

# **CONDITII DE UTILIZARE SI EFECTUARE A TRANZACTIILOR BANCARE PRIN INTERNET/MOBILE BANKING BT24**

## CUPRINS

Cap. I. DEFINITII.....	3
Cap. II. CONDITII PRELABILE .....	4
Cap. III. OBIECTUL CONTRACTULUI DE INTERNET/MOBILE BANKING BT24.....	4
Cap. IV. ACCESAREA APLICATIEI DE INTERNET/MOBILE BANKING BT24.....	4
Cap. V. COSTURI, TAXE SI COMISIOANE AFERENTE CONTRACTULUI DE INTERNET/MOBILE BANKING BT24.....	5
Cap. VI. DREPTURILE SI OBLIGATIILE PARTILOR .....	7
Cap. VII. EXECUTAREA OPERATIUNILOR .....	9
Cap. VIII. RASPUNDEREA PARTILOR CONTRACTULUI INTERNET/MOBILE BANKING BT24 ....	11
Cap. IX. SUSPENDAREA DREPTURILOR DE ACCES IN APLICATIA INTERNET/MOBILE BANKING BT24 .....	12
Cap. X. INCETAREA CONTRACTULUI INTERNET/MOBILE BANKING BT24 .....	12
Cap. XI. CONFIDENTIALITATEA .....	13
Cap. XII. CESIUNEA CONTRACTULUI DE INTERNET/MOBILE BANKING BT24 .....	13
Cap. XIII. COMUNICARI .....	14
Cap. XIV. FORTA MAJORA.....	14
Cap. XV. SOLUTIONAREA CONFLICTELOR SI A LITIGIILOR.....	14
Cap. XVI. MODIFICAREA CONTRACTULUI INTERNET/MOBILE BANKING.....	14
Cap. XVII. DISPOZITII FINALE.....	14

## Cap. I. DEFINITII

a) **Banca** - Banca Transilvania, ce asigura CLIENTULUI serviciile informatice denumite BT 24 Internet Banking si Mobile banking.

b) **BT 24** - aplicatie de Internet Banking ce faciliteaza efectuarea unor operatiuni bancare prin intermediul INTERNET-ului.

c) **Mobile banking** - serviciu ce permite conexiunea cu banca prin intermediul unui smartphone/PDA cu acces la internet compatibil cu JavaScript si standardele CSS, in vederea solicitarii de informatii financiare privind conturi bancare si efectuarea de operatiuni bancare.

d) **Aplicatia mobile Banca Transilvania** - aplicatie ce se instaleaza din magazinele dedicate pentru Android si IOS. Pe langa functiile publice, clientii pot sa isi activeze si partea tranzactionala obtinand in prealabil datele necesare din aplicatia de internet-banking.

Activarea aplicatiei este disponibila doar pentru abonatii la serviciul mobile banking.

Detalii despre aplicatia de mobile se regasesc pe [www.bt24.ro](http://www.bt24.ro).

e) **Client** - persoana fizica sau juridica, avand cont deschis la Banca, ce solicita bancii activarea serviciului Internet/Mobile Banking.

f) **Utilizator(i)** - persoana/persoanele mandatate de Client sa efectueze in numele sau operatiuni bancare, sub conditia ca specimenele de semnaturi ale acestor persoane sa fi fost depuse la banca.

g) **Cererea de activare a serviciului INTERNET/MOBILE BANKING BT24:**

formularul (dupa caz formularul unic sau formularul specific cererii de activare a serviciului INTERNET/MOBILE BANKING) cuprinzand solicitarea de activare a serviciului, semnata de client si avizata de catre banca.

h) **Contract de Internet/Mobile Banking BT24:**

- ansamblul format din formularul unic si Conditile de utilizare si efectuare a

tranzactiilor bancare prin Internet/Mobile banking sau

- ansamblul format din cererea de activare a serviciului INTERNET/MOBILE BANKING BT24, fisa de configurare, borderou predare-primire BT24 si Conditile de utilizare si efectuare a tranzactiilor bancare prin Internet/Mobile banking.

i) **Help interactiv** - set de instructiuni de utilizare a aplicatiei de Internet/Mobile banking pus la dispozitia Clientului gratuit, pe suport electronic prin intermediul aplicatiei sau pe suport de hartie la cererea expresa a acestuia.

j) **BT24 Contact Center** - serviciu oferit de banca in vederea mentinerii relatiei cu clientii si acordarea de asistenta si informatii generale acestora, prin intermediul telefonului, e-mail-ului sau a altor cai de comunicatie stabilite de comun acord cu clientii.

k) **Personal BT-** angajati ai bancii cu atributiuni de promovare a Serviciului de Internet/Mobile Banking sau de gestionare a produsului BT 24.

l) **Mesageria securizata** - mod de comunicare intre client si banca care, prin intermediul criptarii, asigura identificarea securizata atat a expeditorului cat si a destinatarului mesajului transmis.

m) **Mesaje de tip phishing:** mesaje care par a proveni din partea bancii sau a unei alte companii sau persoane care se bucura de un ridicat grad de incredere transmis cu scopul de a obtine de la destinatar date confidentiale care sa permita accesul in aplicatii de tip Internet Banking sau utilizarea cardurilor acestuia.

n) **SMS OTP (one time password)** - metoda care consta in transmiterea automata prin SMS a unor parole temporare cu valabilitate limitata in timp, parole ce vor fi utilizate pentru accesul in aplicatie si autorizarea operatiunilor.

o) **Token** - dispozitiv care interactioneaza cu aplicatia Internet/Mobile Banking si genereaza coduri aleatoare care vor fi folosite de

utilizatori atat pentru conectarea la aplicatia de Internet/Mobile Banking cat si pentru autorizarea tranzactiilor efectuate prin intermediul acestor aplicatii. Acest tip de dispozitiv este proprietatea bancii si poate fi blocat/reactivat sau retras oricand in mod unilateral de catre banca in cazurile si conditiile prevazute de contractul de servicii internet/mobile banking.

