneficiar al plății, poate deduce comisioanele relevante din suma transferată înainte de a credita Clientul cu suma respectivă. În acest caz, valoarea totală a operațiunii de plată și comisioanele vor fi specificate, în mod separat, în informațiile transmise Clientului, în calitate de beneficiar al plății.

Pentru celelalte plăți, Banca nu poate garanta transferul întregii sume a operațiunii de plată.

#### **5.10. Operațiuni de plată neautorizate sau executate incorect**

**5.10.1.** În cazul operațiunilor de plată care intră sub incidența Legii privind serviciile de plată, Clientul are dreptul să solicite corectarea unei operațiuni de plată numai dacă semnalează Băncii, fără întârziere nejustificată, dar în niciun caz mai târziu de 13 luni de la data debitării, faptul că a constatat o operațiune de plată neautorizată sau executată incorect, în măsura în care aceasta este reflectată în informațiile furnizate sau, după caz, puse la dispoziția Clientului de către Bancă.

În cazul plăților care nu reprezintă operațiuni de plată care intră sub incidența Legii privind serviciile de plată, Clientul are obligația să comunice în scris imediat, dar nu mai târziu de 10 zile de la data transmiterii extrasului, faptul că a constatat o operațiune de plată neautorizată sau executată incorect.

Neformularea obiecțiilor în termenele de mai sus va fi considerată acceptare irevocabilă iar Clientul nu mai poate emite nicio pretenție față de Bancă în acest sens.

**5.10.2.** Clientul are obligația să verifice în extrasele de cont și anexele la acestea corectitudinea tuturor înregistrărilor efectuate de Bancă în conturile sale și să comunice în scris imediat ce i s-a transmis extrasul, în termenele de la punctul de mai sus, orice operațiune de plată neautorizată sau executată incorect.

În cazul în care Clientul neagă faptul că a autorizat o operațiune de plată executată sau susține că operațiunea de plată nu a fost corect executată, Banca va efectua verificări, pentru a demonstra că operațiunea de plată a fost autorizată, autenticată, înregistrată corect, introdusă în conturi și nu a fost afectată de nicio defecțiune tehnică sau de alte deficiențe ale serviciilor prestate de Bancă, putând solicita în acest sens informații și documente suplimentare.

#### **6. DREPTURI ȘI OBLIGAȚII ALE PĂRȚILOR**

**6.1.** Banca este autorizată să accepte orice sume primite prin contul Clientului dacă sunt îndeplinite condițiile impuse de reglementările legale în vigoare și se respectă întocmai regulile, practicile și uzanțele interne și internaționale în materia tranzacției respective. Sumele primite vor fi creditate în contul Clientului, exceptând cazurile în care s-au primit instrucțiuni contrare sau incomplete, prezenta clauză servind drept împuternicire expresă dată Băncii în acest sens.

**6.2.** În cazul în care un cont al Clientului este creditat cu o sumă din eroare, Clientul este obligat să notifice imediat Banca cu privire la acest lucru, neavând dreptul să retragă, să transfere, să dispună sau să utilizeze în orice alt fel suma respectivă, în totalitate sau în parte.

Utilizarea de către Client a oricăror sume necuvenite, creditate din eroare de către Bancă în conturile sale, precum și refuzul acestuia de a returna aceste sume atrage răspunderea civilă și/sau penală a Clientului, care va fi ținut răspunzător atât de returnarea sumelor

necunvenite, cât și de acoperirea integrală a prejudiciului cauzat Băncii sau altor clienți/terților.

**6.3.** Ca urmare a primirii notificării, precum și în situația în care eroarea de creditare este sesizată de Bancă, de agentul plătitor, de plătitor, sau de adevăratul beneficiar, Clientul își dă acordul ca Banca să corecteze eroarea, inclusiv prin debitarea contului Clientului cu suma respectivă. Astfel, Banca are dreptul, fără a fi necesară înștiințarea sau obținerea unei autorizări în prealabil de la Client, să corecteze eroarea (indiferent de sursa sumelor creditate din eroare) prin debitarea contului cu suma respectivă. Clientul va fi notificat ulterior dacă Banca operează o astfel de modificare.

În cazul operațiunilor de plată care intră sub incidența Legii privind serviciile de plată și în vederea îndeplinirii obligațiilor sale legale în calitate de prestator de servicii de plată al beneficiarului plății, Banca va participa la eforturile rezonabile depuse de prestatorul de servicii de plată al plătitorului pentru recuperarea fondurilor implicate în operațiunea de plată executată incorect în baza erorii sus-menționate și va putea inclusiv să comunice prestatorului de servicii de plată al plătitorului toate informațiile esențiale pentru colectarea adecvată a fondurilor. În cazul în care această operațiune implică prelucrarea și transferul de date cu caracter personal aparținând Clientului, Banca va oferi Clientului detalii cu privire la aceste activități, cu respectarea prevederilor Regulamentului UE 2016/679.

**6.4.** Dacă Băncii i se solicită să efectueze o plată în baza oricărui tip de instrucțiune de plată, Banca va plăti părții indicată de către Client ca beneficiară a plății, numai după examinarea cu grijă a documentelor prezentate în vederea identificării. Totodată, Banca poate solicita documente suplimentare în vederea identificării și efectuării operațiunii ordonate de Client. Dacă Băncii îi sunt prezentate documente într-o limbă străină, pentru dovedirea identității sau împuternicirii de reprezentare, Banca va examina cu grijă dacă acestea fac dovada suficientă, putând solicita documente suplimentare.

**6.5.** Ordinul de plată emis de către plătitor este considerat ca fiind corect executat în ceea ce privește beneficiarul plății dacă suma este virată în contul având codul unic de identificare – IBAN/BBAN/număr de cont beneficiar specificat de Client în ordinul de plată, indiferent de acuratețea celorlalte informații transmise de Client.

În cazul în care codul unic de identificare – IBAN/BBAN/număr de cont beneficiar furnizat de Client este incorect, Banca nu răspunde pentru neexecutarea sau executarea defectuoasă a operațiunii de plată.

La solicitarea Clientului, Banca va depune toate eforturile rezonabile pentru a recupera fondurile implicate într-o operațiune de plată, atunci când codul unic de identificare – IBAN/BBAN/ număr de cont beneficiar indicat de Client a fost greșit.

Pentru operațiunea de recuperare prevăzută mai sus Banca percepe comisionul de recuperare convenit de părți în Tariful de comisioane.

## **6.6. Răspunderea Băncii față de Clientul plătitor pentru operațiunile de plată neautorizate, neexecutate sau executate incorect ori cu întârziere**

**6.6.1.** În cazul operațiunilor de plată care intră sub incidența Legii privind serviciile de plată, dacă în urma verificărilor făcute de Bancă se va constata că o operațiune de plată nu a fost autorizată, Banca: (i) va rambursa Clientului plătitor suma aferentă operațiunii de plată neautorizate respective, imediat sau 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; și, (ii) dacă este cazul, va readuce contul debitat în situația în care s-ar fi aflat dacă operațiunea de plată neautorizată nu s-ar fi efectuat.

**6.6.2.** Banca răspunde față de Clientul plătitor pentru executarea corectă a operațiunii de plată inițiate direct de către acesta, în conformitate cu dispozițiile legale aplicabile.

Cu toate acestea, Banca nu răspunde în cazul în care poate dovedi Clientului și, dacă este cazul, prestatorului de servicii de plată al beneficiarului plății (de exemplu, banca la care are deschis contul beneficiarul plății) că acesta din urmă (prestatorul de servicii de plată al beneficiarului plății) a primit suma care face obiectul operațiunii de plată, în termenul aplicabil prevăzut de pct. 5.7.

**6.6.3.** Dacă un ordin de plată este inițiat de sau prin intermediul beneficiarului plății (de exemplu, în cazul unei plăți cu cardul efectuate de Client), Banca, în calitate de prestator de servicii de plată al Clientului plătitor, nu poate fi ținută răspunzătoare dacă dovedește că prestatorul de servicii de plată al beneficiarului plății (de exemplu, banca comerciantului în cauză) a primit suma aferentă operațiunii de plată, chiar dacă operațiunea de plată este executată cu o întârziere minoră.

**6.6.4.** Dacă este răspunzătoare pentru neexecutare sau executarea incorectă a operațiunii de plată, Banca va rambursa, fără întârziere nejustificată, Clientului plătitor suma ce face obiectul operațiunii de plată neexecutate sau incorect executate și, dacă este cazul, va restabili contul debitat la starea în care s-ar fi aflat dacă operațiunea de plată incorectă nu ar fi avut loc.

**6.6.5.** În cazul unei operațiuni de plată executate târziu, Clientul plătitor poate cere Băncii ca aceasta să acționeze pe seama sa pentru a solicita prestatorului de servicii de plată al beneficiarului (de exemplu, băncii beneficiarului plății) să asigure că data valutei creditării contului de plăți al beneficiarului plății este cel târziu data valutei pe care ar fi avut-o suma ce face obiectul operațiunii de plată, dacă aceasta ar fi fost executată corect. Clientul plătitor împuternicește în mod expres Banca să efectueze aceste demersuri, pe seama sa.

## **6.7. Răspunderea Băncii față de Clientul beneficiar al plății pentru neexecutarea sau executarea incorectă ori cu întârziere a operațiunilor de plată**

**6.7.1.** În cazul unei plăți inițiate de plătitor (și nu de către Clientul beneficiar al plății), Banca poate răspunde față de Clientul său, în condițiile legii, conform pct. 6.7.1.1. și 6.7.1.2 de mai jos.

**6.7.1.1.** Dacă Banca, în calitate de prestator de servicii de plată al Clientului beneficiar, este ținută responsabilă pentru neexecutarea sau executarea incorectă a operațiunii de plată, aceasta va pune imediat la dispoziția Clientului suma care face obiectul operațiunii de plată și, dacă este cazul, va credita suma corespunzătoare în contul de plăți al acestuia. Data valutei creditării contului de plăți al Clientului beneficiar nu va fi ulterioară datei valutei pe care ar fi avut-o suma ce face obiectul operațiunii de plată, dacă aceasta ar fi fost executată corect, conform prevederilor legale aplicabile.

**6.7.1.2.** În cazul în care o operațiune de plată este executată târziu, Banca, în calitate de prestator de servicii de plată al Clientului beneficiar al plății se va asigura, la cererea prestatorului de servicii de plată al plătitorului, care acționează pe seama acestuia din urmă, că data valutei creditării contului de plăți al Clientului este cel târziu data valutei pe care ar fi avut-o suma ce face obiectul operațiunii de plată, dacă aceasta ar fi fost executată corect.

**6.7.2.** Dacă un ordin de plată este inițiat de sau prin intermediul Clientului beneficiar al plății, Banca este răspunzătoare față de Client, în conformitate cu dispozițiile legale aplicabile, pentru:

a) transmiterea corectă a ordinului de plată către prestatorul de servicii de plată al plătitorului, conform dispozițiilor legale aplicabile;

b) efectuarea operațiunii de plată, în condițiile prevăzute de lege.

În cazul în care Banca este răspunzătoare cu privire la transmiterea corectă a ordinului de plată, aceasta va retransmite imediat ordinul de plată în cauză către prestatorul de servicii de plată al plătitorului.

În cazul transmiterii cu întârziere a ordinului de plată, suma are ca dată a valutei în contul de plăți al Clientului beneficiar al plății cel târziu data la care suma ar fi avut data valutei dacă operațiunea ar fi fost executată corect. Dacă Banca este ținută responsabilă pentru neefectuarea operațiunii de plată în conformitate cu prevederile legale aplicabile, Banca va garanta punerea, la dispoziția Clientului, a sumei ce face obiectul operațiunii de plată, imediat după ce această sumă este creditată în contul său de plăți. Suma are ca dată a valutei în contul de plăți al Clientului cel târziu data la care suma ar fi avut data valutei dacă operațiunea ar fi fost executată corect.

#### **6.8. Răspunderea Băncii pentru neexecutarea sau executarea incorectă ori cu întârziere a operațiunilor de plată – aspecte generale**

Banca depune, la cerere și fără costuri pentru Client, eforturi imediate, indiferent de răspunderea sa, astfel cum este prevăzută în clauzele 6.6 și 6.7 de mai sus, pentru a identifica și a urmări operațiunea de plată și pentru a-l notifica pe Client cu privire la rezultate, în cazul unei operațiuni de plată neexecutate sau incorect

executate. Banca este răspunzătoare în fața Clientului pentru toate pierderile cauzate, inclusiv pentru toate comisioanele de care este responsabilă și pentru eventualele dobânzi aplicate Clientului, ca urmare a neexecutării sau a executării incorecte, inclusiv cu întârziere, a operațiunii de plată din cauze imputabile Băncii.

**6.9.** Dispozițiile pct. 6.6, 6.7 și 6.8 se aplică numai în cazul operațiunilor de plată ce intră sub incidența Legii privind serviciile de plată, cu excepția operațiunilor de plată prevăzute la pct. 2.3 (iii) din aceste Reguli. Dispozițiile pct. 6.6.1 se aplică tuturor operațiunilor de plată ce intră sub incidența Legii privind serviciile de plată.

**6.10.** Dacă Clientul nu a prevăzut instrucțiuni speciale privind ordine de plată și orice operațiuni de remiteri de numerar, Banca poate opta (în funcție de propria decizie) pentru orice metodă de executare.

**6.11.** Orice retragere de numerar va putea fi efectuată de Client din conturile sale deschise la Bancă, oricând în timpul orelor de program cu publicul, la oricare dintre ghișeele Băncii, în limita disponibilului înregistrat în cont și numai după identificarea persoanei autorizate și confirmarea specimenelor de semnătură, în limitele și cu respectarea condițiilor și sub rezerva prezentării de documente în concordanță cu prevederile legale în vigoare la data retragerii.

Orice eliberare de sume mai mari decât plafoanele afișate la ghișeele Băncii va fi anunțată Băncii de către Client în scris, conform Tarifului de comisioane, parte integrantă din prezentul Contract.

**6.12.** Clientul are obligația verificării la ghișeele Băncii a sumelor retrase și va notifica orice eroare la momentul respectiv. Clientul înțelege că orice reclamație ulterioară pentru eventuale diferențe este tardivă, iar Banca nu va putea garanta remedierea situației.

**6.13.** Banca are dreptul de a efectua operațiuni pe conturile Clientului, fără autorizarea prealabilă a acestuia, în următoarele situații: (i) în baza unui titlu executoriu și în cazul blocării conturilor în baza unui document emis de către organele abilitate conform legii în acest sens; (ii) plăți pentru datorii scadente și pentru alte angajamente asumate anterior de Client față de Bancă și stornări de operațiuni efectuate eronat de Bancă sau a celor efectuate cu mențiunea „sub rezervă” (cu documente justificative anexate la extras); (iii) orice alte cazuri prevăzute de lege.

**6.14.** În cazul în care Clientul are debite ajunse la scadență, restante sau orice alte obligații de plată față de Bancă, din orice motiv, inclusiv, dar fără a se limita la un anumit contract specific, prin care i s-a pus la dispoziție un produs și/sau serviciu bancar Clientul autorizează Banca irevocabil și necondiționat să stingă aceste datorii prin debitarea automată a oricărui cont deschis de Client la Bancă, fără a fi necesară o altă permisiune prealabilă a Clientului. În acest caz, dacă se debitează un cont al Clientului denominat într-o altă valută decât valută datoriei către Bancă, Banca va efectua schimbul valutar utilizând cursul de schimb convenit prin prezentul



Contract. O astfel de operațiune de debitare va fi considerată ca fiind o instrucțiune dată de Client Băncii, fiind autorizată în prealabil. Clientul va fi înștiințat de către Bancă despre stingerea sumelor datorate, prin intermediul extrasului de cont.

**6.15.** Cu toate acestea, în anumite situații reglementate expres de Părți, dacă în contul Clientului nu vor exista fonduri suficiente pentru debitarea lui cu suma datorată unui anumit beneficiar, Clientul este de acord că Banca poate executa operațiunea de plată, în numele și pe contul Clientului, chiar dacă va depăși limita soldului creditor al contului curent, acest acord având valoarea juridică de acceptare de către Client a unui descoperit de cont neautorizat.

**6.16.** Suma avansată de Bancă, evidențiată sub forma descoperitului de cont neautorizat, la care se vor adauga comisioanele aferente operațiunilor efectuate prin contul curent, va fi datorată de Client Băncii și va fi purtătoare de dobânda penalizatoare prevăzută în cererea de deschidere cont, dacă nu va fi rambursată în termen de 5 zile de la data înregistrării acestuia. Clientul este de acord că orice creditare a contului său curent va fi considerată ca fiind efectuată în scopul stingerii cu prioritate a sumei astfel menționate, indiferent de scadența oricăror alte sume datorate Băncii.

Banca și Clientul sunt de acord că prezentul Contract și extrasul de cont ce reflectă suma avansată de către Bancă, precum și comisioanele convenite Băncii, datorate în condițiile prevăzute în prezenta clauză, respectiv dobânda penalizatoare aplicată dau dreptul Băncii de a recupera, prin mijloace legale, sumele datorate.

**6.17.** În cazul în care Clientul nu mai dorește ca Banca să îi debiteze contul curent cu depășirea limitei soldului creditor, în condițiile pct. 6.15. și pct. 6.16, va notifica Băncii, în scris, refuzul său, ceea ce va implica încetarea situației reglementate contractual cu Banca, în considerarea căreia a convenit acest mecanism de plată.

**6.18.** În cazul în care Clientul ordonă mai multe plăți a căror sumă inclusiv comisioanele aferente depășesc soldul creditor al contului sau maximul sumei oricărei facilități de descoperit de cont acordată Clientului, Banca va îndeplini aceste instrucțiuni în ordinea cronologică primirii lor și în limita soldului disponibil, în lipsa unor alte precizări exprese emise în conformitate cu dispozițiile legale.

**6.19.** Banca poate refuza executarea instrucțiunilor Clientului în cazul în care nu sunt îndeplinite condițiile menționate la pct. 5.1.1 sau în alte cazuri prevăzute în Contract.

În cazul operațiunilor de plată care intră sub incidența Legii privind serviciile de plată, dacă Banca refuză executarea unui ordin de plată sau inițierea unei operațiuni de plată, refuzul și, dacă este posibil, motivele refuzului, precum și procedura de remediere a oricăror erori de fapt care au condus la refuz sunt notificate Clientului, în termenele prevăzute la pct. 5.7, dacă acest lucru nu este interzis conform prevederilor legale, în oricare din următoarele moduri: telefonic, sms, prin fax, prin e-mail, la ghișeu sau în cazul clienților au contractat

Serviciul Online Banking (SOB) prin intermediul acestuia. Banca are dreptul să perceapă un comision rezonabil convenit cu Clientul pentru notificarea refuzului justificat de motive obiective conform Tarifului de comisioane.

**6.20.** Clientul are obligația de a se asigura că ordinele, declarațiile și comunicările trimise Băncii sunt clare și conțin informații complete și date corecte. Instrucțiunile, ordinele sau cererile Clientului pentru care Banca prevede formulare tipizate vor trebui completate în întregime de către Client și comunicate în original Băncii. Orice modificare, confirmare sau repetare a unui ordin trebuie să îndeplinească aceleași cerințe și să fie indicate în scris Băncii în mod expres.

Clientul poate folosi suporturile informaționale sau celelalte mijloace de comunicație, cu aprobarea prealabilă și corespunzătoare a Băncii și în concordanță cu instrucțiunile acesteia.

Banca va avea dreptul să nu execute ordinele care au fost transmise fără utilizarea formularelor, a suporturilor informaționale sau a mijloacelor de comunicație prevăzute sau aprobate de Bancă.

**6.21.** Clientul este obligat să depună, respectiv să transmită la Bancă pentru derularea operațiunilor bancare documente lizibile, fără corecții sau tăieturi, semnate în scris și ștampilate (după caz) pe un suport care să asigure păstrarea semnăturii, respectiv ștampilei pe o perioadă nelimitată de timp și imposibilitatea ștergerii acesteia fără deteriorarea documentului. Banca va fi îndreptățită să refuze înregistrarea și/sau procesarea documentelor care nu respectă cele precizate anterior, Clientul care depune la Bancă un asemenea document urmând a fi responsabil pentru orice pierderi sau pagube rezultate dintr-un asemenea refuz.

**6.22.** Dacă în documentele aferente operațiunilor bancare sumele exprimate în litere nu coincid cu aceleași sume exprimate în cifre, Banca este îndreptățită să nu deruleze/proceseze operațiunile conexe acestor documente sau să deruleze/proceseze operațiunea luând în considerare sumele exprimate în litere.

**6.23.** Înainte de executarea unei operațiuni de plată inițiată de Clientul plătitor, care intră sub incidența Legii privind serviciile de plată, Banca oferă, la cererea Clientului exprimată pentru acea operațiune, informații explicite cu privire la:

a) termenul maxim de executare; b) prețul ce trebuie suportat de către Client; c) defalcarea sumelor incluse în preț, unde este cazul.

**6.24.** După ce suma unei operațiuni de plată este debitată, sau, după caz, creditată din/în contul de plăți Clientului, inclusiv în cazul în care Clientul a inițiat cu succes o operațiune de plată prin intermediul unui prestator de servicii de inițiere a plății, Clientul are dreptul să solicite, iar Banca îi va pune la dispoziție, fără întârziere nejustificată, la ghișeu sau într-o altă modalitate agreată de Bancă și Client prin acest Contract (inclusiv prin alte contracte specifice cu care se completează Regulile), următoarele informații: (a) o

referință care să permită plătitorului/beneficiarului identificarea fiecărei operațiuni de plată și, dacă este cazul, informații privind beneficiarul plății/plătitorul (și orice informații transferate odată cu operațiunea de plată în cazul în care Clientul este beneficiar al plății); (b) valoarea operațiunii de plată în moneda în care este debitat contul de plăți al Clientului sau în moneda utilizată pentru ordinul de plată (în cazul în care Clientul este plătitor), respectiv valoarea operațiunii de plată în moneda în care fondurile sunt puse la dispoziția beneficiarului (în cazul în care Clientul este beneficiar al plății); (c) prețul total corespunzător operațiunii de plată și, unde este cazul, defalcarea sumelor incluse în prețul total, a comisioanelor sau dobânda suportată de către Clientul plătitor, respectiv, prețul total corespunzător operațiunii de plată și, unde este cazul, defalcarea comisioanelor incluse în acesta sau a dobânzii suportate de către Clientul beneficiar al plății; (d) dacă este cazul, cursul de schimb utilizat în cadrul operațiunii de plată de către Bancă și valoarea totală a acesteia după conversia valutară respectivă (în cazul în care Clientul este plătitor), respectiv valoarea acesteia înainte de conversia valutară respectivă (în cazul în care Clientul este beneficiar al plății); (e) data valutei debitării contului sau data primirii ordinului de plată (în cazul în care Clientul este plătitor), respectiv data valutei creditării contului (în cazul în care Clientul este beneficiar al plății).

**6.25.** Punctele 6.23 și 6.24 de mai sus se aplică doar în cazul plăților reprezentând operațiuni de plată ce intră sub incidența Legii privind serviciile de plată, în condițiile stabilite în cadrul acestora.

**6.26.** Titularul și/sau Persoana Autorizată are/au dreptul să primească, o dată pe lună, pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil, gratuit, extrasul de cont conținând operațiunile desfășurate în luna anterioară, în modalitatea agreeată de Titular și Bancă prin acest Contract. Clientul poate renunța la acest drept cu indicarea altei modalități gratuite de furnizare a extrasului de cont, acceptate de Bancă. Extrasul de cont poate fi furnizat în mod gratuit în format electronic prin intermediul Serviciului Online Banking/altui serviciu având această opțiune, oferit de Bancă. Titularul sau, după caz, Persoana autorizată poate să solicite comunicarea unor extrase de cont suplimentare. În acest caz, Titularul va plăti Băncii comisioanele convenite conform Tarifului de comisioane.

**6.27.** În raporturile dintre Bancă și Client nu operează compensarea de drept între soldurile active și pasive ale conturilor, așa cum prevede art. 2.185 din Codul Civil.

## **7. COSTURI, RATA DOBÂNZII, CURS DE SCHIMB**

**7.1.** Pentru serviciile prestate și operațiunile bancare efectuate în executarea prezentului Contract, Banca va percepe comisioanele agreeate cu Clientul conform Tarifului de comisioane.

Banca este îndreptățită să încaseze comisioanele sale conform Tarifului de comisioane care face parte

integrantă din prezentul Contract și prin intermediul unor terți mandatați.

**7.2.** Pentru operațiunile de plată care intră sub incidența Legii privind serviciile de plată, Banca va aplica cursul de schimb de referință valabil la momentul executării tranzacției, astfel cum acesta este afișat la ghișeele Băncii și pe site-ul: [www.alphabank.ro](http://www.alphabank.ro). Părțile convin ca modificările cursului de schimb de referință să se aplice imediat și fără nicio notificare. Informațiile privind modificarea cursului de schimb de referință sunt disponibile la ghișeele Băncii și pe site-ul: [www.alphabank.ro](http://www.alphabank.ro).

**7.3.** Pentru operațiunile care nu intră sub incidența Legii privind serviciile de plată, Banca va utiliza propriile sale cursuri de schimb și propriile sale rate de dobândă, conform art. 12.2 din Condițiile Generale de Afaceri.

**7.4.** Pentru operațiunile care intră sub incidența Legii privind serviciile de plată, cu excepția celor prevăzute la pct. 2.3. (iii), Clientul poate instrui plata numai cu codul de comisionare SHA (ceea ce înseamnă că plătitorul suportă prețul perceput de prestatorul său de servicii de plată, iar beneficiarul suportă prețul perceput de prestatorul său de servicii de plată). Pentru toate celelalte operațiuni, Clientul poate alege unul dintre codurile de comisionare: BEN, OUR, SHA.

**7.5.** Banca este autorizată să debiteze conturile Clientului automat și fără preaviz cu toate sumele necesare pentru acoperirea dobânzilor, comisioanelor, taxelor și/sau spezelor bancare aferente operațiunilor derulate.

