

CONDITII GENERALE DE AFACERI

Cuprins

I. Prevederi generale	2
II. Canale Electronice	7
Servicii prestate prin intermediul Canalelor Electronice	8
Executarea Instructiunilor si conditiile de utilizare a Canalelor Electronice	8
Reguli privind securitatea Canalelor Electronice	8
Blocarea si deblocarea canalelor electronice.....	9
III. Conturi curente, conturi curente cu servicii de baza, conturi de economii si depozite la termen	9
Reguli privind deschiderea conturilor	9
Conturi curente, conturi curente cu servicii de baza si de economii	10
Schimbarea Conturilor	11
Depozite la termen.....	11
Rata dobanzii pentru fonduri atrase de la client	12
Alimentari si retrageri din conturi.....	12
Reguli privind executarea Instructiunilor	12
Operatiuni de plata care presupun schimb valutar	14
Ordine de plata repetitive (standing orders) si ordine de plata programate (deferred transfers)	14
Incasare Internationala si Incasare nationala in valuta.....	15
Plata Internationala si Plata Nationala in valuta.....	15
Debit neautorizat (Descoperit de cont neautorizat).....	16
Alte clauze si conditii pentru plati	16
IV. Carduri de debit.....	17
Termeni si conditii generale.....	17
Emiterea cardului de debit.....	18
Operatiuni PayPass™.....	18
Reinnoirea Cardului de Debit.....	19
Blocarea codului PIN, blocarea si inchiderea Cardului.....	20
Inchiderea cardului si emiterea unui card nou	20
Decontarea operatiunilor.....	20
Protejarea cardului.....	21
Limita de tranzactionare cu cardul.....	21
V. Produse de creditare.....	22
Descoperit de cont autorizat (Limita de Overdraft)	22
Credit de Nevoi Personale / Credit de Refinantare	22
VI. Prelucrarea Datelor cu caracter personal.....	22
Nota de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal	22
Politica Bancii privind prelucrarea Datelor cu Caracter Personal	23
VII. Dispozitii finale.....	25
Taxe si comisioane	25
Modificarea Conditiei Generale de Afaceri	25
Reclamatii.....	26
Metode de comunicare.....	27
Forta majora si raspunderea	27
Dispozitii finale	28

I. Prevederi generale

Termenii folositi in aceste Conditii Generale de Afaceri si in contractele referitoare la produse inseamna:

NR.	TERMEN	DEFINITIE
1.	AEGRM	Arhiva Electronica de Garantii Reale Mobiliare astfel cum este aceasta mentionata in Codul Civil.
2.	Adresa de corespondenta	Adresa de corespondenta postala, adresa de e-mail, numarul de telefon fix si/sau mobil/numarul de fax/casuta de mesaje din pagina personala de Internet Banking.
3.	ATM	Terminal care permite Titularului sau Utilizatorului autorizat sa retraga numerar sau sa efectueze alte operatiuni.
4.	Banca	Alior Bank S.A., cu sediul in ul. Łopuszańska 38D, Varsovia, Polonia, avand numar de inregistrare KRS 0000305178 la Registrul Antreprenorilor tinut de Judecatoria Varsovia, XIII Directia Comerciala a Registrului National al Curtii, prin sucursala sa din Romania, Alior Bank S.A. Varsovia - Sucursala Bucuresti, cu sediul social in Pta. Charles de Gaulle nr. 15, Charles de Gaulle Plaza 011857, Birou 347, Etaj 3, sector 1, Bucuresti, Romania, inregistrata la Registrul Comertului sub nr. J40/14725/2015 si la Registrul institutiilor de credit sub nr. RB-PJS-40-071/14.01.2016, avand cod unic de inregistrare nr. 35290497; nr. telefon 0219253; e-mail contact@telekombanking.ro.
5.	Bonitate	Capacitatea de a rambursa creditul /facilitatea de credit acordata, impreuna cu costurile aferente la termenele stabilite in Contract si in graficul de rambursare, sau capacitatea de a indeplini obligatiile contractuale.
6.	Canale Electronice	Servicii care ofera accesul la informatii privind produsele Bancii si ale entitatilor care coopereaza cu Banca, dar si posibilitatea de a transmite Instructiuni folosind dispozitive electronice (computer, telefon, telefon mobil, dispozitive PDA, smartphone-uri, telefoane IP), in special (dar fara a se limita la): Internet Banking, Mobile Banking, Schimb Valutar Online.
7.	Card de Debit	Instrument de plata electronica, care permite detinatorului sau sa foloseasca disponibilitatile banesti proprii dintr-un cont deschis pe numele sau la Banca si/sau sa utilizeze o linie de credit, in limita unui plafon stabilit in prealabil, deschisa de Banca in favoarea detinatorului cardului, in vederea efectuarii Operatiunilor cu Cardul.
8.	Card Contactless	Card de Debit dotat cu un dispozitiv care permite efectuarea operatiunilor fara numerar folosind tehnologia Contactless.
9.	Card de debit Schimb Valutar Online	Card de Debit emis pentru contul Schimb Valutar Online.
10.	Client/Titular de cont/Titular	Persoana fizica, parte intr-un Contract incheiat cu Banca.
11.	Cod Civil	Legea nr. 287/2009, republicata, coroborata cu Legea nr. 71/2011 pentru punerea in aplicare a Legii nr. 287/2009 privind Codul Civil, cu modificarile si completarile ulterioare.
12.	Cod de autorizare	Cod trimis sub forma unui mesaj text (SMS) la numarul de telefon ales de catre Client sau sub forma unui e-mail transmis la adresa inregistrata in sistemele Bancii, in scopul autorizarii Instructiunilor date de acesta prin intermediul Internet Banking, Mobile Banking, Schimb Valutar Online, Contact Center, a Punctelor de vanzare dedicate serviciilor bancare din reseaua Telekom si partenerii selectati si a Magazinelor din reseaua Telekom si partenerii selectati.
13.	Cod Client (Numar unic client, CIF)	Numar unic alocat Clientului de catre Banca, care permite identificarea acestuia cu datele sale personale si folosit, printre altele, in scopul de autentificare in momentul utilizarii Canalelor Electronice
14.	Cod IBAN	Serie de caractere alfanumerice care identifica in mod unic un cont detinut la o banca. Acesta poate contine pana la 34 de caractere si are un cod de tara format din doua caractere, doua cifre de verificare si numarul contului bancar propriu-zis. Numarul contului bancar identifica banca si titularul de cont. In Romania codul IBAN alocat conturilor deschise pe teritoriul tarii are 24 caractere obligatorii si incepe cu codul de tara ,RO'.
15.	Cod PIN	Cod de securitate folosit pentru autorizarea Operatiunilor cu Cardul.

16.	Conditii Generale de Afaceri	Conditii Generale de Afaceri pentru oferta de produse si servicii ale Bancii.
17.	Conditii suspensive generale	Conditiiile precedente generale prevazute in Contract ce trebuie indeplinite de Imprumutat astfel incat Banca sa ii poata permite orice Tragere din Facilitatea acordata prin Contract.
18.	Conditii suspensive speciale	Conditiiile precedente speciale prevazute in Contract pentru Facilitatea acordata Imprumutatului ce trebuie indeplinite de Imprumutat astfel incat Banca sa ii poata permite utilizarea Facilitatii acordate prin Contract
19.	Confirmarea incheierii Contractului	Document trimis de Banca Clientului, care confirma incheierea Contractului in conditiile articolului 1182 din Codul civil.
20.	Cont Curent	Cont deschis de o persoana fizica la Banca, diferit fata de Contul Schimb Valutar Online, care care este folosit pentru executarea de operatiuni de plata;
21.	Contul Schimb Valutar Online	Cont curent deschis de o persoana fizica la Banca pentru a opera tranzactii de schimb valutar pe platforma Schimb Valutar Online.
22.	Cont Curent cu servicii de baza	Cont deschis de o persoana fizica la Banca, diferit fata de Contul Schimb Valutar Online, care care este folosit pentru executarea de operatiuni de plata conform prevederilor legii nr.258/2017.
23.	Contact Center	Punct de comunicare al Bancii, care ofera un serviciu de telefonie/e-mail pentru Clientii curenti si potentiali ai Bancii, in scopul informarii, vanzarii si tranzactionarii; convorbirile telefonice din Contact Center sunt inregistrate si stocate de catre Banca numai cu acordul prealabil al Clientului.
24.	Contract	Contract de produse/servicii incheiat intre unul sau mai multi clienti ai Bancii; acesta poate fi, de exemplu, un contract de Cont Curent, un contract de cont de economii, un contract de constituire a unui depozit la termen, un contract de limita de overdraft, un contract de credit, un contract de card de debit etc. sau o combinatie a mai multor produse similare (cum ar fi, de exemplu, un contract integrat).
25.	Credit	Suma pusa la dispozitia Imprumutatului la termenele si in conditiile prevazute in cadrul Contractului. Valoarea Creditului precum si moneda de acordare sunt indicate in cadrul sectiunii speciale a Contractului.
26.	Credit de Nevoi Personale	Credit acordat de Banca, destinat satisfacerii nevoilor personale ale Imprumutatului, singur sau impreuna cu familia, asa cum este indicat in cadrul Contractului.
27.	Credit de Refinantare	Credit acordat de Banca, destinat refinantarii unor produse de creditare ale Imprumutatului, singur sau impreuna cu familia, a carui executare este indicata in cadrul Contractului.
28.	DAE (Dobanda Anuala Efectiva)	Dobanda Anuala Efectiva este egala, pe o perioada de un an calendaristic, cu valoarea actuala a tuturor angajamentelor, tragerilor, rambursarilor si costurilor, prezente sau viitoare, convenite de Banca si Imprumutat prin semnarea Contractului, respectiv costul total al creditului, exprimat ca procent anual din valoarea totala a creditului,
29.	Data de primire a Ordinului de plata	Zi bancara in care un ordin depus de Titular a fost primit de Banca sau, daca respectivul ordin a fost primit in afara orelor specificate in „Orele limita de procesare”, publicate pe site-ul Bancii, urmatoarea Zi bancara.
30.	Data valutei	Data de referinta utilizata de Banca pentru calcularea dobanzii la fondurile debitate sau creditate din sau intr-un cont curent sau cont de economii.
31.	Debit neautorizat/Descoperit de cont neautorizat	Retragerea din cont a unei sume mai mari decat cea disponibila, fara acordul Bancii sau depasirea limitei stabilite de Banca pentru overdraft.
32.	Data Scadentei	Data la care o obligatie de plata a Imprumutatului devine exigibila conform conventiei Partilor cuprinsa in Contract. „Data Scadentei” va include: (i) Data rambursarii fiecarei Rate conform Graficului de Rambursare; (ii) Data declararii scadentei anticipate a Facilitatii de catre Banca in conformitate cu prevederile cuprinse in Contract; (iii) Data denuntarii unilaterale a Contractului din partea Clientului; (iv) Data rambursarii anticipate totale sau partiale a Facilitatii pentru sumele Rambursate in avans.
33.	Date cu caracter personal	Orice informatie referitoare la un individ identificat sau identificabil, astfel cum sunt definite de Legea Protectiei Datelor. Banca va prelucra urmatoarele categorii de date: <ul style="list-style-type: none"> • Date de identificare: nume si prenume, alias (daca este aplicabil), cod numeric personal sau alt element de identificare (daca este aplicabil),



		<p>tipul, seria si numarul actului de identitate, sexul, locul si data nasterii, nationalitatea;</p> <ul style="list-style-type: none">• Date privind membrii familiei: nume si prenume, starea familiei;• Date privind starea civila;• Date de contact: numar de telefon/fax, adresa de domiciliu/resedinta, e-mail;• Date privind ocupatia: profesia, locul de munca, persoana expusa politic (daca este aplicabil) si functia publica detinuta (daca este aplicabil), pregatirea profesionala – diplome de studiu;• Date privind veniturile: conditia economica si financiara, informatii referitoare la activele detinute, datele bancare (inclusiv numarul de cont), date fiscale (inclusiv NIF), numarul cardului, data de expirare a cardului, numarul contului (codul IBAN)• Imaginea;• Vocea;• Datele geografice/date de trafic;• Informatii aferente activitatilor permise pentru institutiile de credit conform Legii Bancare• Date referitoare la platile realizate• Date si informatii legate de produse de tip credit: tipul de produs, termenul de acordare, data acordarii, data scadentei, creditele acordate, sumele datorate, sumele restante, numarul de rate restante, data scadenta a restantei, numarul de zile de intarziere in rambursarea creditului, starea contului, sumele acordate, sumele datorate, starea contului, data inchiderii contului, valuta creditului, frecventa platilor, suma platita, rata lunara.
34.	Dobanda	Suma la plata careia Imprumutatul se obliga fata de Banca pentru Tragerea Facilitatii in conformitate cu Contractul si Graficul de Rambursare.
35.	Dobanda penalizatoare	Dobanda perceputa pentru sumele reprezentand descoperit de cont neautorizat sau dobanda care se aplica sumelor restante din credit
36.	Extras de cont	Situatia operatiunilor efectuate in contul curent sau de economii la un anumit moment.
37.	Grafic de rambursare	Esalonarea in timp a Rambursarii unui credit inclusiv a platii Dobanzilor aferente, specificand suma de plata si Data Scadentei conform prevederilor Contractului.
38.	Grupul Telekom Romania	Telekom Romania Mobile Communications SA (cu sediul social in Splaiul Independentei nr. 319G, SEMA Parc, Atrium House 060044, Etajele 1 - 2, Sector 6, Bucuresti, Romania, inregistrata la Registrul Comertului sub nr. J40/433/1999, avand cod unic de inregistrare nr.11952970), Telekom Romania Communications S.A (cu sediul social in Piata Presei Libere nr. 3-5, City Gate (Turnul de Nord), Etajele 7 – 18, Sector 1, 013702, Bucuresti, Romania), si alte entitati care fac parte din Grupul Telekom, dar nu limitat la sucursale
39.	Imprumut sau credit	Fonduri oferite de Banca Imprumutatului/co-Imprumutatilor, care fac obiectul unui Contract specific incheiat cu Imprumutatul/co-Imprumutatii.
40.	Imprumutat/Co-Imprumutat	Persoana fizica, parte intr-un Contract de Imprumut/credit sau in alt contract privind produse de creditare incheiat cu Banca si care beneficiaza de sumele acordate sub forma de imprumut/limita de credit si raspunde de rambursarea imprumutului/limitei de credit si de toate costurile asociate.
41.	Indice ROBOR	Indicele de referinta pe baza caruia se calculeaza rata dobanzii in Lei. Banca notifica prin afisare in sediile sale si pe pagina sa de web, lunar, cotatia valabila pe data de 1 a fiecarei luni pentru ROBOR.
42.	Instructiune	Ordin trimis de Client prin intermediul canalelor disponibile si autorizat intr-o maniera adecvata pentru canalul respectiv; aprobarea Clientului este irevocabila odata ce Instructiunea a ajuns la destinatar.
43.	Internet Banking	Serviciu oferit de Banca prin care Clientul are acces la informatiile privind produsele detinute si posibilitatea de a transmite Instructiuni prin internet folosind un computer care are instalat un browser web.
44.	Lege bancara	Ordonanta de Urgenta a Guvernului nr. 99/2006 privind institutiile de credit si adecvarea capitalului, publicata in Monitorul Oficial nr. 1027 din 27.12.2006, cu modificarile si completarile ulterioare.
45.	Legea privind protectia datelor	Toate legile si regulamentele aplicabile Bancii, indiferent daca sunt legislatie



		primara (cum ar fi legile nationale si/sau Regulamentul General privind Protectia Datelor nr. 2016/679) sau legislatia secundara (cum ar fi orientarile grupului de lucru sau alte orientari emise de ANSPDCP), aplicabile prelucrării datelor cu caracter personal;
46.	Limita de Overdraft	Forma de limita de credit acordata de Banca in contul curent al Imprumutatului, calculata pe baza bonitatii Titularului sau a garantiilor prezentate, pana la care Clientul poate folosi fondurile din contul curent, fara a lua in considerare taxele, comisioanele si dobanda, si care faciliteaza decontarea tranzactiilor atunci cand acestea nu pot fi acoperite integral din soldul contabil, pana la valoarea limitei acordate. Fiecare incasare in cont ramburseaza in totalitate sau reduce limita de Overdraft utilizata.
47.	Lista de dobanzi pentru persoanele fizice	Document care cuprinde informatii despre dobanzile aplicate de catre Banca persoanelor fizice care au cel putin un Cont Curent.
48.	Lista de comisioane pentru persoanele fizice	Document care cuprinde informatii despre comisioanele aplicate de catre Banca persoanelor fizice care au cel putin un Cont Curent.
49.	Lista de dobanzi si comisioane pentru persoane fizice pentru Schimb Valutar Online	Document care cuprinde informatii despre comisioanele si dobanzile aplicate de catre Banca persoanelor fizice care au cel putin un Cont Schimb Valutar Online.
50.	Magazinele din reseaua Telekom si partenerii selectati	Entitati cu care Banca are incheiate acorduri referitoare la vanzarea si/sau deservirea Clientilor cu privire la produsele Bancii. Tipul de produse si servicii oferite de catre Banca poate diferi in functie de partener.
51.	Marja fixa	Componenta fixa din rata Dobanzii variabile, ce nu se supune modificarilor pe intreaga durata a Contractului.
52.	MasterCard Cash Back la comerciant	Serviciu care permite retragerea de numerar in momentul efectuării unei plati fara numerar cu un Card de Debit in magazinele care ofera serviciul de MasterCard Cash Back.
53.	Mobile Banking	Serviciu oferit de Banca prin care asigura accesul la informatiile referitoare la produsele pentru Clienti si posibilitatea de a trimite Instructiuni folosind dispozitive mobile, ca de exemplu, tablete si telefoane mobile care au acces la internet si au instalat un browser web sau aplicatia ce permite accesul la informatiile referitoare la produsele oferite Clientilor si posibilitatea de a trimite Instructiuni.
54.	Nerezident	Persoana fizica a carei adresa de domiciliu se afla in afara teritoriului Romaniei.
55.	Notificari financiare	Serviciu care permite furnizarea de informatii catre Client privind produsele detinute si serviciile prestate de Banca; notificarile sunt trimise in format text simplu (necriptat).
56.	Numar de rutare ABA	Este un numar format din noua cifre, alocat unei banci, utilizat pentru identificarea acesteia. Fiecarei banci i se aloca un numar de rutare de catre un agent al Asociatiei Americane a Bancilor.
57.	Numar de telefon ales (numar de telefon pentru autorizarea Instructiunilor)	Numar de telefon mobil furnizat de Client pentru comunicari oficiale in relatia cu Banca, la care Banca trimite Parola Initiala pentru accesarea Internet Banking, Mobile Banking, Schimb Valutar Online, precum si codurile de autorizare pentru procesarea Instructiunilor Clientului.
58.	Operatiune de plata	Depunere, transfer sau retragere de numerar prin intermediul contului detinut la Banca.
59.	Operatiune PayPass™	Operatiune fara numerar, efectuata prin folosirea informatiilor cardului, cu ajutorul tehnologiei Contactless de transmitere a datelor, descrise in §26.
60.	Operatiuni cu cardul	a) retragere de numerar de la bancomate, de la sucursalele altor banci si de la alti comercianti autorizati, b) o tranzactie fara numerar efectuata la comerciant cu cardul, c) o tranzactie fara numerar efectuata la comerciant folosind informatiile cardului, fara prezentarea fizica a cardului, cunoscuta sub denumirea de <i>Card not present</i> (CNP) (comanda postala/comanda prin telefon/e-commerce/m-commerce); tranzactii desemnate de vanzator si recunoscute de Banca ca fiind tranzactii prin internet, mobil, telefon sau comanda postala; aceasta se aplica doar cardurilor care au codul CVC2, d) Operatiune PayPass™ - operatiune fara numerar, efectuata prin folosirea informatiilor cardului, cu ajutorul tehnologiei Contactless de transmitere a datelor, descrise in §26, e) operatiunea MasterCard Cash Back, excluzand dispozitivele