## Cap. II. CONDITII PREALABILE

2.1. In vederea utilizarii aplicatiilor de Internet/Mobile Banking, achizitia hardware-ului si software-ului necesare (computer si smartphone cu sistem de operare functional care sa includa si un browser de internet), a licentelor ce se impun si asigurarea conexiunii la INTERNET, cad in sarcina exclusiva a CLIENTULUI.

Versiunile minime necesare pentru acces pe BT24 sunt urmatoarele:

- Browsere de internet: Chrome 68, Firefox 61.0.1, Firefox ESR 61.0.1 (52.9.0), Internet Explorer 11, Safari 11.1, Opera 55

- Sisteme de operare mobile: iOS versiunea 11.4.1 sau Android 6.0

- Sisteme de operare desktop: Windows 7 SP1, Windows 8.1 build 9600, Windows 10 build 17134 (1803), OS X 10.13.6.

Datorita multitudinii de combinatii posibile intre sistemele de operare si browser-e de internet, precum si datorita comportamentului diferit al acestora in functie de factori ce tin de modul de diferentiere a acestora, Banca nu garanteaza compatibilitatea totala pentru fiecare browser de internet in versiunile curente sau viitoare. Banca va cauta in mod permanent sa dezvolte alternative pentru a face posibila conectarea cu sisteme de operare si browser-e de internet curente si viitoare altele decat cele mentionate mai sus. Clientul va fi informat despre aceste actualizari prin oricare din canalele de comunicare pe care Banca le are la dispozitie.

2.2. BANCA nu are nicio obligatie legata de instalare, intretinere, reparatie sau setare a echipamentelor prin intermediul carora CLIENTUL acceseaza aplicatia de Internet/Mobile Banking.

2.3. BANCA nu are nicio raspundere in ceea ce priveste eventualele erori ce pot aparea in utilizarea aplicatiei de Internet/Mobile Banking si care se datoreaza unor defectiuni, erori sau datorita nerespectarii prevederilor legale ce reglementeaza utilizarea serviciilor, in general si a serviciilor de telecomunicatii, in special.

2.4. BANCA in functie de optiunea clientului va pune la dispozitia acestuia fie serviciul de Internet Banking, fie pachetul de servicii : Internet Banking si Mobile Banking.

2.5. Conditii de utilizare in siguranta a aplicatiei se pot consulta pe pagina de internet a aplicatiei Internet/Mobile Banking.

## Cap. III. OBIECTUL CONTRACTULUI DE INTERNET/MOBILE BANKING BT24

3.1. Efectuarea de operatiuni bancare prin intermediul internetului, ca urmare a alocarii, de catre BANCA, UTILIZATORULUI acces la aplicatiile de Internet Banking si **dupa caz** Mobile Banking, **in functie de optiunea clientului**. Tipologia operatiunilor posibil de realizat prin intermediul aplicatiei de Internet Banking BT24 este prezentata in instructiunile de lucru si in Help-ul interactiv al aplicatiei.

## Cap. IV. ACCESAREA APLICATIEI DE INTERNET/MOBILE BANKING BT24

4.1. Functionalitatile, instructiunile de lucru, conditiile de utilizare in siguranta a aplicatiei se pot consulta pe pagina de internet a aplicatiei Internet/Mobile Banking la adresa <https://ib.btrl.ro/BT24>.

4.2. Accesul utilizatorului in aplicatia de Internet Banking se realizeaza in functie de metoda de autentificare aleasa de

client, dintre metodele puse la dispozitie de catre banca la momentul semnarii contractului (SMS-OTP, token).

**4.2.1.** In cazul autentificarii prin SMS-OTP utilizatorul introduce in pagina electronica de conectare in aplicatie un identificator (ID de utilizator) atribuit de banca, o parola temporara care trebuie schimbata la prima utilizare, urmand ca un cod unic de conectare si autorizare a operatiunilor sa fie receptionat prin SMS.

**4.2.2.** In situatia autentificarii prin intermediul unui token, utilizatorul introduce in pagina electronica de conectare la aplicatie un identificator (ID de utilizator) atribuit de banca si codul unic generat de token. PIN-ul de token se selecteaza initial de catre client, urmand ca apoi codul unic de conectare la aplicatie si autorizarea operatiunii sa fie generat la cerere de catre token.

**4.2.3** Utilizarea aplicatiei Banca Transilvania Mobile poate fi realizata numai dupa acceptarea de catre client a permisiunilor: camera foto (accesul la camera fiind solicitat doar cand se utilizeaza optiunea de scanare a codurilor de bare ale facturilor), locatie (verificata doar in sectiunea "Locatii unitati si ATM" pentru afisarea celor mai apropiate unitati si ATM-uri Banca Transilvania), persoane de contact (lista acestora este deschisa doar in momentul in care se acceseaza Platile Email/SMS pentru completarea automata a detaliilor beneficiarilor), stare si identitate telefon (IMEI-ul este necesar pentru activarea aplicatiei Banca Transilvania Mobile).

Banca Transilvania isi asuma asigurarea functionalitatii aplicatiei in conformitate cu conditiile de utilizare, fara a afecta confidentialitatea datelor si identitatea persoanei. Permisunile adresate sunt cerinte obligatorii solicitate de catre sistemele de operare, iar Banca nu isi asuma raspunderea pentru utilizarea nepermisa, incompatibila cu scopul mentionat mai sus, abuziva sau nelegala a datelor mentionate, utilizatorul declarand expres ca exonereaza institutia de credit pentru orice astfel de

raspundere prin descarcarea aplicatiei si exprimarii acordului de acces la datele mentionate mai sus.

## **Cap. V. COSTURI, TAXE SI COMISIOANE AFERENTE CONTRACTULUI DE INTERNET/MOBILE BANKING BT24**

**5.1.** Costul pentru utilizarea aplicatiei BT24 este cel prevazut in lista de taxe si comisioane a bancii in vigoare la data perceperii acestuia.