În cazul în care Clientul nu asigură fondurile bănești necesare achitării comisioanelor/spezelor și/sau altor obligații bănești datorate Băncii, Banca va aplica o dobândă penalizatoare, agreeată cu Clientul. Dobânda debitoare se calculează zilnic la soldul debitor al contului, respectiv la numărul de zile efective raportat la un an de 365 zile (366 zile în cazul anilor bisecți). Scadența dobânzii penalizatoare este în ultima zi lucrătoare a lunii următoare lunii de calcul, cu excepția situației în care, în cursul lunii următoare celei de calcul se efectuează o creditare în cont, caz în care dobânda penalizatoare va fi reținută și lichidată automat în funcție de disponibilul din cont după creditare.

**7.6.** Pentru sumele aflate în Conturile curente Banca poate bonifica dobânzi, conform celor menționate în Cererea de deschidere cont curent. Dobânda creditoare se calculează zilnic la soldul creditor al contului, respectiv la numărul de zile efective raportat la un an de 365 zile și se capitalizează lunar, în prima zi a lunii următoare. Banca reține și plătește impozitul pe dobândă, conform legislației în vigoare.

**7.7.** Comisionul de administrare cont curent este perceput în ultima zi din luna de calcul. În cazul în care ultima zi din lună nu este o Zi lucrătoare, comisionul este perceput în ultima Zi lucrătoare anterioară ultimei zile din lună.

**7.8.** Pentru produsele și serviciile asociate Contului curent, Banca aplică comisioanele convenite cu Clientul

conform contractelor speciale pentru aceste produse și servicii.

În plus față de dobânzile, taxele și comisioanele convenite între părți conform prezentului Contract și Tarifului de comisioane, Clientul suportă și cheltuielile extraordinare, astfel cum vor fi agreeate în prealabil cu Banca.

**7.9.** În cazul indisponibilizării soldului unui Cont curent în temeiul unui titlu executoriu, sumele blocate nu sunt purtătoare de dobânzi.

**7.10.** Banca nu acceptă, în numerar, subdiviziuni ale monedelor denumite în valută. În cazuri excepționale, Banca va accepta subdiviziuni denumite în EUR numai pentru numerar reprezentând rambursare credite acordate persoanelor fizice, maxim 5 EUR.

**7.11.** În cazul sumelor urmăribile reprezentând venituri și disponibilități în valută, Banca este autorizată să efectueze conversia în lei a sumelor în valută, fără consimțământul Titularului, la cursul de schimb comunicat de BNR, valabil la momentul efectuării operațiunii.

**7.12.** În cazul în care suma ce face obiectul popririi este exprimată în valută, Banca este autorizată să efectueze conversia în valuta indicată a sumelor urmăribile (sumele existente în conturile Clientului), fie în lei, fie într-o altă valută decât aceea în care se face executarea, fără a fi necesar consimțământul Clientului, la cursul de schimb comunicat de BNR valabil la momentul efectuării operațiunii.

**7.13.** Ori de câte ori sunt incidente prevederile art. 7.11 și/sau 7.12, din considerente de risc valutar, Banca va indisponibiliza suma ce face obiectul popririi plus o marjă de 5%, fiind autorizată în acest sens de către Client.

## **8. SERVICII DE ÎNȚIERE A PLĂȚII. SERVICII DE INFORMARE CU PRIVIRE LA CONTURI. CONFIRMAREA DISPONIBILITĂȚII FONDURILOR**

**8.1.** Această Secțiune 8 se aplică în situația în care Clientul utilizează serviciile unui prestator de servicii de inițiere a plății, ale unui prestator de servicii de informare cu privire la conturi sau, după caz, ale unui prestator de servicii de plată care emite instrumente de plată bazate pe card, altul decât Banca, cu privire la un Cont accesibil online, în conformitate cu dispozițiile Legii privind serviciile de plată și ale reglementărilor aplicabile.

**8.2.** În sensul prezentei Secțiuni 8, prin:

- „**Cont accesibil online**” se va înțelege Contul curent deschis pe numele unei persoane fizice în evidențele Băncii, utilizat pentru executarea operațiunilor de plată care intră sub incidența Legii privind serviciile de plată și care poate fi accesat prin intermediul unei interfețe online;

- „**prestator de servicii de inițiere a plății**” se va înțelege prestatorul de servicii de plată care desfășoară servicii de inițiere a plății, respectiv servicii de inițiere a unui ordin de plată la cererea Clientului, în calitate de

utilizator al serviciilor de plată, cu privire la un Cont accesibil online;

- „**prestator de servicii de informare cu privire la conturi**” se va înțelege prestatorul de servicii de plată care desfășoară servicii de informare cu privire la conturi, respectiv servicii online prin care se furnizează informații consolidate în legătură cu unul sau mai multe Conturi accesibile online deținute de Client, care permit accesul la informații privind conturile respective;

- „**prestator de servicii de plată care oferă servicii de administrare cont**” se va înțelege Banca, respectiv prestatorul de servicii de plată care oferă și administrează un Cont accesibil online pentru Clientul plătitor.

**8.3.** Banca poate refuza unui prestator de servicii de informare cu privire la conturi sau unui prestator de servicii de inițiere a plății accesul la un Cont accesibil online, în cazul în care există motive justificate în mod obiectiv și susținute de dovezi corespunzătoare legate de accesarea neautorizată sau frauduloasă a Contului accesibil online de către prestatorul de servicii de informare cu privire la conturi sau de către prestatorul de servicii de inițiere a plății, inclusiv de inițierea neautorizată sau frauduloasă a unei operațiuni de plată. În aceste cazuri, Banca comunică Clientului plătitor, într-un mod convenit de comun acord cu acesta, refuzul accesului la Contul accesibil online și motivele acestui refuz.

Comunicarea prevăzută mai sus este transmisă Clientului plătitor, dacă este posibil, înainte de refuzarea accesului sau cel mai târziu imediat după aceasta, cu excepția cazului în care există motive de siguranță justificate în mod obiectiv sau este interzisă de alte dispoziții relevante ale dreptului intern sau ale dreptului Uniunii.

Banca va permite accesul la Contul accesibil online prestatorului de servicii de informare cu privire la conturi sau, după caz, prestatorului de servicii de inițiere a plății, de îndată ce motivele care au determinat acest refuz încetează să mai existe.

**8.4.** Banca va permite prestatorului de servicii de inițiere a plății să se bazeze pe procedurile de autentificare furnizate Clientului de către Bancă, în cazurile în care este implicat prestatorul de servicii de inițiere a plății, în condițiile și în conformitate cu dispozițiile legale aplicabile.

Banca va permite prestatorului de servicii de informare cu privire la conturi să se bazeze pe procedurile de autentificare furnizate Clientului de către Bancă, în condițiile și în conformitate cu dispozițiile legale aplicabile.

**8.5.** Banca nu are obligația de a verifica existența sau validitatea consimțământului Clientului acordat de către acesta prestatorului de servicii de inițiere a plății sau, după caz, prestatorului de servicii de informare cu privire la conturi în vederea inițierii de plăți sau, după caz, accesării informațiilor relevante cu privire la conturi. De asemenea, în cazul prestatorilor de servicii de plată care emit instrumente de plată bazate pe card,

Banca nu are obligația de a efectua verificări suplimentare cu privire la consimțământul Clientului, altele decât verificarea indicată la pct. 8.7.1. lit. b) de mai jos.

## **8.6. Servicii de inițiere a plății**

### **8.6.1. Operațiuni de plată neautorizate**

În cazul în care o operațiune de plată neautorizată este inițiată prin intermediul unui prestator de servicii de inițiere a plății și în măsura respectării, de către Client, a condițiilor prevăzute la pct. 5.10.1. și 5.10.2. de mai sus aferente operațiunilor de plată care intră sub incidența Legii privind serviciile de plată, Banca va: (i) rambursa imediat sau cel târziu la sfârșitul următoarei zile lucrătoare, valoarea operațiunii de plată neautorizate; și va (ii) readuce contul de plăți debitat la situația în care s-ar fi aflat dacă operațiunea de plată neautorizată nu ar fi avut loc, dacă este cazul.

În acest caz, Banca are dreptul de a se adresa prestatorului de servicii de inițiere a plății, acesta având obligația legală de a face dovada că, în limitele competenței sale, operațiunea de plată a fost autenticată, înregistrată corect și nu a fost afectată de nici o defecțiune tehnică sau de alte deficiențe legate de serviciile de plată de care este responsabil. În acest context, Clientul va coopera cu Banca și va furniza informațiile relevante pe care acesta le deține, în scopul susținerii demersurilor Băncii de a fi despăgubită pentru toate pierderile suferite sau sumele plătite în urma rambursării acordate Clientului.

### **8.6.2. Operațiuni de plată neexecutate sau executate incorect sau cu întârziere**

În cazul în care un ordin de plată este inițiat de către Client prin intermediul unui prestator de servicii de inițiere a plății și în măsura respectării, de către Client, a condițiilor prevăzute la pct. 5.10.1. și 5.10.2. de mai sus aferente operațiunilor de plată care intră sub incidența Legii privind serviciile de plată, Banca va rambursa Clientului, în condițiile prevăzute de Legea privind serviciile de plată, suma operațiunii de plată neexecutate sau incorect executate și, după caz, va readuce contul de plăți debitat la situația în care s-ar fi aflat dacă operațiunea de plată defectuoasă nu ar fi avut loc.

În acest caz, Banca are dreptul de a se adresa prestatorului de servicii de inițiere a plății, acesta având obligația legală de a dovedi că ordinul de plată a fost primit de Bancă, în conformitate cu dispozițiile Legii privind serviciile de plată, precum și că, în limitele competenței sale, operațiunea de plată a fost autenticată, înregistrată corect și nu a fost afectată de o defecțiune tehnică sau de alte deficiențe legate de neexecutarea sau executarea incorectă sau cu întârziere a operațiunii. În acest context, Clientul va coopera cu Banca și va furniza informațiile relevante pe care acesta le deține, în scopul susținerii demersurilor Băncii de a fi despăgubită pentru toate pierderile suferite sau sumele plătite în urma rambursării acordate Clientului.

## **8.7. Confirmarea disponibilității fondurilor**

**8.7.1.** Banca va confirma imediat, la cererea unui prestator de servicii de plată care emite instrumente de

plată bazate pe card, dacă o sumă necesară pentru executarea unei operațiuni de plată bazate pe card este disponibilă în Contul curent al Clientului plătitor, cu condiția să fie îndeplinite toate condițiile următoare:

a) Contul curent al Clientului este accesibil online la momentul cererii;

b) Clientul și-a dat consimțământul explicit Băncii pentru a răspunde cererilor din partea unui anumit prestator de servicii de plată privind confirmarea faptului că suma corespunzătoare unei anumite operațiuni de plată bazate pe card este disponibilă în Contul său accesibil online;

c) consimțământul prevăzut la pct. b) de mai sus a fost acordat înainte de a fi formulată prima cerere de confirmare.

**8.7.2.** Confirmarea prevăzută mai sus nu permite Băncii să blocheze fonduri în Contul curent al Clientului plătitor.

**8.7.3.** Clientul plătitor poate solicita Băncii să îi comunice identitatea prestatorului de servicii de plată și răspunsul furnizat.

## **9. MODIFICAREA CONTRACTULUI. ACORDUL TACIT**

**9.1.** Prezentul Contract se modifică prin acordul de voință al părților. Orice modificare va fi propusă Clientului cu două luni înainte de data propusă pentru intrarea în vigoare. Clientul poate fie să accepte, fie să respingă modificările înaintea datei propuse pentru intrarea lor în vigoare.

Termenul de două luni nu se va aplica modificărilor contractuale impuse prin aplicarea unor noi prevederi legale, astfel de modificări aplicându-se în funcție de data intrării în vigoare a reglementărilor respective.

În cazul în care, până la data propusă a intrării lor în vigoare, Clientul nu a notificat Banca în legătură cu neacceptarea modificărilor propuse, se consideră că acestea au fost acceptate de către Client și se vor aplica în consecință începând cu data propusă. Prin excepție de la această regulă, modificările referitoare la cursul de schimb vor fi aplicate în conformitate cu pct. 7.2. Părțile convin ca modificările referitoare la comisioane să se aplice imediat și fără nicio notificare în situația în care acestea sunt mai avantajoase pentru Client.

**9.2.** În cazul în care Clientul nu este de acord cu modificările propuse, acesta trebuie să notifice Banca corespunzător până la data propusă pentru intrarea în vigoare a acestora. În acest caz, Clientul are dreptul să denunțe unilateral Contractul fără costuri, înainte de propusă pentru aplicarea modificărilor.

## **10. DURATA ȘI ÎNCETAREA CONTRACTULUI**

**10.1.** Prezentul Contract este încheiat pe durată nedeterminată.

**10.2.** Prezentul Contract poate înceta prin acordul de voință dintre Bancă și Client.

**10.3.** Contractul poate fi denunțat fie la inițiativa Băncii, fie a Clientului sau a succesiorilor săi legali care fac dovada calității lor într-o manieră satisfăcătoare Băncii, cu respectarea unui preaviz de 30 de zile în cazul



denunțării de către Client, dar numai după achitarea tuturor datoriilor înregistrate de Client față de Bancă, respectiv de două luni în cazul denunțării de către Bancă. Denunțarea unilaterală, de către Client, se face în mod gratuit după expirarea a 3 luni de la încheierea Contractului, conform Legii privind serviciile de plată. Până la expirarea celor 3 luni, Banca va percepe Clientului un preț pentru denunțarea unilaterală, conform Tarifului de comisioane pentru persoane fizice. Comisioanele percepute periodic pentru serviciile de plată sunt suportate de către Client proporțional cu perioada care precedă încetarea Contractului. În cazul în care comisioanele sunt plătite în avans, acestea sunt rambursate proporțional.

Prevederile acestui pct. 10.3 nu aduc atingere dispozițiilor legale cu privire la nulitatea contractelor sau la imposibilitatea executării acestora și nici a celor cu privire la dreptul părților de a solicita încetarea Contractului ca urmare a neîndeplinirii culpabile de către o parte a obligațiilor contractuale.

**10.4.** În cazul contului comun, Contractul poate înceta la inițiativa oricăruia dintre Cotitulari. Obligația notificării celorlalți Cotitulari cu privire la închiderea contului/conturilor îi revine Titularului care solicită încetarea raportului juridic de cont cu Banca sau închiderea contului/conturilor comune, răspunderea Băncii neputând fi angajată în nicio situație cauzată de închiderea contului/conturilor.

**10.5.** Clientul nu poate denunța Contractul în cazurile în care asupra contului s-a dispus măsura indisponibilizării în condițiile legii, cu excepția situației în care prezintă Băncii acordul expres și neechivoc privind închiderea contului, emis de autoritatea care a dispus măsura indisponibilizării.

**10.6.** În plus față de orice alte cazuri prevăzute în prezentul Contract și/sau contractele speciale privind produsele și serviciile bancare, Banca are dreptul să dispună încetarea prezentului Contract și să închidă orice cont al Clientului, fără niciun preaviz ori îndeplinirea altei formalități, în oricare din următoarele situații: a) contul nu a avut nicio mișcare pe o perioadă de 6 luni; b) disponibilul din cont în ultimele 3 luni nu este suficient pentru a acoperi costurile bancare aferente menținerii acestuia în evidențele Băncii; c) Clientul are întârzieri la plata oricăror sume datorate Băncii; d) apariția a cel puțin două incidente de plată; e) relații deficitare Bancă - Client; f) întârzieri și/sau refuzul de a prezenta modificările la documentele juridice aferente contului curent (inclusiv în scopul aplicării cerințelor CRS/FATCA); g) neprezentarea corespunzătoare a documentelor justificative aferente tranzacțiilor ordonate; h) Banca primește informații negative privind reputația Clientului; i) Clientul arată lipsă de respect în atitudinea sa față de Bancă sau față de funcționarii Băncii; j) Clientul a derulat ori ar urma să deruleze operațiuni care contravin dispozițiilor legale sau contul Clientului a fost utilizat ori ar putea fi utilizat în scopuri ilegale; k) în cazul disputelor judiciare/extrajudiciare între Titularul, Cotitularii, Persoanele autorizate ori

succesorii acestora, conform pct. 4.13.; l) încălcarea prezentului Contract, a Condițiilor Generale de Afaceri ale Băncii, a oricărui contract ce reglementează un serviciu/produs asociat Contului curent ori a legislației în vigoare.

**10.7.** În situația în care soldul contului închis din inițiativa Băncii conform art 10.6 lit a) și b) este mai mic ca zero sau zero, Banca nu va notifica Clientului închiderea contului.

În situația în care Banca închide contul din inițiativa sa iar soldul contului este:

a) mai mare sau egal cu 100 euro (echivalent), aceasta va notifica Clientului închiderea contului Titularului/ Cotitularilor, la ultimul domiciliu adus la cunoștința acesteia, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire.

b) mai mic de 100 euro (echivalent), aceasta va notifica Clientului închiderea contului Titularului/ Cotitularilor, prin scrisoare simplă la ultima adresă de corespondență adusă la cunoștința acesteia sau prin poșta electronică la ultima adresă de e-mail adusă la cunoștința acesteia.

În oricare alte situații prevăzute la Art 10.6 Banca va notifica închiderea conturilor din inițiativa sa prin scrisoare simplă la ultima adresă de corespondență adusă la cunoștința acesteia sau prin poșta electronică la ultima adresă de e-mail adusă la cunoștința acesteia.

**10.8.** Banca este îndreptățită să considere prezentul Contract ca fiind reziliat de plin drept, fără punere în întârziere și fără orice altă formalitate prealabilă dacă Clientul nu-și execută oricare dintre obligațiile asumate.

**10.9.** Încetarea prezentului Contract atrage închiderea oricărui cont al Clientului deschis la Bancă și încetarea oricărui alt contract ce reglementează un serviciu/produs asociat contului curent. De asemenea, Clientul înțelege și acceptă că suspendarea executării prezentului Contract poate atrage suspendarea executării oricărui alt contract ce reglementează un serviciu/produs asociat Contului curent.

**10.10.** Clientul va acorda suportul solicitat de Bancă și va susține demersurile acesteia cu privire la soluționarea oricăror probleme care ar putea apărea în legătură cu o operațiune de plată a Clientului, inclusiv cu privire la prevenirea sau investigarea posibilelor situații de fraudă.

## **11. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL ÎN CONTEXTUL FURNIZĂRII SERVICIILOR DE PLATĂ**

**11.1.** În calitatea sa de prestator de servicii de plată, Banca acționează ca operator de date cu caracter personal (independent sau asociat, după caz), în conformitate cu prevederile Regulamentului UE 2016/679 – Regulamentul General privind Protecția Datelor, și prelucrează date cu caracter personal necesare și specifice furnizării serviciilor de plată, astfel cum aceste servicii sunt definite în conținutul acestui Contract.

**11.2.** Activitățile de prelucrare a datelor cu caracter personal desfășurate în vederea furnizării serviciilor de plată au ca temei legal al prelucrării: (i) executarea acestui Contract cu Clientul, în calitate de utilizator al serviciilor de plată, (ii) îndeplinirea obligațiilor legale stabilite în sarcina Băncii în calitate sa de prestator de servicii de plată, conform legislației aplicabile în domeniul financiar-bancar precum și Legii privind serviciile de plată (de exemplu, efectuarea activităților de prevenire, investigare și detectare a fraudelor în domeniul plăților) , (iii) interesul legitim urmărit de Bancă sau de o parte terță pentru executarea Contractului cu Clientul (de exemplu, prelucrarea de către Bancă a datelor beneficiarului unei plăți efectuate de către Clientul Băncii sau datele plătitorului în cazul unei plăți efectuate către Clientul Băncii în calitate de beneficiar al plății) precum și (iv) consimțământul Clientului, în condițiile specificate de lege, (de exemplu, în cazul dezvoltării de către Banca a unor soluții de autentificare prin prelucrarea de date biometrice).

**11.3.** În vederea furnizării serviciilor de plată, Banca va putea prelucra următoarele categorii de date cu caracter personal: (i) datele personale necesare în vederea oferirii accesului Clientului la aplicațiile de efectuare a plăților online (inclusiv date biometrice, acolo unde este cazul), (ii) datele personale incluse în ordinele de plată efectuate de către Client, (iii) datele privind tranzacțiile, (iv) informații de natură tehnică.

**11.4.** Datele cu caracter personal pe care Clientul le pune la dispoziție în vederea furnizării serviciilor de plată de către Bancă precum și cele pe care Banca le deține despre Client și care sunt necesare și specifice furnizării serviciului pot fi transmise, printre altele, către: furnizorii de servicii utilizați de către Bancă precum și instituțiile financiar bancare implicate în procesul de autentificare, validare și efectuare a plății, instituții și autorități publice în cazul obligațiilor legale de raportare stabilite în sarcina Băncii în vederea prevenirii, investigării și detectării fraudelor în domeniul plăților, comercianți etc.

**11.5.** Această secțiune completează informarea generală privind activitățile de prelucrare a datelor personale desfășurate de către Bancă disponibilă în forma actualizată pe website-ul Băncii, la adresa [www.alphabank.ro/info-utile/gdpr/gdpr](http://www.alphabank.ro/info-utile/gdpr/gdpr) și în orice unitate Alpha Bank România și se completează cu orice alte informații punctuale efectuate de Banca în relație cu serviciile prestate care conțin inclusiv informații privind drepturile persoanelor vizate în contextul activităților de prelucrare efectuate de către Bancă precum și informații privind transferul datelor personale în străinătate.

## 12. PREVEDERI FINALE

**12.1.** Prezentul Contract este guvernat de legea română. În caz de conflict între prevederile din limba română și cele din limba engleză ale prezentului Contract, varianta în limba română va prevala.

**12.2.** Litigiile și neînțelegerile de orice fel dintre părți decurgând din aplicarea și interpretarea prezentului Contract vor fi soluționate conform prevederilor Condițiilor Generale de Afaceri privind soluționarea litigiilor/neînțelegerilor dintre Bancă și Client.

În cazul în care Clientul se va adresa, conform Clauzei **14.3** din Condițiile Generale de Afaceri, direct către Bancă pentru a adresa o plângere legată de operațiunile de plată guvernate de Legea privind serviciile de plată (la adresa de e-mail: [info@alphabank.ro](mailto:info@alphabank.ro), prin telefon la numărul 08008 25742, prin completarea formularului de contact disponibil la [www.alphabank.ro](http://www.alphabank.ro), sau la sediul Băncii unde Clientul are deschis Contul curent), Banca va depune toate eforturile pentru a răspunde la această plângere, pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil, conform opțiunii Clientului.

Răspunsul Băncii va aborda toate punctele aduse în discuție, într-un interval de timp corespunzător, dar nu mai târziu de 15 Zile lucrătoare de la data primirii plângerii. În situații excepționale, în cazul în care răspunsul nu poate fi dat în termen de 15 Zile lucrătoare din motive independente de voința Băncii, Banca va transmite un răspuns provizoriu, în care va indica, în mod clar, motivele pentru care răspunsul la plângere va ajunge cu întârziere și va preciza termenul în care Clientul va primi răspunsul definitiv. În toate situațiile, termenul pentru primirea răspunsului final nu va depăși 35 de Zile lucrătoare de la data primirii plângerii.

**12.3.** Banca pune la dispoziția Clientului prezentul Contract cu toate anexele sale ori de câte ori acesta solicită pe suport hârtie, fie pe un alt suport durabil, în funcție de opțiunea Clientului.

**12.4.** Orice notificare sau comunicare, cerere sau pretenție în baza prezentului Contract, inclusiv propunerile de modificare a prezentului Contract, vor fi transmise, puse la dispoziție sau, după caz, furnizate de Bancă în conformitate cu acest Contract, în funcție de opțiunea Clientului exprimată în documentația de deschidere cont, precum și cu dispozițiile legale incidente, după caz.

Orice notificare sau comunicare, cerere sau pretenție în baza prezentului Contract va fi transmisă Băncii în conformitate cu prevederile articolului 13 din Condițiile Generale de Afaceri aplicabile comunicării efectuate de Client către Bancă.

Clientul are obligația de:

- a lua măsuri pentru asigurarea siguranței oricărui dispozitiv folosit pentru comunicarea cu Banca;
- de a notifica imediat Băncii orice probleme care pot afecta comunicarea dintre Client și Bancă.

În cazul unei suspiciuni de fraudă sau al unei fraude reale sau în cazul unor amenințări la adresa securității, Banca va notifica Clientul printr-o procedură securizată.

**12.5.** La data intrării în vigoare a prezentelor Reguli, Regulile de Operare pe Conturi - Ediția anterioară nu își mai produc efecte.



### III. TERMENI ȘI CONDIȚII SPECIALE AFERENTE PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR BANCARE

#### 1. PREVEDERI COMUNE PRIVIND INSTRUMENTELE DE PLATĂ OFERITE DE BANCĂ

##### 1. Definiții

**1.1.** Prin „**instrument de plată**” se va înțelege orice dispozitiv personalizat și/sau orice set de proceduri convenite între utilizatorul serviciilor de plată și prestatorul de servicii de plată și folosit de utilizatorul serviciilor de plată pentru a iniția un ordin de plată – de exemplu, Cardul de debit/ de credit sau Serviciul Online Banking.

**1.2.** Prin „**Client**”, în funcție de context, dacă nu se prevede altfel, se pot înțelege una sau mai multe dintre următoarele categorii: a) deținătorul instrumentului de plată, precum și b) orice altă persoană împuternicită de către deținător, cu drepturi depline, să utilizeze instrumentul de plată, conform dispozițiilor contractuale aplicabile.

**2.** Această Secțiune („**Prevederi Comune privind Instrumentele de Plată Oferite de Bancă**”) se aplică în cazul instrumentelor de plată prevăzute în Secțiunile A. și B. de mai jos, precum și în cazul unui card de credit oferit de Bancă, în măsura în care acestea pot fi utilizate pentru executarea operațiunilor de plată care intră sub incidența Legii privind serviciile de plată și se completează cu Regulile de Operare pe Conturi, Tarifele și Comisioanele pentru Persoanele Fizice și cu Condițiile Generale de Afaceri ale Băncii, iar în situația cardului de credit, completându-se și cu documentația contractuală aferentă.

