



ALPHA BANK

25 ANI
IN ROMANIA

13 decembrie 2019

INFORMARE

Stimată Clientă/Stimate Client,

Vă mulțumim pentru că utilizați serviciile și produsele Alpha Bank Romania și vă asigurăm că ne dorim o relație pe termen lung. Serviciile și produsele pe care vi le oferim sunt menite să satisfacă nevoile dumneavoastră în condiții de siguranță, ușurință și rapiditate în utilizare.

Dorim să vă informăm cu privire la o serie de actualizări care vor fi aduse, în următoarea perioadă, serviciilor și produselor Alpha Bank Romania.

Regăsiți în fiecare secțiune din această informare, produsele și serviciile cărora li se aplică actualizările. Chiar dacă nu folosiți anumite servicii/produse Alpha Bank Romania, ne dorim să fiți informat în eventualitatea în care veți decide să le utilizați, în viitor.

Vă invităm să parcurgeți documentul, timpul estimativ de citire este de 30 minute.

Actualizările pe care vi le aducem la cunoștință, precum și data de la care devin aplicabile sunt:

13.12.2019



implementarea prevederilor Legii nr. 209/2019 privind serviciile de plată și pentru modificarea unor acte normative (Legea 209/2019) - SECȚIUNEA I

15.12.2019



implementarea prevederilor Regulamentului 518/2019 al Parlamentului European și al Consiliului în ceea ce privește anumite comisioane pentru plățile transfrontaliere efectuate în interiorul Uniunii și comisioanele de conversie monetară (Regulamentul 518/2019) - SECȚIUNEA III

17.02.2020



ajustarea contractului cadru privind serviciile și produsele oferite persoanelor fizice din alte perspective decât cele prevăzute de Legea 209/2019 - SECȚIUNEA II



ajustarea tarifelor și comisioanelor pentru persoane fizice - SECȚIUNEA III

Următoarele documente, parte a contractului cadru, au fost actualizate:



Condiții Generale de Afaceri



Contractele aferente unor produse și servicii
(card de debit, online banking, debitare directă, standing order)



Regulile de Operare pe Conturi



Listă Tarife și comisioane

Principalele actualizări (cu titlu exemplificativ) sunt prezentate în secțiunile dedicate.

Forma actualizată a documentelor contractuale o puteți obține în mod gratuit și în orice moment:



La oricare dintre unitățile Băncii



Pe website-ul Băncii: www.alphabank.ro/psd2

În ceea ce privește actualizările prezentate în secțiunile II și III, așa cum menționăm și mai sus, acestea vor intra în vigoare la 17.02.2020.

În cazul în care nu vom primi un refuz din partea dumneavoastră până la 17.02.2020, vom considera că ați acceptat noile tarife și noua documentație contractuală.

În cazul unui refuz, vă informăm că puteți denunța relația contractuală până la data propusă pentru aplicarea modificărilor imediat și fără perceperea unor costuri suplimentare.

Dacă aveți întrebări referitoare la cele comunicate în această informare, vă stăm la dispoziție la numărul de telefon **08008 25742** sau la adresa de e-mail: **info@alphabank.ro**; de asemenea, vă puteți adresa personalului din orice unitate Alpha Bank România sau persoanei dedicate care se ocupă de contul dumneavoastră.

Vă mulțumim,

Echipa Alpha Bank Romania

SECȚIUNEA I

Noutățile aduse de Legea 209/2019 vizează:

- măsuri de securitate sporite la plățile efectuate în mediul electronic;
- asigurarea unui grad crescut de transparență și protecție a datelor personale;
- posibilitatea de a accesa online contul deschis la Alpha Bank Romania prin intermediul prestatorilor terți de servicii digitale pentru a iniția plăți sau pentru a obține informații cu privire la soldul contului sau tranzacțiile efectuate;

O listă a principalelor actualizări care derivă din noua legislație, alături de produsele și serviciile cărora li se aplică, se regăsește mai jos:

Secțiune aplicabilă clienților utilizatori ai serviciului Online Banking/unui card de credit