**5.1.1.** La data incheierii prezentului contract, costul standard pentru utilizarea aplicatiei BT24 pentru persoane fizice, persoane fizice autorizate, intreprinderi individuale este de 5 lei/luna, din care Internet Banking 1 leu/luna, Mobile Banking 4 lei/luna.

**5.1.2.** La data incheierii prezentului contract costul standard pentru utilizarea aplicatiei BT24 pentru persoane juridice este de 25 lei/luna din care Internet Banking 20 lei/luna, Mobile Banking 5 lei/luna.

**5.2.** In cazul in care Clientul solicita autentificarea prin token, acestuia i se va furniza un dispozitiv token. Clientului i se va retine contravaloarea token-ului, astfel cum este aceasta prevazuta in lista de taxe si comisionae a bancii in vigoare la data aducerii/luarii la cunostinta la/de catre banca a intervenirii urmatoarelor situatii:

a. - clientul preda Bancii token-ul nefunctional; b. - clientul nu preda Bancii token-ul; c. - clientul isi blocheaza definitiv token-ul - dispozitiv nefunctional datorita blocarii temporare a acestuia de 3 ori;

d. - in cazul in care Banca va inactiva clientul deoarece nu acceseaza aplicatia pentru o perioada de 3 luni sau acumuleaza debite restante ce echivaleaza cu contravaloarea abonamentului de Internet/Mobile Banking pe 3 luni. In acest caz, clientul va fi notificat in scris sa se prezinte la banca pentru returnarea token-ului, iar daca in termen de 10 zile nu va raspunde notificarii banca are dreptul sa perceapa

contravaloarea acestuia. Clientul autorizeaza banca sa ii debiteze contul cu suma aferenta fiecarui dispozitiv token in cazurile in care intervine una dintre situatiile expuse mai sus.

**5.3.** Operatiunile bancare efectuate de catre CLIENT prin intermediul aplicatiilor de Internet Banking BT 24 si Mobile Banking vor fi taxate si comisionate conform Listei privind dobanzile si comisioanele practicate de Banca, care sunt facute publice la toate sediile sale si prin afisare in cadrul aplicatiei de Internet /Mobile Banking, la sectiunea Termeni si conditii. Modificarea/actualizarea comisioanelor aferente platilor initiate prin aplicatia BT 24 se vor notifica clientului conform prezentului contract.

**5.4.** BANCA este autorizata sa debiteze contul clientului cu orice taxe si comisioane pe care acesta le datoreaza BANCII. Taxele si comisioanele negociate individual sau cele continute in ofertele individualizate vor prevala in caz de conflict cu taxele si comisioanele standard prevazute in Lista de taxe si comisioane ale bancii.

**5.5.** Taxele si comisioanele aferente transferurilor initiate prin serviciul Internet/Mobile Banking se completeaza cu valorile din cuprinsul Deciziei BT privind taxele si comisioanele - in vigoare la data semnarii contractului.

## **5.6. COMISIOANE INTERNET/MOBILE BANKING LA DATA INTRARII IN VIGOARE A CONTRACTULUI DE INTERNET/MOBILE BANKING BT24**

**5.6.1.** Comision de inlocuire Token: 50 lei

**5.6.2.** Operatiuni necomisionate:  
Transferurile intre conturile proprii (deschise la Banca Transilvania sub acelasi ID), schimburile valutare, constituirile de depozit, plati utilitati catre conturi colectoare din Banca Transilvania precum si platile in valuta catre beneficiari cu conturi deschise la Banca Transilvania sunt necomisionate.

**5.6.3.** Restul transferurilor initiate de catre client sunt comisionate dupa cum urmeaza:

a. Comisioane plati lei

Plati interbancare efectuate prin serviciul de Internet si Mobile Banking: in transe, in functie de valoarea operatiunilor, dupa cum urmeaza:

- <1,000 lei.....2.50 lei
- 1,000.00 - 49,999.99 lei..... 5.00 lei
- >= 50,000.00 lei .....10.00 lei

Plati urgente ..... 10.00 lei

Plati intrabancare efectuate prin serviciul de Internet si Mobile Banking.....0 lei

b. Comisioane plati valuta:

Plata in alta valuta decat Euro sau catre un beneficiar avand cont la o alta banca din afara zonei SEPA

0.10% din suma, minim 15 EUR, maxim 600 EUR (comision Swift/Transfond inclus)

Plata interbancara prin canale electronice in Euro catre un beneficiar avand cont la o banca din zona SEPA

Pe transe, in functie de valoarea operatiunii:

de la 0 la 1,000.00 RON in echivalent EUR .....2.5 RON in echivalent EUR  
de la 1,000.00 RON inclusiv, pana la 50,000.00 RON in echivalent EUR.....5.00 RON in echivalent EUR  
sume  $\geq$  50,000.00 lei in echivalent EUR..... 10.00 RON in echivalent EUR

Plata SEPA este acea plata care indeplineste cumulativ urmatoarele conditii:

- este o plata in EUR

- este o plata ordonata in regim "normal" (fara urgenta), cu si comision SHA

- banca beneficiara este o banca dintr-una din tarile din spatiul SEPA si a aderat la schemele de plata Sepa.

Spatiul SEPA se compune din:

Statele membre ale Uniunii Europene:

- Statele zonei euro: Austria, Belgia, Cipru, Croatia, Estonia, Finlanda, Franta, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Luxemburg, Malta, Olanda, Portugalia, Spania si Slovenia;

- Statele zonei non-euro: Bulgaria, Republica Ceha, Danemarca, Letonia, Lituania, Ungaria, Polonia, Romania, Slovacia, Suedia si Marea Britanie;

Statele membre ale Spatiului Economic European (European Economic Area - EEA): Islanda, Liechtenstein, Norvegia; Elvetia si Monaco.