**3.** Clientul a luat cunoștință, conform Regulilor de Operare pe Conturi și înțelege că, raportat la moneda în care sunt denominate operațiunile de plată, precum și locația unde se află ceilalți prestatori de servicii de plată implicați în operațiunea respectivă, atât drepturile și obligațiile sale, cât și drepturile și obligațiile Băncii pot diferi, de la caz la caz.

**4.** Instrumentele de plată prevăzute în Secțiunile A. și B. de mai jos și cardurile de credit oferite de Bancă, precum și elementele de securitate personalizate aferente pot fi utilizate numai de către Client și sunt netransmisibile.

**5.** O operațiune de plată este considerată autorizată doar dacă Clientul și-a exprimat consimțământul pentru executarea operațiunii de plată. Forma și procedura de exprimare a consimțământului sunt detaliate în clauza 5.4.2. din Regulile de operare pe conturi, Secțiunile A. și B. de mai jos, respectiv în documentația contractuală aferentă cardului de credit oferit de Bancă.

**6.** Clientul, în calitate de plătitor, suportă toate pierderile legate de orice operațiuni de plată neautorizate dacă aceste pierderi au fost cauzate de Client în urma fraudei sau a nerespectării, intenționate sau din neglijență gravă, a uneia sau a mai multor obligații, după cum urmează:

(i) utilizarea instrumentului de plată în conformitate cu Prevederile Comune privind Instrumentele de Plată Oferite de Bancă, cu prevederile Secțiunilor A. și B. de mai jos, respectiv ale documentației contractuale

aferente cardului de credit oferit de Bancă, precum și ale documentelor cu care acestea se completează sau la care se face referire în cadrul acestora, care reglementează emiterea și utilizarea instrumentului de plată;

(ii) notificarea Băncii sau a entității desemnate de aceasta, fără întârziere nejustificată, de îndată ce ia cunoștință de pierderea, furtul, folosirea fără drept a instrumentului său de plată sau de orice altă utilizare neautorizată a acestuia;

În scopul prevăzut la paragraful (i) de mai sus, de îndată ce Clientul primește un instrument de plată, acesta ia toate măsurile rezonabile pentru a păstra în siguranță elementele de securitate personalizate.

**7.** Clientul, în calitate de plătitor, poate fi obligat, până la un quantum de cel mult 30 euro sau echivalentul în lei, să suporte consecințele financiare legate de orice operațiune de plată neautorizată care rezultă din utilizarea unui instrument de plată pierdut sau furat sau din folosirea fără drept a acestuia, în cazul în care Clientul nu a acționat în mod fraudulos și nici nu și-a încălcat, cu intenție, obligațiile prevăzute la pct. 6. de mai sus. Această clauză nu se aplică în situațiile prevăzute la pct. 8. de mai jos.

**8.** În situația în care Clientul nu a acționat în mod fraudulos, acesta nu suportă nicio consecință financiară care rezultă din utilizarea unui instrument de plată pierdut, furat sau folosit fără drept în oricare din următoarele situații:

a) pierderea, furtul sau folosirea fără drept a unui instrument de plată nu a putut fi detectată de către Client înaintea efectuării unei plăți;

b) pierderea a fost cauzată de o acțiune sau de lipsa unei acțiuni din partea unui angajat, agent sau sucursală a Băncii sau a unei entități căreia i-au fost externalizate activități;

c) după notificarea Băncii sau a unei entități desemnate de aceasta, fără întârziere nejustificată, de îndată ce Clientul ia cunoștință de pierderea, furtul sau folosirea fără drept a instrumentului de plată sau de orice altă utilizare neautorizată a acestuia;

d) în cazul în care Banca nu solicită o autentificare strictă a clienților;

e) în cazul în care Banca nu pune la dispoziție mijloacele adecvate care să permită notificarea în orice moment a unui instrument de plată pierdut, furat sau folosit fără drept, conform dispozițiilor legale aplicabile.

**9.** Evaluarea răspunderii Clientului se face ținând cont, în special, de natura elementelor de securitate personalizate ale instrumentului de plată și de situațiile în care acesta a fost pierdut, furat sau folosit fără drept.

**10.** În plus față de obligațiile prevăzute în Secțiunile A. și B. de mai jos, respectiv în documentația contractuală aferentă cardului de credit, Clientul are obligația de a lua următoarele măsuri de siguranță:

- va depune toate eforturile pentru a detecta, cât mai rapid, pierderea, furtul sau folosirea fără drept a unui instrument de plată;

- va solicita de la comercianți un exemplar al chitanței de vânzare, respectiv va solicita de la ATM chitanța de retragere și/sau depunere numerar, care să ateste efectuarea operațiunilor; de asemenea, Clientul va păstra aceste documente justificative pentru a evidenția operațiunile respective, pentru o perioadă de 13 luni de la data debitării contului său;

- va păstra în condiții bune instrumentele de plată, va evita deteriorarea acestora și va lua toate măsurile pentru a asigura siguranța lor, va preveni pierderea, furtul, utilizarea sau preluarea, de către persoane neautorizate, a instrumentelor de plată sau a datelor înscrise pe acestea sau legate de acestea, inclusiv a datelor de securitate aferente;

- va lua măsuri pentru a preveni orice comportamente care prezintă un grad semnificativ de imprudență, de exemplu păstrarea elementelor de securitate utilizate pentru autorizarea unei operațiuni de plată lângă instrumentul de plată, într-un format deschis și ușor de detectat pentru terți.

**11.** Pentru notificarea pierderii, furtului, a folosirii fără drept a instrumentului de plată sau a oricărei alte utilizări neautorizate, Clientul poate [sună la numărul 021/ 319.93.50 (număr cu tarif normal) sau la numărul 08008 25742 (număr gratuit din orice rețea națională), disponibil 24 de ore din 24)].

Clientul va coopera cu Banca în cazul producerii unor astfel de evenimente și va furniza informațiile pe care le deține în acest sens.

## **A.CONDIȚII DE UTILIZARE A SERVICIULUI ONLINE BANKING**

### **1. DEFINIREA TERMENILOR:**

**INTERNET** - rețea internațională de calculatoare conectate la rețele publice (linii telefonice, sateliți și/sau radio), prin care se pot trimite sau recepționa mesaje.

**CONT ACCESIBIL ONLINE ÎN SERVICIUL ONLINE BANKING** – cont de plăți care poate fi accesat de către Utilizator prin intermediul SOB;

**SERVICIUL ONLINE BANKING**, denumit în continuare SOB - Serviciul pus la dispoziția clienților de către BANCĂ, prin intermediul aplicației Alpha Online Banking care include instrumentele de internet-banking și mobile banking pentru a le permite să efectueze operațiuni admise de BANCĂ și să consulte informații, comunicări și notificări, precum și situația conturilor și a operațiunilor efectuate, utilizând INTERNETUL ca mijloc de comunicație.

**SERVICIUL ASISTENȚĂ CLIENȚI** - serviciu pus la dispoziția clienților de către BANCĂ, pentru a le permite să semnaleze personalului Băncii diferite incidente în utilizarea SOB, și să consulte soluțiile propuse pentru acestea, utilizând INTERNETUL ca mijloc de comunicare.

**ALPHA ONLINE BANKING** - aplicație pusă la dispoziție de către Alpha Bank România clienților săi care poate fi accesată prin utilizarea unui computer personal (PC) sau a unui dispozitiv mobil - smartphone/tabletă, care permite clienților să efectueze operațiuni bancare de la distanță, acceptate de Bancă, inclusiv consultarea și luarea

la cunoștință a informațiilor, comunicărilor și notificărilor furnizate sau, după caz, puse la dispoziția lor de către Bancă.

**CLIENT** - persoană fizică ce are cont curent/de economisire deschis la BANCĂ, beneficiară a SOB, căreia BANCA îi poate aplica anumite restricții și/sau limitări în utilizarea serviciului la momentul subscrierii la SOB și pe perioada derulării prezentului Contract.

**UTILIZATOR** - Clientul, precum și orice altă persoană împuternicită de CLIENT, cu drepturi depline să acceseze SOB și să execute, în condițiile mandatului acordat, operațiuni în numele și pe contul CLIENTULUI. Toate ordinele și instrucțiunile date și toate operațiunile efectuate de Utilizatori prin intermediul SOB sunt considerate a fi ale Clientului însuși, acesta neputând opune Băncii lipsa acordului său până la revocarea Utilizatorilor potrivit art. 4.7.

**MANUALUL DE UTILIZARE** – reprezintă un set de instrucțiuni de utilizare a SOB ce poate fi consultat de către UTILIZATORI prin accesarea paginii web a BĂNCII <https://www.alphabank.ro>

**IDENTIFICATOR-UTILIZATOR (UserID)** - constă în denumirea atribuită de BANCĂ fiecărui UTILIZATOR în scopul accesării SOB.

**PAROLA SOB** – este codul unic care, folosit împreună cu UserID, permite accesul în SOB.

Pentru accesul în aplicație, parola trebuie să respecte regulile stabilite de către BANCĂ și comunicate UTILIZATORILOR prin intermediul aplicației. Aceasta este stabilită inițial de BANCĂ, are termen de valabilitate limitat și va fi schimbată de către fiecare UTILIZATOR la prima conectare în aplicație.

**CODUL DE SECURITATE** – este o parolă suplimentară, generată de dispozitivul de securitate, care permite conectarea transmiterea instrucțiunilor de plată, precum și accesarea serviciilor admise de Bancă, prin intermediul SOB, de către UTILIZATOR.

**DISPOZITIV DE SECURITATE** – poate fi ori un dispozitiv hardware (token) ori un dispozitiv software (o aplicație informatică pusă la dispoziție de BANCĂ și care este instalată de UTILIZATOR pe tabletă/smartphone-ul propriu), care generează coduri de securitate formate din 6 cifre și care au termen de valabilitate limitat, setat de BANCĂ.

Banca permite înrolarea unui singur dispozitiv de securitate pentru un UTILIZATOR.

**CODUL DE VERIFICARE** - este un alt cod unic, cu termen de valabilitate limitat, format din 6 caractere, care permite adăugarea dispozitivelor de securitate sau resetarea PAROLEI SOB prin intermediul paginii de conectare la aplicația ALPHA ONLINE BANKING.

**CONTRACTUL PENTRU SERVICIUL ONLINE BANKING (“Contract”)** – este format din Cererea pentru Serviciul Online Banking, împreună cu prezentele Condiții de utilizare a Serviciul de Online Banking, Tarifele și comisioanele pentru persoane fizice (denumite în continuare „**Tariful de comisioane**”), Prevederile Comune privind Instrumentele de Plată Oferite de Bancă, Regulile de Operare pe Conturi și Condițiile Generale de Afaceri.



**AUTENTIFICAREA BIOMETRICĂ** - reprezintă verificarea identității Clientului prin intermediul unei trasături fizice cum ar fi amprenta digitala sau recunoasterea faciala. Autentificarea prin utilizarea acestei metode reprezintă exclusiv opțiunea Clientului.

## 2. SUBSCRIEREA LA SOB

**2.1** Pentru a beneficia de SOB, CLIENTUL completează Cererea pentru Serviciul Online Banking, pusă la dispoziție de către BANCĂ.

**2.2.** După aprobarea cererii de către BANCĂ, aceasta furnizează UTILIZATORILOR, în termen de maxim 7 Zile lucrătoare, următoarele documente:

- Pentru CLIENT, un exemplar al Contractului ;
- DISPOZITIVUL DE SECURITATE hardware în situația în care CLIENTUL optează pentru un astfel de dispozitiv;
- Instrucțiuni de conectare la SOB;
- Formular de confirmare de primire unui dispozitiv de securitate hardware.

## 3. UTILIZAREA SOB

**3.1.** Prezentul Contract reglementează efectuarea de operațiuni bancare, ca urmare a subscrierii CLIENTULUI la SOB prin intermediul aplicației Alpha Online Banking ce poate fi accesată de către UTILIZATOR pe pagina web a BĂNCII <https://www.alphabank.ro> și/sau pe dispozitivele mobile de genul smartphone/tabletă.

**3.2.** Fără a aduce atingere clauzelor 5.1.2 – 5.1.6 din Regulile de Operare pe Conturi, Elementele de securitate necesare UTILIZATORULUI în vederea autentificării și utilizării Serviciului Online Banking sunt următoarele: a) IDENTIFICATOR UTILIZATOR; b) PAROLĂ SOB; c) COD DE SECURITATE; d) CODUL DE VERIFICARE. Funcționalitățile, instrucțiunile de lucru, condițiile de utilizare în siguranță a aplicației se pot consulta în MANUALUL DE UTILIZARE publicat pe pagina de internet a BĂNCII; e) BIOMETRIE. Clientul poate opta pentru utilizarea autentificării biometrice și poate utiliza amprenta digitală sau recunoașterea facială pentru a se loga în aplicația Online Banking, în locul datelor de autentificare. Amprenta digitala și recunoașterea facială se bazează pe tehnologia din dispozitiv, iar Alpha Bank nu are acces și nu controlează datele biometrice stocate pe dispozitiv.

Accesul UTILIZATORULUI în SOB se realizează în funcție de metoda de autentificare aleasă de CLIENT, dintre metodele puse la dispoziție de către BANCĂ la momentul semnării prezentului Contract.

**3.3.** UTILIZATORUL este obligat să păstreze confidențialitatea elementelor de securitate menționate în articolul 3.2, precum și a oricăror altor elemente de securitate ce-i vor fi furnizate de către BANCĂ. Orice divulgare voluntară sau involuntară (rezultând într-o pierdere, sustragere etc.) va fi pe riscul și răspunderea sa. UTILIZATORUL va anunța imediat BANCA, fără întârziere nejustificată, utilizând următoarele date de contact, tel. 08008 25742 / 021 455 99 99 sau e-mail: [supportib@alphabank.ro](mailto:supportib@alphabank.ro) de îndată ce ia cunoștință de orice divulgare, pierdere, furt, folosire fără drept ori altă

utilizare frauduloasă a elementelor sale de securitate sau de orice altă utilizare neautorizată a SOB sau a aplicației Alpha Online Banking, iar BANCA va întrerupe furnizarea SOB până la atribuirea unor noi elemente de securitate pentru UTILIZATOR.

**3.4.** CLIENTUL poate anula prin dezactivare DISPOZITIVELE DE SECURITATE pe care nu le mai folosește pentru accesarea SOB.

**3.5.** Accesul UTILIZATORULUI care încercă autentificarea în SOB folosind de 3 ori consecutiv o PAROLA SOB greșită sau un COD DE SECURITATE greșit, va fi blocat automat de sistemul BĂNCII. În acest caz, UTILIZATORULUI îi va fi reactivat accesul la SOB numai după apelarea SERVICIUL ASISTENȚĂ CLIENȚI la numerele de telefon 08008 25742 / 021 455 9999 și după identificarea sa, precizând datele solicitate de Bancă. Banca va notifica de îndată UTILIZATORUL despre blocarea accesului prin afișarea unui mesaj în interfața SOB.

**3.6.** BANCA nu oferă suport pentru sistemele hardware sau software ale UTILIZATORULUI și nu răspunde de securitatea sistemului informatic al UTILIZATORULUI.

**3.7.** BANCA nu va fi ținută responsabilă pentru niciun prejudiciu pe care CLIENTUL l-ar putea suporta în cazul în care funcționarea SOB și/sau a aplicației Alpha Online Banking este perturbată ori întreruptă ca urmare a intervenirii unor defecțiuni de natură tehnică, deficiențe sau ale evenimente externe, care nu se află sub controlul BĂNCII. În situația întreruperii ori a funcționării necorespunzătoare a SOB și/sau a aplicației Alpha Online Banking, BANCA va informa CLIENTUL, prin orice mijloace, cu privire la acest incident, urmând să îl remedieze, în conformitate cu cerințele cadrului legal aplicabil. În acest caz, CLIENTUL va putea efectua operațiuni bancare prin celelalte mijloace puse la dispoziția sa de către BANCA.

**3.8.** Rețeaua publică de INTERNET, așa cum este descrisă anterior, este în afara controlului BĂNCII, care nu poate fi răspunzătoare în cazul în care rețeaua publică de INTERNET este piratată, caz asimilat cu „forța majoră”.

**3.9.** BANCA are drept exclusiv de proprietate asupra programelor software, a dispozitivelor de securitate și a întregii documentații, incluzând MANUALUL DE UTILIZARE, care privesc SOB și care sunt, după caz, furnizate sau puse la dispoziția CLIENTULUI, de către Bancă, numai pe perioada derulării prezentului Contract, conform dispozițiilor legale.

**3.10.** UTILIZATORUL nu va atribui altor terte persoane drepturile sale ca beneficiar al acestui serviciu, fără acordul prealabil scris al BĂNCII.

Prin intermediul SOB, CLIENTUL poate efectua toate categoriile de operațiuni bancare posibile pe conturile accesibile online în SOB și anume: transferuri între conturi proprii, plăți în lei (interbancare, intrabancare, la buget), plăți în valută (la intern, externe și intrabancare), plăți de utilități, constituiri și lichidări de depozite, alimentare card credit etc. Enumerarea operațiunilor este exemplificativă, tipologia acestora putând fi

modificată oricând de către BANCĂ. CLIENTUL mandatează Banca să îi acorde în mod automat acces, cu drepturile stipulate în prezentul Contract și în limitele menționate în Cererea pentru Serviciul Online Banking, la orice nouă operațiune disponibilă adăugată la Serviciul Online Banking ulterior semnării prezentului Contract. Clientul poate de asemenea, actualiza datele de contact, conform prevederilor Manualului de utilizare. De la momentul modificării lor, datele actualizate prin intermediul Serviciului Online Banking vor fi considerate date de contact în relația cu Banca pentru toate serviciile contractate.

**3.11.** CLIENTUL mandatează BANCA să îi acorde în mod automat acces, cu drepturile stipulate în prezentul Contract și în limitele menționate în cererea pentru Serviciul Online Banking, la orice conturi pe care le va deschide ulterior, fără nicio notificare sau altă formalitate.

#### **4. OPERAȚIUNI ORDONATE PRIN SOB**

**4.1.** CLIENTUL poate ordona prin SOB toate tipurile de operațiuni disponibile, în condițiile și limitele prevăzute în prezentul Contract pentru Serviciile Online Banking.

**4.2.** CLIENTUL autorizează în mod expres și irevocabil BANCA să execute, în numele și pe contul acestuia, instrucțiunile primite prin intermediul SOB, de către CLIENT/UTILIZATOR mandatat și în limitele mandatului acordat acestuia.

**4.3.** O operațiune de plată ordonată prin SOB este considerată autorizată dacă instrucțiunile au fost transmise utilizând elementele de identificare menționate la Articolul 3.2. și respectând prevederile Articolului 4.4. de mai jos și, după caz, cele ale Articolului 5.4.2 din Regulile de Operare pe Conturi. Utilizarea acestora reprezintă consimțământul valabil al UTILIZATORULUI pentru executarea operațiunii.

**4.4.** BANCA nu are nicio responsabilitate pentru neexecutarea instrucțiunilor date de UTILIZATOR, ca urmare a nerespectării de către acesta a condițiilor prevăzute în Contract. Operațiunile ordonate prin intermediul SOB vor fi executate de BANCĂ numai în măsura în care UTILIZATORUL a urmat toate etapele necesare realizării operațiunilor, a respectat dispozițiile legale în vigoare și ale prezentului Contract și a respectat instrucțiunile scrise, atât cele din formularele operațiunilor ordonate cât și cele din mesajele automate aparute în timpul efectuării operațiunilor.

**4.5.** O instrucțiune transmisă de către UTILIZATOR prin intermediul SOB este considerată primită de BANCĂ, numai dacă după confirmarea de către UTILIZATOR a tranzacției în ecranul de confirmare apare evidențiată cu mențiunea "Acceptată de bancă" și poate fi vizualizată în lista operațiunilor de debit din meniul "Mișcări pe conturi". În cazul în care una sau mai multe instrucțiuni transmise BĂNCII de către UTILIZATORI nu sunt reflectate în extrasele contului respectiv CLIENTUL va contacta imediat BANCA pentru clarificarea situației.

**4.6.** În cazul în care nu există disponibil în cont sau disponibilul din contul CLIENTULUI acoperă parțial

plata ordonată sau BANCA observă o eroare în datele completate de UTILIZATOR, aceasta va refuza executarea operațiunii respective, iar UTILIZATORUL va fi notificat de acest refuz direct în aplicația SOB, imediat după autorizarea operațiunii.

**4.7.** UTILIZATORUL are obligația:

a) Să ordone plăți numai cu respectarea prevederilor legale în vigoare și cu indicarea tuturor informațiilor necesare efectuării operațiunilor;

b) Să prezinte BĂNCII, în situațiile în care legislația prevede expres necesitatea prezentării la BANCA a documentelor originale în baza cărora se operează tranzacțiile (ex. factură pro-formă, factură, autorizația BNR, declarația vamală, alte documente);

c) Să respecte întocmai instrucțiunile prevăzute în Contract, precum și în MANUALUL DE UTILIZARE;

d) Să despăgubească integral BANCA, conform dispozițiilor legale, pentru orice pierderi, amenzi, penalități, sau cheltuieli de orice natură suportate în urma efectuării unor instrucțiuni ordonate de UTILIZATOR cu încălcarea prevederilor legale în vigoare, sau ca o consecință a nerespectării instrucțiunilor BĂNCII;

e) Să informeze în scris BANCA, în cel mult 3 zile bancare, despre orice modificare cu privire la situația juridică inclusiv, dar fără a se limita la, schimbare nume, schimbare domiciliu, alăturând respectivei informări documentele justificative ale modificărilor.

În cazul în care CLIENTUL decide modificarea datelor din Contract pentru Serviciul Online Banking, inclusiv dar fără a se limita la schimbarea persoanelor care au calitatea de UTILIZATORI va completa o nouă Cerere pentru Serviciul Online Banking.

**4.8.** BANCA are dreptul de a suspenda pe termen nedeterminat efectuarea de către UTILIZATOR prin intermediul SOB a unui anumit tip de operațiuni, în situația în care CLIENTUL nu își respectă obligațiile stabilite în prezentul Contract. În acest caz, UTILIZATORUL va fi notificat conform pct. 6.16 din Regulile de Operare pe Conturi.

**4.9.** Limitele valorice maxime aplicabile operațiunilor de plată, indiferent de numărul acestora, care pot fi ordonate prin intermediul SOB sunt prezentate în MANUALUL DE UTILIZARE.

**4.10.** BANCA își rezervă dreptul de a bloca accesul la interfața SOB din motive justificate în mod obiectiv, legate de:

(i) securitatea SOB și a aplicației Alpha Online Banking, sau de

(ii) o suspiciune de utilizare neautorizată sau frauduloasă a acestora.

**4.11.** În cazurile menționate la pct. 4.10, BANCA informează UTILIZATORUL, în modalitățile prevăzute în pct. 12.4 din Regulile de Operare pe Conturi, în legătură cu blocarea accesului la SOB și cu motivele acestei blocări, dacă este posibil, înainte de blocare sau cel mai târziu imediat după blocarea acestuia, cu excepția cazului în care furnizarea unor astfel de informații nu ar putea fi considerată acceptabilă, din motive de

securitate, justificate în mod obiectiv sau este interzisă de alte dispoziții legislative relevante din dreptul național sau din dreptul Uniunii Europene.

**4.12.** Utilizatorul poate solicita deblocarea accesului la SOB [prin apelarea **SERVICIUL ASISTENȚĂ CLIENȚI**]. Banca deblochează accesul la SOB odată ce motivele care au determinat blocarea încetează să mai existe.

**4.13.** Clientul declară ca a fost informat că, din motive ce țin de reducerea riscului de fraude prin intermediul sistemelor informatice sau de abordarea sa pe bază de risc în domeniul spălării banilor și finanțării terorismului, implementată prin normele de conformitate și de management al riscurilor în condițiile legii, Banca poate aplica anumite restricții privind operațiunile de plată ordonate prin SOB cu încadrarea în limitele valorice (pachetele de limite) stabilite de Bancă și comunicate Clientului prin **MANUALUL DE UTILIZARE** al SOB. Clientul înțelege că, periodic, Banca poate reevalua condițiile ce au condus la aplicarea unui anumit pachet de limite privind utilizarea serviciului SOB, urmând a-l informa printr-un mesaj în mesageria serviciului SOB în măsură în care intervin modificări cu privire la limitele comunicate anterior. În cazul în care Clientul nu dorește să utilizeze SOB după momentul comunicării de către Bancă a noilor setări privind limitele de utilizare a serviciului, acesta poate denunța unilateral contractul în condițiile art. 7.1.

**4.14.** Banca își rezervă dreptul de a restricționa accesul la una dintre/toate operațiunile oferite prin intermediul SOB, pentru o perioadă care va fi comunicată Clientului, în orice situații care fac obligatorie pentru Bancă luarea acestei măsuri, în vederea respectării dispozițiilor legale aplicabile și a prevederilor prezentului contract.

## 5. RESPONSABILITĂȚI

**5.1.** BANCA va executa instrucțiunile transmise de UTILIZATOR primite prin intermediul SOB în aceleași termene stabilite pentru instrucțiuni similare depuse de CLIENT la ghișeele BĂNCII, conform Regulilor de Operare pe Conturi.

**5.2.** În situația în care CLIENTUL se consideră prejudiciat în urma neefectuării/efectuării necorespunzătoare de către BANCĂ a unei operațiuni ordonate prin intermediul SOB, acesta o poate contesta în condițiile prevăzute de Regulile de Operare pe Conturi și de Condițiile Generale de Afaceri.

**5.3.** BANCA, în condițiile legii, nu va răspunde pentru consecințele executării instrucțiunilor eronate, false sau frauduloase. Daunele, pierderile și/sau costurile astfel cauzate vor fi suportate în întregime numai de către CLIENT.