		contactless.
61.	Ordin de plata	Instructiune neconditionata de a efectua o plata sau un transfer in contul unui Beneficiar specificat, in monedele acceptate de catre Banca, Instructiune primita sau trimisa catre o alta banca.
62.	Ordin de plata International	Ordin de plata in Lei sau in valuta, fie primit de la o banca care functioneaza in afara Romaniei (Incasare Internationala), fie transmis la o banca care functioneaza in afara Romaniei (Plata Internationala).
63.	Ordin de plata National	Ordin de plata in Lei sau in valuta, fie primit de la o banca care functioneaza pe teritoriul Romaniei (Incasare Nationala), fie transmis la o banca care functioneaza pe teritoriul Romaniei (Plata Nationala).
64.	Orele Limita de Procesare	Graficul de procesare al Instructiunilor de plata aplicabil de catre Banca si publicat pe site-ul Bancii.
65.	Parola de acces	Serie de caractere stabilite independent de catre Client in cadrul aplicatiilor de Internet Banking, Mobile Banking, Schimb Valutar Online care, in combinatie cu numarul de identificare, ofera acces la aceste aplicatii.
66.	Parola initiala	Serie de cifre trimisa pe Numarul de telefon ales al Clientului printr-un mesaj text, in scopul autorizarii Instructiunilor, sau stabilita de Client prin Contact Center, folosita pentru activarea Internet Banking.
67.	Plata normala	Plata solicitata de Client, care va fi procesata de catre Banca conform Orelor limita de procesare ale Bancii.
68.	Plata urgenta	Plata solicitata de Client, care va fi procesata de catre Banca in cel mai scurt timp posibil, conform Orelor limita de procesare ale Bancii.
69.	Platitor de taxe al Statelor Unite ale Americii	<p>In conformitate cu prevederile Codului Intern al Veniturilor al Statelor Unite, este o persoana fizica care indeplineste cel putin una dintre conditiile enumerate mai jos:</p> <ol style="list-style-type: none">are cetatenia Statelor Unite ale Americii;a obtinut rezidenta permanenta in Statele Unite ale Americii pentru orice perioada intr-un an fiscal (detinatorul asa numitei Carti Verzi);a ales resedinta Statelor Unite ale Americii in scopuri fiscale, in conditiile prevazute in reglementarile din Statele Unite ale Americii;indeplineste testul duratei sederii:<ol style="list-style-type: none">persoana sta in Statele Unite ale Americii cel putin 31 de zile in timpul anului fiscal si, in acelasi timp,numarul de zile, in care persoana sta in Statele Unite ale Americii in cursul anului curent si doi ani calendaristici anteriori, este de cel putin 183 de zile. La determinarea numarului de zile se aplica un coeficient de multiplicare de 1 pentru numarul de zile in anul curent, 1/3 din numarul de zile in anul precedent si 1/6 pentru numarul de zile de sedere in urma cu doi ani. <p>O definitie detaliata a platitorului de taxe al Statelor Unite ale Americii, impreuna cu scutiile, este inclusa in dispozitiile relevante ale Codului Intern al Veniturilor al Statelor Unite ale Americii.</p>
70.	Punctele de vanzare dedicate serviciilor bancare din reseaua Telekom si partenerii selectati	Unitate in cadrul careia se ofera produse si servicii Clientilor, exceptand tranzactiile cu numerar si cele care sunt disponibile doar pe anumite canale de vanzare ale Bancii
71.	Rata scadenta	Suma din Facilitate de credit impreuna cu Dobanda aferenta, datorate de Imprumutat Bancii in conformitate cu termenul si valoarea indicate in Graficul de Rambursare.
72.	Rate de schimb ale Bancii	Rata de schimb aplicabila de catre Banca tranzactiilor care implica o operatiune de schimb valutar la un moment dat. Ratele de schimb ale tranzactiilor care implica o operatiune de schimb valutar aferenta platilor cu cardul pot fi diferite si sunt publicate pe site-ul bancii.
73.	Rezident	Persoana fizica a carei adresa de domiciliu se afla pe teritoriul Romaniei.
74.	Rezident fiscal	<p>Rezidenta fiscala intr-o anumita tara trebuie inteleasa ca obligatia de plata a taxelor pe venitul obtinut oriunde in lume in aceasta tara, in conformitate cu prevederile legislatiei nationale a acesteia. In conformitate cu art. 7, punctul 28 din Legea nr. 207/2015 referitoare la Codul Fiscal cu modificarile si completarile ulterioare, rezidentul este orice persoana fizica care indeplineste cel putin una din urmatoarele conditii:</p> <ol style="list-style-type: none">persoana are domiciliul in Romania;

		<p>b. centrul intereselor vitale este amplasat in Romania;</p> <p>c. persoana este prezenta in Romania pentru o perioada sau mai multe perioade care depasesc in total 183 de zile pe parcursul oricarui interval de 12 luni consecutive, care se incheie in anul calendaristic vizat;</p> <p>d. persoana este un cetatean roman care lucreaza in strainatate, ca functionar sau angajat al Romaniei intr-un stat strain.</p> <p>Legislatia nationala a altor tari poate oferi conditii diferite pentru scopurile rezidentei fiscale. Obtinerea statutului de rezident fiscal poate fi determinata de: studii, obtinerea unui loc de munca sau o calatorie prelungita in tara. Rezidenta fiscala ar trebui determinata in conformitate cu dispozitiile relevante ale acordurilor privind evitarea dublei impuneri.</p> <p>In cazuri rare, este posibil sa existe mai mult de o rezidenta fiscala (de exemplu, un cetatean american cu resedinta intr-o alta tara poate fi considerat ca fiind un rezident al ambelor tari). Intr-o astfel de situatie, va rugam sa ne furnizati informatii cu privire la toate tarile in care titularul de cont este rezident.</p> <p>In cazul unor indoieli cu privire la stabilirea rezidentei fiscale, Clientul poate contacta un consilier fiscal.</p>
75.	ROBOR	Denumire data indicelui folosit la stabilirea ratei medii a dobanzii pentru creditele in lei, stabilit zilnic de catre Banca Nationala a Romaniei ca medie aritmetica a dobanzilor utilizate de 10 banci comerciale selectate de catre banca centrala. Denumirea provine din abrevierea ROmanian InterBank Offered Rate.
76.	RON	Leu - moneda nationala a Romaniei.
77.	Sold contabil	Soldul fondurilor proprii ale Titularului acumulate in cont.
78.	Sold disponibil	Sold contabil majorat cu valoarea limitei de Overdraft disponibil si diminuat cu suma fondurilor blocate in cont.
79.	Schimb Valutar Online	Platforma de tranzactionare a Bancii, disponibila pe site-ul schimb.telekombanking.ro care asigura Clientului accesul securizat la produse si servicii de schimb valutar si de plati.
80.	Schimbarea conturilor	Transferul de la un prestator de servicii de plata la altul, la cererea consumatorului, fie a informatiilor referitoare la toate sau la unele dintre ordinele de plata programate pentru transferurile de credit si incasarile prin transferuri de credit recurente, executate intr-un cont curent, fie al eventualului sold pozitiv al contului de plati dintr-un cont de plati intr-altul sau ambele, cu sau fara inchiderea vechiului cont curent.
81.	Tragere	Suma utilizata din Credit, pentru care se calculeaza Dobanda si/sau comision in conformitate cu prevederile Contractului.
82.	Token Mobil	Aplicatie a Bancii instalata pe telefon, care genereaza coduri unice folosite in scopul semnarii Instructiunilor si al conectarii.
83.	Utilizator autorizat	Client al Bancii, desemnat de Titular ca persoana autorizata sa efectueze operatiuni cu un anumit card in numele si pe contul Titularului.
84.	Zi bancara	Este o zi lucratoare in care Banca isi desfasoara activitatea ce ii permite executarea operatiunilor de plata.

II. Canale Electronice

§1.

- Activarea serviciilor de Internet Banking, Mobile Banking, Schimb Valutar Online se face de catre Client prin folosirea datelor unice de identificare puse la dispozitie de catre Banca si al unui factor de autentificare secundar (parola unica sau Token Mobil).
- Pentru Clientul care are deschis cel putin un cont de tipul Schimb Valutar Online, este disponibila platforma Schimb Valutar Online.
- Pentru Clientul care are deschis cel putin un Cont Curent, sunt disponibile urmatoarele Canale Electronice: Internet Banking si Mobile Banking.
- Clientul poate alege una din urmatoarele metode de autentificare:
 - Internet Banking
 - Parola statica,
 - Parola mascata,

- iii. Token Mobil - dupa activarea prealabila a acestuia,
 - iv. Factor de autentificare multiplu:
 - Parola statica si Token Mobil;
 - Parola mascata si Token Mobil;
 - b. Mobile Banking
 - i. Conectarea punctelor - metoda de conectare ce consta in unirea punctelor aflate pe ecran, intr-un mod predefinit de catre Client,
 - ii. Cod PIN format numai din cifre
 - iii. Amprenta digitala
 - c. Schimb Valutar Online
 - i. Parola mascata
- Prima conectare la Internet Banking sau Mobile Banking are loc intotdeauna prin folosirea celui de-al doilea factor de autentificare (parola unica) transmis pe Numarul de telefon ales in scopul autorizarii ordinelor.
5. Metoda de conectare poate fi schimbata de catre Client prin intermediul fiecarui Canal Electronic mentionat mai sus.

Servicii prestate prin intermediul Canalelor Electronice

§2.

Canalele Electronice ajuta Clientul sa-si gestioneze fondurile, sa obtina informatii privind produsele Bancii, sa mentina si sa incheie contracte privind produsele selectate. Gama detaliata a informatiilor disponibile si lista de Instructiuni care pot fi transmise prin intermediul Canalelor Electronice specifice sunt publicate pe site-urile Bancii sau pot fi obtinute prin Contact Center.

§3.

Banca poate modifica informatiile si Instructiunile oferite in cadrul Canalelor Electronice oricand este nevoie, ca urmare a implementarii de noi produse, a modificarii dispozitiilor legale in vigoare, sau al modificarii ofertei Bancii.

Executarea Instructiunilor si conditiile de utilizare a Canalelor Electronice

§4.

1. Instructiunile date prin intermediul Canalelor Electronice pot fi trimise zilnic, la orice ora, exceptie facand trimiterea acestora in timpul operatiunilor de mentenanta a sistemelor informatice anuntate in prealabil.
2. Informatiile curente privind modul si conditiile de executare a Instructiunilor sunt publicate pe site-ul Bancii, respectiv pe site-ul Schimb Valutar Online.

§5.

1. Instructiunile trimise prin Internet Banking, Mobile Banking, Schimb Valutar Online sau Contact Center, pot necesita autorizare sub forma unui cod de autorizare trimis prin SMS sau generat de Token-ul Mobil.
2. Clientul nu poate contesta ulterior autenticitatea unei Instructiuni care a fost autorizata in mod valabil.
3. Clientul nu poate anula o Instructiune deja autorizata si care are data de executare in cursul aceleiasi zile.

§6.

1. Informatiile necesare executarii corespunzatoare a Instructiunii trebuie furnizate de catre Client prin completarea campurilor aferente Instructiunii.
2. Inainte sa autorizeze o Instructiune, Clientul trebuie sa se asigure ca:
 - a. Instructiunea este clara, corecta, completa si in acord cu intentiile sale,
 - b. Mesajul text primit contine sumarul instructiunii avuta in vedere si codul de autorizare al acesteia.

§7.

1. Banca inregistreaza si stocheaza toate conversatiile (inregistrari audio) avute prin intermediul Contact Center, pe suport electronic.
2. Clientul isi exprima acordul cu privire la inregistrarea acestor conversatii.
3. In cazul in care Clientul nu-si da acordul sau daca dispozitivul de inregistrare se defecteaza, Banca are dreptul sa refuze acceptarea Instructiunii prin telefon.
4. Daca exista indoieli cu privire la continutul Instructiunii trimise, inregistrările vor fi considerate ca fiind concludente si pot fi folosite ca dovada in cadrul procedurilor judiciare si extrajudiciare.
5. Daca exista suspiciuni justificate referitoare la autenticitatea Instructiunii trimise, Banca poate suspenda executarea acesteia pana la momentul clarificarii acestora sau poate refuza executarea Instructiunii.

Reguli privind securitatea Canalelor Electronice

§8.

1. Prin prestarea serviciilor in baza acestor Conditii Generale de Afaceri, Banca garanteaza ca Instructiunile Clientului sunt executate intr-o maniera sigura, cu diligența si folosind solutiile tehnologice adecvate.

2. Clientul nu poate furniza date ilegale și se obliga să respecte regulile Bancii privitoare la principiile de securitate în timpul utilizării Canalelor Electronice; în special, Clientul va face eforturi pentru protejarea datelor de conectare aferente Canalelor Electronice (ID, parole, coduri PIN, telefoane mobile pe care sunt instalate Token-urile Mobile) și a numărului de telefon mobil ales și furnizat Bancii ca număr de telefon pentru autorizarea Instrucțiunilor.
3. Dacă Clientul suspectează că un tert a intrat în posesia unei parole sau a Numărului de telefon ales folosit pentru Canalele Electronice, Clientul este obligat să schimbe imediat parola, să blocheze telefonul sau să blocheze Canalele Electronice pentru a se asigura că potențialele fraude sunt stopate.
4. Banca își rezervă dreptul de a introduce restricții și măsuri de securitate suplimentare cu privire la Instrucțiunile trimise prin intermediul Canalelor Electronice, în cazul anumitor circumstanțe, care justifică implementarea acestor măsuri.
5. Informațiile detaliate privind normele care reglementează utilizarea în siguranță a Canalelor Electronice sunt publicate pe site-ul Bancii sau pot fi obținute prin Contact Center.
6. Banca recomandă utilizarea Internet Banking, Mobile Banking, Schimb Valutar Online, cu ajutorul browser-elor web din lista de referință publicată pe site-ul Bancii. Banca nu răspunde pentru potențialele nereguli în utilizarea Internet Banking, Mobile Banking, Schimb Valutar Online, atunci când se folosesc browsere web nerecomandate.

Blocarea și deblocarea canalelor electronice

§9.

1. Blocarea Canalelor Electronice determină imposibilitatea Clientului de a folosi un anumit canal electronic.
2. Clientul poate bloca oricare canal electronic:
 - a. cu ajutorul unei Instrucțiuni transmise prin Contact Center,
 - b. cu ajutorul unei Instrucțiuni transmise prin Punctele de vânzare dedicate serviciilor bancare din rețeaua Telekom și partenerii selectați,
 - c. cu ajutorul unei Instrucțiuni transmise prin magazinele din rețeaua Telekom și partenerii selectați,
 - d. prin depășirea limitei încercărilor de conectare esuate stabilite pentru un anumit Canal Electronic,
 - e. cu ajutorul canalului Internet Banking, secțiunea Administrare Canale Electronice.
3. Banca poate bloca oricare Canal Electronic, dacă:
 - a. există o amenințare că datele de acces ale Clientului pot fi interceptate de malware (programe periculoase),
 - b. datele de acces ale Clientului sunt folosite cu frecvență mare prin programul de conectare automată,
 - c. sistemele sunt folosite într-o manieră ce contravine dispozițiilor legale în vigoare,
 - d. se desfășoară acțiuni care amenință securitatea sistemului și a datelor procesate cu ajutorul acestuia.
4. Ulterior blocării unui anumit canal electronic, Banca va contacta Clientul pentru a-i explica situația.
5. Clientul poate debloca Canalele Electronice după cum urmează:
 - a. în cazul Internet Banking, Mobile Banking sau Schimb Valutar Online - printr-o Instrucțiune transmisă prin Contact Center, sau prin Punctele de vânzare dedicate serviciilor bancare din rețeaua Telekom și partenerii selectați;
 - b. în cazul Internet Banking sau Mobile Banking - prin Internet Banking, secțiunea Administrare Canale Electronice.
6. Banca are dreptul să întrerupă temporar Canalele Electronice și va afișa în timp util notificări relevante pe site-urile Bancii.

§10.