Comision de procesare si comunicare in regim de urgenta a efectuării platilor in valuta:

1 - 150,000 EUR ..... 25 EUR / plata  
> 150,000 EUR ..... 75 EUR / plata

Modificari / anulari plati valutare  
..... 30 EUR /plata

**5.6.4.** Comisionul de procesare si comunicare in regim de urgenta se percepe impreuna cu comisioanele aferente operatiunii. Operatiunea comisionata in regim de urgenta se efectueaza cu aceeasi zi data valuta sau data valuta -urmatoarea zi lucratoare (pentru platile efectuate in intervalul 09:00 - 18:00), iar mesajul swift final se transmite la sucursala in ziua efectuării operatiunii.

**5.6.5.** Pe langa comisioanele Bancii Transilvania, in cazul platilor in valuta catre alte banci, in cazul transferurilor cu optiunea SHA si OUR, se vor percepe comisioane de banci corespondente a caror quantum este stabilit de acestea. In cazul platilor SEPA, Banca Transilvania nu

percepe comisioane de banci corespondente.

**5.6.6.** Pentru platile valutare procesate de banca beneficiara, dar care din diferite motive (de ex. neconcordanta intre nume si cont beneficiar, cont beneficiar si valuta trimisa) au necesitat modificari, este posibil ca aceasta sa retina un comision suplimentar (repair charges).

**5.6.7.** Pentru platile valutare care necesita modificari (amendamente) sau care sunt returnate de catre banca intermediara/beneficiara este posibil ca bancile implicate sa solicite/retina un comision suplimentar.

**5.6.8.** In cazurile prevazute la pct. 5.6.6 si 5.6.7., comisionul percept de banca/bancile intermediare si /sau banca beneficiara se comunica clientilor BT si se retin ulterior efectuării platii, pe masura ce sunt primite de la bancile implicate. In cazul returnării de catre banca corespondenta/beneficiara a sumelor aferente platilor eronate care nu au putut fi procesate, aceste sume se incaseaza in contul clientului, diminuate cu comisioanele percepute de catre bancile implicate.

## **Cap. VI. DREPTURILE SI OBLIGATIILE PARTILOR**

### **6.1. DREPTURILE BANCII**

**6.1.1.** Banca este imputernicită de catre Client sa execute in numele si contul acestuia instructiunile primite prin intermediul aplicatiei de Internet/Mobile Banking, pe raspunderea exclusiva a Clientului.

**6.1.2.** Banca va putea refuza efectuarea operatiunilor ordonate de CLIENT prin intermediul Aplicatiei de Internet/Mobile Banking intr-una dintre urmatoarele situatii: daca operatiunile sunt suspecte, contrare legii, nu pot fi justificate corespunzator sau in conditiile in care contul CLIENTULUI este blocat in temeiul unei hotarari judecatoresti sau al altui titlu executoriu.

**6.1.3.** Partile sunt de acord ca Banca are dreptul, fara nicio instiintare prealabila, sa elimine Clientul din sistemul de Internet/Mobile Banking, daca acesta este inactiv in sistem pentru o perioada mai lunga de 3 luni si/sau acumuleaza debite restante ce echivaleaza cu contravaloarea abonamentului de Internet/Mobile Banking pe 3 luni. In acest caz, clientul va fi notificat in scris sa se prezinte la banca pentru returnarea token-ului iar, daca in termen de 10 zile nu va raspunde notificarii, banca are dreptul sa perceapa contravaloarea acestuia.

In acest caz, prin derogare de la prevederile art. 10.5., contractul va inceta de drept, fara interventia instantelor judecatoresti.

**6.1.4.** Banca are dreptul sa restrictioneze accesul Clientului in aplicatia de Internet/Mobile Banking, la modulul de plati valutare in cazul in care acesta nu isi respecta obligatia de a prezenta Bancii documentele justificative pentru toate situatiile in care documentele sunt solicitate prin reglementarile legale aplicabile, in termen de 10 zile calendaristice de la efectuarea platilor, pana la momentul in care documentele respective vor fi prezentate.

**6.1.5.** Banca are dreptul sa blocheze accesul Clientului la aplicatia de Internet/Mobile Banking atunci cand aceasta are suspiciuni intemeiate ca elementele de identificare/acces in aplicatie ale Clientului sunt utilizate de persoane neautorizate si/sau intr-un mod fraudulos (inclusiv in situatia in care exista suspiciuni de fraudă prin intermediul atacurilor de tip "phishing").

## **6.2. DREPTURILE CLIENTULUI**

**6.2.1.** Clientul poate ordona Bancii, prin intermediul aplicatiilor de Internet/Mobile Banking si efectuarea anumitor tipuri de operatiuni, asa cum acestea sunt sau vor fi disponibile in aplicatii.

**6.2.2.** Clientul poate cere Bancii sa anuleze o instructiune de plata eronat transmisa spre procesare in urmatoarele conditii:

- instructiunea sa de plata sa nu fi fost acceptata in sistemul de compensare electronica a Bancii;
- plata conform instructiunii nu este garantata in baza unei garantii ferme a Bancii;
- beneficiarul ordinului isi exprima consimtamantul expres privind returnarea fondurilor daca este cazul;
- erori tehnice ale aplicatiei BT24/Mobile Banking.

In primele trei cazuri, banca va avea dreptul sa perceapa speze si comisioane pentru anularea ordinului de plata, conform listei de taxe si comisioane ale bancii.

**6.2.3.** Clientul poate solicita Bancii asistenta specializata, atata timp cat sunt vizate exclusiv probleme legate de inlaturarea sau corectarea unor eventuale erori ale aplicatiei de Internet/Mobile Banking.

## **6.3. OBLIGATIILE BANCII**

**6.3.1.** BANCA se obliga sa execute tranzactiile solicitate de CLIENT, pe baza datelor transmise de acesta prin intermediul aplicatiei de Internet/Mobile Banking.

**6.3.2.** BANCA are obligatia sa comunice CLIENTULUI, cat mai repede posibil, ori de cate ori operatiunea dispusa nu poate fi efectuata ca urmare a incalcarii unei norme legale aplicabile sau ca urmare a altor situatii ce situeaza BANCA in imposibilitatea executarii operatiunii.