Accesul la servicii noi oferite de prestatori terți de servicii de plată	Dacă aveți un Cont de plăți accesibil online, îl veți putea utiliza și prin intermediul serviciilor unor prestatori terți (prestator de servicii de inițiere a plății, prestator de servicii de informare cu privire la conturi sau, după caz, prestator de servicii de plată care emite instrumente de plată bazate pe card, altul decât Banca).	Capitol 8 din Reguli de Operare pe Conturi (pagina 20-21)
	<p>Important:</p> <p>Conturile de depozit și conturile de economii pentru copii nu fac parte din categoria conturilor accesibile online.</p>	

Secțiune aplicabilă clienților utilizatori ai serviciului Online Banking/ unui card de debit /credit

Autentificarea strictă	Având în vedere implementarea de către Bancă a noilor cerințe de „autentificare strictă a clienților”, vor fi introduse modificări cu privire la factorii și procedura aferentă de autentificare în vederea accesării online a Contului de plăți, inițierii operațiunilor de plată electronice, precum și acțiunilor întreprinse de dumneavoastră printr-un canal la distanță.	Partea III din Contractul Cadru Prevederi comune privind instrumentele de plată oferite de Bancă (pagina 24-25)
	<p>Important:</p> <p>În perioada următoare, clienții care efectuează plăți prin intermediul unui card de debit/de credit și/sau utilizează serviciul Online Banking vor primi comunicări specifice privind procedura de autentificare strictă.</p>	
Limitarea răspunderii dumneavoastră cu privire la operațiunile efectuate cu un instrument de plată	Pentru a vă proteja împotriva operațiunilor neautorizate, am prevăzut în documentația contractuală condițiile pentru emiterea și utilizarea instrumentelor de plată. Este esențial să le urmați, inclusiv să ne notificați imediat în cazul unei pierderi, al unui furt sau a oricărei folosiri fără drept a acestora. Odată respectate aceste condiții, pierderile pe care le puteți suporta în urma acestor operațiuni neautorizate vor fi în cuantum de cel mult 30 de euro (sau echivalentul în lei).	Partea III din Contractul Cadru Prevederi comune privind instrumentele de plată oferite de Bancă (pagina 24-25)

Secțiune aplicabilă clienților utilizatori ai unui card de debit/credit

Modificări pentru plățile cu cardul	Din rațiuni de securitate, numărul și/sau valoarea operațiunilor de plată consecutive efectuate prin Tehnologia contactless fără introducerea codului PIN vor fi limitate conform noilor reglementări, iar în cazul tranzacțiilor prin internet, dacă Banca va solicita, consimțământul va putea fi exprimat și prin utilizarea anumitor coduri unice la nivel de tranzacție, a unor parole statice sau dinamice sau a oricăror altor chei de verificare transmise prin orice canal sau aplicație puse la dispoziție de către Bancă.	Partea III din Contractul Cadru Prevederi comune privind instrumentele de plată oferite de Bancă (pagina 24-25)
--	--	---

Secțiune aplicabilă clienților care dețin un cont curent și realizează operațiuni de plată

Regula de comisionare SHA (shared)	Atunci când efectuați operațiuni de plată în interiorul Uniunii Europene sau al Spațiului Economic European, indiferent de monedă, puteți utiliza doar opțiunea de comisionare SHA, ceea ce înseamnă că plătitorul suportă prețul perceput de prestatorul său de servicii de plată, iar beneficiarul plății suportă prețul perceput de prestatorul său de servicii de plată/celelalte bănci implicate în tranzacție. În consecință, pentru astfel de instrucțiuni, opțiunile de comisionare exclusivă a plătitorului (OUR) sau beneficiarului (BEN) nu mai sunt disponibile, iar suma instrumată poate ajunge la beneficiar diminuată, în funcție de moneda plății.	Capitol 7 din Reguli de Operare pe Conturi (pagina 19-20)
Termenul de executare a unei operațiuni de plată	Termenul de executare a unei operațiuni de plată poate să difere în funcție de moneda plății și locația prestatorilor de servicii de plată implicați în operațiune, condițiile concrete fiind detaliate în noua documentație contractuală.	Capitol 5 din Reguli de Operare pe Conturi (art 5.7) (pagina 15-16)
Recuperarea fondurilor	În situația în care ați instruat un ordin de plată indicând un cod unic de identificare – IBAN/BBAN greșit, Banca, la solicitarea dumneavoastră, va depune eforturi rezonabile pentru recuperarea fondurilor, percepând un comision de recuperare acordat. În cazul în care totuși colectarea fondurilor nu este posibilă, vă vom oferi, în baza unei cereri scrise, toate informațiile relevante de care dispunem pentru a vă permite să inițiați o acțiune în justiție în vederea recuperării fondurilor.	Capitol 6 din Reguli de Operare pe Conturi (art 6.5) (pagina 17)