1. Banca oferă Clientilor acces la serviciul de Notificare Financiară. Notificările Financiare sunt confirmări referitoare la tranzacțiile efectuate pe cont.
2. Notificările Financiare pot fi trimise:
 - a. sub formă de SMS,
 - b. sub formă de e-mail,
 - c. în Mailbox-ul aplicațiilor de Internet Banking sau Mobile Banking.
3. Tipul notificărilor și modalitatea de transmitere a acestora sunt definite de Client printr-un formular disponibil în aplicația Internet Banking, respectiv Schimb Valutar Online cu excepția celor stipulate în alineatul 5. Costurile aferente acestora sunt detaliate în Lista de comisioane pentru persoane fizice și în Lista de dobânzi și comisioane pentru persoane fizice Schimb Valutar Online.
4. Notificările financiare sunt trimise imediat după efectuarea unei tranzacții. Clientul poate stabili în cadrul aplicației Internet Banking tipurile de notificări și regulile în funcție de care sunt trimise.
5. Banca are dreptul să trimită notificări suplimentare prin SMS, care conțin informații privitoare la cont. Aceste notificări nu fac obiectul taxării.

III. Conturi curente, conturi curente cu servicii de bază, conturi de economii și depozite la termen

Reguli privind deschiderea conturilor

§11.

1. Banca poate deschide următoarele tipuri de conturi destinate persoanelor fizice:
 - a. Conturi Curente - conturi bancare într-o anumită monedă, folosite pentru acumularea fondurilor, efectuarea

- Operatiunilor de plata si Operatiunilor cu cardul; acestea sunt deschise pentru o perioada nelimitata de timp;
- b. Conturi Schimb Valutar Online – conturi bancare intr-o anumita moneda, folosite pentru acumularea fondurilor, efectuarea schimburilor valutare, a Operatiunilor de plata si a Operatiunilor cu cardul; acestea sunt deschise pentru o perioada nelimitata de timp;
 - c. Conturi curente cu servicii de baza - conturi bancare in Lei deschise pentru o perioada nelimitata de timp persoanelor care indeplinesc criteriile de eligibilitate stabilite conform legii nr. 258/2017, si care permit cel putin efectuarea urmatoarelor servicii:
 - i. servicii care permit depunerea de fonduri in cont;
 - ii. servicii care permit retrageri de numerar
 - iii. efectuarea de operatiuni de plata printr-un card de plata, inclusiv plati online;
 - iv. efectuarea de transferuri in Punctele de vanzare dedicate serviciilor bancare din reseaua Telekom si partenerii selectati si prin intermediul platformei Online puse la dispozitie de catre Banca;
 - d. conturi de economii - conturi bancare intr-o anumita moneda, folosite pentru acumularea si depunerea de fonduri in moneda respectiva, deschise pentru o perioada nelimitata de timp;
 - e. depozite la termen - conturi bancare intr-o anumita moneda, folosite pentru depunerea de fonduri, deschise pentru o anumita suma si o perioada limitata de timp.

Conturile deschise la Banca sunt destinate exclusiv persoanelor fizice si nu vor fi folosite pentru desfasurarea de activitati comerciale de catre Titulari.

2. Incheierea Contractului de cont necesita forma scrisa sau o alta forma echivalenta.
3. Conturile pot fi in Lei sau in alte monede convertibile oferite de Banca.
4. La initierea relatiei cu Banca, contul curent in Lei/ contul Schimb Valutar Online in Lei poate fi deschis pentru o persoana fizica rezidenta si majora (adult cu capacitate deplina de exercitiu), iar contul curent cu servicii de baza si de catre o persoana fizica cu domiciliul in Uniunea Europeana.

Banca are dreptul sa refuze deschiderea unui cont sau sa rezilieze Contractul cu efect imediat in cazul in care nu este posibila indeplinirea obligatiilor legale prevazute de legislatia in vigoare privind cunoasterea clientelei, prevenirea si sanctionarea spalarii banilor si prevenirea si combaterea finantarii actelor de terorism. Banca deschide conturi curente cu servicii de baza sau, dupa caz, refuza cererea clientului privind deschiderea unui cont curent cu servicii de baza, fara intarzieri nejustificate, in termen de cel mult 10 zile lucratoare dupa primirea solicitarii din partea Clientului.
5. Initierea si desfasurarea relatiei cu Banca, se poate face cu conditia furnizarii si actualizarii de catre client a datelor personale solicitate de Banca, inclusiv adresa de email si numar de telefon mobil.

Conturi curente, conturi curente cu servicii de baza si de economii

§12.

1. Clientul poate avea:
 - a. cel mult doua Conturi Curente in aceeași moneda;
 - b. un singur Cont Curent cu servicii de baza, daca sunt indeplinite conditiile legale de acordare;
 - c. cel mult doua conturi de economii in aceeași moneda;
 - d. un singur Cont Schimb Valutar Online in aceeași moneda.
2. Contractul de Cont Curent, Cont Curent cu servicii de baza, Cont Schimb Valutar Online si cont de economii se incheie pentru o perioada nelimitata de timp si poate inceta prin: (i) notificarea Bancii de catre Titular cu un preaviz de o luna, sau (ii) notificarea Titularului de catre Banca cu un preaviz de doua luni, sau (iii) cu acordul partilor, la data convenita de acestia.
3. Denuntarea unilaterală a Contractelor aferente conturilor curente si de economii se poate face de catre Titular prin intermediul Contact Center, Internet Banking, prin trimiterea notificarii de incetare pe adresa Bancii, sau prin depunerea a acesteia la Punctele de vanzare dedicate serviciilor bancare din reseaua Telekom si partenerii selectati. Titularul de cont este obligat sa transmita o Instructiune in legatura cu fondurile disponibile in cont; in lipsa unei asemenea Instructiuni, Banca va transfera fondurile intr-un cont nepurtator de dobanda, in ziua inchiderii contului.
4. Banca poate rezilia unilateral Contractele aferente conturilor curente si de economii cu efect imediat, daca:
 - a. Titularul a incalcat dispozitiile contractului sau reglementarile legale, a furnizat declaratii sau documente false, - a utilizat conturile in mod deliberat in scopuri ilegale; sau
 - b. datoria restanta nu a fost achitata in termen de 60 de zile, cu exceptia conturilor curente aferente creditelor; sau
 - c. au fost inregistrate masuri asiguratorii sau de executare silita asupra sumelor din conturile bancare ale Titularului; in acest caz, Banca, cu respectarea obligatiilor legale ce ii revin va putea inchide astfel de conturi; sau
 - d. contul este folosit pentru decontari legate de activitatea comerciala a Clientului;
 - e. ulterior deschiderii contului Banca constata ca nu poate aplica masurile standard de cunoastere a clientelei sau
 - f. acordurile specifice incheiate cu Banca stipuleaza alte situatii.
5. Banca poate bloca la debitare conturilor curente si de economii, in lipsa furnizarii si actualizarii de catre client a datelor personale solicitate de Banca, inclusiv adresa de email si numar de telefon mobil
6. Banca poate bloca la debitare conturilor curente si de economii atunci cand exista suspiciuni ca au fost furnizate declaratii sau documente false sau conturile sunt utilizate in mod deliberat in scopuri ilegale.

7. Banca poate decide unilateral inchiderea contului curent cu servicii de baza in urmatoarele situatii:
 - a. Clientul a utilizat in mod deliberat contul curent cu servicii de baza in scopuri ilegale;
 - b. nu a fost efectuata nicio operatiune in contul curent de peste 24 de luni consecutive;
 - c. Clientul a furnizat informatii incorecte pentru a obtine contul curent cu servicii de baza, in cazul in care furnizarea informatiilor corecte nu ar fi permis obtinerea unui astfel de drept;
 - d. Clientul nu mai este rezident legal in Uniunea Europeana;
 - e. Clientul si-a deschis ulterior un al doilea cont curent la o institutie de credit in Romania, care ii permite sa utilizeze serviciile;
 - f. pentru alte motive prevazute in legislatia aplicabila.
8. In cazul in care au fost initiate proceduri de executare cu privire la bunurile Titularului, de catre o autoritate responsabila cu aplicarea legii, inclusiv executarea creantelor din contul bancar, Banca poate bloca limita de credit acordata.
9. Rezilierea Contractului de cont curent determina si rezilierea contractelor privitoare la cardurile emise pentru acest cont si daca este cazul, a Contractului pentru Limita de Overdraft.
10. Titularul este obligat sa ramburseze intreaga datorie, impreuna cu dobanda aferenta, taxele si comisioanele, pana la sfarsitul perioadei de preaviz. In cazul in care contractul este reziliat cu efect imediat, Titularul este obligat sa achite imediat sumele restante.

Schimbarea Conturilor

§13.

1. Banca ofera clientilor sai servicii de schimbare a conturilor, in conformitate cu prevederile legale in vigoare intre conturi curente detinute in aceeași moneda, de la/catre un prestator de servicii de plata situat pe teritoriul Romaniei.
2. In situatia in care Banca este Prestatorul de servicii de plata destinat, aceasta furnizeaza serviciul de schimbare a conturilor la primirea autorizarii din partea Clientului.
3. Banca va pune la dispozitia Clientului Formularul de Autorizare pentru schimbarea conturilor de la alt prestator de servicii de plata si va aduce la cunostinta acestuia conditiile in care se poate face schimbarea conturilor.
4. In momentul primirii autorizarii din partea Clientului, Banca verifica daca informatiile cuprinse sunt complete si daca poate fi operata.
5. Banca va refuza schimbarea conturilor de la un alt Prestator de Servicii de Plata in urmatoarele cazuri:
 - a. Informatiile prezentate de Client in Formularul de Autorizare nu sunt complete si corecte;
 - b. Contul IBAN care se doreste a fi schimbat nu exista, este indicat eronat, este inchis sau este denominat in alta valuta decat cea a conturilor deschise de Client la Banca.
6. La primirea unei cereri de schimbare a conturilor din partea altei institutii de credit Banca indeplineste urmatoarele sarcini, daca sunt prevazute in autorizarea Clientului:
 - a. transmite institutiei de credit destinatare informatii complete despre contul clientului in termen de 5 zile lucratoare;
 - b. nu mai accepta incasari;
 - c. anuleaza ordinele de plata permanenta incepand cu data indicata in autorizare;
 - d. transfera soldul pozitiv ramas din care se transfera in contul curent deschis sau detinut de acesta la prestatorul de servicii de plata destinat, la data indicata in autorizare;
 - e. inchide contul clientului la data prevazuta in autorizare.
7. Banca poate refuza inchiderea contului transferat catre o alta institutie de credit daca:
 - a. Contul prezinta debit neautorizat;
 - b. Contul curent este utilizat pentru alte servicii contractate de catre Client;
 - c. Contul este poprit sau indisponibilizat, conform prevederilor legale;
8. Informatii despre Procedura de schimbare a conturilor si rolurile celor doua institutii de credit care efectueaza schimbarea conturilor pentru fiecare etapa a procesului de schimbare a conturilor, potrivit prevederilor legale aplicabile, inclusiv:
 - a. termenul de finalizare a fiecarei etape;
 - b. comisioanele percepute pentru procesul de schimbare a conturilor, daca este cazul;
 - c. orice informatii care vor fi solicitate Clientului;
 - d. procedurile de solutionare a litigiilor;sunt disponibile pe pagina de internet a Bancii, precum si la sediile acesteia si vor fi puse la dispozitia Clientului pe hartie sau pe alt suport durabil convenit de Client si Banca, la cererea Clientului.

Depozite la termen

§14.

1. Banca poate oferi urmatoarele tipuri de depozite la termen: conturi de depozit standard cu dobanda fixa, in conditiile si la termenele mentionate in Lista de dobanzi pentru persoane fizice.
2. Banca are dreptul sa specifice suma minima si maxima pentru constituirea unui depozit la termen.
3. Informatii suplimentare in legatura cu conditiile aplicabile depozitelor la termen sunt disponibile pe site-ul Bancii si in Punctele de vanzare dedicate serviciilor bancare din rețeaua Telekom si partenerii selectati.
4. Contul de depozit la termen este creditat cu fonduri la deschiderea acestuia, prin intermediul Contului Curent.
5. Depozitul la termen standard poate fi:

- a. Cu reinnoire automata - la expirarea perioadei contractuale, depozitul este reinnoit automat pentru aceeasi perioada si in conditiile aplicabile la data de incepere a urmatoarei perioade contractuale; totusi, in functie de Instructiunea data de Client, reinnoirea se poate aplica:
 - i. capitalului impreuna cu dobanda acumulata,
 - ii. doar capitalului, cu transferarea dobanzii acumulate in contul curent deschis la Banca si indicat de Client, in aceeasi moneda cu cea a depozitului,
 - b. Fara reinnoire automata - la expirarea perioadei contractuale, capitalul si dobanda acumulata sunt transferate in Contul Curent deschis la Banca si indicat de Client.
6. La reinnoirea automata, depozitul se constituie pe aceeasi perioada cu cea initiala. La data reinnorii, rata dobanzii aplicabila va fi cea practicata de Banca la acea data. Rata dobanzii incluse initial in Contractul de depozit la termen va fi inlocuita automat cu rata dobanzii practicata de Banca la data reinnorii.
 7. Rata dobanzii aplicabile depozitelor la termen este afisata pe site-ul Bancii si in Punctele de vanzare dedicate serviciilor bancare din reseaua Telekom si partenerii selectati.

Rata dobanzii pentru fonduri atrase de la client

§15.

1. Fondurile acumulate in conturile de depozit/economii/curente sunt purtatoare de dobanda. Rata dobanzii stabilita de Banca este afisata in Lista de dobanzi pentru persoane fizice.
2. La calcularea valorii dobanzii, se presupune ca o luna are numarul curent de zile si ca baza de calcul a dobanzii foloseste anul cu 365 de zile /366 de zile in cazul anului bisect.
3. In cazul conturilor curente si de economii:
 - a. fondurile acumulate poarta dobanda de la data creditarii lor in cont pana in ziua care precede retragerea lor;
 - b. dobanda datorata este prevazuta in Lista de dobanzi pentru persoanele fizice, respectiv Lista de dobanzi si comisioane pentru persoane fizice pentru Schimb Valutar Online.
4. In cazul depozitelor la termen:
 - a. fondurilor acumulate li se aplica dobanda de la data creditarii lor in cont pana in ultima zi a perioadei contractuale;
 - b. dobanda acumulata este adaugata la valoarea depozitului sau virata in contul curent, in conditiile stabilite in Contractul de depozit la termen;
 - c. in cazul lichidarii anticipate a depozitului, Banca nu va plati Clientului dobanda pentru perioada dintre data constituirii si data lichidarii anticipate.
5. Pentru fondurile aflate in conturile purtatoare de dobanda fixa, nivelul ratei dobanzii este stabilit la data la care este deschis contul sau la data reinnorii automate si se aplica pentru intreaga perioada contractuala.
6. Pentru fondurile aflate in conturile purtatoare de dobanda variabila, Banca isi rezerva dreptul de a modifica rata dobanzii pe durata Contractului, in conditiile prevazute de lege.
7. Fara a aduce atingere dispozitiile alineatelor de mai sus Banca isi rezerva dreptul de a introduce promotii cu privire la ratele dobanzii.
8. Pentru dobanda platita pentru fondurile atrase, Banca va calcula si va retine impozitul pe venit, conform legislatiei in vigoare. Daca Clientul nu este rezident fiscal in Romania si prezinta Bancii un certificat de rezidenta fiscala, Banca va calcula si va retine impozitul pe venit, in conformitate cu tratatele privind dubla impozitare aplicabile.

Alimentari si retrageri din conturi

§16.

1. Alimentarile conturilor curente pot fi efectuate prin intermediul depunerilor de numerar in lei in limita a maxim 2.000 lei (inclusiv) pe zi, cel mult doua depuneri pe zi pentru fiecare client sau al transferurilor in orice valuta acceptata de Banca.
2. Alimentarile conturilor de economii pot fi efectuate prin transfer din contul curent detinut de Client la Banca sau din alte conturi deschise la alte banci.
3. Retragerile din conturile curente pot fi efectuate prin intermediul cardului atasat contului curent sau al transferurilor.
4. Retragerile din conturile de depozit la termen, indiferent de moneda in care sunt constituite, se pot face doar prin intermediul unui cont curent in aceeasi moneda.
5. Depunerile de numerar se pot efectua doar in Lei prin magazinele din reseaua Telekom si partenerii selectati.

Reguli privind executarea Instructiunilor

§17.

