

**GHIDUL SERVICIILOR DE PLATĂ
EFECTUATE PRIN BANCA C.R. FIRENZE ROMANIA S.A.****1. Informarea Clientului**

1.1. Anterior începerii derulării relațiilor contractuale, cu cel puțin 15 (cincisprezece) zile înainte, clientii sau potentialii clienti ai Bancii, au dreptul conferit de prevederile Ordonanței de Urgență nr. 113/2009 privind serviciile de plată de a solicita Bancii informații cu privire la serviciile de plată reglementate de aceasta. La solicitarea expresă a Clientului termenul va putea fi redus. Informațiile vor putea fi transmise către consumator, în funcție de opțiunea acestuia, pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil.

1.2. Pe durata derulării relațiilor contractuale cu Banca, în orice moment, Clientul persoană fizică poate solicita, pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil, clauzele contractuale, precum și orice informații cu referire la contract.

2. Modificări contractuale:

2.1. Orice modificare a clauzelor contractuale, cu excepția modificărilor ratei dobânzii sau a referinței cursului de schimb, va fi notificată de către Bancă Clientului persoana fizică cu cel puțin 2 (două) luni anterior datei propuse pentru aplicarea modificării.

2.2. Dacă în intervalul de timp menționat la paragraful anterior, Clientul persoană fizică nu va notifica Bancii în mod expres, în scris, cu privire la faptul că nu acceptă modificările propuse, Banca va considera acceptarea de către Client a modificărilor astfel cum au fost propuse de Bancă.

3. Introducere:

3.1. Clienții Bancii pot efectua următoarele tipuri de operațiuni:

- (1) depuneri și retrageri de numerar în lei și/sau valută;
- (2) plăți și încasări în lei și/sau valută, pe suport hârtie la ghișeele Bancii sau prin intermediul aplicației Internet Banking;
- (3) carduri de debit și de credit în lei și/sau valută.

3.2. În cuprinsul prezentului Ghid, **termenii și expresiile** de mai jos au următoarele înțelesuri:

- (1) **acceptare (primire) ordin de plată:** procedura prin care Banca recunoaște ca valabil un ordin de plată recepționat în vederea executării;
- (2) **autorizare operațiune de plată:** exprimarea consimțământului platitorului pentru executarea operațiunii de plată;
- (3) **beneficiar (utilizator de servicii de încasări):** persoană desemnată prin ordinul de plată de către platitor să primească o anumită sumă de bani;
- (4) **cod BIC (Cod de Identificare al Bancii sau cod SWIFT):** este codul care identifica în mod unic o instituție bancară;
- (5) **cod unic de identificare:** codul în baza căruia Banca execută transferurile, format din: codul IBAN al beneficiarului, codul BIC / denumirea bancii beneficiarului, numele și prenumele beneficiarului;
- (6) **cont bancar curent** – instrumentul de bază pentru tranzacțiile de încasări și plăți, retrageri/depuneri de numerar, precum și pentru constituirea de depozite de fonduri, ținut în numele unui Client (utilizator al serviciilor de plată), utilizat și pentru executarea operațiunilor de plată, denumit în continuare și cont curent;
- (7) **data valutei:** data de referință folosită de Banca pentru a calcula dobânda aferentă fondurilor debitate din sau creditate în contul de plăți;
- (8) **IBAN (numar de cont bancar internațional):** modalitate standard de a identifica în mod unic un cont, în scopul îmbunătățirii eficienței și vitezei efectuării plăților în cadrul zonei europene (de exemplu: lungimea IBAN-ului aferent conturilor deschise la instituțiile din România este de 24 de caractere alfanumerice);
- (9) **instrument de plata:** orice dispozitiv personalizat și/sau orice set de proceduri convenite între utilizatorul serviciilor de plata și Banca și folosit de utilizatorul serviciilor de plata pentru a iniția un ordin de plata. În această categorie Banca include platile efectuate de client prin card și prin Internet Banking;
- (10) **operațiune de plată:** acțiune inițiată de platitor cu scopul de a depune, de a transfera sau de a retrage fonduri, indiferent de orice obligații subsecvente între platitor și beneficiarul plății;
- (11) **ora limită (cut-off time):** ora până la care Banca recepționează ordine de plată pentru a fi considerate primite în ziua curentă;
- (12) **ordin de plată:** o instrucțiune dată de platitor Bancii prin care se solicită executarea unui transfer bancar;
- (13) **perioada de executare:** termenul calculat din momentul acceptării (primirii) ordinului de plată, în funcție de valută și destinația plății, în care suma transferată ajunge în contul bancii beneficiarului.
- (14) **platitor (utilizator de servicii de plăți):** persoana care emite un ordin de plată în nume și/sau pe cont propriu în favoarea unui client beneficiar;
- (15) **prestator de servicii de plată (Banca):** instituția care prestează servicii de plăți și încasări, în numele clienților săi, platitori și/sau beneficiari;