Secțiune aplicabilă tuturor clienților în legătură cu o operațiune de plată

Soluționarea plângerilor	Vom depune toate eforturile pentru a vă răspunde la eventualele plângeri într-un termen de până la 15 zile lucrătoare. În situații excepționale, termenul poate fi extins până la 35 de zile lucrătoare de la data primirii plângerii.	Capitol 12 din Reguli de Operare pe Conturi (art 12.2) (pagina 23)
---------------------------------	--	--

Modificările realizate în lumina Legii 209/2019 intra în vigoare la 13.12.2019

Prezenta informare precum și documentația contractuală pot fi consultate în orice moment pe site-ul Alpha Bank Romania, după cum urmează:

- a) Informarea se regăsește în secțiunea Info Utile -> PSD 2 -> Pentru tine
- b) Documentația contractuală se regăsește atât la punctul a) precum și în secțiunea dedicată respectiv:
 - Info Utile -> Condiții Generale de Afaceri -> Persoane fizice
 - Info Utile -> Tarife și Comisioane -> Tarife și Comisioane Persoane fizice

SECȚIUNEA II

Ajustarea contractului cadru din alte perspective decât cele prevăzute de Legea 209/2019.

Cu ocazia integrării modificărilor prevăzute de Legea 209/2019 am efectuat o serie de ajustări la nivelul contractului cadru, altele decât cele prevăzute de legea sus amintită, principalele modificări, cu titlu exemplificativ, regăsindu-se în tabelul de mai jos.

1. Modificările aduse Condițiilor Generale de Afaceri – aplicabile tuturor clienților Alpha Bank Romania, persoane fizice

Capitole	Articole vizate
A avut loc o renumerotare a întregului contract prin introducerea unui capitol nou „2. Definiții”.	
Definiții - au fost introduse/completate pentru claritate definiții ale unor termeni care se regăseau în cuprinsul contractului.	Cu titlu de exemplu: Art 2.2, 2.3, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8, 2.9, 2.10 - pagina 2
Aplicabilitatea condițiilor generale de afaceri	Art 4.4 – pagina 3
Confidențialitate. Secret Bancar – a fost introdus un nou articol prin care sunteți de acord că Banca poate comunica asiguratorilor parteneri IBAN-ul contului în vederea rambursării de către aceștia a unor sume aferente contractelor de asigurare încheiate de dumneavoastră.	Art 5.6 – pagina 3-4
Prelucrarea datelor cu caracter personal – a fost adusă o completare în articolul existent prin extinderea momentelor în care se pot face informări cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal.	Art 6.1 – pagina 4
Cerințe de cunoaștere a clienței – a fost redus termenul de comunicare a oricăror modificări apărute în informațiile furnizate în procesul de identificare de la 30 zile la 5 zile; în situația expirării actului de identitate a fost introdusă posibilitatea suspendării oricărei tranzacții până la prezentarea unui document de identitate valid – nu ne dorim astfel de situații, de aceea vă vom trimite din timp informări privind necesitatea actualizării documentelor de identitate; au fost făcute actualizări/completări în linie cu legislația aplicabilă.	Art 7.5, 7.6, 7.8 – pagina 4-5
Dobânzi, Comisioane, alte speze bancare – pentru claritate, în derularea relațiilor de afaceri, a fost specificat <u>momentul</u> în care se utilizează ratele de schimb/ratele de dobândă ale Băncii.	Art 11.2 – pagina 6
Comunicarea Informațiilor - a fost împărțită în 2 secțiuni „Comunicarea de la Client către Bancă” și „Comunicarea de la Bancă către Client” stabilindu-se canalele de comunicare, când sunt considerate a fi trimise/primite comunicările.	Art. 12 - pagina 7-8
Prevederi finale – au fost detaliate procedurile de soluționare pe cale amiabilă a eventualelor neînțelegeri.	Art 13 – pagina 8-9

2. Modificările aduse Regulilor de Operare pe Conturi – aplicabile tuturor clienților Alpha Bank Romania care dețin un cont curent.