1. Titularul de cont poate dispune liber de fondurile acumulate in conturi, cu respectarea prevederilor legale si a prezentelor Conditii Generale de Afaceri, prin intermediul formularelor si al aplicatiilor puse la dispozitie de Banca.
2. Titularul de cont se va asigura ca Instructiunile transmise Bancii sunt corecte si complete si le va autoriza in conformitate cu prevederile aplicabile pentru executarea acestora.
3. Instructiunile transmise de Titular pentru decontare se vor executa in limita soldului disponibil.
4. Banca are dreptul sa decida limitele de tranzactionare si tipurile de operatiuni permise pentru fiecare dintre Canalele Electronice. Aceste informatii sunt publicate pe site-ul Bancii si in Internet Banking si Mobile Banking.
5. In cazul in care soldul disponibil nu este suficient pentru executarea tuturor Instructiunilor transmise de Titularul de cont



- si pentru acoperirea taxelor si a comisiunilor datorate Bancii cu privire la executarea acestora, Banca va stabili ordinea in care le va percepe si executa, fara participarea Clientului, si nu va raspunde pentru neexecutarea Instructiunilor care depasesc soldul disponibil.
6. Banca va notifica Clientul cu privire la Instructiunile refuzate prin intermediul Canalelor Electronice sau printr-un formular electronic trimis la adresa de e-mail furnizata de Titular.
 7. Banca poate sa nu accepte executarea unui ordin de plata, daca numarul de cont al Titularului sau al Beneficiarului nu a fost furnizat in conformitate cu standardul IBAN (Numar International al Contului Bancar).
 8. In cazul Ordinului de Plata International, Banca poate solicita Titularului de cont sa prezinte: Codul IBAN, codul BIC (SWIFT), numarul de rutare ABA al bancii Beneficiarului. Banca are dreptul sa refuze executarea unui Ordin de Plata International, daca numarul de cont furnizat de Beneficiar nu corespunde cu formatul IBAN aplicabil in tara Beneficiarului.
 9. Banca va executa Ordinul de Plata prin transferul in contul beneficiarului pe baza codului IBAN indicat de platitor.
 10. Banca va verifica identitatea Clientului si a persoanelor care actioneaza in numele acestuia, in conformitate cu cerintele specificate in Legea nr. 656/2002 pentru prevenirea si sanctionarea spalarii banilor, precum si pentru instituirea unor masuri de prevenire si combatere a finantarii actelor de terorism.
 11. Daca Instructiunea de plata indeplineste criteriile prevazute pentru primirea acesteia, dar Titularul de cont nu a prezentat Bancii datele cerute pentru executarea tranzactiei conform cerintelor din legea sus mentionata, Banca are dreptul sa refuze executarea ordinului, chiar daca respectivul ordin a fost acceptat anterior de catre Banca.
 12. Banca poate solicita Clientului sa prezinte explicatii scrise sau verbale suplimentare sau sa permita Bancii accesul la documentele necesare pentru executarea Instructiunii. Banca are dreptul de a refuza executarea Instructiunii, daca informatiile specificate in aceasta sunt false, incomplete sau contrare dispozitiilor legale. Titularul de cont raspunde pentru conformitatea Instructiunii transmise cu prevederi legale in vigoare. Daca exista suspiciuni justificate conform carora executarea Instructiunii data de Titularul de cont ar putea incalca o dispozitie legala in vigoare, Banca poate refuza executarea respectivei Instructiuni.
 13. Banca va verifica identitatea persoanei care transmite Instructiunea si isi rezerva dreptul de a refuza executarea Instructiunii, daca are indoilei rezonabile privind identitatea sau drepturile persoanei care transmite Instructiunea.
 14. Cu privire la securitatea fondurilor acumulate in conturi, Banca poate introduce proceduri de securitate referitoare la metoda de transmitere a Instructiunilor disponibila Titularului de cont si, in special, Banca isi rezerva dreptul de a confirma telefonic Instructiunile transmise de Titularul de cont. Daca Titularul de cont anuleaza Instructiunea sau, in opinia Bancii, confirmarea telefonica primita nu respecta continutul Instructiunii transmise Bancii, Banca are dreptul sa refuze executarea Instructiunii. Daca Banca are suspiciuni cu privire la o Instructiune transmisa de catre Titular sau Banca nu poate contacta Titularul de cont prin telefon in vederea confirmarii Instructiunii, Banca isi rezerva dreptul de a nu executa respectiva Instructiune. Banca nu va fi raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate ca urmare a aplicarii prevederilor acestei clauze decat daca este dovedit un caz de neglijenta grava.
 15. In cazuri justificate, Banca isi rezerva dreptul de a limita accesul la fondurile acumulate in cont sau de a bloca contul, canalele electronice si cardurile, cu efect imediat, in special daca Banca are motive sa creada ca respectivul cont este folosit in scopuri ilicite sau de catre o persoana neautorizata, ca exista riscul de divulgare a informatiilor ce fac obiectul secretului bancar catre o persoana neautorizata, sau daca Clientul nu-si indeplineste sau isi indeplineste defectuos alte obligatii fata de Banca.
 16. Banca isi rezerva dreptul de a refuza executarea unei tranzactii, daca executarea acesteia incalca standardele aplicabile tranzactiilor interbancare, in baza dispozitiilor legale sau ale acordurilor internationale. Banca isi rezerva dreptul de a refuza executarea tranzactiilor catre tari sau entitati supuse sanctiunilor sau embargourilor nationale sau internationale, in special acelor impuse de Uniunea Europeana, de Natiunile Unite sau de guvernul Statelor Unite ale Americii.
 17. Mai mult, Banca poate refuza executarea unei Operatiuni de plata si poate lua masuri adecvate, inclusiv anulara sau blocarea instrumentului de plata, in cazul in care considera ca:
 - a. a existat o incalcare a Contractului, inclusiv, dar fara a se limita la completarea ordinului de plata cu elementele cerute pentru executarea acestuia, fondurile disponibile in cont etc.;
 - b. Clientul refuza sa prezinte documentele justificative solicitate de catre Banca;
 - c. Clientul ordona o plata catre o entitate care face obiectul sanctiunilor internationale.
 18. Momentul primirii ordinului de plata este momentul in care ordinul transmis de catre Client sau de catre/prin intermediul beneficiarului platii a fost primit de Banca. Daca Banca primeste ordinul de plata intr-o zi care nu este Zi bancara, sau dupa Orele Limita de Procesare, ordinul va fi considerat ca primit in urmatoarea Zi bancara.
 19. In cazul in care Clientul si Banca convin ca executarea unui ordin de plata sa inceapa intr-o anumita zi sau la sfarsitul unei anumite perioade ori in ziua in care Clientul a pus fonduri la dispozitia Bancii, momentul primirii este considerat ziua convenita de catre parti. In functie de tipul operatiunii ordonate de Client si cu respectarea Orelor Limita de Procesare ale Bancii, data de valuta in care Banca va executa operatiunea va fi:
 - a. Aceeasi Zi bancara (T) pentru Ordinul de Plata National in lei;
 - b. Maxim 2 Zile bancare (T+2) de la momentul primirii pentru Ordinul de Plata National in valuta;
 - c. Maxim 2 Zile bancare (T+2) de la momentul primirii pentru Ordinul de Plata International;unde T reprezinta data de primire a ordinului de plata de catre Banca.
 20. Daca ziua specificata pentru executarea ordinului de plata nu este o Zi bancara, ordinul de plata va fi executat in urmatoarea Zi bancara.
 21. Banca va incepe executarea Instructiunii Clientului la data primirii Ordinului de plata, dar nu mai tarziu de urmatoarea Zi

bancara.

22. La cererea Clientului, Banca poate efectua Operatiuni de plata urgente, contra unei taxe suplimentare, conform Listei de comisioane pentru persoanele fizice, respectiv Listei de dobanzi si comisioane pentru persoane fizice pentru Schimb Valutar Online.
23. Clientul nu poate revoca Ordinul de plata dupa ce acesta a fost primit de catre Banca.
24. Cu titlu de exceptie, Clientul poate revoca ordinul de plata daca partile au convenit ca executarea ordinului de plata incepe intr-o anumita zi sau la sfarsitul unei anumite perioade sau in ziua in care Clientul a depus fonduri in Banca, cu conditia ca revocarea sa fie notificata pana cel tarziu la sfarsitul Zilei bancare care precede ziua convenita (ex. Debit Direct sau plati programate in viitor). Banca poate percepe o taxa pentru astfel de situatii, conform Listei de comisioane pentru persoanele fizice, respectiv Lista de dobanzi si comisioane pentru persoane fizice pentru Schimb Valutar Online.
25. Orice revocare trebuie facuta in scris (e-mail, scrisoare simpla, etc.), iar daca revocarea a fost altfel comunicata, Clientul va prezenta, de asemenea, Bancii solicitarea in forma scrisa pana la sfarsitul Zilei bancare ce precede ziua stabilita pentru debitarea contului, in caz contrar Clientul va raspunde pentru pagubele suferite de Banca.
26. Clientii Bancii pot solicita returnari ale sumelor transferate prin ordine de plata in termen de 10 zile lucratoare de la procesarea acestora. Banca poate returna intreaga suma ceruta sau poate justifica respingerea solicitarii de returnare a platii, conform legislatiei in vigoare.

Operatiuni de plata care presupun schimb valutar

§18.

1. Operatiunile de plata presupun schimb valutar daca:
 - a. viramentul din/in cont a fost facut in alta moneda decat in moneda contului;
 - b. depunerea de numerar a fost facuta in lei, prin magazinele din reseaua Telekom si partenerii selectati si contul creditat este in valuta.

Banca va converti suma ce face obiectul Operatiunii de plata in functie de ratele de schimb afisate de Banca, aplicabile in momentul efectuarii acesteia, exceptand tranzactiile efectuate prin folosirea cardurilor de debit si Operatiunile de plata efectuate prin intermediul conturilor Schimb Valutar Online.

Detaliile in legatura cu Operatiunile de plata efectuate prin intermediul conturilor Schimb Valutar Online sunt disponibile in Termeni si conditii aplicabile persoanelor fizice pentru Schimb Valutar Online.

Operatiunile de plata intre Conturile Curente si Conturile Schimb Valutar Online, pot fi efectuate doar intre conturi deschise in aceeasi moneda.

2. Acceptarea de catre Titularul de cont a ratei de schimb valutar aplicabila pentru o Instructiune reprezinta autorizarea irevocabila si neconditionata a acestuia pentru executarea Instructiunii.
3. Banca are dreptul sa stabileasca o valoare minima pentru Instructiunile mentionate in alineatul 1, careia i se poate aplica o rata de schimb preferentiala.
4. Valoarea minima a unui transfer in Lei, intr-un cont deschis in valuta este de 5 Lei.
5. Informatiile referitoare la ratele de schimb valutar aplicate de Banca sunt publicate pe site-ul Bancii.

Ordine de plata repetitive (standing orders) si ordine de plata programate (deferred transfers)

§19.

1. Ordinele de plata repetitive (standing orders) sunt ordine de plata care se repeta ciclic si pot fi efectuate doar din Conturile Curente in Lei. Ordinele de plata repetitive pot fi create pana cel tarziu cu 1 Zi bancara inainte de data primului transfer. Valoarea minima a unui ordin de plata repetitiv este de 5 Lei.
2. Titularul stabileste frecventa pentru fiecare ordin de plata repetitiv; avand in vedere aceasta, se presupune ca:
 - a. In cazul unei frecvente saptamanale, plata se va face in aceeasi zi a saptamanii respectand ziua in care s-a efectuat prima Instructiune pentru ordinul de plata repetitiv (de exemplu: in fiecare zi de luni);
 - b. In cazul unei frecvente lunare, plata se va face in aceeasi zi a lunii respectand ziua in care s-a efectuat prima Instructiune pentru ordinul de plata repetitiv sau, daca luna in cauza are un numar mai mic de zile, in ultima zi a lunii, cu exceptia cazului stipulat la alineatul 3.
3. Daca data planificata pentru executarea unui ordin de plata repetitiv (alta decat data primei executari) nu este o Zi bancara si contul care urmeaza a fi creditat este deschis la o alta banca, ordinul de plata repetitiv (standing order) va fi executat in urmatoarea Zi bancara.
4. Prima plata din cont aferenta executarii ordinului de plata repetitiv este debitata intotdeauna in ziua indicata de Client, indiferent daca respectiva zi este o Zi bancara sau nu.
5. In cazul in care contul nu are suficiente fonduri la data stabilita pentru executarea ordinului de plata repetitiv, Banca nu va incerca executarea ordinului in zilele urmatoare.
6. Anularea si modificarea ordinului de plata repetitiv de catre Client necesita trimiterea unei Instructiuni adecvate pana cel tarziu cu 1 Zi bancara inainte de data la care respectiva anulare sau modificare intra in vigoare.
7. Ordinele de plata repetitive nu pot fi create pentru plata contributiilor la asigurarile sociale si obligatii fiscale sau pentru Platile Internationale si platile nationale in valuta.
8. O plata programata in viitor (deferred transfer) este o plata pentru care Clientul a solicitat efectuarea la o data viitoare. Clientul este obligat sa asigure fondurile suficiente pentru efectuarea platii programate pana la sfarsitul zilei care precede

data executării acesteia. Dacă nu există fonduri suficiente pentru efectuarea viramentului până la sfârșitul zilei care precede data de executare a acestuia, tranzacția nu va fi efectuată.

Incasare Internațională și Incasare Națională în Valută

§20.

1. Banca execută Incasarile Internaționale și Incasarile Naționale în valută în conturi pe baza unui ordin de plată valabil, transmis Bancii și care conține cel puțin:
 - a. denumirea persoanei juridice/numele și prenumele în cazul persoanei fizice, adresa și numărul de cont al ordonatorului transferului de fonduri,
 - b. data valutei, moneda și valoarea transferului,
 - c. o informare cu privire la modul în care urmează a fi virate (acoperite) fondurile spre avantajul beneficiarului,
 - d. informații cu privire la beneficiar (denumire exactă/nume, prenume și adresa, număr de cont Banca își rezervă dreptul de a solicita –numărul de cont în format IBAN),
 - e. o informare referitoare la comisioanele și taxele Bancii.
2. Banca poate refuza executarea unei Incasări Internaționale sau Incasări Naționale în valută în care ordonatorul transferului de fonduri a fost indicat într-un mod care nu permite identificarea acestuia.
3. Fără a aduce atingere dispozițiilor alineatului 4, contul Titularului deschis la Banca va fi creditat până cel târziu în următoarea Zi bancară care urmează datei de obținere a confirmării privind primirea de fonduri (acoperire) de către Banca, dar nu înainte de data valutei indicate de banca ordonatoare a plății.
4. Incasarile Internaționale în EUR inițiate de platitori din statele membre UE, Elveția și statele din Spațiul Economic European (Lichtenstein, Islanda, Norvegia) și Incasarile Naționale în EUR se vor credita în contul Titularului deschis la Banca, până cel târziu în Ziua bancară în care Banca a primit confirmarea de intrare a fondurilor în Banca.
5. Data de creditare a contului Titularului de cont depinde de modul de decontare stabilit cu o anumită bancă ordonatoare.
6. Când Ordinul de Plată este primit de către Banca după orele limită de procesare, contul Titularului va fi creditat cu valoarea fondurilor respective în Ziua bancară următoare, cu data valutei specificate în Ordinul de Plată.
7. Incasarea Internațională și Incasarea Națională în valută este executată prin creditarea unui cont bancar al Titularului de cont indicat în format IBAN.
8. Suma aferentă Incasării Internaționale sau a Incasării Naționale în valută este creditată în contul indicat în respectivul ordin. Dacă ordinul nu specifică numărul de cont în format IBAN, sau specifică numărul de cont într-un mod care nu permite identificarea acestuia, sau specifică numărul unui cont ale căror clauze și condiții de deschidere nu prevăd posibilitatea efectuării de incasări, Banca va returna suma aferentă incasării.
9. Instrucțiunile Titularului de cont legate de Incasarile Internaționale sau de Incasarile Naționale în valută, care privesc:
 - a. refuzul de a accepta Incasarea Internațională sau Incasarea Națională în valută,
 - b. emiterea Instrucțiunii de returnare a sumei primite,
 - c. exprimarea aprobării față de returnarea plății aferente ordinului de decontare, total sau parțial, dacă banca ordonatoare a anulat ordinul, dar contul Clientului a fost deja creditat sau Clientul a fost deja notificat de către Banca cu privire la ordin, vor fi trimise de către Titularul de cont, în scris - prin intermediul Internet Banking, al Contact Center sau la Punctele de vânzare dedicate serviciilor bancare din rețeaua Telekom și partenerii selectați, și se supun aceluiași norme referitoare la modul de acceptare spre executare și la aplicarea ratelor de schimb valutar cu normele pentru Incasarile Internaționale.
10. Dacă Incasarea Internațională sau Incasarea Națională în valută conține nereguli care împiedică efectuarea acesteia, Banca va clarifica problemele existente cu banca ordonatoare. Dacă neregulile existente nu au fost clarificate în cel mult 14 zile de la data primirii, ordinul va fi returnat către banca ordonatoare, iar suma returnată va fi diminuată cu potențialele pierderi rezultate din rata de schimb și cu comisioanele și taxele bancare. În cazul Incasarilor Internaționale în EUR de la platitori din statele membre UE, Elveția și statele din SEE (Lichtenstein, Islanda, Norvegia) sau a Incasarilor Naționale în EUR, Banca va returna întreaga sumă, fără deducerea taxelor sau a comisioanelor.

Plata Internațională și Plata Națională în Valută

§21.

1. Banca va executa Platile Internaționale și Platile Naționale în valută din Conturile Curente și Conturile Schimb Valutar Online.
2. Clientul are obligația de a furniza următoarele informații:
 - a. numele Clientului (numele și prenumele în cazul persoanelor fizice) și adresa;
 - b. numele beneficiarului (numele și prenumele în cazul persoanelor fizice) și adresa;
 - c. numărul contului bancar al Beneficiarului, fără a aduce atingere §17 alineatul 8;
 - d. Codul BIC/ numărul de rutare ABA sau numele și adresa băncii beneficiarului;
 - e. moneda și suma;
 - f. detaliile plății;
 - g. forma și modul de executare;
 - h. modul de decontare a comisioanelor Bancii și ale altor bănci care participă la executarea ordinului. Sunt permise următoarele opțiuni:

- i. comisioanele Bancii sunt suportate de partea care da ordinul - Clientul, in timp ce comisioanele altor banci sunt suportate de beneficiar - principiul de percepere partajata (optiunea SHA);
 - ii. comisioanele Bancii si ale altor banci sunt suportate de beneficiar (optiunea BEN). Optiunea BEN nu se aplica Operatiunilor de plata in EUR catre beneficiari cu conturi deschise in Romania, state membre UE, Elvetia si statele din SEE (Lichtenstein, Islanda, Norvegia). In cazul in care se alege optiunea BEN pentru Operatiunile de plata mentionate mai sus, aceasta optiune se va schimba automat in optiunea SHA. De asemenea optiunea BEN nu este disponibila pentru Platile Internationale si Platile Nationale in valuta efectuate din Conturile Curente.
- Daca clientul nu indica in mod clar una dintre optiuni, optiunea SHA va fi aplicata.
- i. un numar de cont care va fi debitat cu suma platii si, daca este cazul, un numar de cont care va fi debitat cu suma comisiunelor Bancii si ale altor banci (in cazul in care se schimba optiunea BEN cu optiunea SHA, numarul de cont din care se efectueaza transferul este setat automat ca si cont de comision).
 - j. informatii privind detaliile platii ce urmeaza a fi inregistrata in contul beneficiarului; informatiile vor fi furnizate beneficiarului in aceeasi limba in care sunt furnizate de Client. Din cauza restrictiilor impuse de sistemele de telecomunicatii, informatiile pot contine maximum 140 de caractere (litere, cifre, spatii). Nu sunt permise caractere speciale.
3. Executarea Platilor Internationale si Platilor Nationale in valuta, se face in conformitate cu Orele Limita de Procesare).
4. Sarbatorile legale aplicabile decontarii pentru diferite valute se iau in considerare atunci cand se stabileste data valutei pentru o plata intr-o anumita moneda.
5. Modificarea instructiunilor de plata poate fi solicitata de catre Client prin Internet Banking, Contact Center sau prin Punctele de vanzare dedicate serviciilor bancare din reseaua Telekom si partenerii selectati.
6. Instructiunea de revocare a Platii Internationale si Platii Nationale in valuta poate fi transmisa de catre Client prin Contact Center.
7. Instructiunea Clientului la care se face referire in alineatul 6 va fi considerata ca:
 - a. Instructiune de revocare a ordinului de plata, daca ordinul nu a fost executat inca de Banca;
 - b. Instructiune prin care solicita revocarea ordinului de plata, daca ordinul a fost deja executat de Banca.
8. Atunci cand Plata Internationala sau Plata Nationala in valuta a fost deja executata de Banca, trimiterea unei cereri bancii creditoare nu este echivalenta cu rambursarea valorii ordinului in contul Clientului. In cazul returnarii fondurilor in contul Clientului se urmeaza fluxul invers al transferului initial.
9. Pentru executarea Instructiunii la care se face referire in alineatul 6, Banca va percepe un comision asa cum s-a specificat in Lista de comisioane pentru persoanele fizice, respectiv Lista de dobanzi si comisioane pentru persoane fizice pentru Schimb Valutar Online, indiferent daca Instructiunea a fost sau nu a fost executata cu succes de alte banci.
10. Banca selecteaza independent banca sau institutiile care actioneaza ca intermediari in executarea Platii Internationale sau a Platii Nationale in valuta.
11. Banca isi rezerva dreptul de a anula Instructiunea, in cazul in care Clientul nu are suficiente fonduri:
 - pentru a executa ordinul de transfer; sau
 - pentru a acoperi comisioanele aferente executarii ordinului de transfer cel tarziu la sfarsitul Zilei bancare, in conformitate cu Orele Limita de Procesare.