**6.3.3.** BANCA are obligatia sa verifice daca persoana ce dispune tranzactia are calitatea de CLIENT acceptat al bancii si sa verifice utilizarea corecta a parolei si a dispozitivului token, de catre CLIENT.

**6.3.4.** BANCA are obligatia sa puna la dispozitia Clientului un Manual de Utilizare al aplicatiei de Internet/Mobile Banking prin intermediul aplicatiei sau, la solicitarea expresa a clientului, pe suport hartie.



#### **6.4. OBLIGATIILE CLIENTULUI**

**6.4.1.** Clientul are obligatia de a notifica in scris Banca cu privire la orice modificare aparuta in statutul sau, in datele sale de identificare sau schimbare a reprezentantilor sai legali, imediat ce respectivele modificari au avut loc.

**6.4.2.** In situatiile in care legislatia prevede expres necesitatea prezentarii la BANCA a documentelor originale in baza carora se opereaza tranzactiile, banca va solicita clientului depunerea la ghiseul bancii a documentelor justificative, in original sau in copie dupa caz, pentru toate situatiile in care documentele sunt solicitate prin reglementarile legale aplicabile.

La data incheierii prezentului contract, pentru operatiunile de plati in valuta precum si pentru exceptiile prevazute de lege in cazul operatiunilor de plati in valuta, clientul are obligatia sa depuna la BANCA documentele originale in baza carora s-a efectuat tranzactia, in termen de 10 zile calendaristice de la momentul ordinului dat de CLIENT prin BT24.

**6.4.3.** Utilizatorul se obliga la pastrarea confidentialitatii cu privire la elementele sale de identificare care i-au fost acordate de BANCA, inclusiv in cazul receptionarii mesajelor de tip "phishing". Utilizatorul isi asuma intreaga responsabilitate pentru divulgarea datelor sale de identificare catre alte persoane inclusiv ca urmare a unor tentative de tip "phishing", aceasta reprezentand un caz de neglijenta grava din partea utilizatorului.

**6.4.4.** Utilizatorul trebuie sa informeze BANCA de indata ce constata ca o persoana neautorizata a luat cunostinta de elementele sale de identificare (inclusiv in cazul in care datele de acces au fost dezvaluite unor terte parti, ca urmare a unor tentative de "phishing").

**6.4.5.** Clientului ii este interzisa efectuarea de operatiuni din aplicatia de Internet/Mobile banking in cazul in care cunoaste sau trebuia sa cunoasca faptul ca nu este autorizat sa opereze pe

respectivele conturi, chiar daca din punct de vedere tehnic ii este permisa accesarea aplicatiei.

In acest caz, clientul permite bancii sa debiteze contul sau cu intreaga suma transferata neautorizat.

**6.4.6.** Clientul se obliga sa nu aduca modificari de niciun fel aplicatiei de Internet/Mobile Banking, sa nu foloseasca imagini, texte, ecrane sau pagini ale aplicatiei in alte scopuri decat cele prevazute in prezentul document.

De asemenea, copierea, reproducerea, publicarea sau distribuirea de catre Client a unor elemente, ca cele mai sus mentionate, ale aplicatiei sunt strict interzise, fara acordul scris, in acest sens, al Bancii.

**6.4.7.** Clientul are obligatia de a asigura in contul sau curent disponibilitatile necesare si suficiente pentru ca Banca sa poata percepe atat abonamentul datorat, comisioanele si contravaloarea token-ului daca este cazul, cat si pentru a putea efectua operatiunile bancare ordonate de acesta, prin intermediul aplicatiei de Internet/Mobile Banking.

**6.4.8.** Clientul are obligatia sa mentina in buna stare de functionare dispozitivul token primit de la banca, in cazul alegerii acestuia ca metoda de autentificare si sa-l predea la incheierea contractului sau la solicitarea expresa a Bancii.

#### **Cap. VII. EXECUTAREA OPERATIUNILOR**

**7.1.** Ordinele de plata aflate sub incidenta OUG nr. 113/2009 privind serviciile de plata sunt considerate ca fiind corect executate in ceea ce priveste beneficiarul platii daca sunt executate in conformitate cu codul IBAN furnizat de catre client. In cazul in care codul IBAN furnizat de catre client este incorect, Banca nu raspunde pentru neexecutarea sau executarea defectuoasa a operatiunii de plata.

**7.2.** Consimtamantul privitor la executarea ordinelor de plata se considera exprimat in cazul in care, utilizandu-se datele confidentiale de

acces, se apasa butoanele specifice de confirmare de transmitere catre banca a tranzactiei.

Revocarea consimtamantului se poate realiza pana in momentul primirii ordinului spre procesare de catre banca.

**7.3.** Banca asigura introducerea in circuitul operatiunilor de compensare multilaterala a platilor interbancare a ordinelor de plata in lei de la Client in functie de momentul receptionarii acestora astfel (abrevierile T, T+1 se refera la zile bancare lucratoare, de luni pana vineri):

- platile de mica valoare adresate bancilor comerciale din Romania (sub 50.000 lei) procesate pana la ora 13:00 in cursul zilei lucratoare T vor fi prezentate in sistemul electronic de compensare in aceeasi zi; cele procesate dupa ora 13:00 vor fi prezentate in compensarea electronica in ziua lucratoare T+1;
- platile de mare valoare adresate bancilor comerciale din Romania (peste sau egale cu 50.000 lei) sau cele marcate ca si urgente, procesate pana la ora 15:00 in cursul zilei lucratoare T vor fi prezentate in sistemul electronic de compensare in aceeasi zi; cele procesate dupa ora 15:00 vor fi prezentate in sistemul electronic de compensare in ziua T+1;
- platile de mica valoare (sub 50.000 lei) avand ca beneficiar Trezoreria Statului procesate in cursul zilei T pana la ora 13:00 vor fi prezentate in compensare in aceeasi zi; cele procesate dupa ora 13:00, vor fi prezentate in sistemul electronic de compensare in ziua T+1;
- platile de mare valoare (peste 50.000 lei) sau cele marcate ca si urgente, avand ca beneficiar Trezoreria Statului procesate in cursul zilei T pana la ora 15:00 vor fi prezentate in compensare in aceeasi zi; cele procesate dupa aceasta ora vor fi prezentate in compensare in cursul zilei T+1;
- platile interbancare in lei procesate sambata (zi lucratoare nebanca) duminica sau in zilele nelucratoare se vor

evidentia pe cont si vor fi prezentate in sistemul electronic de compensare cu ziua T (urmatoarea zi bancara lucratoare);

- Transferurile intre conturile proprii si platile lei intrabancare se proceseaza 24 din 24, 7 zile din 7.