- (16) **recepționare ordin de plată (în cazul transferurilor în lei):** procedura prin care Banca recunoaște ca i-a fost prezentat un ordin de plată în vederea verificării autenticității acestuia, a acceptării și executării lui;
- (17) **zi bancara lucratoare:** ziua pe parcursul careia Banca recepționează, acceptă sau refuza executarea operațiunii de plată.

4. Reguli generale de efectuare a operațiunilor:

4.1. Transferuri în lei și valută

4.1.1. Clientul ordonă efectuarea unei plăți din contul său în alt cont, pe baza unui formular pe suport hârtie la ghișeul Băncii sau electronic, prin intermediul aplicației Internet Banking.

Clientul poate ordona transferuri în lei și/sau valută astfel:

- (1) **intra-bancar:** în conturile proprii sau în conturile altor clienți ai Bancii;
- (2) **inter-bancar:** în conturi deschise la alți prestatori de servicii de plată din România și/sau din străinătate, inclusiv către Trezoreria Statului.

4.1.2. Momentul acceptării (primirii):

În vederea **acceptării** (primirii) de către Bancă spre procesare a ordinului de plată, clientul trebuie să furnizeze următoarele **elemente obligatorii**:

4.1.2.1. În cazul transferurilor în lei:

- (1) detalii privind plătitorul (nume, prenume, număr de cont în format IBAN);
- (2) detalii privind beneficiarul plății (nume, prenume, adresă, contul beneficiarului în format IBAN);
- (3) suma necesară transferului (suma menționată pe ordinul de plată, plus comisionul aferent transferului);
- (4) semnatura clientului sau a împuternicitului acestuia, în conformitate cu specișenele aflate în evidența Băncii (necesară doar în cazul ordinului de plată pe suport hârtie).

4.1.2.2. În cazul transferurilor în valută:

- (1) detalii privind plătitorul (nume, prenume, adresa de domiciliu, număr de cont în format IBAN);
- (2) detalii privind beneficiarul plății (nume, prenume, adresa- inclusiv orașul și țara);
- (3) numărul de cont al beneficiarului plății (obligatoriu în format IBAN pentru transferurile efectuate **din/catre** țările Uniunii Europene / Spațiului Economic European; pentru transferuri în afara spațiului U.E./S.E.E. doar numărul de cont);
- (4) BIC-ul / numele și adresa bancii beneficiarului;
- (5) detalii privind obiectul transferului;
- (6) suma necesară transferului (suma din ordinul de plată, comisionul aferent transferului și, acolo unde este cazul, suma aferentă comisioanelor bancilor de corespondent pentru plățile având opțiunea OUR);
- (7) semnatura clientului sau a împuternicitului acestuia în conformitate cu specișenele de semnături aflate în evidența Bancii (necesară doar în cazul ordinului de plată pe suport hârtie).

Momentul acceptării (primirii) unui ordin de plată se consideră a fi momentul în care acesta este primit de către Bancă, după îndeplinirea în mod **cumulativ** a următoarelor trei condiții:

- a) conține **elementele obligatorii** caracteristice fiecărui tip de ordin de plată (în lei și în valută), așa cum sunt descrise în cadrul capitolului **4.1.2** din prezentul Ghid;
- b) ordinul de plată este **autorizat**, respectiv este semnat de către plătitor sau de către o persoană împuternicită; în absența semnăturii, operațiunea **se consideră neautorizată**;
- c) clientul deține fondurile necesare, atât pentru executarea ordinului de plată, cât și pentru acoperirea comisioanelor aferente transferului (a se vedea capitolul 5 privitor la comisioane din prezentul Ghid).