Debit neautorizat (Descoperit de cont neautorizat)

§22.

1. Sumele acumulate ca urmare a depasirii soldului disponibil sunt considerate debit/descoperit de cont neautorizat.
2. Pentru sumele reprezentand descoperit de cont neautorizat Banca percepe o dobanda penalizatoare mentionata in Lista de dobanzi pentru persoanele fizice, respectiv Lista de dobanzi si comisioane pentru persoane fizice pentru Schimb Valutar Online.
3. Dobanda penalizatoare se percepe incepand cu data inregistrarii debitului neautorizat de catre Banca pana la data anterioara achitarii acesteia.
4. Titularul are obligatia de a rambursa imediat datoriile restante fata de Banca.
5. Rambursarea datoriilor restante nu exclude dreptul Bancii de a rezilia Contractul de cont printr-o instiintare prealabila.
6. Datoriile Titularului fata de Banca sunt indeplinite in urmatoarea ordine:
 - a. cheltuieli rezultate in urma litigiului, de executare si cheltuieli cu recuperarea creantelor, precum si taxele si comisioanele datorate;
 - b. dobanda penalizatoare;
 - c. suma debitului/descoperitului de cont neautorizat.

Alte clauze si conditii pentru plati

§23.

1. Orice operatiune (de ex.: plati/transferuri intra/inter-bancare in Lei si valuta, plata facturilor, schimburile valutare, incasarile, depunerile si retragerile de numerar, etc.) ordonata de Titularul de cont se va efectua prin contul curent.
2. Banca emite un Extras de Cont care reflecta toate operatiunile efectuate prin contul Clientului. Clientul are dreptul de a primi, o data pe luna, cu titlu gratuit, un extras de cont pentru luna calendaristica anterioara, prin modalitatea convenita cu Banca.

3. Pentru Operatiunile de plata, Clientul va utiliza formularele si instrumentele de plata furnizate de Banca.
4. Pretul este alcatuit, dupa caz, din urmatoarele componente: comisioane, rate ale dobanzii, rate de schimb, tarife. Valorile comisiunilor, ratelor dobanzii si tarifelor percepute de Banca pot fi gasite in: Lista de dobanzi pentru persoane fizice si Lista de comisioane pentru persoane fizice, respectiv Lista de dobanzi si comisioane pentru persoane fizice Schimb Valutar Online, in Lista Ratelor de schimb ale Bancii afisate pe site-ul Bancii si /sau in Punctele de vanzare dedicate serviciilor bancare din reseaua Telekom si partenerii selectati.
5. Clientul aproba in mod expres aplicarea imediata a oricaror modificari ale ratei dobanzii si ratei de schimb, fara preaviz, daca asemenea modificari se bazeaza pe rata dobanzii de referinta sau pe rata de schimb de referinta sau daca modificarea legislativa solicita acest lucru. De asemenea, orice modificare a ratei dobanzii si a ratei de schimb se va aplica imediat, fara preaviz, daca asemenea modificare este in beneficiul Clientului. Clientul va fi informat cat mai curand posibil cu privire la aceste modificari prin afisarea acestora in Punctele de vanzare dedicate serviciilor bancare din reseaua Telekom si partenerii selectati si pe site-ul Bancii.

§24.

1. In cazul platilor in valuta sau platilor in Lei catre beneficiarii cu conturi deschise la banci care functioneaza in afara teritoriului Romaniei, Banca poate stabili ruta bancara pentru Instructiunea de plata, inclusiv utilizarea relatiilor cu bancile corespondente in absenta oricaror instructiuni specifice primite de la Client.
2. In caz de eroare, Clientul autorizeaza in mod expres Banca sa corecteze, din proprie initiativa, fara acordul prealabil al Clientului, sumele inregistrate gresit. In plus, in cazul in care Clientul constata o operatiune de plata neautorizata sau executata necorespunzator in contul sau, depunand o plangere, Clientul are dreptul de a reclama erorile de mai sus, fara intarziere nejustificata, dar nu mai tarziu de 13 luni de la data debitarii contului Clientul poate depune in scris reclamatii mentionate mai sus.
3. Banca se bazeaza pe acuratetea, corectitudinea si autenticitatea semnaturilor care apar in Instructiunile trimise Bancii in orice mod. Banca nu isi asuma niciun fel de raspundere pentru consecintele care se pot produce ca urmare a: (i) utilizarii frauduloase sau abuzive a semnaturilor sau elementelor de securitate personalizate; (ii) nerespectarii conditiilor de autorizare a operatiunilor de plata convenite in contract.

IV. Carduri de debit

Termeni si conditii generale

§25.

1. Banca are in portofoliu urmatoarele tipuri de carduri, destinate persoanelor fizice Clienti ai Bancii si emise numai la solicitarea acestora:
 - a. Card personalizat – este un card emis la solicitarea Clientului si livrat ulterior, la adresa de corespondenta indicata de acesta; acest tip de card va avea inscriptionat numele Clientului pe fata cardului;
 - b. Card pre-embosat „Servicii Bancare Instant” – este un card emis pe loc Clientului Bancii; caracteristicile acestui card de debit sunt:
 - i. disponibilitatea imediata prin programul Bancii intitulat „Servicii Bancare Instant”;
 - ii. personalizarea prin embosare a cardului cu numarul de card, numele programului din care acesta face parte (Servicii Bancare Instant), data valabilitatii, cod CVC2, fara a inscriptiona numele clientului pe fata cardului;
 - iii. un alt element de individualizare a cardului si a legaturii unice a acestuia cu Clientul si Contul Curent este codul de bare generat in mod automat din sistemul Bancii si personalizat pe verso-ul cardului de debit;
 - iv. toate Operatiunile cu Cardul, inclusiv tranzactiile prin internet, care pot fi efectuate cu ajutorul cardurilor de debit prevazute la punctul a. (inscriptionate cu numele Clientului) pot fi efectuate si cu Cardul pre-embosat „Servicii Bancare Instant”;
 - v. aspectele legate de securitatea tranzactiilor sunt identice pentru toate tipurile de carduri emise de Banca;
 - vi. acest tip de card poate fi atasat doar Conturilor Curente in Lei ale Clientului, deschise la Banca;
 - vii. la momentul expirarii, acest tip de card se reinnoieste automat de catre Banca doar cu un card de debit care va avea inscriptionat numele clientului.
2. Toate prevederile stipulate in prezentul Capitol IV sunt aplicabile in egala masura atat Cardurilor pre-embosate „Servicii Bancare Instant” cat si Cardurilor personalizate emise de Banca, ambele denumite in continuare si carduri de debit.
3. Banca emite Carduri de debit conform ofertei disponibila pe site sau obtinuta prin canalele de vanzare.
4. Cardurile constituie proprietatea Bancii. Clientul are obligatia de a returna cardul anulat sau inchis.
5. Atunci cand realizeaza Operatiuni cu cardul, Clientul, la cererea unui angajat al punctului de vanzare dedicat serviciilor bancare in care se efectueaza operatiunea, are obligatia de a prezenta un document care ii confirma identitatea.
6. Informatiile privind Operatiunile cu cardul vor fi comunicate de catre Banca numai Titularului de cont/Utilizatorului autorizat sau institutiilor autorizate conform legii.

7. Banca emite carduri sub licenta MasterCard International.
8. Banca are dreptul de a bloca/anula/inchide cardul in cazul aparitiei operatiunilor sau incercarilor de a efectua operatiuni pe care Banca le suspecteaza in mod rezonabil ca fiind efectuate de persoane neautorizate si fara consimtamantul si cunostinta Clientului.
9. Banca nu va fi considerata responsabila pentru nerespectarea conditiilor de detinere/utilizare a cardului de catre Titular/Utilizator autorizat sau a masurilor de securitate recomandate de Banca.
10. Titularul contului are obligatia de a mentine fonduri suficiente la un nivel care sa permita decontarea operatiunilor efectuate cu cardul de catre Titular sau Utilizatorul Autorizat, inclusiv pentru plata comisioanelor prevazute in Lista de comisioane pentru persoane fizice. In cazul in care, nu exista fonduri suficiente pentru decontarea tranzactiei si/sau a comisioanelor aferente, contul poate intra pe debit neautorizat (Descoperit de cont neautorizat) si va fi acoperit conform prevederilor sectiunii 21.

Emiterea cardului de debit

§26.

1. Emiterea cardului de debit se realizeaza la solicitarea Titularului. Cardul poate fi emis, in temeiul unui Contract incheiat cu Banca pentru:
 - a. Titular, sau
 - b. un Utilizator autorizat, Client al Bancii.Banca nu emite carduri pentru Utilizatori autorizati ai Titularului pentru Conturile Schimb Valutar Online.
2. Banca emite urmatoarele tipuri de carduri:
 - a. Card de debit pre-embosat „Servicii Bancare Instant”, atasat Contului Curent in Lei, disponibil imediat dupa incheierea Contractului, doar in Punctele de vanzare dedicate serviciilor bancare din reseaua Telekom si partenerii selectati si in magazinele din reseaua Telekom si partenerii selectati;
 - b. Card de debit personalizat, atasat Contului Curent in Lei, disponibil la o data ulterioara incheierii Contractului, livrat prin posta sau curier la adresa de corespondenta indicata de Client in Contract;
 - c. Card de debit personalizat, atasat Contului Curent in valuta disponibil la o data ulterioara incheierii Contractului, livrat prin posta sau curier la adresa de corespondenta indicata de Client in Contract;
 - d. Card de debit personalizat, atasat Contului Schimb Valutar Online in valuta, disponibil la o data ulterioara incheierii Contractului, livrat prin posta sau curier la adresa de corespondenta indicata de Client in Contract.
3. Titularul, in conditiile precizate la alin.1, poate solicita:
 - a. emiterea unui card de debit pre-embosat si a unui card de debit personalizat, ambele atasate Contului Curent in lei;
 - b. emiterea unui singur card de debit personalizat atasat unui cont in valuta;
 - c. emiterea unui singur card de debit pe numele Utilizatorului autorizat;
 - d. emiterea unui singur card de debit personalizat atasat unui Cont Schimb Valutar Online in valuta.
4. Dupa ce Banca decide sa emita un Card de Debit, in conditiile precizate la alineatele 1,2 si 3, Clientul va primi un card inactiv.
5. Clientul are obligatia de a semna cardul pe verso, imediat dupa primirea acestuia.
6. In cazul Cardului de debit pre-embosat „Servicii Bancare Instant”:
 - a. Codul PIN aferent va fi furnizat Clientului printr-un SMS transmis la Numarul de telefon ales de Titular/Utilizator autorizat;
 - b. acesta va fi inactiv pana la momentul la care Clientul efectueaza o prima operatiune la orice bancomat sau terminal de plata POS din reseaua nationala, utilizand codul PIN.
7. In cazul Cardului de debit personalizat:
 - a. codul PIN aferent cardului atasat Contului Curent va fi afisat temporar pe ecranul dispozitivului in Mobile Banking si/sau Internet Banking sau va fi transmis printr-un SMS la Numarul de telefon ales de Titular/Utilizator autorizat, prin Contact Center;
 - b. codul PIN aferent cardului atasat Contului Schimb Valutar Online –va fi afisat temporar pe ecranul dispozitivului prin intermediul platformei Schimb Valutar Online sau va fi transmis printr-un SMS la Numarul de telefon ales de Titular/Utilizator autorizat, prin Contact Center;
8. Acesta va fi inactiv pana la momentul la care Clientul efectueaza o prima operatiune la orice bancomat sau terminal de plata POS din reseaua nationala, utilizand codul PIN. Indiferent de tipul cardului, Clientul poate modifica codul PIN astfel:
 - a. In cazul cardului atasat Contului Curent - la bancomatele aflate pe teritoriul Romaniei, prin Internet Banking si Mobile Banking;
 - b. In cazul cardului atasat Contului Schimb Valutar Online - la bancomatele aflate pe teritoriul Romaniei si prin intermediul platformei Schimb Valutar Online.

Operatiuni PayPass™

§27.

1. Pentru a efectua o operatiune PayPass™ este necesar un card si un terminal prevazute cu functionalitatea PayPass™ (Contactless).

2. Operatiunile PayPass™ se realizeaza apropiind cardul de un terminal astfel:
 - a. operatiunile in valoare de pana la 100 Lei in cazul operatiunilor efectuate in Romania, sau echivalentul valutei tranzactionate in afara Romaniei, in general nu necesita autorizarea prin introducerea codului PIN. Cu toate acestea, pot exista situatii in care sa autorizarea tranzactiei se face prin introducerea codului PIN;
 - b. operatiunile in valoare mai mare de 100 Lei in cazul operatiunilor efectuate in Romania, sau echivalentul valutei tranzactionate in afara Romaniei, sunt autorizate intotdeauna prin introducerea codului PIN.
3. Banca isi rezerva dreptul de a solicita Clientului sa autorizeze operatiunea prin introducerea codului PIN, indiferent de suma Operatiunii PayPass™ efectuate.
4. Utilizatorul poate specifica o limita zilnica pentru operatiunile PayPass™ online, in conformitate cu dispozitiile §33

Reinnoirea Cardului de Debit

§28.

1. Data expirarii cardului este ultima zi a lunii si anului indicate pe card.
2. Cardul de debit atasat Contului Curent este reinnoit automat de Banca cu 60 de zile inainte de data expirarii, cu respectarea urmatoarelor conditii cumulative:
 - a. acest card sa fi fost activat; si
 - b. cardul sa nu fi fost blocat, anulat sau inchis; si
 - c. Clientul sa nu fi trimis Bancii o notificare privind renuntarea la cardul de debit; si
 - d. Banca sa nu fi decis sa refuze reinnoirea Cardului.
3. Cardul de debit atasat Contului Schimb Valutar Online va fi reinnoit de Banca doar la cererea Clientului.
4. Cardul de debit pre-embosat „Servicii Bancare Instant” atasat Contului Curent in Lei nu va fi reinnoit tot cu un card de debit pre-embosat.
5. Banca are dreptul de a reinnoi Cardul cu mai mult de 60 de zile inainte de data expirarii in cazul:
 - a. retragerii unui anumit tip de card din oferta Bancii;
 - b. incetarii/modificarii cooperarii cu un partener extern impreuna cu care a fost emis un anumit tip de card;
 - c. modificarii regulamentelor MasterCard International.
6. In cazul in care reinnoirea Cardului se face conform alineatului 5, Cardul poate fi reinnoit cu un alt tip de card, cu conditia ca noul tip sa ofere conditii si functionalitati cel putin egale cu cele ale tipului de card retras din oferta;
7. Titularul va fi notificat cu privire la reinnoirea cardului inainte de termen, prin canalele electronice sau printr-un mesaj transmis pe adresa de e-mail a Titularului, cu cel putin 4 luni inainte de reinnoirea efectiva a acestuia. Daca in termen de 2 luni de la primirea notificarii de catre Titular, acesta nu transmite o instiintare privind refuzul reinnoirii cardului, acest lucru va fi inteles ca o acceptare tacita a reinnoirii inainte de termen a cardului. Instiintarea poate fi transmisa prin intermediul Contact Center sau al Punctelor de vanzare dedicate serviciilor bancare din reseaua Telekom si partenerii selectati. Transmiterea unei asemenea instiintari echivaleaza cu denuntarea unilateral a Contractului de catre Titular. Clientul nu va mai avea dreptul de a utiliza cardul respectiv dupa data indicata in notificarea transmisa de Banca. Banca poate decide sa nu reinnoiasca cardul in urmatoarele cazuri:
 - a. Clientul nu respecta dispozitiile din Contract si din prezentul document;
 - b. conturile Titularului sunt indisponibilizate din cauza procedurilor de executare in curs;
 - c. retragerea unui anumit tip de card din oferta Bancii;
 - d. o intarziere mai mare de 30 zile in rambursarea unui produs de creditare detinut la Banca.
8. Banca are dreptul de a modifica tipul de card emis Clientului la reinnoire in cazul:
 - a. retragerii unui anumit tip de card din oferta Bancii, cu conditia ca noul tip de card sa ofere conditii si functionalitati cel putin egale cu cele ale tipului de card retras din oferta;
 - b. incetarii/modificarii cooperarii cu un partener extern impreuna cu care a fost emis un anumit tip de card.
 - c. Titularul va fi notificat cu privire la modificarea tipului de card prin canalele electronice sau printr-un mesaj transmis pe adresa de e-mail a Titularului cu cel putin 4 luni inainte de expirarea unui anumit card. Daca in termen de 2 luni de la primirea notificarii de catre Titular, acesta nu transmite o instiintare privind refuzul reinnoirii cardului, acest lucru va fi inteles ca o acceptare tacita a reinnoirii cardului. Instiintarea privind neacceptarea poate fi trimisa prin Contact Center, sau in Punctele de vanzare dedicate serviciilor bancare din reseaua Telekom si partenerii selectati. Transmiterea unei asemenea instiintari echivaleaza cu denuntarea unilateral a Contractului de catre Titular.
9. Cardul reinnoit se va expedia la adresa de corespondenta a Clientului.
10. Cardul reinnoit are:
 - a. Acelasi numar si cod PIN, daca este reinnoit cu acelasi tip de card;
 - b. alt numar si cod PIN, daca este reinnoit cu un alt tip de card.
11. Fara a aduce atingere dispozitiilor alineatului 4, Banca isi rezerva dreptul ca la reinnoirea cardului sa modifice codul PIN.
12. In momentul primirii cardului reinnoit, Clientul nu mai are dreptul sa utilizeze si trebuie sa distruga cardul emis anterior.
13. De asemenea, Clientul isi pierde dreptul de a utiliza cardul in cazul:
 - a. incetarii contractului aferent sau expirarii cardului;
 - b. anularii sau inchiderii cardului in conditiile mentionate la §28;
 - c. aparitiei circumstantelor la care se face referire in alineatul 7, punctul c.
14. In cazul in care Banca decide sa nu reinnoiasca cardul aceasta decizie va avea drept rezultat si incetarea contractului care

va produce efecte de la momentul expirării cardului actual.