**7.4.** Pentru platile in lei care depasesc suma de 1,000,000 lei, angajatii BANCII vor putea solicita confirmarea platii reprezentantilor clientilor persoane juridice sau fizice dupa caz, telefonic sau prin e-mail.

**7.5.** Banca asigura procesarea platilor valutare ordonate de Client si introducerea lor in circuitul de decontare bilaterala valutara in functie de momentul receptionarii acestora astfel (abrevierile T, T+1, T+2 si T+3 se refera la zile bancare lucratoare):

- ordinele de plata in valuta interbancare, in regim de urgenta, procesate in cursul zilei T, intre orele 09:00 - 18:00 vor fi decontate cu maxim data valuta T+1;
- ordinele de plata in valuta interbancare procesate in cursul zilei T intre orele 09:00-18:00, vor fi decontate in cu maxim data valuta T+3;
- ordinele de plata in valuta interbancare receptionate inafara intervalelor mai sus mentionate, se vor procesa 24 din 24, 7 zile din 7 si se vor introduce in circuitul de decontare in urmatoarea zi lucratoare bancara conform primelor 2 puncte anterioare;
- transferurile intre conturile proprii si platile intrabancare, indiferent de valoare, se proceseaza 24 din 24, 7 zile din 7.

**7.6.** Banca va executa ordinele de plata in EUR care intra sub incidenta Regulamentului (UE) nr. 260/2012, respectiv , catre statele membre ale Uniunii Europene sau cele considerate parte a Uniunii Europene doar cu comision SHA si fara urgenta.

Banca va executa ordinele de plata catre statele membre ale Uniunii Europene sau

cele considerate parte a Uniunii Europene doar cu comision SHA.

**7.7.** Pentru platile in valuta care depasesc suma de 100.000 Euro sau echivalent alta valuta, angajatii BANCII vor putea solicita confirmarea platii reprezentantilor clientilor persoane juridice sau fizice dupa caz, telefonic sau prin e-mail.

**7.8.** Banca asigura procesarea schimburilor valutare si a conversiilor valutare receptionate de banca, 24 din 24 de ore, 7 zile din 7.

Schimburile si conversiile valutare receptionate dupa ora 17:30 (de luni pana vineri), sambata, duminica si in zilele nelucratoare nebanca se vor procesa in limita sumei de 50,000 lei (echivalent alta valuta).

**7.9.** Banca asigura constituirea si lichidarea depozitelor de Client si receptionate in limitele stabilite de banca pentru serviciul de Internet/Mobile Banking in cursul zilei T (zi lucratoare bancara) de luni pana vineri, de la ora 6:50 pana la ora 19:00 indiferent de tipul depozitului solicitat.

Sambata (zi lucratoare nebanca) ordinele de constituire si lichidare depozite se vor procesa de la ora 06:50 pana la 13:30.

Ordinele completate in aplicatie de catre clienti/utilizatori, in afara intervalelor mai sus mentionate, vor fi receptionate de catre banca spre procesare in ziua bancara lucratoare urmatoare. In aceste conditii, autorizarea ordinelor respective ramane la latitudinea clientului, care poate, fie sa le autorizeze in ziua curenta, fie sa astepte pana a doua zi lucratoare bancara.

Ordinele de constituire depozite negociate se pot transmite de luni pana vineri intre orele 09:00-17:30, numai dupa activarea optiunii.

Prin intermediul aplicatiei nu se pot lichida depozite negociate ci doar de la ghiseele bancii.

## **Cap. VIII. RASPUNDEREA PARTILOR CONTRACTULUI INTERNET/MOBILE BANKING BT24**

### **8.1. RASPUNDEREA BANCII**

**8.1.1.** BANCA trebuie sa pastreze, cel putin 5 ani de la data efectuarii lor, toate evidentele de inregistrare a tranzactiilor Clientului, atat a celor efectuate in tara, cat si in strainatate care sa permita acestuia, la nevoie, furnizarea cu usurinta a informatiilor cerute de autoritatile competente.

**8.1.2.** Banca nu va fi responsabila pentru tranzactiile solicitate de Client prin reprezentantii sai nenotificati Bancii in conformitate cu prevederile prezentului contract.

**8.1.3.** In cazul producerii unor daune datorate folosirii necorespunzatoare a instructiunilor aplicatiei de Internet/Mobile Banking, aflate la dispozitia clientului prin intermediul aplicatiei, raspunderea Bancii nu poate fi angajata.

**8.1.4.** BANCA nu raspunde pentru pierderile de profit, daunele materiale sau morale suferite de CLIENT.

**8.1.5.** BANCA nu este raspunzatoare in urmatoarele situatii:

a) cand din neglijenta CLIENTULUI sau a unor banci corespondente, elementele de identificare si/sau dispozitivul token ajung la cunostinta altor persoane.

b) prin intermediul retelei de comunicatii s-au transmis BANCII date eronate.

c) sistemul informatic apartinand clientului a fost accesat de terte persoane neautorizate sau a fost piratat (patrunderea in sistem a altor persoane/"hackers").

d) in cazul in care CLIENTUL dezvaluie elementele de identificare / acces in aplicatia BT 24 ca urmare a unor atacuri de tip "phishing" sau virusi informatici pe echipamentele clientului.