Capitole	Articole vizate
Tipuri de conturi - Contul inactiv – a fost majorată perioada în care un cont devine inactiv de la 12 luni la 24 luni.	Art. 3.4 – pagina 12
Modificarea contractului. Acordul Tacit – a fost introdusă o prevedere prin care modificările de comisioane propuse de Bancă se vor aplica imediat, fără nicio altă formalitate prealabilă, în cazul în care sunt mai avantajoase pentru dumneavoastră.	Art. 9.1 – pagina 21
Durata și încetarea Contractului - au fost introduse mențiuni legate de procedura de notificare în anumite cazuri în care Banca poate închide contul curent la inițiativa sa.	Art 10.7 – pagina 22

3. Modificările aduse Termenilor și Condițiilor aferente Produselor și Serviciilor Bancare – aplicabile clienților care dețin produsele vizate de modificare

Capitole	Articole vizate
Secțiune B - Condiții de utilizare a Cardului de Debit – Definiții Au fost introduse/completate pentru claritate definiții ale unor termeni/articole care se regăseau în cuprinsul contractului.	Condiții de utilizare a cardului de debit pagina 29-30

Secțiune F - Condiții generale pentru executarea tranzacțiilor de vânzare /cumpărare valută – secțiune nou introdusă în care este descris cadrul general de executare a tranzacțiilor de vânzare/cumpărare valută	pagina 42-45
--	--------------

4. Modificările aduse Termenilor și Condițiilor generale aplicabile pachetelor de produse și servicii – aplicabile clienților care dețin un pachet de produse și servicii

Au fost aduse completări ca urmare a lansării de noi pachete	pagina 46
--	-----------

5. Modificări aduse Contractului pentru emiterea și utilizarea cardului de credit – aplicabile clienților care dețin un card de credit

Au fost introduse/completate pentru claritate definiții ale unor termeni/articole care se regăseau în cuprinsul contractului.	Art. 4.5 – pagina 9 Art. 7 -7.18 –pagina 12-15 Art.12 - pagina 20-21
---	--

Modificările propuse în Secțiunea II vor intra în vigoare la 60 zile de la comunicarea lor, respectiv la 17.02.2020

Prezenta informare precum și documentația contractuală pot fi consultate în orice moment pe site-ul Alpha Bank Romania, după cum urmează:

- c) Informarea se regăsește în secțiunea Info Utile -> PSD 2 -> Pentru tine
- d) Documentația contractuală se regăsește atât la punctul a) precum și în secțiunea dedicată respectiv:
 - Info Utile -> Condiții Generale de Afaceri -> Persoane fizice
 - Info Utile -> Tarife și Comisioane -> Tarife și Comisioane Persoane fizice

Ajustarea tarifelor și comisioanelor pentru persoane fizice.

În lumina noilor prevederi legislative și pentru susținerea/încurajarea operațiunilor de plată prin intermediul canalelor/mijloacelor electronice/digitale, o serie de comisioane au fost ajustate.

Principalele ajustări se referă la:

- egalizarea comisioanelor pentru plățile în euro către beneficiari din țări situate în Spațiul Economic European (SEE)¹ cu cele aferente plăților interbancare (adică plăți în favoarea clienților altor bănci) în lei;
- plățile interbancare în lei până în 50.000 lei executate prin Online Banking vor fi comisionate cu 4 lei/operațiune, implicit și o plată în euro către beneficiari din țări SEE va fi comisionată tot cu 4 lei față de 40 euro (98% reducere);
- egalizarea comisionului pentru operațiunile de retragere numerar efectuate cu cardurile de debit sau de credit de la ATM-urile/ghișeele băncilor din străinătate cu cel aplicat pentru operațiunile de retragere de numerar de la ATM-urile/ghișeele altor bănci din România;
- revizuirea valorii comisionului de administrare cont curent Alpha Access Classic în lei/valută;
- eliminarea comisionului de anulare contract în cazul serviciului de debitare directă /ordin de plată programată;

și se regăsesc în tabelul de mai jos.