Blocarea codului PIN, blocarea și închiderea Cardului

§29.

1. Atunci când sunt efectuate operațiuni folosind codul PIN, la a treia introducere greșită consecutivă a codului PIN, cardul va fi blocat pe parcursul zilei respective. Acest lucru împiedică Clientul să efectueze operațiuni folosind codul PIN întreaga zi. A patra încercare de introducere a codului PIN în aceeași zi poate avea drept rezultat reținerea cardului, indiferent dacă acest cod PIN a fost introdus corect sau incorect. Modificarea în aceeași zi a codului PIN prin Internet Banking sau Mobile Banking nu va avea ca efect deblocarea codului PIN.
2. În cazul în care se face referire în alineatul 1, codul PIN actual este deblocat automat în ziua următoare.
3. La cererea Clientului, este posibilă blocarea temporară și apoi reactivarea cardului. Clientul poate solicita blocarea/reactivarea cardului prin:
 - a. Contact Center;
 - b. Internet Banking;
 - c. Mobile Banking;
 - d. Punctele de vânzare dedicate serviciilor bancare din rețeaua Telekom și partenerii selectați;
 - e. platforma Schimb Valutar Online numai pentru cardurile atasate Contului Schimb Valutar Online.
4. În cazul în care Clientul nu solicită reactivarea în termen de 28 de zile calendaristice de la momentul blocării temporare, cardul va fi închis automat.
5. Cardul poate fi închis în orice moment, la cererea Clientului.

Inchiderea cardului și emiterea unui card nou

§30.

1. Clientul poate solicita imediat Bancii închiderea cardului în următoarele cazuri:
 - a. pierderea cardului;
 - b. suspiciune cu privire la faptul că persoane neautorizate au obținut acces la codul PIN sau numărul de card, data expirării și codul CVC2;
 - c. constatarea că s-au efectuat operațiuni neautorizate cu cardul.
2. Închiderea cardului poate fi solicitată, în funcție de tipul cardului, prin: Contact Center, Punctele de vânzare dedicate serviciilor bancare din rețeaua Telekom și partenerii selectați, Internet Banking, Mobile Banking sau platforma Schimb Valutar Online.
3. Clientul își pierde dreptul de a utiliza un card închis. În cazul în care cardul a fost închis ca urmare a motivului menționat la alineatul 1, punctul a. și ulterior a fost găsit sau în cazul în care cardul a fost anulat ca urmare a motivelor menționate în alineatul 1, punctele b. sau c., Clientul va distruge cardul închis.
4. Cardul emis pentru a înlocui cardul închis va avea un nou număr de card, o nouă dată a expirării și un nou cod PIN. Cardul de debit poate avea o imagine nouă, dacă se specifică astfel în cererea transmisă de Client.
5. Banca va confirma primirea solicitării din partea Clientului cu privire la pierderea sau distrugerea Cardului furnizând data și ora închiderii sau blocării cardului.
6. În ceea ce privește cardurile închise deținute de către Utilizatori autorizați, în lipsa unei solicitări de emitere a unui nou card din partea Titularului, acestea nu vor fi reînnoite.

Decontarea operațiilor

§31.

1. O Operațiune cu Cardul realizată de către Titular/Utilizator autorizat trebuie să fie obligatoriu autorizată de către acesta. O operațiune este considerată autorizată prin exprimarea consimțământului, după cum urmează: (i) introducerea codului PIN la terminalele de plată sau trecerea cardului printr-un terminal de plată POS care citește datele de pe cip/banda magnetică; și/sau (ii) apropiind cardul de un terminal prevăzut cu tehnologie Contactless; și/sau (iii) semnarea chitanței. În cazul operațiilor prin mijloace de comunicare la distanță (ex., internet) prin transmiterea informației despre numărul de card, data expirării și codul CVC2 înscris spatele cardului.
2. Operațiunile cu carduri se vor reflecta în soldul contului Clientului în termen de 2-3 zile de la efectuare, în funcție de data la care banca acceptatoare transmite datele operațiunii către Banca pentru decontare. Un comerciant are la dispoziție în medie 31 de zile pentru decontarea operațiunii cu Banca, conform regulilor MasterCard. Cu toate acestea, Banca este obligată să accepte și tranzacțiile care sunt transmise în decontare de către comerciant după trecerea termenului de 31 de zile.
3. Banca va debita contul Clientului cu suma operațiunii efectuate cu cardul cel mai târziu la sfârșitul Zilei bancare care urmează datei la care cererea de decontare a fost primită de la comerciant.
4. Operațiunile în Lei, efectuate prin intermediul cardurilor atasate conturilor în valută vor fi convertite de Banca din Lei în moneda contului, utilizând Rata de schimb practică de Banca la data decontării operațiunii, în conformitate cu următoarele:
 - a. Rata de cumpărare a monedei pentru operațiunile de debitare;
 - b. Rata de vânzare a monedei pentru operațiunile de creditare (cu excepția stornării operațiunii menționate în

alineatul 7).

5. Operatiunile in valuta se vor deconta dupa cum urmeaza:
 - a. operatiunile efectuate in EUR vor fi convertite de Banca mai intai in Lei (daca moneda contului este diferita de EUR), iar apoi in moneda contului, utilizand Ratele de schimb practicate de Banca la data decontarii operatiunii;
 - b. operatiunile efectuate in USD vor fi convertite de Banca mai intai in Lei (daca moneda contului este diferita de USD), iar apoi in moneda contului, utilizand Ratele de schimb practicate de Banca la data decontarii operatiunii;
 - c. operatiunile efectuate in GBP vor fi convertite de Banca mai intai in Lei (daca moneda contului este diferita de GBP), iar apoi in moneda contului, utilizand Ratele de schimb practicate de Banca la data decontarii operatiunii;
 - d. operatiunile efectuate in alte monede decat cele prevazute la punctele a, b si c vor fi convertite mai intai in USD in conformitate cu rata de schimb MasterCard si regulile aplicate de aceasta organizatie, apoi vor fi convertite de Banca in Lei (daca moneda contului este diferita de USD), iar apoi in moneda contului, utilizand Ratele de schimb practicate de Banca la data decontarii, in conformitate cu urmatoarele:
 - i. Rata de cumparare a monedei pentru operatiunile de debitare;
 - ii. Rata de vanzare a monedei pentru operatiunile de creditare (cu exceptia stornarii operatiunii mentionate in alineatul 7).
6. Informatiile referitoare la Ratele de schimb practicate de Banca pentru operatiunile efectuate cu cardul sunt publicate pe site-ul Bancii.
7. Stornarea unei operatiuni efectuate cu cardul este procesata numai la data la care Banca a primit instructiunea de decontare. In cazul in care moneda de decontare a operatiunii este diferita de moneda contului, o asemenea operatiune va fi convertita in moneda contului in conformitate cu rata de schimb aplicabila operatiunii initiale. In cazul in care se percepe un comision pentru operatiunea initiala, comisionul va fi returnat in contul Clientului la data decontarii operatiunii de stornare.
8. In caz de suspiciune justificata cu privire la sumele acumulate/creditate in contul bancar, Banca isi rezerva dreptul de a bloca fondurile din acest cont. In aceste cazuri, Banca va incerca imediat sa contacteze Clientul.
9. Daca Banca, in procesul de decontare, nu primeste de la organizatia de plata nicio instructiune de debitare a contului Clientului, in termen de 14 zile de la data efectuarii tranzactiei, fondurile blocate pot fi puse la dispozitia Clientului. Titularul contului are obligatia de a asigura fonduri suficiente care sa permita decontarea operatiunilor efectuate, inclusiv a comisiunelor aferente asa cum sunt prevazute in Lista de comisioane pentru persoanele fizice/ Lista de dobanzi si comisioane pentru persoane fizice pentru Schimb Valutar Online. In cazul fondurilor insuficiente pentru decontarea operatiunilor, sumele respectiva vor fi tratate ca o datorie fata de Banca reprezentand descoperit de cont neautorizat.

Protejarea cardului

§32.

1. In ceea ce priveste orice instrumente de plata, Clientului trebuie:
 - a. sa utilizeze instrumentul in conformitate cu termenii si conditiile furnizate pentru emiterea si utilizarea acelui instrument;
 - b. sa instiinteze Banca imediat cu privire la pierderea, furtul sau utilizarea neautorizata a oricarui instrument de plata.
2. Ca regula, Clientul trebuie sa:
 - a. pastreze in conditii de siguranta cardul si sa nu divulge codul PIN;
 - b. pastreze telefonul in conditii de siguranta;
 - c. pastreze separate: cardul, codul PIN si telefonul ;
 - d. nu ofere persoanelor neautorizate acces la: card, datele cardului si codul PIN; si
 - e. instiinteze imediat Banca cu privire la: pierderea, furtul, insusirea pe nedrept, distrugerea cardului, utilizarea neautorizata a acestuia sau accesul neautorizat al unui tert la card.
3. Clientul trebuie sa protejeze cardul impotriva pierderii, furtului si distrugerii.
4. Banca isi rezerva dreptul de a contacta Clientul pentru a verifica executarea/incercarea de executare a unei operatiuni.
5. Clientul va contacta Banca pentru informatii referitoare la card la urmatorul nr. de telefon: (+4) 021 9253.
6. Banca va comunica informatii confidentiale privind cardul (inclusiv codul PIN) doar Titularului/Utilizatorului autorizat.

Limita de tranzactionare cu cardul

§33.

1. Limitele zilnice maxime admise pentru Operatiunile efectuate cu Cardul de Debit atasat unui Cont Curent si care nu pot fi majorate la solicitarea Clientului, sunt urmatoarele:
 - a. retragere de numerar: 80.000 Lei/ 20.000 EUR/ 18.000 GBP/ 22.000 USD;
 - b. operatiuni fara numerar care nu necesita prezentarea cardului (prin internet): 80.000 Lei/ 20.000 EUR/ 18.000 GBP/ 22.000 USD,
 - c. operatiuni fara numerar care necesita prezentarea cardului: 80.000 Lei/ 20.000 EUR/ 18.000 GBP/ 22.000 USD.
2. Din motive de siguranta Banca prestabileste urmatoarele limite zilnice pentru Operatiunile cu cardul:
 - a. retragere de numerar: 5.000 Lei/ 1.500 EUR/ 1.500 GBP/ 1.500 USD;
 - b. operatiuni fara numerar care nu necesita prezentarea cardului (prin internet): 3.000 Lei/ 1.000 EUR/ 1.000 GBP/ 1.000 USD;
 - c. operatiuni fara numerar care necesita prezentarea cardului: 10.000 Lei/ 3.000 EUR/ 3.000 GBP/ 3.000 USD.

3. Limitele zilnice maxime admise pentru Operatiunile efectuate cu Cardul de debit Schimb Valutar Online si care nu pot fi majorate la solicitarea Clientului, sunt urmatoarele:
 - a. retragere de numerar: 5.000 EUR/ 5.000 GBP/ 5.000 USD;
 - b. operatiuni fara numerar care nu necesita prezentarea cardului (prin internet): 8.000 EUR/ 8.000 GBP/ 8.000 USD,
 - c. operatiuni fara numerar care necesita prezentarea cardului: 8.000 EUR/ 8.000 GBP/ 8.000 USD.
4. Din motive de siguranta Banca stabileste urmatoarele limite zilnice pentru Operatiunile efectuate cu Cardul de debit Schimb Valutar Online:
 - a. retragere de numerar: 1.500 EUR/ 1.500 GBP/ 1.500 USD;
 - b. operatiuni fara numerar care nu necesita prezentarea cardului (prin internet): 1.000 EUR/ 1.000 GBP/ 1.000 USD;
 - c. operatiuni fara numerar care necesita prezentarea cardului: 3.000 EUR/ 3.000 GBP/ 3.000 USD.
5. Titularul poate modifica individual limitele prestabilite de catre Banca, dar nu poate depasi limitele maxime mentionate la alineatul 1.
6. Operatiunile Contactless/PayPass™ se incadreaza la operatiunile fara numerar care necesita prezentarea cardului.
7. In cazul in care limitele zilnice nu au fost modificate la solicitarea Titularului, operatiunile pot fi autorizate pana la valoarea soldului contului aferent cardului sau pana la valoarea prestabilita de Banca si mentionata la alineatul 2.
8. Limitele zilnice mentionate mai sus pot fi modificate de Banca in conformitate cu prevederile legale aplicabile.

V. Produse de creditare

Descoperit de cont autorizat (Limita de Overdraft)

§34.

1. Banca acorda Titularului o Limita de Overdraft atasata Contului Curent in temeiul termenilor si conditiilor definite in dispozitiile prezentate in cadrul Contractului incheiat cu Clientul.
2. Limita de Overdraft poate fi utilizata conform termenilor si conditiilor prezentate in cadrul Contractului de Overdraft incheiat cu Clientul.
3. Pentru neindeplinirea obligatiilor de plata la scadentele stabilite, Banca are dreptul sa perceapa dobanda penalizatoare Clientului si sa procedeze la executare silita in conditiile stabilite in Contractul de Overdraft
4. Banca poate bloca utilizarea Limitei de Overdraft acordate si ulterior poate inceta contractul conform conditiilor prezentate in cadrul Contractului de Overdraft

Credit de Nevoi Personale / Credit de Refinantare

§35.

1. Banca ofera credite de nevoi personale pe o perioada de maxim 5 ani in conditiile prevazute in normele interne ale Bancii.
2. Creditele pot avea ca destinatie atat nevoile personale cat si refinantarea de produse de creditare detinute la alte banci sau la Banca.
3. Clientul se obliga sa utilizeze creditele acordate de Banca numai pentru destinatiile stabilite prin contractele de credit incheiate cu aceasta.
4. Rambursarea creditelor se face conform contractelor de credit si a graficelor de rambursare.
5. Pentru creditele nerambursate la scadentele stabilite, Banca are dreptul sa perceapa dobanda penalizatoare Clientului si sa procedeze la executare silita in conditiile stabilite in contractul de credit.
6. Banca poate sa solicite rambursarea in avans a creditului cu respectarea conditiilor contractuale agreeate cu Clientul.

VI. Prelucrarea Datelor cu caracter personal

Nota de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal

§36.

Banca prelucreaza datele Clientului cu caracter personal in calitate de operator de date cu caracter personal.

Clientul poate transmite solicitari legate de modalitatea in care Banca prelucreaza datele cu caracter personal si isi va putea exercita drepturile in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal:

- personal printr-o cerere adresata intr-un punct de vanzare dedicat serviciilor bancare din reseaua Telekom si partenerii selectati;
- pe adresa noastra de e-mail contact@telekombanking.ro;
- prin posta la adresa de mai sus;
- telefonic la +40 21 9253.

In cazul in care vom prelucra automat, inclusiv prin crearea de profiluri, datele Clientului cu caracter personal, acesta are dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe acest tip de prelucrare. Orice astfel de decizie se va intemeia fie pe consimtamantul Clientului, pe necesitatea incheierii sau executarii unui contract sau pe o obligatie legala impusa Bancii.

Datele Clientului cu caracter personal sunt colectate atat in mod direct, de catre Banca, cat si in mod indirect, prin terti. Putem obtine datele cu caracter personal in mod direct, atunci cand Clientul le furnizeaza Bancii. De asemenea vom colecta datele prin intermediarul de credit care actioneaza in numele Bancii in calitate de imputernicit sau de la alti terti, surse externe.

Clientul trebuie sa notifice fara intarziere Banca in scris si sa prezinte documentele (daca este cazul) care stau la baza oricarei modificari cu privire la datele sale de identificare inregistrate la Banca (inclusiv dar nelimitat la: schimbarea numelui, a adresei de domiciliu, a adresei de corespondenta, a numarului de telefon, a adresei de e-mail etc).

Banca nu va fi considerata raspunzatoare pentru eventualele prejudicii suferite de catre Client sau de catre terte parti ca urmare a intarzierii sau neaducerii la indeplinire de catre Client a obligatiei sale de a notifica Banca cu privire la schimbarile intervenite.

Politica Bancii privind prelucrarea Datelor cu Caracter Personal

§37.

Scopurile si temeiurile prelucrării.