**8.1.6.** BANCA nu raspunde pentru acuratetea sau veridicitatea nici unei informatii, instructiuni sau mesaj

provenind de la CLIENT sau terte persoane.

## **8.2. RASPUNDEREA CLIENTULUI**

**8.2.1.** CLIENTUL este de acord sa preia si isi asuma, de la data semnarii cererii de activare a serviciului Internet/Mobile Banking, toate consecintele si riscurile efectuarii de tranzactii prin INTERNET - prin utilizarea sistemului BT 24/Mobile Banking - la ordinul sau.

**8.2.2.** CLIENTUL raspunde de consecintele utilizarii elementelor sale de identificare si a dispozitivului token in cadrul aplicatiei BT 24 de catre o terta persoana din culpa clientului si preia toate riscurile ce ar rezulta din aceasta.

**8.2.3.** CLIENTUL este raspunzator pentru felul in care terte persoane utilizeaza aplicatia, in situatia in care acestea au fost imputernicite la cererea sa, suportand toate pierderile izvorate din aceasta.

**8.2.4.** Clientul este considerat responsabil pentru acuratetea si corectitudinea informatiilor, instructiunilor si a altor mesaje transmise Bancii prin intermediul aplicatiilor de Internet Banking BT 24/Mobile Banking.

**8.2.5.** Clientul nu va utiliza contul deschis la BANCA in scopul efectuarii de tranzactii legate de servicii incadrate in categoria jocurilor de noroc care nu indeplinesc conditiile prevazute de lege, de tranzactii legate de achizitia de produse si/sau servicii pornografice (inclusiv videochat sau alte servicii similare), achizitia de arme/munitii fara indeplinirea conditiilor prevazute de lege, tranzactii cu monede virtuale; in cazul nerespectarii acestei cerinte, BANCA poate proceda la incheierea imediata a relatiei de afaceri fara notificarea clientului.

## **Cap. IX. SUSPENDAREA DREPTURILOR DE ACCES IN APLICATIA INTERNET/MOBILE BANKING BT24**

**9.1.** Suspendarea drepturilor de acces in aplicatie si blocarea efectiva a Utilizatorului Clientului are loc in cazul in care Utilizatorul a pierdut/uitat parola (notificand acest lucru Bancii) sau a introdus de trei ori, consecutiv, un ID/o parola gresit/a, sau a introdus de 5 ori consecutiv PIN-ul eronat in dispozitivul token.

**9.2.** In toate cazurile clientul va avea posibilitatea sa solicite Bancii deblocarea cu respectarea prevederilor referitoare la comunicările dintre parti. Accesul Clientului va fi blocat ori de cate ori Banca considera ca datele de acces au fost compromise, au fost initiate operatiuni contrare legii, nu s-au prezentat bancii documente justificative solicitate prin reglementarile legale aplicabile sau alte documente, solicitate de banca sau ori de cate ori operatiunile sunt considerate suspecte.

## **Cap. X. INCETAREA CONTRACTULUI INTERNET/MOBILE BANKING BT24**

**10.1.** Contractul inceteaza de drept la data inchiderii contului, din cauze autorizate de lege sau oricand, cu acordul partilor.

**10.2.** Clientul poate denunta unilateral contractul, cu conditia notificarii Bancii in scris, cu cel putin 30 de zile anterior datei solicitate pentru incetarea contractului. Clientul poate denunta unilateral contractul numai cu indeplinirea prealabila a obligatiei de achitare integrala a tuturor datoriilor sale fata de banca rezultate din prezentul contract, fara taxe suplimentare. In acest scop, clientul se va prezenta la banca si va completa formularul corespunzator furnizat de banca in acest sens.

**10.3.** Banca poate denunta unilateral contractul cu conditia notificarii Clientului in scris, cu cel putin 60 de zile anterior datei solicitate pentru incetare.

**10.4.** Banca poate rezilia contractul daca:

- a) clientul nu-si indeplineste o obligatie care este in sarcina sa;
- b) clientul se afla in stare de faliment, insolventa sau lichidare;
- c) clientul notifica Bancii ca, din motive neprevazute si datorita unor conjuncturi economice sau de natura tehnica, ii este imposibil sa continue indeplinirea obligatiilor contractuale.

**10.5.** Notificarea privind rezilierea contractului pentru motivele mentionate la art. 6.4. se va comunica partii contractante, cu cel putin 30 de zile anterior datei solicitate de reziliere. Daca in termen de 30 de zile de la data notificarii partea notificata nu formuleaza obiectiuni asupra motivului de reziliere invocat in notificare astfel incat partile contractante sa initieze rezolvarea amiabila si reluarea contractului, aceasta se considera acceptata si se procedeaza in consecinta. In cazul in care partenerul de contract nu-si insuseste motivele invocate pentru reziliere si solutionarea amiabila a acestei situatii nu a fost posibila, aceasta disputa devine litigiu care se va solutiona conform prevederilor Cap. VII, din prezentul contract.

**10.6.** Banca isi rezerva dreptul de a inceta contractul, in cel mult 30 zile de la aparitia unor circumstante care nu au putut fi prevazute la data incheierii contractului si care conduc la modificarea clauzelor contractuale in asa masura incat indeplinirea contractului ar fi contrara interesului public, precum si in orice moment in care constata nerespectarea prevederilor prezentului contract de catre client.

**10.7.** In toate cazurile prevazute mai sus, banca are dreptul de a pretinde numai plata corespunzatoare pentru partea din contract indeplinita pana la data denuntarii unilaterale a contractului/rezilierii acestuia.

## **Cap. XI. CONFIDENTIALITATEA. PRELUCRAREA SI PROTECTIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

**11.1.** Partile se obliga sa impuna obligatia confidentialitatii tuturor angajatilor lor ce au acces la informatii confidentiale ca rezultat al activitatii lor.