**5.4.** Fără a aduce atingere clauzei 6.8 din Regulile de Operare pe Conturi cu privire la operațiunile de plată care intră sub incidența Legii privind serviciile de plată, răspunderea Băncii se va limita la cel mult:

a) valoarea operațiunii neexecutate sau executate necorespunzător și la dobânzile aferente perioadei între momentul neexecutării/executării necorespunzătoare a

tranzacției și până la momentul refacerii poziției contului CLIENTULUI corespunzătoare situației anterioare momentului neexecutării/executării necorespunzătoare a operațiunii.

b) suma necesară refacerii poziției contului CLIENTULUI corespunzător situației anterioare efectuării operațiunii neautorizate de CLIENT.

**5.5.** BANCA pune la dispoziția CLIENTULUI, la cerere, un DISPOZITIV DE SECURITATE de tip hardware (token), care ramane proprietatea BĂNCII, CLIENTUL fiind obligat sa-l returneze in stare de functionare la incetarea Contractului. CLIENTUL se obliga sa plateasca contravaloarea acestuia, conform Tarifului de comisioane in vigoare, in cazul in care acest dispozitiv nu este returnat BĂNCII, la momentul incetarii prezentului Contract, din orice motiv, precum si in cazul pierderii sau furtului (conform dispozițiilor legale) și/sau în cazul deteriorării și/sau înlocuirii acestuia. CLIENTUL autorizeaza BANCA sa ii debiteze contul cu suma aferenta fiecarui dispozitiv token in cazurile in care intervine una dintre situatiile expuse mai sus.

## 6. CONDIȚII FINANCIARE

**6.1.** Pe toată perioada de utilizare a SOB, CLIENTUL datoreaza si va plati BĂNCII comisionul de administrare aferent SOB precum si comisioanele aferente operatiunilor efectuate prin contul curent, prevazute in Tariful de comisioane al BĂNCII, care face parte integranta din prezentul Contract. CLIENTUL autorizeaza BANCA să debiteze contul său curent cu contravaloarea comisioanelor mentionate mai sus.

**6.2.** Comisionul de administrare aferent SOB este perceput automat in ultima zi din luna. In cazul in care ultima zi din luna nu este o Zi lucratoare, comisionul este perceput in ultima Zi lucratoare anterioara ultimei zile din luna.

**6.3.** CLIENTUL se obliga sa plateasca BĂNCII o penalizare conform Tarifului de comisioane in vigoare in cazul pierderii, furtului, deteriorării și/sau înlocuirii unui DISPOZITIV DE SECURITATE de tip hardware.

## 7. DURATA UTILIZĂRII SOB

**7.1.** CLIENTUL poate utiliza SOB pe o durată nedeterminată, începând de la data semnării confirmării de primire a documentelor prevăzute la art. 2.2. CLIENTUL poate denunța prezentul Contract oricând, cu un preaviz de 15 zile.

**7.2.** Banca poate denunța prezentul Contract, fără vreo justificare și independent de culpa CLIENTULUI ori de îndeplinirea vreunei alte condiții, cu un preaviz de două luni.

**7.3.** De asemenea, BANCA este îndreptățită să dezactiveze SOB sau să considere prezentul Contract ca fiind reziliat de plin drept, fără punere în întârziere și fără orice alta formalitate prealabilă, dacă CLIENTUL nu-și execută oricare din obligațiile contractuale.

**7.4.** Închiderea contului curent al CLIENTULUI deschis la BANCĂ, indiferent de cauza va antrena în toate cazurile, fără nicio altă formalitate sau termen de

preaviz, încetarea prezentului Contract și a utilizării SOB.

## 8. CLAUZA DE CONFIDENȚIALITATE

**8.1.** CLIENTUL/UTILIZATORUL se obligă să nu furnizeze către nici o terță persoană informații de securitate legate de Serviciul Online Banking, sistemul de acces la acest serviciu, parolele, dispozitivele de autentificare sau orice alte elemente de securitate personalizate sau de identificare.

**8.2.** BANCA va pastra confidențialitatea, nu va dezvălui, publica sau divulga prin orice alt mod informații privind datele de identificare ale CLIENTULUI/UTILIZATORULUI și a operațiunilor efectuate de acesta utilizând Serviciul de Online Banking. Clauza confidențialității nu se va aplica dacă: a) informația este cerută în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare; b) dezvăluirea informațiilor va proteja BANCA de o pierdere iminentă; c) dezvăluirea este sau devine publică fără nici o implicare din partea BĂNCII; d) CLIENTUL/UTILIZATORUL autorizează BANCA să dezvăluie informațiile, inclusiv prin documentele de deschidere de cont.

## 9. DREPT APLICABIL

**9.1.** Relația dintre BANCĂ și CLIENT, potrivit condițiilor prezentului Contract, este guvernată de legea română. Litigiile și neînțelegerile de orice fel dintre părți decurgând din aplicarea și interpretarea prezentului Contract vor fi soluționate conform prevederilor Condițiilor Generale de Afaceri și Regulilor de Operare pe Conturi privind soluționarea litigiilor/neînțelegerilor dintre Bancă și Client.

**9.2.** Locul executării obligațiilor contractuale ce decurg din efectuarea operațiunilor ordonate prin SOB, va fi sediul BĂNCII unde este deschis contul CLIENTULUI. Data oricărei plăți ordonate de către CLIENT o constituie data la care contul CLIENTULUI a fost debitat de către BANCĂ.

## 10. MODIFICAREA CONTRACTULUI

Prezentul Contract, inclusiv anexele sale, se modifică prin acordul de voință al părților. Orice modificare va fi propusă Clientului în condițiile articolului 9 – **MODIFICAREA CONTRACTULUI. ACORDUL TACIT** – din Regulile de Operare pe Conturi.

## 11. ALTE CLAUCHE

**11.1.** Orice notificare sau comunicare, cerere sau pretenție în baza prezentului Contract, va fi transmisă în conformitate cu prevederile Regulilor de Operare pe Conturi.

**11.2.** CLIENTUL înțelege că obligațiile pe care și le asumă, în conformitate cu prevederile Contractului încheiat cu BANCA, privind SOB, incumbă în egală măsură UTILIZATORULUI mandatat de el și, în consecință, se obligă să comunice acestuia termenii și condițiile de utilizare a SOB. Totodată, CLIENTUL înțelege că este singurul răspunzător față de BANCĂ, în

condițiile prezentului Contract, pentru orice neconformare a UTILIZATORULUI sau la prevederile contractuale privind SOB.

**11.3.** Prezentul Contract intră în vigoare în ziua în care CLIENTUL primește datele de conectare și/sau orice altă dovadă similară a identității necesară autentificării prevăzute la art. 2.2 lit. b, dar nu mai târziu de 90 de zile de la data semnării cererii pentru Serviciul Online Banking de către părți. BANCA pune la dispoziția CLIENTULUI o copie a prezentului Contract cu toate anexele sale ori de câte ori acesta solicită pe hârtie sau pe alt suport durabil, în funcție de opțiunea Clientului.

## B. CONDIȚII DE UTILIZARE A CARDULUI

### 1. DEFINIȚII

Termenii utilizați în cadrul prezentelor condiții de utilizare a cardului de debit sunt aplicabili și cardului de credit ("**Condiții**"), dacă în documentația contractuală aferentă cardului de credit nu sunt definiți în mod expres altfel, și vor avea următorul înțeles:

**"ATM"** - dispozitiv care, după caz, permite Deținătorului/ Utilizatorului autorizat retragerea/ depunerea de disponibil din/în contul Deținătorului sub forma numerarului, informarea privind soldul contului și a operațiunilor efectuate prin intermediul Cardului și îndeplinirea altor funcții.

**"Card"** - instrument de plată fizic sau virtual, în lei sau valuta pentru persoane fizice, emis de Bancă la solicitarea, pe numele și pe contul Deținătorului și, în măsura în care a fost emis Cardul suplimentar, pe contul Deținătorului și pe numele Utilizatorului autorizat, ce permite Deținătorului/Utilizatorului autorizat să utilizeze disponibilitățile proprii din Cont în conformitate cu condițiile de utilizare a cardului din prezentul Contract, inclusiv prin intermediul aplicațiilor de tip portofel digital acceptate de Bancă.

**"Card suplimentar"** - Card emis de către Bancă pe contul Deținătorului, la cererea acestuia, pe numele Utilizatorului autorizat. În prezentele Condiții, orice referire la Card se aplică întocmai și Cardului suplimentar.

**"Cont"** - Un cont curent deschis de Bancă pe numele Deținătorului, în care sunt evidențiate toate tranzacțiile efectuate pe bază de card de către Deținător și Utilizatorul autorizat sau orice cont care îl va înlocui pe acesta.

La solicitarea Clientului, Contul poate fi deschis pe numele Deținătorului și al Utilizatorului Autorizat, în calitate de cotitulari. Într-o asemenea situație, (i) toate obligațiile/răspunderea Deținătorului în calitate de titular de cont, reglementate prin prezentul Contract, revin în mod corespunzător și Utilizatorului Autorizat; (ii) Deținătorul și Utilizatorul Autorizat sunt obligați solidar și indivizibil față de Bancă pentru toate obligațiile asumate de oricare dintre aceștia prin prezentul Contract; și (iii) prin derogare de la orice prevederi contrare agreeate cu Banca, atât Deținătorul cât și Utilizatorul Autorizat sunt autorizați să efectueze în mod



individual operațiuni cu cardul cu privire la totalitatea sumelor existente în Cont.

**"Contract"** – Contractul privind emiterea Cardului, format din cererea de emitere Card, împreună cu prezentele Condiții, Tarifele și comisioanele pentru persoane fizice (denumite în continuare **„Tariful de comisioane”**), Prevederile Comune privind Instrumentele de Plată Oferite de Bancă, Regulile de Operare pe Conturi și Condițiile Generale de Afaceri.

**"Decontarea tranzacțiilor"** - reprezintă debitarea efectivă a Contului cu valoarea tranzacțiilor realizate prin intermediul Cardului.

**"Deținător"** - Persoană fizică, titular al unui Card emis de către Bancă, solicitant și semnatar al unei cereri de emitere Card.

**"EUR"** – Simbol valută euro.

**"Extrasul de cont"** – documentul transmis lunar de către Bancă Deținătorului, în care sunt evidențiate atât operațiunile efectuate pe contul curent, cât și tranzacțiile decontate, efectuate prin intermediul Cardului, dobânzile, taxele și comisioanele datorate aferente unei perioade de timp determinate, valoarea Disponibilului, precum și limita de credit acordată și valoarea Creditului utilizat (în cazul în care există o facilitate de descoperit de cont).

**"Facilitate"** - Facilitate de descoperit de cont aferentă operațiunilor cu carduri acordată Deținătorului de către Bancă în limita unui plafon predeterminat, în baza Contractului pentru acordarea unei facilități de descoperit de cont.

**"Imprinter"** (denumit conform uzanțelor internaționale imprinter voucher) – dispozitivul mecanic ce permite preluarea unei amprente a elementelor confecționate în relief pe aversul cardului, pe suprafața unui document pe suport hârtie care certifică executarea tranzacției, de obicei o chitanță (voucher) care urmează să fie semnată de către Deținător/ Utilizator autorizat.

**"PIN"** - Cod personal de identificare, strict confidențial, atribuit biunivoc de către Bancă Deținătorului/ Utilizatorului autorizat, cod care permite identificarea Deținătorului/ Utilizatorului autorizat al Cardului atunci când acesta utilizează un terminal; acolo unde plata se face prin transfer electronic de date, PIN-ul poate fi considerat ca fiind echivalentul electronic al semnăturii Deținătorului/ Utilizatorului autorizat.

**"Plată de mică valoare"** – Reprezintă orice plată a unor bunuri sau servicii a căror valoare este mai mică sau cel mult egală cu limita stabilită de organizațiile internaționale de carduri Visa/Mastercard și care este afișată permanent pe site-ul Băncii ([www.alphabank.ro](http://www.alphabank.ro)), precum și la ghișeele Băncii, în limita căreia se pot efectua operațiuni de plată prin Tehnologia contactless fără introducerea codului PIN, la terminalele care acceptă Tehnologia Contactless. Din rațiuni de securitate, numărul și/sau valoarea operațiunilor de plată consecutive efectuate prin Tehnologia contactless fără introducerea codului PIN sunt limitate în cazul Plăților de mică valoare, în conformitate cu legislația în vigoare. Mai multe detalii în

acest sens pot fi regăsite pe site-ul Băncii în secțiunea dedicată cardurilor, precum și la ghișeele Băncii.

**"POS"** - dispozitiv ce permite prelucrarea (precum preluarea, stocarea și transmiterea) de informații privind plata prin intermediul Cardului, efectuată la punctele de vânzare ale comerciantului acceptant.

**"RON"** - Simbol valută leu.

**"Tehnologie contactless"** – tehnologie care permite efectuarea în mod rapid a plăților prin simpla apropiere a Cardului de un terminal prevăzut cu tehnologia contactless, cu sau fără introducerea codului PIN, în funcție de valoarea tranzacției. Tehnologia contactless poate fi utilizată în țară și în străinătate, pentru tranzacții la comercianții acceptanți ai siglei Visa/Mastercard ce au instalate terminale care acceptă tehnologia contactless.

**"Tranzacția pe bază de card"** - Reprezintă orice plată a unor bunuri sau servicii sau orice eliberare de numerar realizată prin utilizarea Cardului.

**"Utilizator autorizat"** - Persoană fizică, pe numele căruia Deținătorul a solicitat emiterea unui Card Suplimentar pe contul său, recunoscută și acceptată de către Deținător ca având acces la unele sau la toate drepturile sale. În prezentele Condiții, orice referire la Deținător se aplică întocmai și Utilizatorului autorizat.

**"Valuta de decontare"** – înseamnă lei pentru tranzacțiile cu Cardul efectuate în lei și EUR pentru tranzacțiile cu Cardul efectuate în alte valute decât lei.

## 2. OBIECTUL CONTRACTULUI

Prezentul Contract are ca obiect emiterea, la solicitarea și pe contul Deținătorului, a Cardului și, eventual, a unui Card suplimentar pe numele Utilizatorului Autorizat, precum și modul de utilizare a Cardului în conformitate cu prevederile contractuale și legale.

## 3. CONDIȚII DE UTILIZARE

### 3.1. Condiții generale de utilizare a cardurilor

**3.1.1.** Cardul trebuie să fie utilizat de către Deținător/ Utilizatorul autorizat numai în concordanță cu prezentul Contract.

**3.1.2.** Cardul este și rămâne proprietatea exclusivă a Băncii, se înmânează Deținătorului și va fi returnat de îndată la prima și simpla cerere a Băncii.

**3.1.3.** Deținătorul/ Utilizatorul autorizat trebuie să semneze Cardul imediat după primire.

**3.1.4.** Cardul/ Cardul Suplimentar poate fi utilizat numai de către Deținător/ Utilizatorul Autorizat pe numele căruia a fost emis.

**3.1.5.** Cardul poate fi utilizat în România și în străinătate.

**3.1.6.** Cardul poate fi utilizat la comercianții care dispun de POS și/ sau Imprinter, băncile și ATM-urile care au afișate sigla organizațiilor internaționale de carduri Visa/ MasterCard, precum și pentru tranzacții ordonate pe internet, unde este afișată sigla organizațiilor internaționale de carduri Visa/MasterCard, precum și pentru tranzacții ordonate în mediul online (prin intermediul Internetului), dacă este publicată sigla Mastercard /Visa.

**3.1.7.** În cazul tranzacțiilor efectuate cu Cardul, în funcție de canalul de tranzacționare utilizat și de capacitățile tehnice ale terminalului utilizat, Clientul are la dispoziție un număr maxim de încercări nereușite pentru fiecare canal de comunicație, în conformitate cu mențiunile incluse pe site-ul Băncii ([www.alphabank.ro](http://www.alphabank.ro)), în secțiunea dedicată cardurilor.

**3.1.8.** Cardul are valabilitate de 60 luni începând cu data emiterii. Data expirării este ultima zi a lunii de expirare a cardului, dată de la care cardul nu mai poate fi utilizat. Deținătorul/Utilizatorul autorizat va returna cardul expirat Băncii, cu excepția cazului în care cardul a fost declarat anterior pierdut/furat/distrus.

În cursul derulării contractului, Banca poate reemite Deținătorului/Utilizatorului autorizat un nou card, pentru înlocuirea cardului expirat, cu luarea în considerare a criteriilor stabilite la nivel intern de Bancă privind reemiterea Cardului și/sau dacă nu s-a înregistrat din partea Deținătorului nicio notificare scrisă de a nu reinnoi cardul, cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte de data de expirare a acestuia.

**3.1.9.** Cardul poate fi utilizat numai în limita disponibilului din Cont sau în limita Facilității acordate în mod expres de către Bancă Deținătorului.

**3.1.10.** Cardul poate fi utilizat pentru obținerea de informații privind soldul Contului sau creditul utilizat de la automatele bancare ale Băncii, pe baza PIN-ului, ori ca mijloc de identificare a Clientului în vederea accesării oricăror altor servicii oferite de Bancă.

**3.1.11.** O operațiune de plată este considerată autorizată dacă Deținătorul/ Utilizatorul autorizat și-a exprimat consimțământul pentru executarea acelei operațiuni.

**3.1.12.** În cazul unei operațiuni de plată ce intră sub incidența Legii privind serviciile de plată, inițiate de sau prin intermediul beneficiarului plății în contextul unei operațiuni de plată cu Cardul, iar valoarea exactă nu este cunoscută în momentul în care Deținătorul/Utilizatorul autorizat își dă consimțământul pentru executarea operațiunii de plată, Banca poate bloca fonduri în Contul Deținătorului doar dacă Deținătorul/Utilizatorul autorizat și-a dat consimțământul cu privire la valoarea exactă a fondurilor care urmează să fie blocate.

Banca eliberează fondurile blocate în Contul Deținătorului fără întârzieri nejustificate, în urma primirii informațiilor legate de valoarea exactă a operațiunii de plată și cel târziu imediat după primirea ordinului de plată.

Deținătorul/Utilizatorul autorizat înțelege că pot exista situații în care Banca să nu primească, în mod prompt, de la beneficiarul plății informațiile necesare pentru deblocarea fondurilor – spre exemplu, acesta poate fi cazul în care Deținătorul/Utilizatorul autorizat face o plată ulterioară în numerar care nu poate fi corelată, de către Bancă, cu tranzacția de blocare a fondurilor, în lipsa unei informări de la comerciant în acest sens.

În această situație, Deținătorul/Utilizatorul autorizat înțelege și este de acord ca Banca să deblocheze automat fondurile respective într-un termen rezonabil, determinat conform practicilor și uzanțelor bancare

internaționale. Mai multe informații în acest sens sunt disponibile pe website-ul Băncii în secțiunea dedicată cardurilor.

În cazul deblocării fondurilor înaintea Decontării tranzacției, Deținătorul înțelege că dacă nu va asigura necesarul de fonduri, raportat la obligațiile sale de plată, acesta poate înregistra debite neautorizate la data decontării.

**3.1.13.** Consimțământul este considerat valabil exprimat prin oricare din următoarele moduri, în funcție de tipul de tranzacție, inclusiv pentru situațiile în care valoarea exactă nu este cunoscută în momentul în care Deținătorul/Utilizatorul autorizat își dă consimțământul pentru executarea operațiunii de plată. Astfel:

a) În cazul operațiunilor la ATM sau POS: prin introducerea PIN-ului și/ sau, după caz, semnarea chitanței generată de POS;

În cazul unei Plăți de mică valoare utilizând Tehnologia contactless se consideră consimțământ valabil exprimat al Deținătorului/ Utilizatorului autorizat simpla apropiere a Cardului cu Tehnologie contactless de un terminal cu Tehnologie contactless. Plata de mică valoare prin Tehnologia contactless se va putea efectua fără a fi necesară introducerea codului PIN și/sau semnarea chitanței, care se eliberează opțional, în funcție de setările dispozitivelor.

b) În cazul tranzacțiilor prin internet ori telefon, consimțământul este exprimat prin furnizarea, după caz a unuia sau mai multora dintre următoarele elemente: numărul Cardului/numele titularului/ codul CVV2/ CVC (codul de 3 cifre de pe spatele Cardului)/ Adresa titularului (așa cum apare în evidențele Băncii)/ data expirării cardului .

În cazul în care Banca solicită, în scopul asigurării securității tranzacțiilor prin internet, consimțământul va putea fi exprimat și prin utilizarea anumitor coduri unice la nivel de tranzacție/parole statice sau dinamice/oricăror altor chei de verificare agreeate de Client în relație cu Banca sau transmise prin orice canal sau aplicație puse la dispoziție de către Bancă și comunicate Clientului. Clientul se angajează să respecte instrucțiunile Băncii în vederea utilizării elementelor menționate mai sus. Mai multe informații pot fi accesate pe website-ul [www.alphabank.ro](http://www.alphabank.ro), precum și la ghișeele Băncii.

c) În cazul în care datele Cardului sunt prezente pe o factură/ chitanță etc.: semnătură;

d) În cazul anumitor tipuri de comercianți (e.g., taxă de drum, taxă de parcare etc.) prin simpla apropiere a Cardului de terminal, cu sau fără introducerea codului PIN și/sau, după caz, semnarea chitanței generate de dispozitivul respectiv.

e) Printr-un contract încheiat între beneficiarul plății și Deținător/Utilizatorul autorizat, care include acordul acestuia din urmă, în forma acceptată de Bancă.

**3.1.14.** În cazul nerespectării, fie cu intenție, fie din neglijență gravă, a obligațiilor din Contract care reglementează utilizarea și emiterea Cardului, inclusiv obligația de notificare a Băncii sau a entității desemnate

de aceasta, fără întârziere nejustificată, de îndată ce ia cunoștință de pierderea, furtul, folosirea fără drept a instrumentului său de plată sau de orice altă utilizare neautorizată a acestuia, precum și de luare a tuturor măsurilor rezonabile pentru a păstra în siguranță elementele de securitate personalizate, utilizarea Cardului pentru efectuarea de plăți pe Internet se face pe riscul deplin al Deținătorului, Banca nefiind răspunzătoare de eventualele fraude ce pot apărea în acest caz.

**3.1.15.** Deținătorului/ Utilizatorului autorizat le este interzis să efectueze plăți cu Cardul pentru scopuri ilegale, inclusiv cumpărarea de bunuri și servicii, interzise de legea română.

**3.1.16.** Cardul poate avea atașate programe de beneficii adiționale, dezvoltate de Bancă și actualizate din timp în timp, în funcție de deciziile și politicile de afaceri ale Băncii, despre care clientul va fi informat pe perioada relației de client prin metode agreeate de către client, prin afișare la sediile Băncii și/sau pe pagina de web a Băncii la adresa [www.alphabank.ro](http://www.alphabank.ro).

**3.1.17.** Codul PIN aferent cardului emis va fi pus la dispoziția Deținătorului/Utilizatorului autorizat, în format electronic prin SMS (transmis direct sau prin terți contractanți, selectați și mandatați de către Bancă în acest sens) la numărul de telefon declarat Băncii. Pentru a primi codul PIN prin SMS, Deținătorul/Utilizatorul autorizat va transmite de la numărul de telefon declarat Băncii un SMS cu o parolă unică, respectând instrucțiunile transmise de către Bancă odată cu cardul, către numerele dedicate, menționate în aceleași instrucțiuni sau pe site-ul Băncii. SMS-ul poate fi transmis de către Deținătorul/Utilizatorul autorizat într-un termen maxim de la emiterea cardului, conform instrucțiunilor transmise de către Bancă.

În situația în care Deținătorul/Utilizatorul autorizat nu solicită codul PIN prin SMS până la expirarea termenului maxim anterior menționat, codul PIN va fi regenerat în format letric.

SMS-ul cu parola unică transmis de către Deținătorul/Utilizatorul autorizat poate fi taxat conform prevederilor abonamentului de telefonie mobilă deținut.

În cazul în care cardul emis este pus la dispoziția Deținătorului/Utilizatorului autorizat la ghișeele unității teritoriale, dacă va exista și o cerere expresă, ori în cazul cardului reemis sau când Deținătorul/Utilizatorul autorizat solicită regenerarea Codului PIN după expirarea termenului maxim anterior menționat, Banca va furniza Codul PIN în format letric, într-un plic sigilat. Aceasta operațiune va fi tarifată conform listei de Tarife și Comisioane Persoane Fizice, în vigoare la acel moment.

**3.1.18.** Pentru a asigura o protecție adecvată a Deținătorului cardului împotriva unor consecințe nedorite, create de pierderea sau furtul cardului, Alpha Bank România a stabilit limite maxim admise zilnic pe tip de operațiune pe bază de card efectuate de către

Deținător/Utilizator autorizat care sunt disponibile spre consultare posesorilor de carduri: prin afișare în Unitățile Teritoriale Alpha Bank România, pe pagina de internet a Băncii – secțiunea Carduri/ Securitate, prin apelarea Serviciului Suport Clienți.

Alpha Bank România poate modifica valorile limitelor de utilizare, aducând la cunoștință Deținătorului cardului noile limite prin intermediul canalelor de comunicare menționate mai sus.

Deținătorul cardului poate solicita Băncii modificarea limitelor de utilizare în orice Unitate Teritorială a Alpha Bank România prin completarea formularelor puse la dispoziție de Bancă sau apelând Serviciul Suport Clienți, conform specificațiilor oferite de reprezentantul Alpha Bank România cu care intră în contact. Banca își rezervă dreptul de a respinge cererea de modificare a limitelor cardului furnizând Deținătorului cardului motivul refuzului.

#### **4. CARDUL SUPLIMENTAR**

**4.1.** La solicitarea expresă a Deținătorului, atât pentru cardul de credit cât și pentru cardul de debit, Banca poate emite maximum două Carduri suplimentare pe numele Utilizatorului/Utilizatorilor autorizat(i), cu acces direct la Cont.

**4.2.** Deținătorul va fi singurul răspunzător față de Bancă pentru modul în care Utilizatorul autorizat folosește Cardul suplimentar, precum și pentru orice sume datorate ca urmare a utilizării Cardului suplimentar.