Înainte de a le studia dorim să facem următoarele mențiuni:

- pentru clienții care dețin pachete de cont curent (exemplu: Alpha Access, Alpha Connect, Alpha Explore etc) prețul pachetelor nu va fi afectat și nici componența acestora;
- pentru clienții care dețin Pachetul Gold Personal Banking, costul de administrare și componența pachetului precum și condițiile speciale de cost, nu vor fi afectate;
- în cazul în care nu dețineți un pachet de produse și servicii pentru optimizarea costurilor vă propunem să analizați gama de pachete de cont curent Alpha Bank Romania prin intermediul cărora puteți obține reduceri între 50% și 80% din suma prețurilor individuale ale produselor/tranzacțiilor incluse în pachetele de produse și servicii disponibile;
- în cazul clienților care încasează salariul în baza unei convenții de virare salarii încheiate cu angajatorul, condițiile de preț stabilite, diferite de tariful standard, nu vor fi afectate.
- clienții care dețin alte tipuri de conturi nu vor fi impactați de revizuirea comisionului de administrare lunară cont curent pentru contul Alpha Access Classic (exemplu de tipuri de conturi: Alpha Access Basic, Alpha Access Superior, etc.)

Echipa Alpha Bank Romania vă stă la dispoziție pentru a vă prezenta cea mai potrivită ofertă care să răspundă nevoilor dumneavoastră de tranzacționare.

¹ Țări din Spațiul Economic European/SEPA: Austria, Belgia, Bulgaria, Cipru, Croația, Danemarca, Estonia, Elveția, Finlanda, Franța, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburg, Malta, Olanda, Polonia, Portugalia, Marea Britanie, Cehia, România, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, Ungaria, Norvegia, Islanda, Liechtenstein, Monaco, San Marino.

Operațiuni de plată simple în valută

Comision plăți în EURO în țări din Spațiul Economic European (SEE)/SEPA în favoarea clienților altor Bănci

Acum	Din 17.02.2020
<p>Ghișeu/Online Banking: Pentru sume ≤ 100 euro: 10 euro Pentru sume ≤ 12.500 euro: 40 euro Pentru sume > 12.500 euro: 0,25% maxim 2.000 euro</p>	<p><u>Ghișeu:</u> Pentru sume <50.000 lei echivalent: 9 lei echivalent Pentru sume ≥ 50.000 lei echivalent: 0,10% maxim 4.000 lei echivalent</p> <p><u>Online Banking:</u> Pentru sume <50.000 lei echivalent: 4 lei echivalent Pentru sume ≥ 50.000 lei echivalent: 0,05% maxim 2.000 lei echivalent</p>

În perioada 15.12.2019-16.02.2020 comisioanele aplicabile sunt:

Pentru sume < 1.000 lei echivalent: 6 lei la ghișeu / 3,90 lei prin Online Banking
 Pentru sume ≤ 49.999,99 lei echivalent: 8 lei la ghișeu/ 5,20 lei prin Online Banking
 Pentru sume ≥ 50.000 lei echivalent: 12 lei la ghișeu / 7,80 lei prin Online Banking

Comision plată urgentă pentru plățile în valută

Acum	Din 17.02.2020
25% din comisionul standard (se adaugă la comisionul standard)	20 euro

În perioada 15.12.2019-16.02.2020 comisionul de urgență va fi de 10 euro.

Excepție: doar în perioada 15.12.2019 -16.02.2020, în cazul în care comisionul va fi mai mic de 10 euro, calculat după regula din coloana „ACUM”, se va percepe comisionul cu valoare mai mică.

