



Stimate Client,

Începând cu data de **1 Noiembrie 2009** intră în vigoare noile reglementări privind serviciile de plată, care au ca scop:

- **protecția consumatorului.**
- **transparența informațiilor**
- **crearea unui cadru legal unic pentru Spațiu Economic European (SEE)**

Noile prevederi legislative se aplica tuturor operațiunilor de plata efectuate in moneda statelor membre aparținând UE/SEE, daca atât banca plătitorului cât și cea a beneficiarului se află într-un Stat Membru.

Următoarele servicii intra sub incidenta noilor reglementari:

- Conturi de plăți, utilizate pentru efectuarea operațiunilor de plata
- Transfer credit, inclusiv ordine de plata programate
- Debitare directa
- Depuneri si retrageri de numerar in/din conturile de plăți
- Plăți efectuate cu cardul
- Plăți efectuate prin *internet banking*

Principalele modificări care vor avea impact asupra serviciilor enumerate mai sus se refera la:

- Drepturile si obligațiile dvs. si ale Băncii
- Condițiile de transparenta si cerințele de informare cu privire la contracte si la operațiuni de plata.

Detaliile privind modificările sunt prezentate mai jos.

1. Modificări cu privire la condițiile de informare

Informare prealabila

- Banca vă pune la dispoziție informațiile cu privire la termenii si condițiile contractuale, cu cel puțin 15 zile înainte de încheierea contractului. Acest termen poate fi redus cu acordul dvs.
- In orice moment in timpul relației contractuale, la solicitarea dvs., aveți dreptul sa primiți informațiile si clauzele contractuale.

Modificarea condițiilor contractuale

- Pentru orice modificare a condițiilor contractuale veți fi notificați cu cel puțin 60 de zile înainte de data intrării în vigoare. În cazul în care nu veți comunica Băncii neacceptarea modificărilor, se va considera acord tacit. Aveți dreptul să denunțați gratuit contractul în cazul în care nu acceptați modificările propuse de Bancă.

Denunțarea unilaterală a contractului

- Aveți dreptul oricând de a denunța unilateral contractul dacă ne veți notifica, cu 30 de zile calendaristice înainte de data denunțării.
- Banca are dreptul de a denunța contractul încheiat pe durată nedeterminată, notificându-va în prealabil cu cel puțin 60 de zile calendaristice înainte de data încetării contractului.

Informare gratuită cu privire la operațiunile efectuate

- Aveți dreptul de a primi gratuit, o dată pe lună, informațiile privind operațiunile efectuate, în modalitatea agreată cu Banca.

2. Modificări cu privire la drepturile și obligațiile dvs. și ale Băncii

Specificarea codului unic de identificare

- În vederea executării corecte a unor operațiuni de tip transfer credit sau debitare directă, veți furniza partenerilor dvs. BIC-ul nostru și IBAN-ul aferent contului în care se va efectua plata. În cazul operațiunilor care intră în scopul noilor reglementări, identificarea beneficiarului se va efectua conform IBAN-ului și BIC-ului.

Primirea și refuzul ordinului de plată

- Un ordin de plată este considerat primit în momentul în care acesta este recepționat de Banca, dacă acesta întrunește toate condițiile pentru a fi considerat valid, altfel va fi refuzat, caz în care veți fi notificat. Un ordin de plată refuzat se va considera ca nu a fost primit.

Revocarea ordinului de plată

- Pentru operațiuni de transfer credit nu puteți revoca un ordin de plată după ce acesta a fost primit de Banca. În cazul în care data executării este o dată în viitor, puteți revoca un ordin de plată până în ziua lucrătoare anterioară datei solicitate pentru executare.
- Pentru operațiuni de debitare directă în calitate de plătitor, puteți revoca un ordin de plată până în ziua lucrătoare anterioară datei agreate pentru

debitarea fondurilor. Aveți dreptul să vă retrageți consimțământul oricând pentru o serie de plăți viitoare, prevăzute prin mandatul de debitare directă, orice plată viitoare fiind considerată neautorizată. În acest caz, pentru prima plată din serie, consimțământul poate fi retras până în ziua lucrătoare anterioară datei agreeate pentru debitarea fondurilor.

- Nu puteți revoca o tranzacție efectuată cu cardul după ce v-ați exprimat consimțământul de executare a plății către beneficiar sau după efectuarea tranzacției.

Comisioanele aferente unui ordin de plată

- În cazul în care o operațiune de plată care intră sub incidența noilor prevederi nu implică nicio conversie monetară, plătitorul și beneficiarul plății suportă fiecare prețul perceput de prestatorul sau de serviciul de plată. Ca urmare, se va utiliza exclusiv opțiunea SHA.