**4.3.** Banca poate anula/ bloca orice Card suplimentar la cererea Deținătorului, fără a fi necesară notificarea prealabilă sau acordul Utilizatorului autorizat.

**4.4.** În cuprinsul acestui Contract, orice referire la "Card" va include și "Card suplimentar", în funcție de tipul acestuia ( card de debit sau de credit).

#### **5. CONTUL CURENT. EFECTUAREA PLĂȚILOR**

**5.1.** Anterior emiterii Cardului, Deținătorul este obligat să își deschidă un Cont, în evidențele Băncii, în vederea atașării Cardului și să îl mențină activ pe toată durata de existență a prezentului Contract. Ori de câte ori Deținătorul efectuează operațiuni specifice Contului, acesta are obligația să plătească Băncii comisioanele specifice Contului prevăzute în Tariful de comisioane, pe care Clientul declară prin prezentul Contract că le-a luat la cunoștință, le înțelege și le acceptă.

**5.2.** Deținătorul are obligația efectuării unei depuneri inițiale în Cont care trebuie să acopere cel puțin valoarea comisioanelor de emiterie și de utilizare percepute de Bancă, precum și suma minimă de deschidere cont, precizată în Tariful de comisioane.

**5.3.** Contul poate fi alimentat fie prin depuneri de numerar la orice unitate a Băncii, fie prin transfer bancar, fie prin depuneri de numerar la ATM-urile Băncii, acolo unde acest serviciu este disponibil. Pentru executarea acestei operațiuni Deținătorul va furniza informațiile menționate la pct. 5.3. din Regulile de Operare pe Conturi. Plata va fi luată în considerație de la data creditării sumei în Cont.

**5.4.** La solicitarea Deținătorului, Banca poate acorda, la libera sa apreciere și în anumite condiții, o Facilitate pentru operațiunile efectuate prin intermediul Cardului. În acest caz, între Bancă și Deținător se va încheia un contract scris care va stabili condițiile Facilității.

**5.5.** Sumele ce depășesc soldul creditor al Contului și limitele Facilității aprobate constituie obligații directe de plată ale Deținătorului și vor fi achitate de îndată de acesta sau la prima și simpla cerere a Băncii.

**5.6.** Pentru operațiunile efectuate cu Cardul, perioada în care se va realiza debitarea Contului este de:

- 3 zile bancare pentru tranzacțiile ATM (fără data tranzacției și fără data de procesare);
- 30 zile bancare pentru tranzacțiile efectuate la POS.

**5.7.** Deținătorul va primi lunar un Extras de cont în conformitate cu prevederile Regulilor de Operare pe Conturi.

**5.8.**

**5.8.1.** Deținătorul autorizează Banca să debiteze automat contul său cu sumele ce reprezintă plata taxelor, comisioanelor și dobânzilor datorate Băncii și orice alte cheltuieli provenite din înlocuirea sau reemiterea unui card care a fost pierdut sau furat, penalități, precum și plata valorii tranzacțiilor de eliberare numerar, plata valorii tranzacțiilor de cumpărare ce pot fi efectuate atât pe teritoriul României, cât și în străinătate și care vor fi decontate în RON sau în EUR (Valuta de decontare).

**5.8.2.** Pentru tranzacțiile decontate în EUR, organizația internațională de carduri Visa/Mastercard, va efectua schimbul valutar între valuta în care se realizează tranzacția și valuta de decontare EUR, utilizând un curs de schimb valabil la data decontării disponibil pe site-urile Visa/Mastercard.

a) În cazurile în care valuta Cardului diferă de Valuta de decontare, Deținătorul autorizează Banca să debiteze automat Contul cu echivalentul în valuta Cardului al operațiunilor descrise la punctul 5.8.1., efectuând eventualele operațiuni de schimb valutar utilizând cursul(ile) de schimb de referință ale casei de schimb valutar a Băncii de la data și indexul valabile la momentul procesării tranzacției. Cursurile de schimb de referință utilizate sunt afișate în toate unitățile teritoriale, precum și pe site-ul oficial al Băncii.

b) În cazul cardurilor în USD, Deținătorul autorizează Banca să debiteze automat Contul cu echivalentul în valuta Cardului al operațiunilor descrise la punctul 5.8.1., efectuând operațiunile de schimb valutar, utilizând cursurile de schimb de referință ale casei de schimb valutar EUR/ RON și USD/ RON de la data și indexul valabile la momentul procesării tranzacției. Cursurile de schimb de referință sunt afișate în toate unitățile teritoriale, precum și pe site-ul oficial al Băncii. Părțile convin ca modificările cursului(rilor) de schimb de referință indicat(e) mai sus să se aplice imediat și fără nicio notificare. Informațiile privind modificarea cursului(rilor) de schimb de referință indicat(e) sunt disponibile la ghișeele Băncii și pe website-ul: [www.alphabank.ro](http://www.alphabank.ro)

## 6. TAXE ȘI COMISIOANE. DOBÂNZI

**6.1.** Fără a aduce atingere pct. 5.1., pentru serviciile prestate și operațiunile efectuate cu Cardul, Banca percepe comisioane stabilite conform Tarifului de comisioane parte din acest Contract.

**6.2.** În cazul în care valoarea tranzacțiilor efectuate depășește soldul creditor al Contului, înregistrându-se un descoperit de cont neautorizat, Banca percepe dobânda penalizatoare, prevăzută în cererea deschidere Cont.

**6.3.** Toate dobânzile se vor calcula la soldul zilnic al Contului la nivelul ratelor de dobândă corespunzătoare, conform Regulilor de Operare pe Conturi.

## 7. OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

**7.1.** Obligațiile Deținătorului/ Utilizatorului autorizat:

**7.1.1.** Obligații privind utilizarea Cardului și securitatea acestuia și a PIN-ului: a) să păstreze Cardul, precum și elementele de securitate personalizate aferente, în condiții de securitate, prevenind pierderea, furtul sau deteriorarea acestora; b) Deținătorul are obligația de a comunica Utilizatorului autorizat toate obligațiile privind utilizarea Cardului și securitatea acestuia și a elementelor de securitate personalizate, inclusiv a PIN-ului; c) să anunțe telefonic Banca, la numerele de telefon puse la dispoziție conform pct. 9.3., dacă PIN-ul său sau oricare dintre elementele de securitate personalizate a ajuns să fie cunoscut de alte persoane; d) să nu transmită Cardul către persoane neautorizate chiar dacă predarea se face în scopul păstrării acestuia; e) să nu transfere unei terțe persoane dreptul de utilizare a Cardului; f) să introducă PIN-ul la terminalul POS sau ATM astfel încât acesta să nu fie văzut de alte persoane; g) la primirea plicului sigilat în care se află PIN-ul, Deținătorul trebuie să memoreze PIN-ul, să distrugă plicul și documentul respectiv; h) să verifice integritatea plicului care conține PIN-ul și să înștiințeze de îndată Banca dacă constată alterarea acestuia; i) să nu comunice PIN-ul său niciunei alte persoane, chiar dacă aceasta este salariat al Băncii sau reprezentant al autorităților; j) să ramburseze descoperitul de cont neautorizat în termen de 5 zile de la data înregistrării acestuia.

**7.1.2.** Deținătorul se angajează să notifice Băncii renunțarea la Card, cu cel puțin 30 de zile înainte de data expirării acestuia.

**7.1.3.** Deținătorul/ Utilizatorul autorizat este obligat să înștiințeze Banca imediat, fără întârziere nejustificată, de îndată ce constată una din situațiile enumerate mai jos: a) pierderea, furtul, deteriorarea, blocarea, folosirea fără drept sau orice altă utilizare neautorizată a cardului (instrumentului de plată electronică); b) înregistrarea în contul personal a unor tranzacții neautorizate de către Deținător/ Utilizator autorizat; c) orice eroare sau neregulă apărută în urma gestionării Contului de către Bancă; d) observarea unor elemente ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea copierii Cardului sau cunoașterea oricărui element de securitate, inclusiv a codului PIN/ codului de identificare/ parolei de către persoane neautorizate; e) constatarea apariției unor





disfuncționalități ale Cardului, inclusiv situația în care codurile de acces primite sunt incorecte.

**7.2. Obligațiile Băncii:** a) să păstreze evidențele tranzacțiilor pentru o perioadă de timp, în conformitate cu prevederile legale în materie, astfel încât tranzacțiile să poată fi urmărite, iar erorile să poată fi rectificate; b) să asigure mijloacele adecvate și suficiente pentru ca Deținătorul să poată efectua comunicările menționate în Contract; c) să investigheze și să soluționeze orice cerere în cazul în care Deținătorul contestă o tranzacție inițiată prin intermediul Cardului; d) să execute întocmai operațiunile ordonate de Deținător/ Utilizator autorizat în limitele Contractului și disponibilului din Cont; e) să ia măsuri de identificare și de înscriere corectă a numelui și prenumelui Deținătorului, în conformitate cu actul de identitate al acestuia; f) să pună la dispoziția Deținătorului, la cererea expresă a acestuia, evidențele aferente tranzacțiilor efectuate prin intermediul Cardului acestuia, inclusiv Extrasele de cont.

## **8. CAZURI DE CULPĂ. RĂSPUNDEREA PĂRȚILOR**

**8.1.** Deținătorul, în condițiile stabilite prin acest Contract, este obligat să despăgubească Banca pentru orice pierdere suferită de aceasta cu privire la refuzurile de plată inițiate de Deținător și neacceptate de banca acceptatoare.

**8.2.** Sumele datorate Băncii, potrivit prezentului Contract sunt garantate de către Deținător cu toate veniturile/ bunurile lui prezente și viitoare rezultate din raporturile de muncă și alte contracte încheiate cu terți fără să se limiteze la asigurări, drepturi de închiriere, moșteniri. Toate spezele și cheltuielile de executare silită sunt și rămân în sarcina Deținătorului.

**8.3.** Banca este îndreptățită să treacă de îndată la recuperarea tuturor creanțelor sale rezultate din obligațiile de plată ale Deținătorului în cazul în care acesta nu le achită la termenele convenite, în acest sens Banca având dreptul să debiteze automat orice cont potrivit prevederilor prezentului Contract, fără punere în întârziere sau altă formalitate.

**8.4.** Banca este răspunzătoare față de Deținător pentru pierderile suferite ca urmare a unei disfuncționalități a instrumentului, a dispozitivului, a terminalului sau a oricărui alt echipament aparținând Băncii, autorizat să fie folosit de către Deținător/ Utilizatorul autorizat, cu condiția să se facă dovada că disfuncționalitatea nu a fost cauzată cu bună știință sau din neglijență gravă de către Deținător/ Utilizatorul autorizat.

**8.5.** Banca răspunde pentru cazurile apărute în gestionarea operațiunilor cu carduri, în condițiile și în limitele impuse de lege.

**8.6.** Deținătorul poartă întreaga răspundere privind modul în care el însuși sau Utilizatorul autorizat folosește Cardul.

**8.7.** În cazul operațiunilor ce intră sub incidența Legii privind serviciile de plată, cu excepția operațiunilor de plată prevăzute la pct. 2.3 (iii) din Regulile de Operare pe Conturi, Deținătorul are dreptul la rambursarea sumei totale a unei operațiuni de plată autorizate care a fost

deja executată, dacă sunt îndeplinite următoarele condiții cumulativ, Deținătorului revenindu-i obligația de a dovedi că aceste condiții sunt îndeplinite: a) autorizația nu specifică, în momentul emiterii acesteia, suma exactă a operațiunii de plată; b) suma operațiunii de plată a depășit suma la care s-ar fi așteptat în mod rezonabil deținătorul de card, neputând invoca motive legate de operațiunile de schimb valutar efectuate la cursul de schimb de referință stabilit conform prezentului Contract și Regulilor de Operare pe Conturi.

**8.8.** Deținătorul poate solicita rambursarea prevăzută la pct. 8.7. pentru o operațiune de plată autorizată în termen de 8 săptămâni de la data la care fondurile au fost debitate.

Valoarea excesivă a tranzacției de la pct 8.7., lit.(b) va fi apreciată în funcție de profilul cheltuielilor anterioare, condițiile din Contract și circumstanțele relevante pentru cazul respectiv și va fi analizată de Bancă de la caz la caz.

Deținătorul trebuie să furnizeze, la cererea Băncii, informații relevante și documentația referitoare la îndeplinirea condițiilor de la art 8.7.

În termen de 10 zile lucrătoare de la primirea cererii de rambursare, Banca fie rambursează întreaga sumă a operațiunii de plată, fie justifică refuzul de a rambursa suma, indicând organismele pe care plătitorul le poate sesiza în temeiul legii, în cazul în care Deținătorul nu acceptă justificarea oferită.

Deținătorul nu are dreptul la nicio rambursare în cazul în care:

- Deținătorul și-a exprimat consimțământul de a executa operațiunea de plată direct către Bancă;
- dacă este cazul, informațiile privind operațiunile de plată viitoare au fost transmise sau au fost puse la dispoziția Deținătorului, în forma convenită, cu cel puțin 4 săptămâni înainte de data scadenței, de către Bancă sau de către beneficiarul plății.

## **9. PIERDEREA, FURTUL ȘI UTILIZAREA NEAUTORIZATĂ A CARDULUI**

**9.1.** Deținătorul/Utilizatorul autorizat este obligat ca în cazul constatării pierderii, furtului, distrugerii, folosirii fără drept sau a oricărei alte utilizări neautorizate a Cardului, precum și în cazul existenței suspiciunii privind posibilitatea existenței unei copii a Cardului, respectiv a compromiterii confidențialității codului PIN al Cardului sau al oricărui element de securitate personalizat aferent Cardului să procedeze astfel:

- Să comunice telefonic Băncii, fără întârziere nejustificată, la numerele de telefon puse la dispoziție de aceasta conform pct. 9.3. situațiile apărute indicând numărul cardului;
- În termen de trei zile de la anunțarea telefonică să notifice în scris Banca cu privire la apariția oricăruia din cazurile de mai sus.

**9.2.** Banca va proceda la blocarea Cardului imediat după înștiințarea telefonică de mai sus.

Dacă Deținătorul recuperează Cardul pierdut sau furat după informarea telefonică a Băncii, este obligat să îl returneze imediat la orice unitate a Băncii.

**9.3.** Pentru orice situații, inclusiv situații de urgență, numărul de telefon la care Deținătorul/ Utilizatorul autorizat poate suna este: 021/ 319.93.50 (număr cu tarif normal ) sau la numărul 08008 25742 (număr gratuit din orice rețea națională), disponibil 24 de ore din 24).

**9.4.** Dacă Deținătorul reclamă apariția unor tranzacții efectuate cu cardul neautorizate de el/ Utilizatorul autorizat sau neexecutate ori executate necorespunzător, este îndreptățit să inițieze procedura de refuz la plată pentru tranzacțiile respective, prin completarea formularului special, la sediul Băncii, în termen de 10 zile calendaristice calculate de la data transmiterii extrasului de cont în care acestea apar evidențiate. În cazul în care nu a putut lua la cunoștință în termenul de mai sus despre aceste tranzacții, Deținătorul are dreptul să solicite corectarea unei operațiuni de plată neautorizată sau executată incorect într-un termen ce nu poate depăși 13 luni de la data debitării, în măsura în care operațiunea de plată este reflectată în informațiile furnizate de către Banca sau pe care aceasta le-a făcut disponibile.

Soluționarea unei cereri de refuz de plată se va face la nivelul Unității Carduri din Centrala Băncii în urma unei analize specifice în conformitate cu prevederile Regulamentelor organizațiilor internaționale de carduri Visa/MasterCard în vigoare. Rezultatul analizei va fi comunicat Deținătorului în termen de maxim 120 de zile calendaristice de la data inițierii refuzului la plată.

Banca fie rambursează întreaga sumă a operațiunii de plată, fie justifică refuzul de a rambursa suma, indicând organismele pe care plătitorul le poate sesiza în temeiul legii, în cazul în care Deținătorul nu acceptă justificarea oferită.

Dacă, ulterior rambursării sumei, se dovedește că Deținătorul/Utilizatorul autorizat a acționat fraudulos sau nu a respectat cu intenție sau din neglijență gravă dispozițiile Contractului privind emiterea și utilizarea Cardului, inclusiv obligațiile de a păstra în siguranță elementele de securitate personalizate și de a notifica Banca sau entitatea desemnată de aceasta, fără întârziere nejustificată, de îndată ce a luat cunoștință de pierderea, furtul, folosirea fără drept a Cardului sau de orice altă utilizare neautorizată a acestuia, Banca își rezervă dreptul să debiteze contul deținut de către Deținător la Bancă, în vederea recuperării sumei rambursate și a pierderilor suferite.

**9.5.** În cazul în care se dovedește existența unei operațiuni de plată neautorizată și fără a aduce atingere pct. 5.10.1 din Regulile de Operare pe Conturi, Banca are obligația:

a) să ramburseze imediat Deținătorului suma aferentă operațiunii de plată neautorizate respective, dar nu mai târziu de 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;

b) să readucă contul de plăți debitat, în situația în care s-ar fi aflat dacă operațiunea de plată neautorizată nu s-ar fi efectuat, dacă este cazul;

c) să asigure că data valutei creditării pentru contul de plăți al Deținătorului nu este ulterioară datei la care suma a fost debitată.

**9.6.** Banca poate iniția un refuz la plată către banca acceptatoare referitor la o tranzacție cu card, chiar și atunci când nu există o dispută între comerciant și deținătorul de card (e.g. pentru protejarea integrității schemei de carduri și pentru promovarea securității în ceea ce privește tranzacțiile cu cardul).

## 10. SUSPENDAREA SAU RETRAGEREA CARDULUI

**10.1.** Banca își rezervă dreptul să suspende sau să retragă dreptul de utilizare a Cardurilor emise, fără o notificare prealabilă dacă constată: a) efectuarea de tranzacții frauduloase; b) neîndeplinirea obligațiilor ce-i revin Deținătorului/Utilizatorului autorizat din acest Contract; c) inițierea repetată și nejustificată a refuzurilor de a achita costurile acestora; d) neasigurarea sumelor necesare rambursărilor lunare; e) neachitarea dobânzii și a comisioanelor aferente Facilității, precum și a tranzacțiilor efectuate; f) neluarea măsurilor de securitate privind utilizarea cardului sau a PIN-ului; g) incorectitudinea datelor personale declarate de către Deținător/ Utilizator autorizat; h) omisiunea de notificare a oricăror modificări ale datelor personale; i) încălcarea prezentelor Condiții.

**10.2.** Banca își rezervă dreptul ca în caz de suspiciune, fără o notificare prealabilă a Deținătorului: a) să refuze autorizarea unei tranzacții pe bază de carduri; b) să anuleze sau să suspende utilizarea cardului; c) să refuze emiterea unui nou card sau înlocuirea cardului, fără a exonera de răspundere și fără a elibera pe Deținătorul/ Utilizatorul autorizat de răspundere pentru tranzacțiile efectuate atât înainte, cât și după anularea, suspendarea cardului.

În cazurile în care Banca refuză executarea unui ordin de plată sau inițierea unei operațiuni de plată, Banca va notifica refuzul și, dacă este posibil, motivele refuzului, conform Regulilor de Operare pe Conturi.

## 11. BLOCAREA CARDULUI

**11.1.** Banca își rezervă dreptul de a bloca Cardul din motive justificate în mod obiectiv, legate de securitatea instrumentului de plată, de o suspiciune de utilizare neautorizată sau frauduloasă a acestuia sau, în cazul în care Deținătorului i-a fost aprobată de către Bancă o Facilitate, de un risc sporit în mod semnificativ ca Deținătorul să fie în incapacitatea de a se achita de obligația de plată.

**11.2.** În cazurile menționate la pct. 11.1., Banca informează Deținătorul și, după caz, Utilizatorul autorizat, în modalitățile prevăzute la art. 12, în legătură cu blocarea instrumentului de plată și cu motivele acestui blocaj, dacă este posibil, înainte de blocare și, cel

mai târziu, imediat după blocarea acestuia, cu excepția cazului în care furnizarea acestei informații nu ar putea fi considerată acceptabilă, din motive de securitate justificate în mod obiectiv sau este interzisă de alte dispoziții legislative relevante din dreptul național sau din dreptul Uniunii Europene.

**11.3.** Banca deblochează instrumentul de plată sau îl înlocuiește cu un nou instrument de plată odată ce motivele de blocare încetează să mai existe. Deținătorul poate solicita deblocarea cardului [prin apelarea numărului de telefon indicat în clauza 9.3].

## 12. NOTIFICĂRI

Cu excepția cazului prevăzut la pct. 9.1., orice notificare sau comunicare, cerere sau pretenție în baza prezentului Contract va fi transmisă între părți în conformitate cu prevederile Regulilor de Operare pe Conturi.

## 13. MODIFICAREA CONTRACTULUI

Prezentul Contract, inclusiv anexele sale, se modifică prin acordul de voință al părților. Orice modificare va fi propusă Clientului în condițiile articolului 9 - **MODIFICAREA CONTRACTULUI. ACORDUL TACIT** - din Regulile de Operare pe Conturi.

## 14. DURATA ȘI ÎNCETAREA CONTRACTULUI

**14.1** Contractul intră în vigoare în momentul în care Deținătorul/ Utilizatorul autorizat a primit cardul și codul PIN și este valabil pe o perioadă de 60 luni cu posibilitatea prelungirii automate pe noi perioade succesive de 60 luni, în cazul în care niciuna dintre părți nu transmite celeilalte părți o notificare scrisă cu cel puțin 30 de zile înainte de expirarea termenului inițial sau a oricăruia din termenele prelungite, prin care aceasta să precizeze că nu dorește prelungirea Contractului.

În orice caz prelungirea prezentului Contract și reemiterea cardului nu sunt angajante pentru Bancă, ele fiind condiționate de o nouă analiză a Deținătorului la momentul fiecărei prelungiri automate.

**14.2.** Deținătorul poate denunța unilateral prezentul Contract printr-o notificare scrisă transmisă în conformitate cu art. 12 cu un preaviz de 30 de zile. Denunțarea devine efectivă în termen de 15 Zile lucrătoare de la data returnării Cardului, cu excepția cazului în care Cardul a fost declarat pierdut/ furat/ distrus, dar nu înainte de rambursarea tuturor obligațiilor de plată față de Bancă, inclusiv cele menționate în Extrasul de cont emis Deținătorului ulterior depunerii cererii de renunțare la dreptul de a utiliza cardurile.

**14.3.** Banca poate decide rezilierea prezentului Contract oricând constată neîndeplinirea de către Deținător a obligațiilor prevăzute în Contract sau apariția unui caz de culpă al Deținătorului, caz în care va ține obligat Deținătorul la achitarea tuturor datoriilor către Bancă născute din tranzacțiile cu carduri.

**14.4.** Închiderea contului curent al Deținătorului deschis la Bancă, la inițiativa oricăreia dintre părți, indiferent de

cauză, va antrena în toate cazurile, fără nicio altă formalitate sau termen de preaviz, încetarea prezentului Contract și a utilizării Cardului.

## 15. ALTE CLAUZE

**15.1.** Deținătorul/Utilizatorul autorizat se obligă să asigure și să păstreze confidențialitatea clauzelor prezentului Contract.

**15.2.** Banca va păstra confidențialitatea datelor privind pe Deținător/Utilizatorul autorizat și tranzacțiile sale în condițiile impuse de lege. Fac excepție situațiile privind furtul, tranzacțiile frauduloase, caz în care Banca va putea sesiza organele în drept, în condițiile legii.

**15.3.** De la prevederile punctului mai sus menționat fac excepție și informațiile pe care Banca trebuie să le furnizeze pe baza acordurilor organizației internaționale de carduri Visa/MasterCard, sub sigla căreia se emit cardurile.

**15.4.** Banca nu răspunde de refuzul oricărei terțe părți cu privire la acceptarea sau autorizarea unei tranzacții cu Cardul. Eventualele dispute/litigii apărute între Deținător/Utilizatorul autorizat și orice terță parte cu privire la tranzacțiile pe bază de Card nu pot afecta obligația de plată a Deținătorului cu privire la tranzacția respectivă și orice plângere sau reclamație a Deținătorului față de un terț nu va fi folosită împotriva Băncii.

**15.5.** Banca poate elibera noi Carduri în cazul în care Cardurile transmise deja Deținătorului/Utilizatorului autorizat trebuie înlocuite. În cazul în care Deținătorul nu este altfel notificat, prezentele Condiții se aplică și pentru Cardurile astfel înlocuite.

**15.6.** Prezentul Contract se completează cu normele legale în vigoare în materie de carduri, precum și cu Condițiile Generale de Afaceri ale Băncii, Regulile de Operare pe Conturi, Prevederile Comune privind Instrumentele de Plată Oferite de Bancă, Tariful de comisioane și anexele acestora pe care Deținătorul declară că le-a agreat cu Banca.

**15.7.** Prezentul Contract a fost redactat corespunzător voinței părților și este guvernat de legea română.

**15.8.** Neexercitarea sau exercitarea cu întârziere de către Bancă a oricăruia dintre drepturile și prerogativele asumate prin prezentul Contract nu vor reprezenta o renunțare a Băncii la respectivele drepturi și/sau prerogative, Banca putându-le exercita oricând.

**15.9.** Litigiile și neînțelegerile de orice fel dintre părți decurgând din aplicarea și interpretarea prezentului Contract vor fi soluționate conform prevederilor Condițiilor Generale de Afaceri și ale Regulilor de Operare pe Conturi privind soluționarea litigiilor/neînțelegerilor dintre Bancă și Client.

**15.10.** În conformitate cu prevederile legislației bancare în vigoare, prezentul Contract împreună cu extrasele de cont de card constituie titlu executoriu pentru orice obligații de plată și facilități născute și acordate în baza lui.

**15.11.** Prezentele Condiții de utilizare a cardurilor de debit înlocuiesc orice versiune anterioară a Condițiilor

de utilizare a cardului de debit, încheiată între Client și Bancă, aceasta din urmă încetându-și aplicabilitatea.