Banca prelucreaza Datele Clientului cu caracter personal in urmatoarele scopuri specifice:

- In scopul de a efectua masurile premergatoare incheierii contractului, de a incheia contractul la cererea Clientului si pentru exercitarea drepturilor si indeplinirea obligatiilor din contractul incheiat cu Banca;
- In vederea desfasurarii activitatilor de arhivare, pentru o perioada de 5 ani de la momentul incheierii relatiei contractuale cu Banca, conform prevederilor legale privind prevenirea si combaterea spalarii banilor si finantarii terorismului.
- In scop de marketing direct al produselor si serviciilor Bancii, pentru a putea transmite informatii personalizate despre serviciile Bancii, adaptate intereselor dumneavoastra, in baza consimtamantului dumneavoastra. Nu vom prelucra datele dumneavoastra cu caracter personal in cazul in care ati obiectat in acest sens / nu ati fost de acord.
- In scopul respectarii obligatiilor legale privind prevenirea si combaterea spalarii banilor si finantarii terorismului, in baza prevederilor legale privind spalarea banilor si finantarii terorismului.
- In scopul prevenirii si gestionarii fraudelor si riscurilor de fraudă, a infractiunilor economice, in baza interesului legitim al Bancii.
- In scop de raportare FATCA, in baza prevederilor legale aplicabile Bancii cuprinse in Acordul dintre Romania si Statele Unite ale Americii pentru imbunatatirea conformarii fiscale internationale si pentru implementarea FATCA.
- In scopuri contabile, inclusiv din perspectiva manipularii si stocarii documentelor fiscale si contabile, in baza obligatiilor aplicabile Bancii conform prevederilor legale in domeniul fiscal-contabil.
- In scopul evaluarii analizei bonitatii si a evaluarii riscului de credit, inclusiv prin crearea de profiluri, in baza consimtamantului dumneavoastra sau pentru a incheia contractul cu dumneavoastra.
- In scopul prevenirii si combaterii actiunilor in justitie sau a plangerilor formulate impotriva Bancii, respectiv in scopul introducerii actiunilor in justitie de catre Banca, pe durata termenului de prescriptie aplicabil conform prevederilor legale.
- In scopul indeplinirii obligatiilor privind secretul bancar, conform prevederilor legale aplicabile Bancii in baza Legii Bancare.
- In scopul indeplinirii obligatiilor de raportare fiscala rezultate din Legea nr. 207/2015 privind Codul de Procedura Fiscala. Aceste informatii sunt stocate, prelucrate si transferate autoritatilor fiscale din Romania sau a altor state (catre autoritatile fiscale din statele unde detin rezidenta fiscala), in conformitate cu prevederile legale care reglementeaza transferul automat de informatii financiare cu scopul eliminarii evaziunii fiscale.
- In scop statistic, inclusiv in vederea efectuării raportarilor catre Banca Nationala a Romaniei, conform prevederilor legale aplicabile Bancii.
- In scopul indeplinirii obligatiilor nascute din contractele in care Banca este parte, in baza consimtamantului dumneavoastra, a prevederilor legale aplicabile sau a interesului legitim.

In vederea satisfacerii interesului sau legitim, Banca va inregistra si stoca conversatiile audio, video si chat, inregistrările fiind confidentiale. Acestea vor fi folosite in caz de litigiu cu privire la continutul instructiunilor date, putand constitui/fi utilizate ca probe in instanta.

Banca informeaza in mod expres Clientul ca acesta are dreptul de a se opune oricand unei prelucrari intemeiate pe interesul legitim al Bancii. Orice solicitare sau opozitie va fi analizata si solutionata de catre noi conform prevederilor Legii Protectiei Datelor.

Drepturile Clientului privind prelucrarea datelor.

Clientul are posibilitatea de a-si exercita toate drepturile prevazute de Legea Protectiei Datelor, in mod special:

- Dreptul de acces la datele cu caracter personal, la modificare, la restrictionarea prelucrării sau la opozitia fata de

- prelucrarea acestora, precum si la solicitarea stingerii acestora;
- Sa primeasca datele personale furnizate sau sa le transmita unei alte societati (dreptul de portabilitate);
 - Sa retraga consimtamantul dat initial pentru prelucrarea datelor cu caracter personal;
 - Sa depuna o reclamatie la autoritatea de supraveghere competenta – in Romania aceasta este Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrarilor de Date cu Caracter Personal (ANSPDCP).

Banca depune toate eforturile pentru a asigura exercitarea drepturilor Clientilor. Cu toate acestea, exercitarea drepturilor Clientului poate fi limitata in cazul incidentei anumitor obligatii legale (de exemplu nu vom putea da curs unei cereri de stergere daca exista o obligatie legala de pastrare impusa de legislatia privind prevenirea si combaterea spalarii banilor sau de legislatia fiscala).

In cazul in care vom prelucra automat, inclusiv prin crearea de profiluri, datele Clientului cu caracter personal, acesta are dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe acest tip de prelucrare. Orice astfel de decizie se va intemeia fie pe consimtamantul Clientului, fie pe necesitatea incheierii sau executarii unui contract sau pe o obligatie legala impusa Bancii.

Fiecare produs sau serviciu bancar comercializat de catre Banca are in vedere optiunile si informatiile pe care Clientul le furnizeaza. Pe baza consimtamantului acestuia vom prelucra datele cu caracter personal pentru a putea determina cu acuratete produsele si serviciile Bancii pentru care acesta este eligibil sau care consideram ca se potrivesc nevoilor acestuia.

De asemenea, pentru a putea incheia contractul cu Clientul, este necesar sa evaluam bonitatea acestuia. In aceste scopuri vom folosi mecanisme de prelucrare automata (inclusiv crearea de profiluri), care ne vor ajuta sa evaluam profilul de risc al Clientului si capacitatea acestuia de a rambursa creditul acordat.

Ca urmare a mecanismelor de prelucrare automata asupra datelor cu caracter personal (pe care Clientul le-a furnizat in mod direct sau pe care noi le-am colectat din surse externe, inclusiv surse publice), acesta va fi supus unei decizii care va produce efecte juridice sau il va afecta in mod similar. Astfel de mecanisme de prelucrare iau in considerare prevederile legale carora se supune Banca, conform prevederilor Legii Bancare. Clientul are dreptul de a primi informatii suplimentare cu privire la mecanismul logic care sta la baza luarii deciziei, precum si cu privire la importanta si consecintele unei astfel de decizii (existand posibilitatea ca, la cerere, produsul sau serviciul oferit de Banca sa nu fie stabilit exclusiv in baza unei decizii automate, ci cu implicarea unui factor uman).

Banca nu va supune Clientul unei decizii exclusiv pe baza prelucrarii automatizate care produce efecte juridice asupra acestuia sau il afecteaza semnificativ in mod asemanator, cu exceptia cazului in care clientul si-a dat in mod explicit consimtamantul pentru prelucrare, prelucrarea este necesara pentru incheierea sau executarea unui contract intre Client si Banca.

Datele Clientului cu caracter personal sunt colectate atat in mod direct, de catre Banca, cat si in mod indirect, prin terti.

Banca va colecta datele Clientului cu caracter personal fie (i) in mod direct, atunci cand Clientul le furnizeaza; (ii) prin intermediarul de credite sau imputernicitii ce actioneaza in numele Bancii.

De asemenea, pentru a putea incheia contractul cu Clientul cu privire la produsele Bancii, respectiv pentru a putea evalua solvabilitatea acestuia vom colecta date cu caracter personal cu privire la Client din mai multe surse, precum anumite baze de date externe la care Banca are acces, respectiv ANAF, Biroul de Credit, Ministerul Justitiei sau Oficiul National al Registrului Comertului. Vom colecta aceste date pe baza consimtamantului Clientului sau in baza interesului legitim sau a indeplinirii unei obligatii legale.

Pentru a putea trimite oferte personalizate Clientului privind produsele si serviciile Bancii, in baza consimtamantului acestuia, vom colecta date cu caracter personal de la Grupul Telekom Romania.

Banca va colecta datele Clientului cu caracter personal si din surse externe, precum retele de socializare, surse publice etc. Datele cu caracter personal colectate din surse diferite pot fi combinate in scopul de a furniza Clientului produse si servicii dedicate, astfel incat sa raspundem asteptarilor acestuia intr-un mod personalizat si legitim.

Masurile de securitate aplicate de Banca.

Banca implementeaza masuri de securitate si siguranta adecvate activitatilor de prelucrare pe care le desfasoara.

Banca va depune toate eforturile rezonabile pentru a va proteja datele cu caracter personal aflate in posesia sau sub controlul nostru prin stabilirea unor masuri adecvate de securitate in vederea prevenirii accesarii, colectarii, utilizarii, copierii, modificarii sau divulgarii neautorizate, precum si a altor riscuri similare.

Nu putem sa ne asumam raspunderea si nici sa asiguram securitatea informatiilor pe care Clientii le transmit prin internet si ii indemnăm pe acestia sa ia toate masurile de precautie pentru a-si proteja datele cu caracter personal atunci cand utilizeaza astfel de platforme. Recomandam schimbarea periodica a parolilor, utilizarea unei combinatii de litere si cifre si utilizarea unui browser securizat.

Datele Clientului cu caracter personal vor fi transmise de catre Banca in cazul in care Clientul a consimtit la o astfel de prelucrare, daca exista un interes legitim al Bancii sau daca Banca are o obligatie legala in acest sens.

Cu respectarea prevederilor legale aplicabile, datele Clientului cu caracter personal pot fi comunicate catre urmatoarele categorii de destinatari: afiliati; imputerniciti; intermediari de credit; Grupul Telekom Romania; banci externe; societati de carduri de credit si furnizorii acestora (in legatura cu transferul de fonduri, efectuarea de plati, plata cecurilor si alte tranzactii); asiguratori; agenti, contractori sau furnizori de servicii care asigura serviciile operationale ale Bancii (precum servicii de curierat, telecomunicatii, IT, plati, prelucrare, formare, stocare, arhivare, servicii de investigatii aferente asistentei pentru clienti sau alte servicii catre Banca); autoritati relevante de reglementare (precum Banca Nationala a Romaniei, Centrala Riscurilor de Credit, Oficiul National de Prevenire si Combatere a Spalarii Banilor, ministere, consilii statutare sau autoritatile si/sau agentii responsabile cu aplicarea legii, la nivel local sau international), Arhivele Nationale, agentii de colectare, recuperare creante si reposedare in legatura cu executarea obligatiilor de rambursare a imprumuturilor si facilitatilor de credit, oricare alta parte fata de care Clientul a autorizat Banca sa transmita datele acestuia cu caracter personal sau catre care exista un interes legitim al nostru.

Nu vom transfera datele Clientului cu caracter personal in afara Uniunii Europene / Spatiului Economic European in alte scopuri diferite de cele mentionate mai sus, cu exceptia cazului in care legea prevede altfel. Masuri de protectie determinate vor fi implementate in situatia unui astfel de transfer, iar Clientul va fi notificat in consecinta.

Stocarea datelor Clientului cu caracter personal va fi efectuata cu respectarea prevederilor legale aplicabile Bancii.

Pentru scopurile mentionate anterior, Banca va prelucra datele personale ale Clientului pe intreaga durata a relatiei cu Banca si/sau pe durata in care acesta relatie si/sau oricare tranzactie aferenta poate fi contestata si/sau pe durata mentionata in legislatia in vigoare, respectiv 5 ani (prevenirea spalarii banilor, Biroul de Credit, etc.).

VII. Dispozitii finale

Taxe si comisioane

§38.

1. Pentru activitatile prestate, Banca va percepe taxe si comisioane in conformitate cu Lista de comisioane pentru persoane fizice, respectiv Lista de dobanzi si comisioane pentru persoane fizice pentru Schimb Valutar Online.
2. Clientul autorizeaza Banca sa debiteze conturile sale cu sumele aferente comisiunelor datorate, indiferent de soldul si moneda contului.
3. Banca isi rezerva dreptul de a modifica Lista de comisioane pentru persoane fizice si respectiv Lista de dobanzi si comisioane pentru persoane fizice pentru Schimb Valutar Online, cu notificarea prealabila a Clientului prin intermediul Canalelor Electronice.
4. Taxele si comisiunile vor fi percepute, astfel:
 - a. ca urmare a prestarii serviciilor sau la sfarsitul zilei in care Clientul a depus solicitarea;
 - b. lunar sau in alte perioade ale extrasului;
 - c. in mod colectiv – pentru servicii prestate in perioada extrasului;
 - d. conform prevederilor contractuale agreeate.
5. Rata de schimb aplicabila comisiunelor percepute de Banca este Rata de schimb practicata de catre Banca la data perceperii lor. In cazul in care o tranzactie este anulata din cauze imputabile Clientului, comisiunile aplicate pentru executarea acestuia nu vor fi returnate.
6. Transferurilor nationale instructate intr-o moneda straina li se vor aplica prevederile aferente transferuri internationale.
7. Transferurile instructate in EUR vor fi executate in regim normal sau urgent – cu optiunea de impartire a costurilor (SHA) cu banca beneficiarului localizata intr-un Stat Membru UE, Islanda, Liechtenstein, Elvetia, Norvegia sau teritorii dependente specificare ale Statelor Membre UE.
8. Depunerile numerar pot fi efectuate doar in Lei la magazinele din reseaua Telekom si partenerii selectati. Informatii cu privire la magazinele care ofera astfel de servicii sunt disponibile pe site-ul Bancii.
9. Lista actualizata de dobanzi si comisioane pentru persoane fizice si Lista actualizata de comisioane pentru persoane fizice pentru Schimb Valutar Online sunt disponibile prin Canalele Electronice si pe site-urile Bancii.

Modificarea Conditiei Generale de Afaceri

§39.

1. Banca isi rezerva dreptul de a modifica Conditia Generale de Afaceri, precum si caracteristicile produselor si serviciilor

- oferite, inclusiv retragerea unui produs sau a unui serviciu.
2. Orice modificari propuse de Banca cu privire la Conditile Generale de Afaceri vor fi notificate Clientului prin orice mijloace de comunicare agreate, cu cel putin 2 luni inainte de data propusa pentru aplicarea acestora.
 3. In cazul in care Clientul nu transmite Bancii o notificare de refuz referitoare la noile conditii propuse in aceasta perioada de timp, dar inainte de data propusa pentru intrarea in vigoare a modificarilor, acestea sunt considerate a fi acceptate tacit si devin aplicabile incepand cu data propusa pentru intrarea lor in vigoare.
 4. Anterior datei intrarii in vigoare a modificarilor propuse, Clientul are dreptul de a denunta unilateral contractul, cu efect imediat, fara costuri suplimentare. Toate sumele datorate Bancii vor fi achitate inainte de incetarea contractului.
 5. Modificarile a ratei dobanzii si a ratei de schimb valutar se vor aplica imediat fara preaviz, in cazul in care asemenea modificari se bazeaza pe o rata a dobanzii de referinta sau pe cursul de schimb de referinta. In plus, orice modificare a ratei dobanzii si a ratei de schimb se va aplica imediat, fara preaviz, daca asemenea modificare este in beneficiul Clientului.
 6. Clientul va fi informat cat mai curand posibil cu privire la aceste modificari prin afisarea acestora in Punctele de vanzare dedicate serviciilor bancare din reseaua Telekom si partenerii selectati si pe site-ul Bancii.
 7. In cazul in care Conditile Generale de Afaceri sunt modificate ca urmare a unei extinderi a domeniului de aplicare a activitatilor si operatiunilor disponibile oferite Clientului, Banca il va instiinta pe acesta cu privire la modificarea prezentului document prin: site-ului Bancii, Canalele Electronice, adresa de e-mail furnizata de Client. Conditile Generale de Afaceri modificate vor intra in vigoare in momentul implementarii noilor activitati sau operatiuni.

Reclamatii

§40.

1. Clientul trebuie sa verifice periodic daca Instructiunile au fost executate corespunzator.
2. In cazul constatarii unor discrepante cu privire la operatiunile prevazute in extrasul de cont, Clientul trebuie sa trimita imediat o reclamatie Bancii.
3. Reclamatia va fi analizata de catre Banca si un raspuns va fi furnizat Clientului in cel mai scurt timp posibil, dar nu mai tarziu de 30 de zile calendaristice de la data inregistrarii solicitarii. In situatii exceptionale, perioada de analiza a reclamatiei poate fi mai mare de 30 de zile (ex.: in cazul operatiunilor internationale, a refuzurilor la plata cu cardul, in situatii in care este necesara contactarea altor entitati sau solicitarea unor documente suplimentare din partea Clientului etc.). Clientul va fi informat in cazul in care termenul de raspuns se prelungeste, precum si in cazul in care pentru analiza reclamatiei sunt necesare documente suplimentare.
4. In cazul in care reclamatia trebuie sa fie transmisa catre MasterCard International, se vor aplica prevederile din reglementarile MasterCard International.
5. Clientul trebuie sa pastreze confirmarea operatiunii cu cardul pana la decontarea operatiunii in scopul documentarii eventualelor discrepante. In cazul in care confirmarea operatiunii se refera la tranzactia care reprezinta obiectul reclamatiei, Clientul trebuie sa pastreze acest document pana la rezolvarea finala a reclamatiei.
6. Clientul se angajaza sa coopereze cu Banca pana solutionarea reclamatiei, inclusiv sa furnizeze Bancii toate informatiile privind operatiunea sau incidentul care face obiectul reclamatia, sa ofere Bancii, la cererea acesteia, acces la documentele detinute referitoare la reclamatia transmisa (documente imprimate de terminal, facturi, declaratii scrise). In cazul reclamatilor referitoare la operatiuni neautorizate cu cardul, Clientul va furniza Bancii urmatoarele:
 - a. o dovada a inregistrarii unei plangeri in legatura cu o infractiune, la politie sau la Parchetul de pe langa instanta judecatoreasca competenta;
 - b. o descriere detaliata a circumstantelor in care cardul a fost pierdut/furat (data, locul, descrierea incidentului);
 - c. o declaratie privind locul si modul in care cardul si codul PIN au fost pastrate, precum si alte informatii necesare.
7. In cazul in care Client refuza sa furnizeze Bancii documentele mentionate in alineatele 5 si 6 si impiedicand astfel solutionarea reclamatiei Banca va considera reclamatia ca fiind retrasa.
8. Banca isi rezerva dreptul de a debita din conturi sumele creditate in mod eronat, indiferent de soldul contului la momentul reversarii acestor sume.
9. Reclamatia poate fi transmisa prin:
 - a. Contact Center;
 - b. Internet Banking;
 - c. Mobile Banking;
 - d. e-mail la adresa: contact@telekombanking.ro;
 - e. prin posta - la adresa de corespondenta a Bancii - Piata Charles de Gaulle nr. 15, Charles de Gaulle Plaza 011857, biroul 347, etaj 3, sector 1, Bucuresti, Romania;
 - f. Punctele de vanzare dedicate serviciilor bancare din reseaua Telekom si partenerii selectati.
10. In cazul in care Clientul nu transmite reclamatia in legatura cu operatiunea de plata neautorizata sau executata incorect, fara intarziere nejustificata dar nu mai tarziu de 13 luni de la data debitarii contului de plata, in conformitate cu prevederile alineatului 10, pretentiile ulterioare ale Clientului raman fara obiect
11. Transmiterea unei reclamatii nu exonereaza Clientul de indeplinirea obligatiilor scadente fata de Banca.
12. Banca poate furniza un raspuns la reclamatie prin:
 - a. Contact Center;
 - b. Internet Banking;

- c. Mobile Banking;
- d. SMS;
- e. e-mail;
- f. în scris, la adresa de corespondenta.