Termenul maxim de executare a operațiunilor de plată și data valutei

- Pentru ordinele de plată emise, Banca va garanta un termen maxim de execuție, calculat din momentul primirii ordinului de plată, în funcție de valută și destinația plății.
- Data valutei cu care se debitează contul dvs., în cazul efectuării de plăți, nu va fi anterioară datei la care contul dvs. este debitat.
- În cazul în care se primesc fonduri în favoarea dvs., conturile va vor fi creditate imediat. Dacă acestea se primesc într-o zi nelucrătoare, conturile dvs. vor fi creditate în următoarea zi lucrătoare.
- Data valutei la care se face creditarea contului dvs. nu va fi ulterioară zilei lucrătoare în care suma de plată este creditată în contul Băncii.

Răspunderea plătitorului pentru operațiuni efectuate cu instrumente de plată (card sau IB)

- Veți suporta pierderile legate de orice operațiuni de plată neautorizate, de **cel mult 150 euro** echivalent, pentru operațiunile efectuate până în momentul notificării, care rezultă din utilizarea unui card pierdut, furat sau din utilizarea fără drept a cardului sau în cazul în care elementele de securitate sau personalizate ale instrumentului de plată nu au fost păstrate în siguranță.
- Veți suporta pierderi legate de orice operațiuni de plată neautorizate de **cel mult 50 euro** echivalent, pentru operațiunile efectuate până în momentul notificării, în cazul în care nu ați acționat fraudulos sau fără intenție și nu v-ați respectat obligațiile.
- Evaluarea răspunderii dvs., se va face ținând cont, în special, de natura elementelor de securitate personalizate ale instrumentului de plată și de situațiile în care acesta a fost pierdut, furat sau deturnat.

Condiții de rambursare a operațiunilor autorizate de Debitare Directa

- Veți putea solicita rambursarea unei plăți autorizate, în termen de maxim 8 săptămâni de la data la care fondurile au fost debitate dacă sunt îndeplinite următoarele condiții:
 - autorizația nu specifică, în momentul emiterii acesteia, suma exactă a operațiunii de plată;
 - suma operațiunii de plată a depășit suma la care v-ați fi putut aștepta în mod rezonabil, luând în calcul profilul cheltuielilor dvs. anterioare și circumstanțele relevante pentru cazul respectiv..
- În termen de 10 zile lucrătoare de la primirea cererii de rambursare Banca, fie va rambursa întreaga sumă a operațiunii de plată, fie va justifica refuzul de a rambursa suma.
- În cazul în care dacă v-ați exprimat consimțământul de a executa operațiunea de plată direct către Banca și, acolo unde e cazul, ați fost informat asupra operațiunii cu 4 săptămâni înainte de scadență, de către Banca sau de către beneficiarul plății, nu veți avea dreptul la nici o rambursare

Răspunderea Băncii pentru operațiunile de plată neautorizate sau incorect executate

- Banca va corecta o operațiune de plată neautorizată sau incorect executată dacă veți face o sesizare, în cel mai scurt timp, dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării. Notificarea va fi comunicată Băncii în modalitatea agreată.
- În cazul în care susțineți că operațiunea de plată nu a fost autorizată sau corect executată, Băncii îi revine răspunderea de a demonstra că operațiunea de plată a fost autenticată, înregistrată corect, introdusă în conturi și nu a fost afectată de nicio defecțiune tehnică sau de alte deficiențe.
- În cazul unei operațiuni neautorizate semnalată în termenul menționat mai sus, Banca vă va rambursa suma aferentă operațiunii de plată neautorizate și, dacă este cazul, va readuce contul debitat în situația în care s-ar fi aflat dacă operațiunea nu s-ar fi efectuat.

4. Răspunderea juridică a Băncii pentru executarea operațiunilor de plată

Sume transferate

- Suma de plată va fi transferată integral către beneficiar, fără deduceri de comisioane.

Identificarea beneficiarului conform codului unic de identificare

- Ordinul de plată este considerat ca fiind corect executat în ceea ce

privește beneficiarul plății specificat prin codul unic de identificare (BIC, IBAN, nr card etc.) dacă ordinul de plată este executat în conformitate cu codul unic de identificare.

- În cazul în care codul unic de identificare furnizat de dvs., în cazul plăților, sau de partenerul dvs., în cazul încasărilor nu este corect, Banca nu răspunde pentru neexecutarea sau executarea defectuoasă a operațiunii de plată, chiar dacă au fost furnizate informații suplimentare cu privire la beneficiarul plății, dar va depune toate eforturile rezonabile pentru recuperarea sumelor.