**15.12.** Prevederile articolelor 3.1.8, 5.1., 5.2., 5.3., 5.4., 5.5., 5.7., 6.1., 6.2., 6.3., 8.2., 10.1. lit. d), e), 12, 14.1., 14.2., 14.3, 14.4 nu se aplică și cardului de credit, fiind înlocuite cu clauzele specifice din documentația contractuală aferentă acestuia.

## **C. TERMENI ȘI CONDIȚII AFERENTE CONTRACTULUI DE MANDAT DE DEBITARE DIRECTĂ**

### **1. OBIECTUL CONTRACTULUI**

Prin prezentul Contract, Plătitorul își exprimă consimțământul, acordând o autorizare permanentă, dar revocabilă, Beneficiarului plății să emită Instrucțiuni de debitare directă asupra contului Plătitorului deschis la Bancă și mandatează Banca (în calitate de instituție plătitoare) să debiteze automat contul curent al acestuia, în numele și pe răspunderea Plătitorului, în concordanță cu datele menționate în formularul de Mandat de debitare directă, parte integrantă din prezentul Contract, astfel cum vor fi solicitate de Beneficiarul plății prin intermediul Instrucțiunii de debitare directă.

### **2. DEFINIȚII**

**„Plătitor”** – persoană fizică deținătoare a unui cont curent care acordă prin prezentul Contract un mandat Băncii să debiteze automat contul acestuia;

**„Mandat de debitare directă”** - acord de voință transmis în scris ori prin mijloace electronice, semnat sau a cărui autenticitate a fost verificată prin aplicarea unei proceduri de securitate, prin care un Plătitor acordă o autorizare singulară sau permanentă, dar revocabilă în vederea debitării contului său de plăți;

**„Beneficiar (Furnizor)”** - furnizor de servicii, care emite periodic facturi pe numele Plătitorului/al unui terț abonat, al cărui cont urmează a fi creditat cu contravaloarea facturilor emise de acesta/primelor de asigurare datorate de Plătitor în temeiul polițelor de asigurare contractate cu acesta, conform Instrucțiunilor de debitare directă transmise Băncii, cu care a încheiat un Mandat de debitare directă; (în acest sens singularul incluzând și pluralul și invers);

**„Instrucțiune de debitare directă (IDD)”** reprezintă instrucțiunea de plată inițiată de către Beneficiar, care presupune debitarea contului Plătitorului deschis la Bancă, conform Mandatului dat de Plătitor.

**„Executarea Instrucțiunii de debitare directă”** reprezintă ansamblul de proceduri prin care Banca pune în aplicare prezentul Mandat de debitare directă, în scopul finalizării plății inițiate prin Instrucțiunea de debitare directă. Data primirii Instrucțiunii de debitare directă se consideră a fi data convenită pentru începerea executării acesteia.

**"Regulamentul (UE) nr. 260/2012"** reprezintă Regulamentul (UE) nr. 260/2012 al Parlamentului European și al Consiliului de stabilire a cerințelor tehnice și comerciale aplicabile operațiunilor de transfer

de credit și de debitare directă în euro și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 924/2009.

**"Suma maximă"** – este suma prevăzută în Mandatul de debitare directă și reprezintă suma maximă a contravalorii unei facturi pe care Plătitorul o poate estima în mod rezonabil sau echivalentul a două rate de primă de asigurare în cazul polițelor de asigurare.

**„Contract sau Contract de mandat de debitare directă”** – este format din Mandatul de debitare directă, Termenii și condițiile aferente contractului de mandat de debitare directă, Condițiile Generale de Afaceri ale Băncii și Regulile de Operare pe Conturi și Tarifele și comisioanele pentru persoane fizice (denumite în continuare **„Tariful de comisioane”**). Pentru evitarea oricărui dubiu prin Mandatul de debitare directă se înțelege și formularul prin care Plătitorul inițiază Contractul de mandat de debitare directă, completat la Bancă sau la Beneficiar precum și orice Solicitare de modificare/completare a Mandatului de debitare directă, precum și orice formular prin care Plătitorul adaugă un nou mandat de debitare directă, pe suport hârtie sau prin mijloace electronice.

**„Plată singulară”**- plata efectuată o singură dată pentru un Mandat de debitare directă.

**„Plată recurentă”**- plata efectuată ori de câte ori se primesc Instrucțiuni de debitare directă de la Beneficiar în temeiul Contractului de mandat de debitare directă.

### **3. DREPTURI ȘI OBLIGAȚII**

**3.1.** Banca este în mod specific instructată de către Plătitor să plătească Beneficiarului sumele de bani ordonate de acesta în limitele, termenele și condițiile prezentului Contract. Transferurile sunt autorizate doar din contul curent al Plătitorului deschis în evidențele Băncii, astfel cum este acesta menționat în Mandatul de debitare directă.

**3.2.** Plătitorul poate acorda un Mandat de debitare directă prin completarea formularului de Mandat de debitare directă (i) la sediile unităților Băncii ori prin Serviciul Online Banking (SOB) sau (ii) la sediul Beneficiarului.

**3.2.1.** În cazul prevăzut la articolul de mai sus punctul (i), Mandatul de debitare directă intră în vigoare și produce efecte în termen de 5 zile lucrătoare de la data semnării formularului de Mandat de debitare directă, Banca urmând să informeze Beneficiarul cu privire la mandatul încheiat de Plătitor, prin intermediul băncii Beneficiarului.

**3.2.2.** În cazul prevăzut la articolul de mai sus punctul (ii), Mandatul de debitare directă intră în vigoare și produce efecte de la data confirmării lui de către Bancă, dar nu mai târziu de 5 zile lucrătoare de la data transmiterii Mandatului de debitare directă de către Beneficiar/banca sa.

**3.2.3.** În cazul inițierii Mandatului de debitare directă prin intermediul Beneficiarului, Banca își rezervă dreptul să nu accepte/valideze Mandatul de debitare directă dacă în urma verificării, Banca constată că acesta nu îndeplinește condițiile minime de validitate cum ar fi,



dar fără a se limita la: necompletarea tuturor câmpurilor obligatorii, contul/codul unic de identificare al Plătitorului nu este corect, neconcordanța între datele înscrise pe mandat și cele aflate în evidențele Băncii, declarate anterior de Plătitor, specimenul de semnătură nu corespunde. Banca va informa corespunzător Plătitorul cu privire la neactivarea Mandatului de debitare directă în cadrul termenului menționat la punctul anterior.

**3.3.** Data convenită pentru începerea executării Instrucțiunii de debitare directă (data debitării contului Plătitorului) este, de regulă, Ziua lucrătoare anterioară datei indicate în cuprinsul Instrucțiunii de debitare directă, dar, nu mai târziu de ziua indicată în Instrucțiunea de debitare directă. Prin excepție, în situația în care Mandatul de debitare directă privește plata primelor de asigurare și data scadenței coincide cu o zi care nu este o Zi lucrătoare, data convenită pentru începerea executării Instrucțiunii de debitare directă este prima Zi lucrătoare ulterioară scadenței primelor de asigurare.

**3.4.** Plătitorul declară prin prezentul Contract că sumele ordonate de Beneficiar sunt consimțite ca fiind datorate și exigibile la fiecare din datele prevăzute în Instrucțiunea de debitare directă emisă de Beneficiar.

**3.5.** Banca nu va efectua decât plăți integrale, conform fiecărei Instrucțiuni de debitare directă emise de Beneficiar. Plătitorul se obligă să asigure în contul curent, cu 2 Zile lucrătoare înainte de data indicată în Instrucțiunea de debitare directă, fondurile necesare efectuării plății, conform termenelor și sumelor solicitate de Beneficiar în baza Instrucțiunii de debitare directă, inclusiv comisioanele aferente datorate Băncii pentru efectuarea tranzacțiilor respective, precum și, dacă este cazul, a celor pentru modificarea Mandatului de debitare directă. În cazul modificării/revocării Mandatului de debitare directă, comisioanele aferente se vor percepe în momentul modificării/revocării.

**3.6.** În situația în care între Bancă și Plătitor au fost încheiate mai multe Mandate de debitare directă, Banca va efectua debitarea directă a sumelor menționate în Instrucțiunile de debitare directă transmise de Beneficiari în ordine cronologică, în funcție de scadența fiecărei plăți și în limita fondurilor disponibile în contul curent al Plătitorului, în valuta în care Banca urmează să efectueze plățile. În cazul în care mai multe Instrucțiuni de debitare directă au aceeași scadență și fondurile disponibile în contul curent al Plătitorului sunt insuficiente pentru onorarea integrală a acestora, plățile vor fi efectuate în ordinea descrescătoare a sumelor de plată din Instrucțiuni, în lipsa unei alte dispoziții scrise din partea Plătitorului. În acest caz, Plătitorul va fi notificat cu privire la plățile neexecutate, conform pct. 6.16 din Regulile de Operare pe Conturi.

**3.7.** Pentru serviciile prestate de Bancă în baza prezentului Contract, Plătitorul datorează Băncii comisioanele (denumite în continuare „Comisioane Specifice Debitării Directe”) care se regăsesc în Tariful de comisioane. Suplimentar față de Comisioanele

Specifice Debitării Directe menționate mai sus, Plătitorul datorează și va plăti Băncii comisioane aferente operațiunilor efectuate prin contul curent, prevăzute în Tariful de comisioane, în conformitate cu Contractul cadru privind serviciile și produsele oferite de Alpha Bank România persoanelor fizice, încheiat între Bancă și Plătitor.

**3.8.** În cazul în care Banca refuză plata unei Instrucțiuni de debitare directă, Plătitorul va fi notificat cu specificarea motivului acestui refuz în conformitate cu prevederile Condițiilor Generale de Afaceri și ale Regulilor de Operare pe Conturi. Banca își rezervă dreptul să comisioneze Plătitorul pentru această notificare, în cazul în care refuzul este justificat de motive obiective, conform Tarifului de comisioane.

**3.9.** În cazul în care o Instrucțiune de debitare directă transmisă Băncii nu este emisă în limitele, termenele și condițiile prezentului Contract, Banca nu va debita contul curent al Plătitorului cu suma prevăzută în respectiva Instrucțiune de debitare directă, neputând fi ținută răspunzătoare pentru eventuale prejudicii înregistrate de Plătitor/terț abonat în această situație.

**3.10.** Plătitorul cunoaște și acceptă că Banca nu va debita contul curent al Plătitorului, inclusiv dar fără a se limita la oricare dintre următoarele situații: a) suma prevăzută în Instrucțiunea de debitare directă este mai mare decât Suma maximă prevăzută în Mandatul de debitare directă; b) lipsa totală sau parțială a disponibilului necesar pentru executarea Instrucțiunii de debitare directă; c) contul este închis; d) Mandatul de debitare directă este revocat; e) contul Plătitorului este blocat ca urmare a unei măsuri de indisponibilizare luată de Bancă sau dispusă de un organ având asemenea competențe/atribuții; f) Plătitorul datorează sume de bani Băncii și acestea sunt exigibile și neachitate; g) Mandatul de debitare directă nu este valid din cauza lipsei oricărui element obligatoriu.

**3.11.** În cazul operațiunilor de plată ce intră sub incidența Legii privind serviciile de plată, cu excepția operațiunilor de plată prevăzute la pct. 2.3 (iii) din Regulile de Operare pe Conturi, Plătitorul poate solicita până în maximum 8 săptămâni de la data debitării, rambursarea din partea Băncii a sumei totale a unei Instrucțiuni de debitare directă autorizate care a fost deja executată, dacă sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții:

(a) autorizația nu specifică, în momentul emiterii acesteia, suma exactă a operațiunii de plată;

(b) suma operațiunii de plată a depășit suma la care s-ar fi putut aștepta în mod rezonabil Plătitorul, luând în calcul profilul cheltuielilor anterioare, condițiile din Contract și circumstanțele relevante pentru cazul respectiv.

La cererea Băncii, Plătitorului îi revine sarcina de a dovedi condițiile menționate la punctele (a) și (b) de mai sus. În plus față de dreptul de a solicita rambursarea menționat mai sus, și fără a aduce atingere limitării acestuia prevăzute în Art. 3.11.1 de mai jos, Plătitorul are un drept necondiționat de rambursare în termenele

indicate în Art. 3.11 pentru debitările directe prevăzute la art. 1 din Regulamentul (UE) nr. 260/2012<sup>4</sup>.

**3.11.1.** În termen de 10 zile lucrătoare de la primirea cererii de rambursare, Banca fie rambursează întreaga sumă a operațiunii de plată, fie justifică refuzul de a rambursa suma, indicând organismele pe care Plătitorul le poate sesiza, în cazul în care Plătitorul nu acceptă justificarea oferită.

În cazul rambursării, data valutei creditării pentru contul de plăți al Plătitorului este data la care suma a fost debitată.

Plătitorul nu poate invoca motive legate de operațiuni de schimb valutar dacă s-a aplicat cursul de schimb de referință convenit cu Banca.

De asemenea, Plătitorul nu are dreptul la nicio rambursare în cazul în care:

a) Plătitorul și-a exprimat consimțământul de a executa operațiunea de plată direct către Bancă; b) dacă este cazul, informațiile privind operațiunile de plată viitoare au fost transmise sau au fost puse la dispoziția Plătitorului, în forma convenită, cu cel puțin 4 săptămâni înainte de data scadenței, de către Bancă sau de către beneficiarul plății.

**3.12.** Plătitorul poate refuza executarea unei Instrucțiuni de debitare directă, printr-o notificare scrisă trimisă Băncii și Beneficiarului cel târziu la sfârșitul Zilei lucrătoare care precede ziua convenită pentru Executarea IDD în conformitate cu prevederile prezentului Contract.

**3.13.** Plătitorul are dreptul să solicite corectarea unei operațiuni de plată numai dacă semnalează, fără întârziere nejustificată, dar în niciun caz mai târziu de 13 luni de la data debitării, astfel cum aceasta este reflectată în informațiile furnizate sau, după caz, puse la dispoziția Clientului de către Bancă, faptul că a constatat o operațiune de plată neautorizată sau executată incorect în baza prezentului Contract, cum ar fi dar fără a se limita la cele de mai jos. În acest caz, prevederile Art. 5.10, 6.6, 6.8 și 6.9 din Regulile de Operare pe Conturi se vor aplica în mod corespunzător.

**3.13.1.** În cazul operațiunilor indicate la Art. 3.11, Banca poate analiza o pretenție de returnare de la Plătitor al cărui cont a fost debitat cu suma prevăzută într-o Instrucțiune de debitare directă la solicitarea scrisă a Plătitorului, transmisă Băncii în termen de 8 săptămâni de la data decontării Instrucțiunii de debitare directă.

Dreptul Băncii de a refuza rambursarea, după împlinirea termenului de 8 săptămâni de la data la care fondurile au fost debitate, nu se aplică în cazul debitărilor directe prevăzute la art. 1 din Regulamentul (UE) nr. 260/2012.

**3.14.** Fiecare Mandat de debitare directă poate fi modificat/revocat oricând de către Plătitor, prin completarea unui formular, Solicitare modificare mandat de debitare directă/Solicitare revocare mandat

de debitare directă (i) la sediile Băncii sau (ii) la sediul Beneficiarului, sau (iii) prin intermediul serviciului Alpha e-statements ori al Serviciului Online Banking (SOB), dacă Plătitorul deține un astfel de serviciu activ.

**3.14.1** Modificarea/revocarea adusă Mandatelor de debitare directă, în cazul prevăzut la articolul de mai sus punctul (i) și (iii) produce efecte în termen de 5 Zile lucrătoare.

**3.14.2.** În cazul în care modificarea/revocarea este solicitată la sediul Beneficiarului conform punctului (ii) de mai sus, Beneficiarul, prin banca sa, va remite formularul de modificare/revocare Băncii, pentru verificare. În cazul în care, în urma verificării, Banca constată că acesta nu respectă condițiile minime de validitate, aceasta nu va opera modificarea/revocarea Mandatului de debitare directă și va informa Beneficiarul prin intermediul băncii sale de refuzul modificării/revocării.

**3.14.3** În cazul în care Solicitarea de modificare/revocare a Mandatului de debitare directă îndeplinește condițiile de validitate, modificarea/revocarea va produce efecte în termen de 5 Zile lucrătoare de la primirea acesteia de la Beneficiar. Plătitorul va fi informat în mod corespunzător, conform modalității agreeate cu Banca prin acest Contract, cu privire la nevaliditatea Solicitării de modificare/revocare a Mandatului de debitare directă.

**3.14.4** Revocarea sau modificarea unui Mandat de debitare directă nu afectează nici un drept ori obligație care au apărut în legătură cu o Instrucțiune de debitare directă dată în baza mandatului inițial, dacă revocarea sau modificarea mandatului are loc după sfârșitul Zilei lucrătoare care precede ziua convenită pentru debitarea fondurilor.

**3.14.5** În cazul în care Plătitorul denunță unilateral prezentul Contract în primele 3 luni, de la data intrării în vigoare a acestuia, Banca poate percepe un comision de denunțare agreeat cu Plătitorul, conform Tarifului de comisioane.

**3.15** Acordarea unui nou mandat/unor noi mandate de debitare directă pentru unul sau mai mulți Beneficiari se face prin completarea unui nou formular de Mandat de debitare directă care se adaugă la Contract, făcând parte integrantă din acesta.

**3.15.1** În cazul în care Plătitorul deține un Mandat de debitare directă valid, acesta are posibilitatea de a adăuga un nou Mandat de debitare directă și prin mijloace electronice, respectiv prin intermediul serviciului Alpha e-statements ori al Serviciului de Online Banking (SOB), dacă Plătitorul deține un astfel de serviciu activ. În acest caz noul Mandat de debitare directă intra în vigoare și produce efecte în termen de 5 Zile lucrătoare de la primirea, de către Bancă, a

<sup>4</sup> Operațiuni de debitare directă în euro pe teritoriul Uniunii Europene, în care atât prestatorul de servicii de plată al plătitorului, cât și prestatorul de servicii al beneficiarului plății

se află pe teritoriul Uniunii sau în care unicul prestator de servicii de plată implicat în operațiune se află pe teritoriul Uniunii, cu excepția operațiunilor indicate expres în regulamentul menționat.

Mandatului de debitare directă prin mijloacele electronice respective.

**3.15.2** Plătitorul înțelege și acceptă ca adăugarea, modificarea și/sau revocarea unui mandat/unor mandate de debitare directă prin intermediul serviciului Alpha e-statements ori al Serviciului de Online Banking (SOB), realizate în condițiile de utilizare ale acestui serviciu, este o modalitate valabilă și angajantă de exprimare a acordului pentru inițierea noului mandat de debitare directă și pentru modificarea/revocarea Contractului de mandat de debitare directă.

**3.16.** Banca nu este responsabilă pentru corectitudinea informațiilor primite de la Beneficiar. În acest sens, divergențele și/sau litigiile apărute între Plătitor sau terțul abonat și Beneficiar nu privesc Banca și nu afectează clauzele prezentului Contract, soluționându-se de către Plătitor sau terțul abonat direct cu Beneficiarul respectiv.

**3.17.** Banca îl va înștiința pe Plătitor despre executarea Instrucțiunilor de debitare directă ce rezultă din acest mandat prin prezentarea extraselor de cont, în conformitate cu prevederile Condițiilor Generale de Afaceri ale Băncii și Regulilor de Operare pe Conturi.

**3.18.** Plătitorul declară că a informat terțul abonat despre faptul că va transmite Băncii datele cu caracter personal ale acestuia, în vederea executării prezentului Contract.

**3.19.** Plătitorul precizează faptul că a înțeles, a acceptat și participă într-un aranjament de debitare directă.

**3.20.** Prezentul Contract se aplică exclusiv modalității de plată și nu are nicio implicație asupra contractelor/polițelor de asigurare care stau la baza acestuia, încheiate între Plătitor/terț abonat și Beneficiar. În acest sens, Banca nu poate fi implicată în nicio dispută ce ar interveni între Plătitor sau terțul abonat și Beneficiar și nu este răspunzătoare pentru nicio pierdere/costuri directe sau indirecte suportate de Plătitor sau de terțul abonat ca urmare a executării prezentului Contract.

**3.21.** Prezentul Contract se încheie pe perioadă determinată, data încetării Contractului fiind menționată în Mandatul de debitare directă. În situația în care Mandatul de debitare directă nu prevede data încetării Contractului, prezentul Contract se consideră încheiat pe o durată de 5 ani, cu posibilitatea prelungirii cu noi perioade succesive de 5 ani, dacă Plătitorul nu notifică intenția sa de încetare a Contractului. Contractul încetează și în una din următoarele situații: (a) prin acordul ambelor părți, exprimat în scris; (b) încetarea contractului de cont curent; (c) prin denunțarea de către Plătitor, conform Contractului; (d) prin rezilierea de către Bancă, în condițiile pct. 3.21.1; (e) prin decesul Plătitorului, adus la cunoștința Băncii în conformitate cu Condițiile Generale de Afaceri și Regulile Generale de Operare pe Conturi; (f) încetarea colaborării dintre Bancă și Beneficiar având ca obiect colectarea creanțelor Beneficiarului rezultând din facturile emise pe numele Plătitorului/terțului abonat; (g) în cazul încetării, în orice mod, a Contractului/poliței de asigurare încheiată

de Plătitor cu Beneficiarul, notificată în mod corespunzător Băncii; h) modificarea oricăror informații/elemente de identificare ale Beneficiarului/băncii Beneficiarului care fac imposibilă executarea mandatului; (i) dacă timp de un an instrucțiunea de plată nu poate fi executată din cauza lipsei de fonduri, Contractul va înceta în mod automat, fără nicio notificare prealabilă; j) orice alte cazuri prevăzute de lege.

**3.21.1** Banca este îndreptățită să considere prezentul Contract ca fiind reziliat de plin drept, fără punere în întârziere și fără orice altă formalitate prealabilă dacă Clientul nu-și execută oricare dintre obligațiile asumate.

**3.22.** Banca nu poate fi ținută în niciun fel răspunzătoare pentru situațiile de încetare/denunțare unilaterală și/sau suspendarea contractului încheiat de Plătitor/terțul abonat cu Beneficiarul.

**3.23.** Plătitorul se obligă să informeze în scris Banca, cel târziu la data încetării prezentului Contract, cu privire la opțiunea acestuia de a închide contul curent deschis în evidențele Băncii, având în vedere că acesta face obiectul unui alt serviciu financiar pus la dispoziția sa de către Bancă. Dacă Plătitorul instrucează Banca să închidă contul curent, Banca va închide contul curent fără perceperea unor costuri suplimentare, dar numai după achitarea tuturor datoriilor înregistrate de Plătitor față de Bancă.

**3.24.** Orice notificare sau comunicare, cerere sau pretenție în baza prezentului Contract va fi transmisă în conformitate cu prevederile Regulilor de Operare pe Conturi și ale Condițiilor Generale de Afaceri.

**3.25.** Litigiile și neînțelegerile de orice fel dintre părți decurgând din aplicarea și interpretarea prezentului Contract vor fi solutionate conform prevederilor Condițiilor Generale de Afaceri și ale Regulilor de Operare pe Conturi privind soluționarea litigiilor/neînțelegerilor dintre Bancă și Client.

**3.26.** Orice modificare cu privire la conținutul clauzelor contractuale sau/și la nivelul Comisioanelor Specifice Debitării Directe, va fi transmisă în condițiile articolului 9 - **MODIFICAREA CONTRACTULUI. ACORDUL TACIT** – din Regulile de Operare pe Conturi.

**3.27.** Părțile se obligă să mențină confidențialitatea prevederilor prezentului Contract în condițiile legii.

**3.28.** Prezentul Contract a fost încheiat în conformitate cu dispozițiile privind debitarea directă ale Regulamentului BNR privind operațiunile de transfer-credit și debitarea directă și ale Legii privind serviciile de plată, cu modificările și completările ulterioare. Termenii și expresiile folosite în acest Contract au înțelesul prevăzut în reglementările anterior menționate, în măsura în care nu sunt definite prin prezentul Contract.

## **D. TERMENI ȘI CONDIȚII AFERENTE ORDINULUI DE PLATĂ PROGRAMATĂ (STANDING ORDER)**

**1.** Contractul aferent serviciului ordin de plată programată, denumit în continuare „Contract” – este format din cererea privind Ordinul de plată programată,

precum și orice formular modificator, completat la sediile Băncii sau transmis prin mijloace electronice, Termenii și condițiile aferente Ordinului de plată programată (Standing Order), Condițiile Generale de Afaceri ale Băncii, Regulile de Operare pe Conturi și Tarifele și comisioanele pentru persoane fizice (denumite în continuare „**Tariful de comisioane**”).

## 2. DISPOZIȚII GENERALE

**2.1.** Prin semnarea acestui Contract Plătitorul își exprimă acordul de voință pentru executarea ordinelor de plată programate mai sus menționate.

**2.2.** Data primirii ordinului de plată se considera a fi data convenită pentru executarea tranzacției. În situația în care data convenită pentru executarea tranzacției nu este o Zi lucrătoare, data executării va fi considerată prima Zi lucrătoare anterioară (pentru operațiuni intrabancare) sau în prima Zi lucrătoare ulterioară (pentru operațiuni interbancare), în cazul în care Clientul și Banca nu au acordat altfel.

**2.3.** Plătitorul are obligația să asigure în contul curent specificat în Contract fondurile necesare efectuării plății și comisioanele aferente acestuia cu o Zi lucrătoare înainte de data debitării contului, conform termenelor și sumelor prevăzute mai sus. În cazul ordinului de plată programată cu sumă fixă, Banca nu va efectua decât plăți integrale.

**2.4.** Cazurile în care sumele aflate în conturile din care se solicită transferul sunt indisponibilizate în temeiul unui titlu executoriu (sau în alt mod legal) nu se vor considera neexecutare a obligațiilor contractuale asumate de către Bancă. Plătitorul cunoaște și acceptă faptul că Banca nu va fi ținută să efectueze nicio plată în baza prezentului Contract în cazul în care Plătitorul datorează sume de bani Băncii și acestea sunt exigibile și neachitate.

**2.5.** Banca îl va înștiința pe Plătitor despre executarea ordinului de plată programată prin prezentarea extraselor de cont, în conformitate cu prevederile Condițiilor Generale de Afaceri ale Băncii și ale Regulilor de Operare pe Conturi.