Comision modificare, anulare plăți ne-executate

Acum	Din 17.02.2020
-	10 euro

Operațiuni de plată simple în lei

Comision plăți în lei în favoarea clienților altor Bănci, inclusiv pentru Trezoreria Statului:

Acum	Din 17.02.2020
<p><u>Ghișeu</u> Pentru sume < 1.000 lei: 6 lei Pentru sume ≤ 49.999,99 lei: 8 lei Pentru sume ≥ 50.000 lei și operațiuni urgente: 12 lei</p> <p><u>Online Banking</u> Pentru sume < 1.000 lei: 3,90 lei Pentru sume ≤ 49.999,99 lei : 5,20 lei Pentru sume ≥ 50.000 lei și operațiuni urgente: 7,80 lei</p> <p>Comisioanele sistemelor de decontare Sent/ReGIS se adaugă la prețurile afișate: Pentru sume <50.000 lei: 0,51 lei Pentru sume ≥ 50.000 lei sau plăți urgente indiferent de sumă: 6 lei</p>	<p><u>Ghișeu</u> Pentru sume < 50.000 lei: 9 lei Pentru sume ≥ 50.000 lei și operațiuni urgente (indiferent de sumă): 0,10%, minim 20 lei, maxim 4.000 lei</p> <p><u>Online Banking</u> Pentru sume < 50.000 lei: 4 lei Pentru sume ≥ 50.000 lei și operațiuni urgente (indiferent de sumă): 0,05%, minim 10 lei, maxim 2.000 lei</p> <p>Comisioanele sistemelor de decontare Sent/ReGIS sunt incluse în prețul afișat.</p>

Comision modificare, anulare plăți ne-executate

Acum	Din 17.02.2020
-	10 lei

Carduri de debit

Comision retragere numerar de la ATM-urile/ghișeele altor bănci din România pentru cardurile de debit: Alpha Card Enter More Visa (RON/EUR/USD), AlphaCard Enter Visa (RON) și AlphaCard Visa Gold Debit (RON/EUR/USD)

Acum	Din 17.02.2020
0,50% +2,50 lei	0,75% + 2,50 lei

Comision retragere numerar de la ATM-urile/ghișeele altor bănci din străinătate pentru cardurile de debit: Alpha Card Enter More Visa (RON/EUR/USD), AlphaCard Enter Visa (RON) și AlphaCard Visa Gold Debit (RON/EUR/USD)

Acum	Din 17.02.2020
ATM-uri: 1% minim 4 euro Ghiseu: 3% minim 4 euro	0,75% +2,50 lei

În perioada 15.12.2019-16.02.2020 comisionul aplicat va fi: 0,50% +2,50 lei

Comision retragere numerar de la ATM-urile/ghișeele altor bănci pentru cardurile Alpha Mastercard World Elite

Acum	Din 15.12.2019
ATM-uri/Ghișeu Național: 3 % Ghișeu International: 3%	2%

Carduri de credit

Comision retragere numerar de la ATM-urile/ghișeele altor bănci din străinătate pentru cardurile de Credit: AlphaCard Visa Credit, Alpha Mastercard Credit

Acum	Din 15.12.2019
ATM-uri: Pentru AlphaCard Visa Credit: 1% (minim 4 euro) Pentru Alpha Mastercard Credit: 1% (minim 10 lei) Ghiseu: 3% (minim 4 euro)	1% + 2,5 lei

Comision extras de cont card de credit

	Acum	Din 17.02.2020
Eliberare extras de cont lunar prin poșta	1 leu/0,25 euro/extras	2 lei/0,50 euro/extras

Comision lunar de administrare cont curent Alpha Access Classic

	Acum	Din 17.02.2020
Lei	2,50 lei	4 lei
Alte valute	0,75 unități monetare	1,25 unități monetare

Comision extras de cont curent

	Acum	Din 15.12.2019
Eliberare extras la mișcări sau copie extras lună curentă	5 lei/extras	3 lei/extras
Duplicat sau copie extras luni precedente (extras/lună)	10 lei/extras lunar	5 lei/extras lunar

Modificările propuse în Secțiunea III vor intra în vigoare la 60 zile de la comunicarea lor, respectiv la 17.02.2020 cu excepția acelor comisioane pentru care a fost menționat termenul de 15.12.2019.

Prezenta informare precum și documentația contractuală pot fi consultate în orice moment pe site-ul Alpha Bank Romania după cum urmează:

- e) Informarea se regăsește în secțiunea Info Utile -> PSD 2 -> Pentru tine
- f) Documentația contractuală se regăsește atât la punctul a) precum și în secțiunea dedicată respectiv:
 - Info Utile -> Condiții Generale de Afaceri -> Persoane fizice
 - Info Utile -> Tarife și Comisioane -> Tarife și Comisioane Persoane fizice