Metode de comunicare

§41.

1. Informatiile solicitate în legatura cu efectuarea Operatiunilor de plata sunt furnizate Clientului prin Canalele Electronice.
2. Cu exceptia situatiilor expres prevazute de prezentul document, toate comunicările/notificările adresate Clientului vor fi transmise de catre Banca prin una din urmatoarele modalitati:
 - (a) prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire expediata la adresa de corespondenta a Clientului; sau
 - (b) prin mijloace electronice (inclusiv, dar fara a se limita la adresa e-mail comunicata Bancii); sau
 - (c) telefonic, la numarul de telefon ales; sau
 - (d) prin extrasul de cont; sau
 - (e) prin Internet Banking/Mobile Banking/Schimb Valutar Online; sau
 - (f) prin publicarea pe site-ul Bancii; sau
 - (g) afisate sau disponibile în Punctele de vanzare dedicate serviciilor bancare din rețeaua Telekom și partenerii selectati.
3. Orice asemenea comunicare/notificare va fi considerata primita de catre Client:
 - (a) la data mentionata pe documentul care atesta primirea, în cazul livrării prin serviciile de curierat;
 - (b) în 3 Zile bancare de la data expedierii prin posta pe teritoriul Romaniei; sau
 - (c) la data transmiterii mesajului prin e-mail; sau
 - (d) la sfarsitul conversatiei telefonice daca o asemenea conversatie s-a înregistrat; sau
 - (e) în momentul primirii, în cazul extraselor de cont; sau
 - (f) în momentul publicării pe site-ul Bancii.
4. Orice comunicare/solicitare primita de catre Banca într-o Zi nebankara sau în afara Orelor Limita de Procesare sau în afara orelor de functionare va fi considerata primita în urmatoarea Zi bancara.
5. Banca nu va fi considerata raspunzatoare pentru efectele neprimirii de catre Clientul a comunicărilor/notificărilor în cazul în care Clientul nu a anunțat Banca în legatura cu modificarea datelor de contact înregistrate în evidentele Bancii.
6. Clientul poate transmite comunicări/solicitări Bancii, în scris, prin posta sau e-mail.
7. Banca își rezerva dreptul de a refuza acceptarea unei adrese de corespondenta din afara teritoriului Romaniei.
8. Toate comunicările se vor realiza în limba romana.

Forta majora și raspunderea

§42.

1. Banca și Clientul nu vor raspunde pentru pierderi cauzate de intreruperea operatiunilor provocate de un eveniment de forta majora. Forta majora este un eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil și inevitabil care împiedica partea sa-si îndeplineasca total sau partial obligatiile contractuale (ex. dezastru naturale, greve, razboi etc.).
2. În caz de forta majora, partea afectata va instiinta aparitia evenimentului de forta majora prin telefon sau în scris, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la aparitia acestuia cealalta parte. În termen de 15 zile calendaristice de la comunicare, partea care invoca cazul de forta majora va transmite un certificat emis de autoritatile relevante cu privire la cazul de forta majora, prin scrisoare recomandata sau prin depunere la Banca.
3. Aparitia evenimentului de forta majora suspenda executarea obligatiilor de catre partea afectata.
4. În cazul în care Banca suporta daune, pierderi sau cheltuieli (inclusiv, dar fara a se limita la: impozite și taxe de timbru, onorariile avocatilor sau consultantilor/expertilor, costurile de executare sau costurile de instiintare etc.), care rezulta din incalcarea prezentului Contract de catre Client sau din implicarea Bancii într-un proces între Client și un tert, Clientul va acoperi integral prejudiciul provocat Raspunderea va include și orice daune, pierderi sau cheltuieli suportate de Banca, ca urmare a stabilirii raspunderii Clientului pentru refuzurile la plata, în limitele impuse prin lege.
5. În cazul în care numarul de cont furnizat de Client în Ordinul de plata este incorect, Banca nu va fi considerata raspunzatoare pentru neexecutarea sau executarea necorespunzatoare a operatiunii, indiferent de informatiile suplimentare furnizate de Client.
6. În cazul în care Ordinul de plata este initiat de Client, Banca va raspunde fata de acesta pentru executarea corespunzatoare a Operatiunii de plata, cu exceptia situatiilor prevazute la alineatul 1 sau a cazului în care Banca dovedeste ca a transferat suma aferenta Ordinului de plata catre Banca beneficiarului platii.
7. Daca Banca este responsabila conform alineatului 6, aceasta ramburseaza, fara intarziere, Clientului suma ce face obiectul Operatiunii de plata neexecutate sau incorect executate și, daca este cazul, restabileste contul de plati debitat la starea în care s-ar fi aflat daca operatiunea de plata incorecta nu ar fi avut loc.
În cazul în care contul Bancii beneficiarului platii a fost creditat, Banca beneficiarului platii va raspunde fata de beneficiarul platii pentru neexecutarea sau executarea necorespunzatoare a Operatiunii de plata.
8. În cazul neexecutării sau executării necorespunzatoare a Operatiunii de plata, Banca va depune toate eforturile rezonabile pentru a recupera fondurile aferente Operatiunii de plata și va instiinta Clientul sau beneficiarul platii cu privire la rezultatele obtinute. În cazul în care Clientul solicita recuperarea fondurilor din cauza propriei erori, Banca va percepe un

comision pentru operatiunea de recuperare in conformitate cu Lista de comisioane pentru persoane fizice, respectiv Lista de dobanzi si comisioane pentru persoane fizice Schimb Valutar Online.

9. In cazul Operatiunilor de plata si Operatiunilor cu cardul:
 - a. Clientul isi asuma raspunderea deplina pentru operatiunile efectuate, pana la momentul la care Banca este instiintata cu privire la pierderea, furtul, utilizarea neautorizata a cardului si/sau a elementelor de securitate si va suporta orice pierdere financiara in limitele prevazute de lege;
 - b. Clientul este pe deplin raspunzator daca a actionat cu neglijenta, rea credinta sau cu intentia de a frauda.
10. Banca nu va fi considerata raspunzatoare pentru prejudiciile de orice fel care pot decurge din utilizarea neautorizata a cardului (pierdere/furt/utilizare neautorizata) sau pentru situatiile in care Clientul a actionat in mod fraudulos sau nu a respectat obligatiile contractuale referitoare la pastrarea in siguranta a cardului, in mod intentionat sau din culpa.
11. Banca nu va fi considerata raspunzatoare pentru refuzului unui tert de a accepta plata prin card sau pentru refuzul unei cereri privind autorizarea operatiunii cu cardul.
12. In cazul in care Clientul nu si-a indeplinit obligatiile mentionate in §32, acesta isi asuma raspunderea pentru Operatiunile de plata neautorizate efectuate pana in momentul instiintarii Bancii cu privire la pierderea sau furtul acelui instrument de plata, pana la suma de 150 EUR (echivalent Lei), stabilita in conformitate cu rata de schimb publicata de Banca Nationala a Romaniei valabila la data efectuarii operatiunii.
13. In cazul in care Clientul si-a indeplinit obligatiile mentionate in §32, raspunderea sa pentru Operatiunile de plata neautorizate efectuate pana in momentul instiintarii Bancii cu privire la pierderea sau furtul acelui instrument de plata, este limitata la suma de 50 EUR (echivalent Lei), stabilita in conformitate cu rata de schimb publicata de Banca Nationala a Romaniei valabila la data efectuarii operatiunii.
14. Clientul suporta toate pierderile legate de orice Operatiune de plata neautorizata, daca aceasta a avut loc ca urmare a fraudei sau a nerespectarii, intentionate sau din neglijenta grava, a uneia sau a mai multor obligatii prevazute in sectiunea §32.
15. Din momentul instiintarii Bancii cu privire la pierderea sau furtul unui instrument de plata, Clientul nu va raspunde pentru Operatiunile de plata neautorizate, decat daca acesta a actionat in mod fraudulos.
16. In cazul in care Banca nu pune la dispozitie mijloacele adecvate care sa permita notificarea in orice moment a unui instrument de plata pierdut, furat sau deturnat, Clientul nu este raspunzator pentru consecintele financiare care rezulta din utilizarea unui astfel de instrument de plata, exceptand cazul in care acesta a actionat in mod fraudulos.

Dispozitii finale

§43.

1. Oricand pe durata relatiei contractuale, Banca poate cesiona unui tert, oricare dintre drepturile sale prevazute in Conditiiile Generale de Afaceri/contracte specifice, impreuna cu eventualele garantii aferente, Clientul dandu-si consimtamantul neconditionat cu privire la orice astfel de cesiune, prin semnarea prezentelor conditii. Clientul intelege si este de acord ca, in cazul unei cesiuni a unor drepturi ale Bancii, Banca va fi liberata de obligatiile corelative drepturilor cesionate sau, dupa caz, de oricare si toate obligatiile acesteia, de la momentul la care cesiunea devine efectiva.
2. Clientul nu poate cesiona sau transfera, in niciun mod, niciunul dintre drepturile si niciuna dintre obligatiile sale unui tert fara acordul prealabil in scris din partea Bancii
3. In orice moment in care Clientul incalca o obligatie in baza acestor Conditii Generale de Afaceri si/sau din contracte, Clientul va fi considerat drept in intarziere fara a fi necesara vreo instiintare sau formalitate speciala.
4. Relatia contractuala dintre Banca si Client este initiata pe o perioada nedefinita de timp si va inceta:
 - (a) prin acordul de vointa al partilor, cu efect imediat; sau
 - (b) prin denuntare unilaterala, de catre Banca, dupa trimiterea unei instiintari in scris cu 2 luni inainte de data incetarii; sau
 - (c) prin denuntare unilaterala, de catre Client, in urma unei instiintari scrise transmise cu 30 de zile inainte de data incetarii, Clientul avand obligatia sa isi achite toate datoriile fata de Banca; sau
 - (d) drept consecinta a neexecutarii/executarii necorespunzatoare sau cu intarziere, de catre una dintre parti, a obligatiilor asumate, in urma instiintarii scrise trimise partii in culpa cu 30 de zile inainte; sau
 - (e) imediat de catre Banca in urmatoarele circumstante (fara a fi limitativ prevazute) fara o notificare prealabila sau alte formalitati: (i) in cazul in care dupa ce un cont a fost deschis apar probleme referitoare la verificarea identitatii beneficiarului si/sau sursa fondurilor nu poate fi verificata; (ii) exista suspiciunea ca serviciile Bancii sunt utilizate de Client in scopul realizarii unor activitati infractiionale prevazute/pedepsite potrivit legislatiei in vigoare; (iii) in orice alte cazuri impuse prin prevederi legislative / decizii ale autoritatilor competente; (iv) Clientul a furnizat informatii false la deschiderea contului sau ulterior, omite voit sau refuza actualizarea acestora ori Banca are suspiciuni cu privire la realitatea declaratiilor Clientului; (v) Clientul a utilizat documente despre a caror lipsa de autenticitate Banca are cunostinta; (vi) Clientul se face vinovat de utilizarea necorespunzatoare a instrumentelor de plata; (viii) Clientul are intarzieri in plata oricaror sume datorate Bancii; (vii) Clientul incalca prevederile prezentelor Conditii/ale contractelor specifice si/sau legislatia in vigoare.Incetarea nu va produce efecte in ceea ce priveste serviciile/operatiunile executate sau cele in curs de executare. In oricare din aceste situatii, Banca va inchide contul/conturile Clientului, acest fapt echivaland cu incetarea serviciilor bancare derulate prin intermediul acestora.
5. Fara a incalca prevederile alineatului 4 de mai sus, Banca are dreptul de a denunta unilateral numai anumite contracte

- semnate cu Clientul: de exemplu, pentru a inchide conturile curente care nu au fost utilizate o perioada de minimum 6 luni.
6. In caz de conflict intre dispozitiile existente din prezentul document si conditiile speciale din Contracte, documente separate si/sau formularele incheiate intre Client si Banca, conditiile speciale din formularele sau documentele specifice vor prevala. Modificarea sau incetarea oricarui contract specific incheiat intre Client si Banca se va realiza in baza conditiilor unui asemenea contract si nu vor afecta valabilitatea altor Contracte sau a acestor Conditii Generale de Afaceri.
 7. In conformitate cu dispozitiile legale, Clientul accepta ca Banca sa compenseze in orice moment sumele datorate de acesta Bancii, cu orice sume aflate in orice conturi deschise pe numele Clientului, inclusiv in conturile curente tranzactionale, indiferent de valuta in care sunt exprimate sumele datorate sau sumele aflate in conturi. In acest scop, Clientul imputerniceste Banca prin prezentul document sa efectueze orice operatiune de schimb valutar, la cursul practicat de Banca. Clientul va fi instiintat de catre Banca prin extrasul de cont, dupa efectuarea compensarii. Pentru sumele datorate Bancii, Clientul este de drept in intarziere.
 8. Avand in vedere ca Banca este o sucursala a Alior Bank S.A. din Polonia, fondurile existente in conturile bancare ale Clientilor sunt acoperite de schema de garantare a depozitelor din Polonia ("Schema de Garantare a Depozitelor"), administrata de Fondul de Garantare Bancar din Polonia („BFG”), adresa de corespondenta ul. ks. Ignacego Jana Skorupki 4, 00-546 Warszawa; telefon +48 22 58 30 700; email: kancelaria@bfg.pl.
 9. In caz de indisponibilizare a depozitelor plasate la Alior Bank din cauza faptului ca Banca nu isi poate indeplini obligatiile legale sau contractuale de plata, depozitele sunt acoperite in limita plafonului de acoperire de 100.000 EUR per deponent per institutie de credit de catre Fondul de Garantare Bancar din Polonia.
 10. In cazul in care un Client detine mai multe depozite la Alior Bank acestea vor fi cumulate, cuantumul total fiind supus plafonului de acoperire stabilit la 100.000 EUR.
 11. Perioada de punere la dispozitie a compensatiilor convenite in caz de indisponibilizare a depozitelor plasate la Alior Bank este de 20 zile lucratoare. O prelungire a termenului poate fi aprobata de catre Autoritatea de Supraveghere Financiara din Polonia, dar nu pentru mai mult de 10 zile lucratoare. Moneda de plata a compensatiei este PLN (zlot). Informatii suplimentare despre Schema de Garantare a Depozitelor sunt afisate in sediile Bancii, pe website-ul <http://www.bfg.pl> sau pe site-ul Bancii.
 12. Banca Nationala a Romaniei si Autoritatea Poloneza de Supraveghere Financiara (PFSA) supravegheaza activitatea Bancii in conditiile prevazute de legislatia in vigoare.
 13. Legea care reglementeaza relatia dintre Banca si Client atat inainte de incheierea contractelor cat si pe parcursul derularii acestora este legea romana, cu exceptia garantarii depozitelor conform art. 8 de mai sus, caz in care este aplicabila legea poloneza.
 14. Instanta competenta pentru solutionarea litigiilor in legatura cu executarea si modificarea prezentelor Conditii Generale de Afaceri este instanta de drept comun. In vederea solutionarii pe cale amiabila a eventualelor dispute, Clientul poate sesiza in conditiile legii: Centrul de solutionare alternativa a litigiilor in domeniul bancar – CSALB (Str. Sevastopol 24, et 2, sector 1, Bucuresti, Romania, tel: 021-9414; email: office@csalb.ro), Directia Generala Antifrauda Fiscala (Piata Presei Libere nr. 1, corp C3 et. 3-4, sector 1 Bucuresti, Tel: 021-327.06.29; Fax: 021-327.06.01; e-mail: antifrauda.general@anaf.ro), Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorului - ANPC (Bdul Aviatorilor nr. 72, sector 1, Bucuresti, CIF 24268010, tel. 037.213.19.51, e-mail office@anpc.ro), Banca Nationala a Romaniei (Str.Lipscani nr. 25, sector 3, Bucuresti, cod 030031, CIF361684, tel. 021-313.04.10/021-315.27.50) sau Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrarii Datelor cu Caracter Personal (B-dul G-ral. Gheorghe Magheru 28-30, Sector 1, Bucuresti, Romania, tel. +40 318.059.211, +40 318.059.212, e-mail: ansdpdc@dataprotection.ro).
 15. Clientul declara ca informatiile continute in toate documentele furnizate Bancii sunt reale, avand in vedere ca falsul in declaratii se pedepseste conform Codului penal.
 16. Clientul confirma ca a primit un exemplar al Conditiiilor Generale de Afaceri, a luat la cunostinta clauzele, a inteles si este de acord cu acestea si continutul lor.
 17. Clientul isi exprima in mod liber consimtamantul pentru initierea relatiei cu Banca si accepta prezentul document cu intentia de a obtine in mod liber toate drepturile si obligatiile care decurg din aceste Conditii Generale de Afaceri pe care le considera clare si echitabile. Clientul declara ca Banca i-a pus la dispozitie toate documentele necesare pentru intelegerea corecta a acestor Conditii Generale de Afaceri si a tuturor aspectelor care au legatura cu acestea.