**2.6.** Plătitorul se obligă să informeze în scris Banca, cel târziu la data încetării prezentului Contract, cu privire la opțiunea acestuia de a închide contul curent deschis în evidențele Băncii, având în vedere că acesta face obiectul unui alt serviciu financiar pus la dispoziția sa de către Bancă. Dacă Plătitorul instrucează Banca să închidă contul curent, Banca va închide contul curent fără perceperea unor costuri suplimentare, dar numai după ce Plătitorul a plătit toate comisioanele/spezele bancare specifice acestui serviciu financiar, acestea fiind datorate de către Plătitorul anterior instructării Băncii.

**2.7.** Contul Plătitorului și al Beneficiarului vor fi în aceeași valută. Executarea unui Ordin de plată programată în alte valute decât RON va fi posibilă doar dacă atât Plătitorul, cât și Beneficiarul sunt clienții Alpha

Bank România S.A. și ambele conturi sunt în aceeași valută.

**2.8.** Plătitorul poate revoca executarea un ordin de plată programată, cel târziu până la sfârșitul zilei lucrătoare care precede ziua convenită pentru executarea lui, în limitele de timp stabilite la art. 2.2. Executarea ordinului de plată se va efectua la data/datele convenită/e în prezentul Contract. În cazul în care Banca refuză executarea unui ordin de plată programată, Plătitorul va fi notificat cu specificarea motivului acestui refuz în conformitate cu prevederile Condițiilor Generale de Afaceri și Regulilor de Operare pe Conturi. Banca își rezervă dreptul să comisioneze Plătitorul pentru această notificare, în cazul în care refuzul este justificat de motive obiective.

## 3. COMISIOANE

Pentru operațiunile efectuate în baza prezentului ordin de plată programată, Banca va percepe comisioane (denumite în continuare „Comisioane specifice Ordinului de plată programată”) care se regăsesc în Tariful de comisioane.

Ori de câte ori Banca efectuează operațiuni în baza prezentului Contract, Banca va prelua automat din contul Plătitorului Comisioanele specifice ordinelor de plată programată și comisioanele aplicabile prevăzute în Tariful de comisioane, pe care Plătitorul declară prin prezentul Contract că le-a acordat.

## 4. DURATA ȘI ÎNCETAREA CONTRACTULUI

Prezentul Contract este încheiat pe durată determinată conform datelor stipulate pe ordinul de plată programată. Prezentul Contract poate înceta prin acordul de voință dintre Bancă și Plătitor.

Prezentul Contract încetează de drept în cazul închiderii contului curent al Plătitorului.

Dacă timp de un an ordinul de plată programată nu este operat din cauza lipsei de fonduri, Contractul va înceta în mod automat, fără nicio notificare prealabilă.

Banca este îndreptățită să considere prezentul contract ca fiind reziliat de plin drept, fără punere în întârziere și fără orice altă formalitate prealabilă, dacă Plătitorul nu-și execută oricare dintre obligațiile asumate.

Plătitorul poate denunța unilateral în orice moment prezentul Contract cu notificarea prealabilă a Băncii în 3 zile lucrătoare. Termenul de 3 zile se va calcula începând din ziua imediat următoare trimiterii notificării. În cazul revocării Contractului, Banca va continua să efectueze operațiunile aflate în curs de decontare înăuntrul termenului prevăzut în cuprinsul acestui articol. Dacă părțile au acordat că durata Contractului este mai mare de 3 luni, Clientul datorează Băncii comisionul de denunțare dacă denunțarea unilaterală are loc în primele 3 luni de la încheierea Contractului. În cazul încetării prezentului Contract ca urmare a neîndeplinirii sau îndeplinirii necorespunzătoare a obligațiilor contractuale de către Plătitor sau în cazul în care Plătitorul determină încetarea Contractului înainte de expirarea termenului pentru care a fost încheiat



contractul, Plătitorul are obligația să plătească comisionul agreed cu Banca.

Prezentul Contract intră în vigoare în 3 zile de la data semnării cererii privind Ordinul de plată programată de către părți, aprobate de Bancă.

## 5. DIVERSE

**5.1** Prezentul Contract, inclusiv anexele sale, se modifică prin acordul de voință al părților. Orice modificare va fi propusă de către Bancă Plătitorului în condițiile articolului 9 - **MODIFICAREA CONTRACTULUI. ACORDUL TACIT** – din Regulile de Operare pe Conturi.

**5.2** Plătitorul are posibilitatea de a modifica/revoca Contractul în scris, pe suport hârtie, la sediile Băncii sau prin mijloace electronice, respectiv prin intermediul serviciului Alpha e-statements ori al Serviciului Online Banking (SOB), dacă Plătitorul deține un astfel de serviciu activ.

**5.3** Plătitorul înțelege și accepta ca modificarea și/sau revocarea Contractului prin intermediul serviciului Alpha e-statements ori al Serviciului de Online Banking (SOB), realizată în condițiile de utilizare a acestui serviciu, este o modalitate valabilă și angajantă de exprimare a acordului pentru modificarea/revocarea acestui Contract.

**5.4.** Cu excepția cazului în care se dispune altfel prin prezentul Contract, orice notificare sau comunicare, cerere sau pretenție în baza Contractului va fi transmisă în conformitate cu prevederile Regulilor de Operare pe Conturi și Condițiilor Generale de Afaceri.

**5.5.** Litigiile și neînțelegerile de orice fel dintre părți decurgând din aplicarea și interpretarea prezentului Contract vor fi soluționate conform prevederilor Condițiilor Generale de Afaceri și ale Regulilor de Operare pe Conturi privind soluționarea litigiilor/neînțelegerilor dintre Bancă și Client.

## **E. TERMENI ȘI CONDIȚII AFERENTE SERVICIULUI ALPHA TXT**

**1.** Contractul privind furnizarea Serviciului Alpha TXT (denumit în continuare "**Contractul**") este format din: cererea de achiziționare a Serviciului Alpha TXT, Termenii și condițiile de mai jos, Regulile de Operare pe Conturi, Condițiile Generale de Afaceri ale Băncii și Tarifele și comisioanele pentru persoane fizice (denumite în continuare „**Tariful de comisioane**”), ediția în vigoare. În caz de conflict între prevederile Regulilor de Operare pe Conturi și Condițiilor Generale de Afaceri ale Băncii pentru persoane fizice și cele ale Termenilor și Condițiilor privind Serviciul Alpha TXT, acestea din urmă prevalează.

## **2. DESCRIEREA SERVICIULUI ALPHA TXT**

**2.1.** Pentru a beneficia de Serviciul Alpha TXT, Clientul trebuie să dețină cel puțin un cont curent/ de economisire și/sau un card de credit deschis în evidențele Băncii.

**2.2.** Serviciul Alpha TXT oferă Clientului posibilitatea de a primi alerte cu caracter informativ, în termenele și

condițiile Contractului, cu privire la operațiunile/evenimente legate de conturile sale curente/de economisire, cardurile de debit/de credit, deschise în lei sau în valută, conform opțiunii Clientului exprimate în Cererea de achiziționare a Serviciului. Caracteristicile și detaliile legate de acest Serviciu sunt menționate în Anexa privind caracteristicile Serviciului. Pe măsură ce Banca va efectua noi dezvoltări tehnice care vor permite generarea de alerte și pentru alte operațiuni/evenimente decât cele deja menționate, Clientul va fi informat de către Bancă cu privire la acest fapt, acesta având posibilitatea de a opta pentru activarea alertelor pentru noile operațiuni/evenimente în condițiile punctului 5.1 de mai jos. În situația în care Banca va dezvolta și alte tipuri de alerte care vor fi puse la dispoziția clienților (spre ex. alerta de tip e-mail) Clientul va fi informat asupra acestora și în măsura în care acesta dorește adăugarea/înlocuirea uneia sau mai multor tipuri de alerte în cadrul Serviciului Alpha TXT, va putea efectua respectiva adăugare/înlocuire a tipului de alertă, în condițiile punctului 5.1 de mai jos.

**2.3.** În cazul alertelor de tip SMS, Banca va transmite informațiile solicitate de Client prin intermediul unui mesaj exclusiv la un singur număr de telefon mobil activ în oricare din rețelele de telefonie mobilă din România, comunicat de către acesta la momentul solicitării Serviciului. Numărul de telefon poate fi înlocuit de Client pe parcursul relației contractuale, în condițiile punctului 5.1 de mai jos.

**2.4.** Solicitarea de furnizare a Serviciului de către Client se poate face prin:

- completarea la sediul unităților Băncii a cererii pentru achiziționarea Serviciului Alpha TXT și semnarea documentației puse la dispoziție de Bancă;
- telefonic, prin apelare la numărul de telefon 08008 alpha (08008 25742) sau **\*alpha (\*25742)** - în rețelele Orange și Vodafone (între orele 8:30 – 20:30, în zilele lucrătoare), Clientul exprimându-și verbal acordul expres pentru aderarea la Serviciul Alpha TXT, termenii și condițiile și costurile aferente acestuia;
- electronic, prin intermediul serviciului Alpha e-statements, Clientul exprimându-și acordul pentru aderarea la Serviciul Alpha TXT, cu privire la termenii, condițiile și costurile aferente acestuia prin intermediul serviciului Alpha e-statements. În cazul clienților cotitulari de cont, solicitarea Serviciului Alpha TXT se poate face de oricare dintre cotitulari, la un singur număr de telefon comunicat de acesta.

**2.5.** Serviciul devine activ în termen de maxim 2 Zile lucrătoare de la data încheierii Contractului (respectiv data la care solicitarea Clientului de aderare la Serviciu a fost aprobată de Bancă).

**2.6.** În cazul tranzacțiilor efectuate cu cardul, transmiterea alertelor se efectuează la momentul autorizării acestora și nu se vor retransmite la momentul debitării efective a contului curent sau de card cu sumele respective. În cazul tranzacțiilor de card efectuate în străinătate se va transmite alertă cu valoarea tranzacției, valoarea la suma decontării putând diferi în funcție de

evoluția cursului de schimb între cele două date calendaristice.

**2.7.** În cazul în care, Clientul optează pentru a primi alerte cu privire la tranzacții efectuate cu cardul, alerte se vor transmite pentru toate operațiunile efectuate cu cardul, de debit sau de credit (inclusiv cardurile suplimentare), precum și pentru toate operațiunile care se vor efectua cu cardurile de debit sau de credit emise ulterior contractării Serviciului (inclusiv cardurile suplimentare). De asemenea, dacă opțiunea Clientului din cererea de achiziționare a Serviciului privește disponibilul din contul curent/de economii sau plățile în/din contul curent/de economii, transmiterea alertelor referitoare la respectiva informație se va efectua pentru toate conturile curente/de economii, inclusiv cele deschise la Bancă ulterior achiziționării Serviciului.

**2.8.** În cazul încetării/suspendării, din orice motiv, a unui cont curent/de economisire /card de debit/ de credit, Serviciul va continua să fie oferit pentru serviciile/produsele active, cu excepția situației prevăzute la punctul 4.2 lit. f) de mai jos.

**2.9.** În cazul în care alertele privesc un cont/card în valută, sumele limită pentru care se generează alerte se calculează ca echivalent în valuta contului/cardului al sumelor limită prevăzute în Cererea de achiziționare a Serviciului, utilizând cursul de schimb indicat în Regulile de Operare pe Conturi de la data și indexul valabile la momentul executării tranzacției/operațiunii pentru care se generează alerta.

### 3. COMISIOANE

Pe toată perioada de utilizare a Serviciului Alpha TXT, Clientul datorează și va plăti Băncii costurile asociate Serviciului, prevăzute în Tariful de comisioane. Clientul datorează comisionul de administrare lunară (abonamentul) indiferent de numărul de alerte transmis în acea luna (inclusiv dacă nu se transmite nicio alertă). Alertele neutilizate în luna curentă nu se raportează în luna următoare. Clientul autorizează Banca, necondiționat și irevocabil, să îi debiteze automat contul/ cardul de credit indicat sau orice alt cont/ card de credit deschis în evidențele Băncii, în data de 5 a fiecărei luni, cu contravaloarea comisioanelor/ tarifelor datorate conform prezentului Contract. În cazul în care data de 5 a lunii nu este o Zi lucrătoare, comisioanele/tarifele sunt percepute în ultima Zi lucrătoare anterioară datei de 5 a lunii. Cursul de schimb care va fi utilizat, dacă este cazul, este cursul de schimb prevăzut în Regulile de Operare pe Conturi.

### 4. DURATA ȘI ÎNCETAREA CONTRACTULUI

**4.1.** Prezentul Contract se încheie pe o perioadă de 1 (un) an cu posibilitatea prelungirii automate pe noi perioade successive de câte un an, în aceleași condiții contractuale, dacă Clientul nu își exprimă intenția de a mai prelungi Contractul cu cel puțin 30 zile înaintea expirării acestuia.

**4.2.** Prezentul Contract încetează: a) prin acordul de voință al Băncii și Clientului; b) în cazul în care Contractul a fost încheiat telefonic sau prin intermediul Alpha e-statements, prin denunțare unilaterală de către Client, în termen de 14 zile calendaristice de la încheierea prezentului Contract, fără penalități și fără a fi necesară invocarea vreunui motiv. În cazul exercitării acestui drept de către Client, acesta va notifica Banca în acest sens, în scris, pe hârtie sau alt suport durabil, înainte de expirarea termenului menționat; c) prin denunțarea unilaterală de către Client, încetarea Contractului producând efecte în termen de două Zile lucrătoare de la data solicitării formulate de Client prin mijloacele de comunicare puse la dispoziție de Banca asigurând identificarea Clientului și a caracterului neechivoc al solicitării; d) prin rezilierea Contractului, în condițiile prevăzute în Regulile de Operare pe Conturi pentru denunțarea contractului de cont curent; e) în toate cazurile în care încetează, din orice motiv, toate conturile/produsele bancare în legătură cu care este furnizat Serviciul Alpha TXT; f) în cazul în care au încetat/au fost suspendate toate conturile curente/de economisire/cardurile de credit din care se putea face plata costurilor asociate Serviciului, g) în cazul decesului Clientului, despre care Banca a luat la cunoștință în condițiile prevăzute în Regulile de Operare pe Conturi/Condițiile Generale de Afaceri.

**4.3.** În cazul încetării Contractului pentru orice motiv Clientul va datora eventuale costuri/tarife suplimentare abonamentului, conform Tarifului de comisioane.

### 5. DIVERSE

**5.1.** Modificarea prezentului Contract se va efectua în conformitate cu prevederile Regulilor de Operare pe Conturi sau prin act adițional agreeat de comun acord de către părți. Prin excepție, Clientul poate solicita modificarea datelor/informațiilor cuprinse în cererea pentru furnizarea Serviciului Alpha TXT prin una din modalitățile menționate la punctul 2.4 de mai sus, orice asemenea solicitare devenind efectivă în maxim 2 Zile lucrătoare de la data la care a fost aprobată de Bancă.

**5.2.** În cazul cardurilor de debit/de credit blocate temporar/pierdute/furate transmiterea alertelor în legătură cu aceste carduri va începe în maxim 2 Zile lucrătoare de la data deblocării/reemiterii acestora. În situația în care cardul principal este blocat temporar/pierdut/furat, transmiterea alertelor aferente tranzacțiilor efectuate cu cardul utilizatorului suplimentar vor fi suspendate, urmând ca reluarea transmiterii alertelor să se facă în maxim 2 Zile lucrătoare de la data deblocării/reemiterii cardului principal.

**5.3.** În cazul emiterii unor noi carduri de debit/de credit, respectiv deschiderea unor noi conturi curente/de economisire, transmiterea alertelor va începe în 2 Zile lucrătoare de la data emiterii cardului, respectiv data deschiderii contului.

**5.4.** Orice notificare sau comunicare, cerere sau pretenție în baza prezentului contract, va fi transmisă în

conformitate cu prevederile Regulilor de Operare pe Conturi și ale Condițiilor Generale de Afaceri.

**5.5.** Banca va aduce la cunostință Clientului, prin același canal prin care se transmite alerta, când sunt programate lucrări de mentenanță care conduc la suspendarea temporară a Serviciului sau a unor alerte aferente anumitor tipuri de tranzacții/evenimente. În cazul în care performanțele Serviciului sunt afectate negativ sau sunt necesare intervenții tehnice de urgență, Banca își rezervă dreptul, de a suspenda temporar Serviciul/unele alerte aferente anumitor tipuri de tranzacții/evenimente sau de a modifica timpul de generare a alertelor, fără o notificare prealabilă a Clientului.

**5.6.** Cu excepția cazului în care nefuncționarea Serviciului se datorează culpei exclusive a Băncii, constatată prin hotărâre judecătorească definitivă, Banca nu este responsabilă pentru nefuncționarea/funcționarea necorespunzătoare a Serviciului, cum ar fi dar fără a se limita la: nerecepționarea de către Client a alertei din motive care nu sunt imputabile acesteia, nefuncționarea/funcționarea defectuoasă a serviciilor (inclusiv de internet) oferite de furnizorul de telefonie mobilă/ furnizorul serviciilor de internet sau deranjamentul telefonului, nefuncționarea/funcționarea defectuoasă a echipamentelor utilizate de Client, etc. De asemenea, Banca nu poate fi ținută răspunzătoare pentru nefuncționarea/funcționarea necorespunzătoare a Serviciului din cauza furnizării de către Client a unor date/informații detalii incorecte, incomplete sau inexacte.

**5.7.** Prezentul Contract este încheiat în limba română și va fi guvernat de/și interpretat în conformitate cu legile din România.

**5.8.** Litigiile și neînțelegerile de orice fel dintre părți decurgând din aplicarea și interpretarea prezentului Contract vor fi soluționate conform prevederilor Condițiilor Generale de Afaceri și ale Regulilor de Operare pe Conturi privind soluționarea litigiilor/neînțelegerilor dintre Bancă și Client.

**5.9.** Acceptarea prezentelor Termeni și condiții reprezintă confirmarea Clientului că a avut la dispoziție timp util pentru a studia documentele aferente Contractului, inclusiv Termenii și condițiile prezente, documente pe care Banca i le-a pus la dispoziție, le-a înțeles și le-a acceptat.

## **F. CONDIȚII GENERALE PENTRU EXECUTAREA TRANZACȚIILOR DE VÂNZARE/CUMPĂRARE VALUTĂ (DENUMITE ÎN CONTINUARE "CONDIȚII GENERALE")**

### **1. DEFINIȚII**

**Operațiunea de vânzare/cumpărare** reprezintă tranzacția ce implică vânzarea/cumpărarea unei monede contra altă monedă. În funcție de data valutei, acestea pot fi clasificate în Ordine de schimb valutar cu data de valuta Today (data valutei este aceeași cu data tranzacției), Ordine de schimb valutar cu data de valută

Tomorrow (data valutei este ziua bancară următoare față de data tranzacției), Ordine de schimb valutar cu data de valută Spot (data valutei este la două zile bancare de la data tranzacției) și Ordine de schimb valutar Forward (orice dată a valutei ulterioare decontării Spot) și FX Swap.

**Lista ratelor de schimb valutar** este o listă publicată zilnic, ce se revizuieste în funcție de condițiile pieței, ce conține ratele de schimb practicate de Bancă pentru vânzarea/cumpărarea fiecărei valute străine publicată în listă, contra RON, pentru tranzacții în numerar (tranzacții efectuate la casa de schimb) sau tranzacții efectuate pe cont, valabile pentru datele de decontare menționate la art. 2.1.

**Data tranzacției** reprezintă data calendaristică când termenii unei tranzacții valutare sunt stabiliți.

**Data valutei** reprezintă data maturității unei tranzacții, stabilită de părțile implicate.

**Data maturității sau data de decontare** reprezintă data la care trebuie să fie efectuată orice obligație de plată, în concordanță cu termenii fiecărei tranzacții.

**Zi bancară** reprezintă fiecare zi (cu excepția zilelor de sâmbătă, duminică sau sărbători legale) Orele bancare sunt reprezentate de programul de lucru stabilit conform legii, al Sucursalelor/ Agențiilor Băncii.

Noționalul sau valoarea nominală reprezintă suma care este obiectul tranzacției valutare.

**Basis point** reprezintă 0.0001, sau specificat altfel, o unitate care este egală cu 0.01%.

**Moneda de bază** este reprezentată de valuta majoră (prima valută) din perechea de valute menționate în Formularul de schimb valutar.

**Ordinul** reprezintă instrucțiunea de a intra într-o tranzacție de schimb valutar.

**Formularul de Confirmare** este reprezentat de un document scris ce detaliază termenii specifici fiecărei tranzacții valutare.

**RON** reprezintă unitatea monetară a României.

**Agentul de calcul** este reprezentat de Bancă, aceasta fiind cea care, acționând responsabil și cu bună credință, va efectua toate calculele, inclusiv marcarea la piață, calculul profitului și pierderii, ajustări etc, după aplicarea eventualelor taxe și comisioane.

**Rezilierea tranzacției** este reprezentată de orice eveniment ce echivalează cu încălcarea obligațiilor, în contextul prezentelor Condiții generale, ce poate duce la default.

## **2. INFORMAȚII CU CARACTER GENERAL PRIVIND TRANZACȚIILE DE VÂNZARE/ CUMPĂRARE VALUTĂ**

**2.1.** Prezentele Condiții generale se aplică tranzacțiilor de vânzare/cumpărare cu data de valută Today (decontare în aceeași zi), Tomorrow (decontare în următoarea zi bancară lucrătoare), Spot (decontare peste două zile lucrătoare bancare), Forward (orice dată a valutei ulterioară decontării Spot) și FX Swap.

**2.2.** Alpha Bank România S.A. acceptă ordine de vânzare/cumpărare valută transmise de către Client prin următoarele canale:

- i. Ordine predate direct în Sucursală/Agenzie de către Client (persoană fizică sau juridică).
- ii. Ordine preluate/ordonate prin Serviciul Online Banking (SOB).
- iii. Prin alte modalități, puse la dispoziția Clientului, de către Bancă.
- iv. iv. Ordine preluate în urma apelurilor telefonice înregistrate, pe liniile Direcției Trezorerie, doar pentru Clienții cărora le-a fost acordat acces direct.

**2.3.** În fiecare zi lucrătoare, Banca publică lista ratelor de schimb valutar pentru valutele cu care Banca lucrează. Lista cuprinde cotații de vânzare/cumpărare contra RON pentru toate valutele publicate, pentru tranzacții în numerar și fără numerar (ratele pentru operațiuni prin Casa de schimb valutar cât și ratele de schimb pentru piața interbancară). Ratele publicate în fiecare zi bancară sunt valabile pentru datele de valută menționate în art. 2.1. Aceste rate reprezintă ratele oficiale publicate de Bancă și sunt disponibile atât în Sucursalele/Agenziile Băncii, fiind afișate pe panourile electronice, cât și prin intermediul altor canale alternative, cum sunt Serviciul Online Banking sau site-ul oficial al Băncii.

**2.4.** De asemenea, Banca publică ratele de schimb valutar și în zile nebancale, pentru Agenziile cu program de lucru prelungit. Ratele sunt afișate în cea mai recentă zi bancară, fiind disponibile și prin Serviciul Online Banking în zile nebancale.

**2.5.** Pe parcursul unei zile bancare, Banca acceptă preluarea ordinelor de vânzare/cumpărare, în fiecare variantă menționată în art. 2.2 pentru tranzacții cu data valutei Today (FX Today), data valutei Tomorrow (FX Tomorrow) și Spot (FX Spot) ordinele pot fi preluate până la ora 3:30 pm.

**2.6.** Pe parcursul unei zile nebancale, Banca acceptă Ordine de vânzare/cumpărare, doar la ratele oficiale publicate, după cum urmează:

- i. prin Serviciul Online Banking, în orice interval orar pe parcursul unei săptămâni.
- ii. în Punctele de lucru cu program de lucru extins, în intervalul de funcționare.

**2.7.** Ținând seama de fluctuațiile pieței valutare și de poziția valutară a Băncii, ratele de schimb valutar pot suferi modificări pe parcursul unei zile bancare (în sensul că Banca poate publica mai multe rate de schimb valutar pe parcursul unei zile). Orice astfel de modificare nu se aplică tranzacțiilor confirmate anterior.

**2.8.** Ratele de vânzare/cumpărate publicate de Bancă reprezintă cotații directe, fiecare valută fiind cotateă contra RON.

**2.9.** Pentru a efectua operațiuni de vânzare/cumpărare (conform art. 2.1), se va completa și se va depune în Sucursalele/Agenziile Băncii un Ordin de vânzare/cumpărare, semnat de către Client sau de către reprezentanții legali ce va fi procesat corespunzător. Ordinul de vânzare/cumpărare valută este un tipizat pregătit de către Bancă, fiind solicitat la procesarea schimburilor în Sucursale/Agenzie. Completarea acestui

formular nu va fi solicitată în cazul tranzacțiilor valutare procesate prin Serviciul Online Banking.

**2.10.** Corespunzător conținutului Condițiilor generale, toate conversațiile telefonice cu Direcția Trezorerie a Băncii vor fi înregistrate, în conformitate cu autoritatea acordată Băncii prin prezenta. Înregistrarea telefonică se efectuează atât în interesul Băncii, cât și al Clientului, întrucât ea reprezintă dovada primirii Ordinului de vânzare/cumpărare, precum și a conținutului acestuia. Conform art. 2.9, formularul de vânzare/cumpărare reprezintă ordinul Clientului către Bancă, ce trebuie completat, semnat și predat Băncii.

### 3. TERMENII TRANZACȚIEI

**3.1.** Pentru a putea executa un Ordin de schimb valutar, Clientul trebuie să completeze și să semneze toate documentele solicitate de Bancă într-o astfel de tranzacție.

**3.2.** Banca are dreptul, dar nu obligația de a accepta ordinul Clientului pentru executarea unei tranzacții, iar practicile anterioare nu constituie un precedent pentru o tranzacție ulterioară.

**3.3.** Pentru executarea Ordinului de schimb valutar, Banca colaborează cu instituții financiare din România și din străinătate, selectate anterior.