**11.2.** Derularea tranzactiilor bancare prin Internet/Mobile banking BT24 presupune prelucrarea unor date cu caracter personal. Detalii despre aceasta prelucrare realizata de Banca Transilvania S.A. se regasesc in Nota de informare generala privind prelucrarea si protectia datelor cu caracter personal apartinand Clientilor BT, disponibila pe website-ul [www.bancatransilvania.ro](http://www.bancatransilvania.ro) si, la cerere, in orice unitate a bancii.

**11.3.** Banca va pastra confidentialitatea si nu va publica sau divulga in niciun fel nicio informatie sau date cu privire la contul clientului atat in timpul cat si dupa terminarea contractului.

**11.3.1.** Banca nu va permite accesul la informatii despre Client decat salariatilor sau persoanelor/autoritatilor care prin natura functiei lor au acces la astfel de date. Banca nu va permite angajatilor sai sa divulge orice date sau informatii cu privire la contul Clientului fara acceptul prealabil in scris al Clientului.

Restrictia de confidentialitate nu se aplica, daca:

- Informatia este ceruta de catre autoritatea judiciara in timpul unei proceduri judiciare, conforme cu legea si dezvaluirea este autorizata de Conducerea Bancii;
- Dezvaluirea unor astfel de informatii apara Banca impotriva unei pierderi iminente;
- Clientul cere in scris Bancii sa dezvaluie informatiile;
- In oricare alte cazuri prevazute de lege, care obliga banca sa dezvaluie informatii de natura secretului bancar.

## **Cap. XII. CESIUNEA CONTRACTULUI DE INTERNET/MOBILE BANKING BT24**

**12.1.** In temeiul prezentului contract, este interzis CLIENTULUI sa cesioneze drepturile sale derivand din acest

contract catre terte persoane, fara consimtamantul prealabil scris al BANCII.

### **Cap. XIII. COMUNICARI**

**13.1.** Comunicarile intre parti cu privire la modificarea/actualizarea clauzelor prezentului contract, modificarea setarilor se vor realiza prin intermediul mesageriei securizate a aplicatiei.

Alte comunicari intre parti se pot efectua prin intermediul mesageriei securizate a aplicatiei de Internet/Mobile Banking sau prin posta, telefon, fax, e-mail, SMS.

Banca va pune la dispozitie clientului, cel putin lunar, in mod gratuit, prin intermediul aplicatiei, informatii legate de operatiunile efectuate pe conturile setate.

### **Cap. XIV. FORTA MAJORA**

**14.1.** Forta majora, asa cum este definita de lege, exonereaza de raspundere partea care o invoca. Prin forta majora se inteleg toate circumstantele ce survin dupa incheierea contractului si care constau in evenimente imprevizibile si insurmontabile in conformitate cu legea romana. Partea care invoca forta majora trebuie sa aduca la cunostinta celeilalte parti acest lucru in scris, intr-un termen de 5 zile de la data declansarii evenimentului.

### **Cap. XV. SOLUTIONAREA CONFLICTELOR SI A LITIGIILOR**

**15.1.** Prezentul contract este guvernat de legea romana, fiind in acord si completandu-se de drept cu reglementarile legale in vigoare privind activitatea bancara, regulile cu privire la mandat, orice norma legala ce reglementeaza disciplina financiar-valutara, precum si cu legislatia pentru prevenirea si sanctionarea spalarii banilor.

Orice litigiu intre parti va fi solutionat pe cale amiabila, iar daca acest lucru nu

este posibil, de catre instanta competenta in materie din Cluj-Napoca. Clientul a fost informat ca are posibilitatea de a se adresa Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor in vederea medierii disputelor privind serviciile de plata.

### **Cap. XVI. MODIFICAREA CONTRACTULUI INTERNET/MOBILE BANKING**

**16.1.** BANCA are dreptul de a modifica unilateral prezentul contract, pe parcursul derularii acestuia. Modificarile vor fi notificate CLIENTULUI prin intermediul mesageriei securizate a aplicatiei de Internet/Mobile Banking, cu cel putin 2 luni inainte de data propusa pentru intrarea in vigoare a modificarilor. CLIENTUL are dreptul de a denunta unilateral contractul, fara nici un cost suplimentar, cu conditia comunicarii intentiei sale inainte de intrarea in vigoare a modificarilor ce i-au fost notificate. Termenul de 2 luni nu se va aplica modificarilor contractuale impuse prin aplicarea unor noi prevederi legale, astfel de modificari aplicandu-se in functie de data intrarii in vigoare a reglementarilor respective. Neprimirea de catre banca a unui raspuns din partea clientului, pana la data propusa pentru intrarea in vigoare a modificarilor contractului, va fi considerata acceptare tacita de catre acesta a noilor conditii contractuale.

### **Cap. XVII. DISPOZITII FINALE**

**17.1.** Contractul de Internet/Mobile Banking BT24 este format din formularul (dupa caz formularul unic sau formularul specific al cererii de activare a serviciului INTERNET/MOBILE BANKING) cuprinzand solicitarea de activare a serviciului, semnata de client si avizata de catre banca, completata, dupa caz, de: *Fisa de Configurare - Anexa 1*, *Borderou predare-primire BT24 - Anexa 2* si *Conditii de utilizare si efectuare a tranzactiilor bancare prin Internet/Mobile Banking-Anexa 3*.

**17.2.** Clientul este obligat sa ia la cunostinta despre continutul prevederilor legale in vigoare incidente asupra operatiunilor pe suport electronic.

**17.3.** Contractul de Internet/Mobile Banking BT24 intra in vigoare la data semnarii de catre client si a avizarii de catre banca a cererii de activare a serviciului INTERNET/MOBILE BANKING

BT24 si este valabil pe durata existentei contului bancar al Clientului.

**17.4.** Contractul de Internet/Mobile Banking BT24 se completeaza cu Conditiiile Generale de Afaceri ale Bancii Transilvania. In caz de discrepanta intre prevederile prezentului contract si Conditiiile Generale de Afaceri, prevederile prezentului contract prevaleaza.