**3.4.** Clientul stabilește tipul de tranzacție precum și modul de executare al acesteia. De asemenea, el determină și durata de timp (decontarea) pentru care este în vigoare un ordin de executare, stabilind sau nu o dată când acesta nu mai este în vigoare, și dacă ordinul este sau nu în vigoare pe parcursul zilelor ne-bancare sau în afara programului de funcționare al Băncii. Imediat după confirmarea operațiunii cu Banca, tranzacția trebuie introdusă și autorizată în sistem.

**3.5.** Clientul poate cumpăra valută la cursul de vânzare al Băncii (Ask) și/sau poate vinde valută la cursul de cumpărare al Băncii (Bid), în schimbul contravalorii în moneda națională (RON), sau în orice altă valută implicată în perechea valutara respectivă.

**3.6.** Pentru tranzacțiile valutare menționate la art. 2.1, în cazul în care una din cele două valute implicate este în numerar, Clientul are dreptul de a efectua tranzacția de vânzare/cumpărare:

- i. la casele de schimb valutar ale Băncii, fara a plăti taxe sau comisioane suplimentare. Excepții pot surveni în cazul anumitor Sucursale/Agentii cu un volum crescut al tranzacțiilor, iar Clientii vor fi notificați în mod corespunzător în orice astfel de situație.
- ii. la cursul oficial publicat de Banca pentru tranzacții fara numerar (tranzacții prin cont) cu plata tarifelor aferente depunerilor și retragerilor, conform Tarifului de comisioane al Băncii.

**3.7.** Pentru tranzacții fara numerar cu o valoare nominală mai mare decât pragul minim menționat pe site-ul Băncii (secțiunea Serviciu de Trezorerie), Clientul nu este obligat, dar are dreptul de a solicita o rată de schimb negociată. Rata de schimb poate fi negociată de către Sucursală/Agenzie sau de către Client în cazul în



care a primit dreptul de a contacta telefonic dealerii Băncii.

#### **4. DECLARAȚII**

**4.1.** În cazul în care Clientul este Persoana care semnează mandatul de reprezentant al Clientului în relația cu Banca, întocmește declarațiile, confirmările și garanțiile Clientului și este personal responsabil în acest sens. De asemenea, acesta declară că are autoritatea deplină de a efectua tranzacții de schimb valutar, are autorizațiile necesare și a urmat toate etapele ce sunt prevăzute în cazul acestui tip de tranzacții.

**4.2.** Clientul declară Băncii că toate sumele și toate instrumentele financiare cu care angajează Banca, sunt în conformitate cu Condițiile generale aferente tranzacțiilor valutare, nu provin din activități ilegale sau penale și, conform prevederilor Manualului de prevenire și combaterea a spălării banilor și finanțării terorismului, și declară că va furniza Băncii fiecare document solicitat astfel încât aceasta să poată verifica, așa cum este necesar, legalitatea și legitimitatea tranzacției.

**4.3.** Clientul înțelege că toate riscurile asociate încheierii/autorizării tranzacțiilor (ex: ordine ce nu sunt autorizate de Client, ordine eronate, folosirea abuzivă a conexiunilor telefonice și/sau a parolelor, erori de transmisie, cu excepția cazurilor în care există dovezi că erorile de transmisie se datorează neglijenței grave a Băncii sau a comportamentului inadecvat al acesteia) vor cădea integral în responsabilitatea sa. Clientul va despăgubi Banca pentru orice prejudiciu și pentru costurile legate de astfel de riscuri.

**4.4.** În cazul unei operațiuni incorecte, survenite din oricare din motivele menționate mai sus, valabilitatea juridică a tranzacției înregistrată de Bancă în evidențele sale nu va fi afectată, iar aceasta va fi procesată corespunzător.

#### **5. CONDIȚII DE PLATĂ ȘI ÎNDEPLINIREA OBLIGAȚIILOR**

**5.1.** În scopul prezentelor Condiții generale, Clientul a deschis unul sau mai multe conturi curente ce vor fi utilizate pentru efectuarea schimburilor valutare notificând Banca în acest sens. De menționat că nu este necesară îndeplinirea acestei condiții pentru efectuarea tranzacțiilor cu numerar.

**5.2.** Clientul își asumă responsabilitatea ca la momentul solicitării cotației ferme și implicit a confirmării tranzacției, conturile menționate mai sus, ce vor face obiectul taxării/debitării/creditării aferente executării tranzacțiilor agreeate, vor dispune de fonduri suficiente, și sunt libere de orice drept, contribuție, cesiune, contrabalansare, cerere sau orice fel de limitare.

**5.3.** În mod excepțional, pentru tranzacțiile cu data de valută Tomorrow (FX Tomorrow) sau Spot (FX Spot), doar cu aprobarea scrisă a Băncii, aceasta poate conveni

să ofere anumitor Clienți dreptul și posibilitatea să asigure, în schimb, la data maturității fiecărei tranzacții, disponibilul necesar în conturi și că acestea sunt libere de orice drept, cesiune, contribuție, contrapondere, cerere sau orice fel de limitare.

**5.4.** Prin prezenta, Clientul acordă Băncii puterea irevocabilă și autoritatea să opereze în conturile menționate, să retragă din/să depună în acestea orice sumă necesară într-o anumită tranzacție de schimb valutar, precum și pentru a posta debitele/creditările necesare.

**5.5.** Conform prezentelor Condiții generale sau a caracteristicilor unui anumit ordin, în cazul neîndeplinirii obligațiilor materiale, cum ar fi, dar nefiind limitate la existența fondurilor necesare în conturile curente specificate în Ordinul de vânzare/cumpărare valută la data tranzacției sau la data maturității, așa cum este stipulat în paragrafele anterioare, Banca consideră ordinele Clienților ca fiind retrase și tranzacțiile anulate. În acest caz, Banca are dreptul de a închide orice poziție și de a efectua tranzacții în sens opus celei inițiale, la ratele oficiale ale Băncii, după ajustarea pentru orice costuri sau comisioane. Orice daune care pot rezulta pentru Bancă reprezintă un prejudiciu pe care Clientul îl datorează la data maturității.

**5.6.** Pentru acoperirea oricărei daune prevăzute în art. 5.5, Clientul împuternicește Banca să acționeze ca și Agent de calcul pentru a colecta, prin debitare directă din conturile sale deschise la Bancă, sumele rezultate din diferența de curs generată de reversarea tranzacțiilor de schimb valutar. În cazul în care în conturile Clientului nu există fonduri suficiente, conform OG nr.13/2011 privind dobânda legală remuneratorie și penalizatoare pentru obligații bănești, sumelor restante li se va aplica o dobândă penalizatoare până la data stingerii întregii creanțe.

#### **6. DISPOZIȚII FINALE**

**6.1.** Banca are dreptul de a modifica, completa sau înlocui prezentul document în orice moment, iar Clientul va fi notificat în mod corespunzător prin modalitățile menționate în Regulile de Operare pe Conturi și Condițiile Generale de Afaceri sau prin publicarea acestor informații pe site-ul Alpha Bank România. Clientul are dreptul de a se opune unor astfel de schimbări în termen de treizeci (30) de zile bancare de la data notificării. În absența unei astfel de obiecții, se consideră acceptate condițiile noului document.

**6.2.** Prezentul document este guvernat de legea română în vigoare și constituie o parte indispensabilă al fiecărui formular de vânzare/cumpărare valută depus la Bancă și, prin urmare, sunt considerate ca fiind un singur document.

## IV. TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE APLICABILE PACHETELOR DE PRODUSE ȘI SERVICII BANCARE

### 1. PRINCIPII GENERALE

**1.1.** În situația în care Clientul optează pentru unul dintre pachetele de servicii/produse bancare puse la dispoziție de Bancă, în plus față de orice prevederi aplicabile produselor/serviciilor cuprinse în respectivul pachet, se vor aplica și Termenii și condițiile cuprinse în prezenta Secțiune IV, pe toată perioada în care Clientul deține Pachetul. În cazul oricărei neconcordanțe între prevederile cuprinse în prezenta Secțiune și prevederile aplicabile produselor/serviciilor cuprinse în respectivul Pachet, prevederile prezentei Secțiuni vor prevala.

**1.2.** Pentru scopurile prezentei Secțiuni, pachet de produse și/sau servicii („Pachet”) reprezintă un grup de servicii și produse atașate contului curent. Componenta și condițiile specifice aplicabile fiecărui Pachet sunt menționate în cererea de achiziționare produse și servicii bancare. Pentru fiecare tip de Pachet există un număr de produse obligatorii pe întreaga durată a Pachetului și, după caz, un număr de produse incluse opțional în Pachet la solicitarea Clientului, exprimată prin cererea de achiziționare produse și servicii bancare. La solicitarea Clientului, se pot atașa contului/conturilor curent/e inclus/e în Pachet și alte produse și servicii aflate în oferta Băncii (dar nu în cadrul Pachetului ales de Client), ca produse/servicii individuale, în condiții de tarifare standard, conform Tarifelor și comisioanelor pentru persoane fizice (denumite în continuare „**Tarif de comisioane**”). Orice asemenea produse/servicii contractate de Client în plus față de produsele/serviciile incluse obligatoriu/opțional în Pachet nu fac obiectul prezentei Secțiuni.

**1.3.** Opțiunea Clientului privind achiziționarea unui Pachet se exprimă în cadrul cererii de achiziționare produse și servicii bancare, prin completarea câmpurilor dedicate.

**1.4.** Clientul nu poate deține mai mult de un Pachet simultan.

**1.5.** În cazul Pachetelor care includ conturi curente, valuta conturilor trebuie să fie diferită.

### 2. COMISIOANE

#### 2.1. Comisioane aferente Pachetului

Comisioanele aplicabile Pachetului sunt prevăzute în cererea de achiziționare produse și servicii bancare și se percep din contul curent indicat ca și cont principal în Pachet.

Comisionul de administrare Pachet se percepe lunar, în ultima zi din lună, în valuta contului. În cazul în care ultimă zi din lună este nelucrătoare, comisionul este perceput în ultimă zi lucrătoare anterioară ultimei zile din lună. Clientul este obligat să plătească comisionul lunar de administrare Pachet indiferent dacă folosește sau nu produsele din Pachet.

#### 2.2. Comisioane aferente produselor/serviciilor incluse în Pachet

Clientii care achiziționează Pachete pot beneficia de condiții tarifare speciale aferente produselor/serviciilor incluse în Pachet, astfel cum acestea sunt menționate în cererea de achiziționare produse și servicii bancare. Ori de câte ori nu sunt prevăzute asemenea condiții de tarifare speciale în cererea de achiziționare produse și servicii bancare, se vor aplica comisioanele și costurile standard prevăzute în Tariful de comisioane și/sau cererea de achiziționare produse și servicii bancare.

### 3. DOBÂNDA CREDITOARE

Pentru fondurile existente în contul curent principal din cadrul anumitor Pachete și numai în cazul anumitor valute, Banca bonifică dobândă în funcție de intervalul de sume în care se încadrează soldul creditor al contului la sfârșitul fiecărei zile și de rata dobânzii aferente respectivului interval de sumă. Rata dobânzii creditoare aplicabilă contului curent este variabilă. În cazul Pachetelor pentru care Banca bonifică dobândă, rata dobânzii și condițiile de bonificare a acesteia se regăsesc în cererea de achiziționare produse și servicii bancare.

### 4. MODIFICAREA PACHETULUI

La solicitarea scrisă a Clientului, componenta Pachetului deținut de Client se poate modifica în sensul adăugării/renunțării la unul/mai multe produse/servicii ce constituie componente opționale ale Pachetului, în măsura în care o asemenea adăugare/renunțare respectă structura Pachetului aflat în oferta Băncii la momentul adăugării/renunțării. Modificarea componentei și/sau condițiilor aplicabile Pachetului la inițiativa Băncii se poate face cu respectarea condițiilor privind modificarea contractului pentru deschiderea contului curent, prevăzute în Regulile de Operare pe Conturi.

### 5. ÎNCETAREA PACHETULUI

Orice Pachet încetează (i) prin denunțare unilaterală la inițiativa Clientului/Băncii, cu respectarea condițiilor aplicabile denunțării unilaterale/rezilierii contractului pentru deschiderea contului curent, prevăzute de Regulile de Operare pe Conturi; (ii) prin reziliere de către Bancă, cu respectarea condițiilor aplicabile rezilierii contractului pentru deschiderea contului curent, prevăzute de Regulile de Operare pe Conturi, precum și în situația nerespectării de către Client a oricărei obligații prevăzute în prezenta Secțiune; (iii) în situația în care Clientul nu mai deține oricare dintre produsele/serviciile incluse obligatoriu în Pachet. Ca urmare a încetării Pachetului: (a) în măsura în care Clientul nu optează în mod expres pentru încetarea produselor/serviciilor din Pachet, acestea încetează să mai facă obiectul prezentei Secțiuni, urmând a fi supuse regimului aplicabil produselor/serviciilor contractate individual, în afară Pachetului, inclusiv (dar fără a se

limită la) costurile aplicabile, dobânzile bonificate de Banca etc.; (b) în cazul închiderii contului curent principal inclus obligatoriu în Pachet, toate celelalte produse/servicii incluse în Pachet încetează.

## 6. ÎNLOCUIREA PACHETULUI

Clientul poate opta pentru înlocuirea Pachetului deținut cu un alt Pachet aflat în oferta Băncii la momentul înlocuirii, prin cerere scrisă depusă la Banca. În această situație, produsele/serviciile incluse în vechiul Pachet: (i) vor fi incluse în noul Pachet, dacă se regăsesc în structura acestuia (cu excepția cazurilor în care transferul de la un Pachet la altul nu este posibil din punct de vedere tehnic), urmând a fi supuse regimului aplicabil produselor/serviciilor incluse în noul Pachet, inclusiv (dar fără a se limita la) costurile aplicabile, dobânzile bonificate de Bancă, etc. (ii) dacă nu se regăsesc în structura noului Pachet, urmează a fi supuse regimului aplicabil produselor/serviciilor contractate individual, în afară Pachetului, inclusiv (dar fără a se limita la) costurile aplicabile, dobânzile bonificate de Bancă etc., cu excepția situației în care Clientul solicită în mod expres încetarea/denușarea acestora, în conformitate cu prevederile contractuale aplicabile fiecărui produs/serviciu. Schimbarea unui Pachet cu altul este comisionată conform cererii de achiziționare produse și servicii bancare.

În cazul în care Clientul deține un Pachet care include bonificarea fondurilor existente în contul curent principal și solicită înlocuirea acestuia cu un Pachet care nu oferă această bonificare, pentru luna în cursul căreia se realizează această înlocuire nu se bonifică dobânda creditoare pentru fondurile existente în contul curent principal.

## 7. ÎNCASAREA SALARIULUI/PENSIEI.

În cazul în care Clientul optează pentru încasarea venitului său lunar (salariu/pensie) în contul său curent inclus într-un Pachet, Banca oferă anumite facilități/reduceri de costuri, menționate în cererea de achiziționare produse și servicii bancare.

**7.1.** Clientul poate opta pentru încasarea salariului în contul său curent inclus într-un Pachet indiferent dacă există sau nu o convenție de virare salarii încheiată între angajator și Bancă. Prin încasarea salariului se înțelege virarea de către angajator a salariului în contul curent al Clientului, inclus în Pachet. În cazul în care Clientul solicită încasarea salariului în contul curent deschis la Alpha Bank ulterior achiziționării Pachetului, condițiile speciale de costuri aplicabile Clientilor care își încasează salariul în contul curent inclus în Pachet, prezentate în cererea de achiziționare produse și servicii bancare, se aplică de la momentul depunerii cererii pentru încasarea salariului, în oricare din unitățile Băncii. Clientul înțelege și acceptă ca: (i) la data încetării raporturilor de muncă cu angajatorul cu care Alpha Bank are încheiată o convenție de virare salarii, și/sau în cazul în care timp de 60 zile consecutive, salariul lunar nu este încasat într-

unul din conturile curente incluse în Pachet în cuantumul declarat în cererea de achiziționare produse și servicii bancare, începând cu a 61 zi își vor înceta aplicabilitatea condițiile speciale de costuri menționate în cererea de achiziționare produse și servicii bancare pentru Clientii care își încasează salariul lunar în contul curent inclus în Pachet, urmând a se aplica condițiile standard specifice Pachetului pe care Clientul îl deține, fără nicio altă formalitate; (ii) Banca poate solicita oricând Clientului să facă dovada calității de salariat și/sau a cuantumului salariului cu documente corespunzătoare; (iii) Clientul se obligă să informeze Banca în termen de 10 zile lucrătoare în legătura cu orice schimbare cu privire la identitatea angajatorului și/sau cu privire la cuantumul salariului net lunar declarat în cererea de achiziționare produse și servicii bancare.

**7.2.** În cazul în care Clientul optează pentru încasarea pensiei într-unul din conturile curente incluse în Pachet, Clientul înțelege și acceptă că: (i) Prin încasarea pensiei se va înțelege creditarea de către autoritățile abilitate a pensiei în contul curent al Clientului, inclus în Pachet; (ii) În cazul în care Clientul solicită încasarea pensiei în contul curent al Clientului, inclus în Pachet ulterior achiziționării Pachetului, condițiile speciale aplicabile Clientilor care își încasează pensia în contul curent inclus în pachet, prezentate în cererea de achiziționare produse și servicii bancare se aplică de la momentul depunerii cererii pentru încasarea pensiei, în oricare din unitățile Băncii. (iii) În cazul în care, timp de 60 zile consecutive, pensia nu este încasată într-unul din conturile curente incluse în Pachet, începând cu a 61-a zi își vor înceta aplicabilitatea condițiile speciale de costuri menționate în cererea de achiziționare produse și servicii bancare pentru Clientii care își încasează pensia în contul curent inclus în Pachet, urmând a se aplica condițiile standard specifice Pachetului pe care Clientul îl deține, fără nicio altă formalitate.

## 8. ALTE MENȚIUNI.

În cazul în care Clientul optează pentru un pachet de produse și servicii a cărui comisionare lunară este diferită în funcție de îndeplinirea unor condiții menționate în cererea de achiziționare produse și servicii bancare, comisionarea se va realiza în conformitate cu prevederile din cererea anterior menționată. În cazul nerespectării condițiilor menționate în cererea de achiziționare produse și servicii bancare, comisionul prevăzut în cererea anterior menționată se va aplica fără nicio altă formalitate prealabilă de notificare. În cazul în care în cererea de achiziționare produse și servicii bancare nu sunt menționate condițiile și modul de comisionare se vor aplica prevederile din prezenta Secțiune (IV).

În cazul oricărei neconcordanțe între prevederile cuprinse în prezenta Secțiune (IV) și cele menționate în cererea de achiziționare produse și servicii bancare, prevederile din cererea de achiziționare produse și servicii bancare vor prevala.

## V. TERMENI SI CONDIȚII APLICABILE CONTRACTĂRII LA DISTANȚĂ

### 1. DEFINIȚII

**1.1.** Prin “**Platforma Digital Onboarding/ Platforma**” se înțelege sistemul informatizat ce conține, ca tehnică de comunicație la distanță, o soluție automatizată de identificare a clienților, prin anumite tehnologii bazate pe inteligența artificială, în cadrul căreia aceștia sunt înrolați, după ce vor fi identificați conform legislației privind cunoașterea clienței și cerințelor AML, în vederea deschiderii unei relații de afaceri cu Banca, fără a fi necesară prezența lor fizică într-o unitate bancară sau interacțiunea cu un reprezentant al Băncii.

**1.2.** Prin “**contract la distanță**” se înțeleg Condițiile de Afaceri ale Băncii, împreună cu Regulile de Operare pe Conturi, cu Tarifal de comisioane aplicabil, cu prezentele Termeni și condiții privind contractarea la distanță, precum și toate informările/acordurile/formularele/cererile standardizate semnate/agreate de Client și de Bancă, prin intermediul Platformei Digital Onboarding. Această documentație va avea valoarea unui singur contract, ce își va produce efectele juridice convenite între Părți.

**1.3.** Prin “**termen de preaviz**” se înțelege termenul de 14 zile calendaristice care curge de la momentul încheierii contractului la distanță, înăuntrul căruia Clientul are dreptul de a denunța unilateral contractul la distanță.

### 2. REGULILE APLICABILE CONTRACTULUI LA DISTANȚĂ

**2.1.** În cazul în care Clientul contractează pachetul de cont online al Băncii, prin intermediul Platformei, acesta înțelege că raportul contractual dintre Părți va fi guvernat de următoarele reguli:

a) Se vor aplica cadrul legal din România privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare, precum și cel ce reglementează semnătura electronică calificată, atât la nivel european, cât și național, având în vedere că acest tip de semnătură reprezintă o condiție de validitate a contractului la distanță.

b) Contractul la distanță va fi încheiat prin intermediul Platformei Digital Onboarding, după parcurgerea fluxului de înrolare din Platformă, care presupune din partea Clientului următoarele acțiuni: (i) utilizarea exclusivă a Platformei pentru contractarea pachetului de cont online, în anumite condiții de eligibilitate și de

accesare a acestuia; (ii) acceptarea de a fi identificat la distanță și de a i se putea prelucra anumite date biometrice în vederea identificării sale și a verificării actului său de identitate (prin capturi de imagini digitale, măsurători ale semnalmentelor biometrice faciale, comparare de imagini), (iii) înțelegerea faptului că datele din cartea de identitate, preluate prin tehnologia de OCR - *optical character recognition* -, vor fi preluate în sistemele informatice ale Băncii, cu respectarea cadrului legal aplicabil; (iv) acceptarea că rezultatul privind confirmarea identității sale va fi automatizat, dar validarea finală a acestuia va fi manuală; (v) semnarea documentației contractuale cu ajutorul semnăturii electronice calificate, puse la dispoziția Clientului în cadrul Platformei; (vi) acceptarea ca momentul încheierii contractului la distanță să fie data semnării acestuia de către Părți.

c) Pentru situațiile în care, pentru marcarea unei etape din cursul fluxului de înrolare online este necesar acordul expres al Clientului, acesta se va realiza prin bifarea unui buton dedicat acestui scop inserat în flux.

### 3. DREPTUL DE DENUNȚARE UNILATERALĂ

**3.1.** În termenul de preaviz, Clientul își poate exercita dreptul de denunțare unilaterală a contractului la distanță, fără penalități și fără a fi necesară invocarea vreunui motiv, completând în scris o cerere de închidere a contului, pe care o poate depune/prezenta la orice unitate teritorială a Băncii sau o poate trimite prin e-mail (utilizând adresa declarată în relația cu Banca ca către [info@alphabank.ro](mailto:info@alphabank.ro) sau printr-o solicitare trimisă prin mesageria Alpha Online Banking.

**3.2.** Ca urmare a exercitării dreptului de denunțare unilaterală a contractului, Banca îi va solicita Clientului să achite, până cel târziu în ultima zi a termenului de preaviz, comisioanele/tarifele serviciilor de plată prestate, precum și prețul aferent Pachetului de cont, proporțional cu perioada în care acesta a fost pus la dispoziția sa de către Bancă, raportat la întreaga durată contractuală.

**3.3.** În cazul în care Clientul își exercită dreptul de denunțare unilaterală a contractului după expirarea termenului de preaviz, se vor aplica prevederile pct. 10.3. din REGULILE DE OPERARE PE CONTURI.

### 4. DECLARAȚIILE CLIENTULUI

**4.1.** Clientul înțelege că pachetul de cont contractat prin intermediul Platformei de Digital Onboarding diferă de pachetele de produse/servicii oferite în unitățile bancare și acesta că poate fi contractat doar în condițiile prezentate în Platformă.

**4.2.** Clientul este de acord că prezentul contract reprezintă confirmarea faptului că: (i) a luat cunoștință de termenii și condițiile precontractuale privind



descrierea pachetului de cont contractat la distanță, (ii) i-a fost prezentată posibilitatea de a achiziționa separat contul curent din cadrul pachetului contractat online, în orice unitate bancară; (iii) a fost informat despre existența în oferta Băncii din orice unitate teritorială a contului de plăți cu servicii de bază, cont care nu poate intra în componența pachetului contractat online, date fiind cerințele ce ar trebui îndeplinite înainte de deschiderea acestuia; (iv) a renunțat expres la termenul legal de 15 zile în care putea decide dacă acceptă sau nu să intre într-o relație de afaceri cu Banca, având în vedere că Platforma nu permite îndeplinirea procedurii prealabile de informare, însă, conform cerințelor legale, Banca și-a îndeplinit obligațiile ce îi revin în acest sens, imediat după încheierea contractului la distanță și înainte ca acesta să aibă obligații rezultate din contractul la distanță.

**4.3.** Clientul înțelege și este de acord că Banca își rezervă dreptul de a refuza efectuarea tranzacțiilor ordonate de el sau de a-i bloca contul online până la clarificarea unor aspecte ce țin de reducerea riscului de fraude prin intermediul sistemelor informatice sau de abordarea pe bază de risc în domeniul spălării banilor și finanțării terorismului, implementată prin normele de conformitate și de management al riscurilor în condițiile legii, ori, după caz, de a înceta imediat relația de afaceri atunci când Clientul i-a furnizat declarații sau informații incorecte/incomplete sau când are suspiciuni cu privire la astfel de date declarate de acesta la momentul înrolării în Platformă ori pe parcursul derulării relației.

**4.4.** Clientul înțelege și este de acord ca Banca să îi colecteze specimenul de semnătură olografă la prima vizită într-o unitate Alpha Bank Romania.

## **5. MENȚIUNI FINALE**

**5.1.** Litigiile și neînțelegerile de orice fel dintre părți decurgând din modul de utilizare a Platformei Digital Onboarding sau privind Pachetul de cont contractat la distanță vor fi soluționate conform clauzelor din Condițiile Generale de Afaceri.

**5.2.** Prevederile acestui Contract la distanță se completează, în mod corespunzător, cu cele din Condițiile Generale de Afaceri ale Băncii, cu Regulile de Operare pe Conturi, cu Tariful de comisioane și cu formularistica standard consimțite de Părți.