În situația în care **ordinul de plată recepționat** de la client nu conține **oricare** din elementele obligatorii / condițiile menționate la punctul 4.1.2. de mai sus sau elementele furnizate sunt **incomplete** sau **incorecte** Banca va considera plata **REFUZATĂ**. Refuzul va fi adus la cunoștința clientului de către Bancă în momentul prezentării ordinului de plată la ghișeu sau prin alte mijloace de comunicare agreeate de către părți (fax, e-mail etc.), menționând motivul refuzului, precum și pașii de urmat pentru corectare. **Un ordin de plată a cărui executare a fost refuzată de Bancă se considera că nu a fost primit de aceasta.**

Clientul va comunica Băncii în scris ordinele de plată care necesită o procesare preferențială din punct de vedere al timpului de executare. Dacă Banca nu primește asemenea solicitări, exceptând cazurile de culpă gravă dovedită, ea nu va fi ținută răspunzătoare pentru nicio eventuală pierdere suferită de Client ca și consecință a executării ordinelor de plată conform practicii bancare și reglementărilor în vigoare.

În situația în care clientul / persoana împuternicită furnizează informații suplimentare sau corectează / completează informațiile prezentate inițial, Banca va considera ordinul de plată ca fiind unul nou primit în momentul în care va deține toate informațiile

necesare corecte și complete, termenele de executare modificandu-se corespunzător. Cu toate acestea, Banca nu este obligată sa pocezeze un astfel de ordin de plată și poate solicita clientului să depună *un nou ordin de plată*.

4.1.3. Momentul revocării:

În cazul transferurilor în **lei**, clientul platitor poate **revoca** un ordin de plată **începând** cu **momentul recepționării până cel mai târziu în momentul acceptării**, asa cum acești termeni au fost definiți la paragraful **3.2.** din cuprinsul prezentului Ghid.

În cazul transferurilor în **valută** pentru care se solicită începerea executării în ziua curentă, ordinul de plată **nu** se poate revoca dacă a fost considerat **primit (acceptat)** de Bancă. Totuși, dacă Banca nu a transmis ordinul de plată catre banca de corespondent, clientul il poate revoca în schimbul plății unui *comision de revocare*.

Clientul poate initia revocarea ordinului de plată sub forma unei cereri scrise continând motivele revocarii. Cererea va fi depusa la ghiseele Băncii sau transmisă acesteia în una din formele agreate de cele doua parti.

4.1.4. Momentul procesării:

Perioada de executare a ordinelor de plată începe din momentul acceptării și se finalizează prin transmiterea acestora către prestatorii de servicii ai beneficiarilor, în conformitate cu **orarul de procesare al Băncii**:

| TRANSFERURI ÎN LEI | Mică Valoare (< 50.000 lei) | Mare Valoare (> sau = 50.000 lei) sau Urgențe |
|--------------------|-----------------------------|---|
| Intra-bancare | 09:00 – 17:00 | 09:00 – 17:00 |
| Inter-bancare | 09:00 – 13:30 | 09:00 – 15:00 |

| TRANSFERURI ÎN VALUTĂ | Regim normal | În Regim de Urgență |
|-----------------------|---------------|---------------------|
| Intra-bancare | 09:00 – 17:00 | 09:00 – 17:00 |
| Inter-bancare | 09:00 – 16:40 | 09:00 – 13:00 |

Ordinele de plată în lei sau valută prezentate după ora limită de procesare (executare) se consideră a fi acceptate (primate) în ziua lucrătoare bancară imediat următoare (data decontării pentru ordinele de plată în lei).

4.1.4.1. Termenul maxim de executare a transferurilor, adică perioada **maximă** de timp în care suma transferată ajunge în contul băncii beneficiarului este urmatorul:

4.1.4.1.1. În cazul încasărilor valutare:

- (1) **imediat** ce Banca a primit banii în contul sau și are suficiente informații pentru a executa încasarea, **suma este creditată în contul clientului**.
- (2) în situația în care suma este creditată în contul Băncii într-o zi considerată nelucrătoare, Banca va credita contul clientului în ziua bancară lucrătoare imediat următoare cu data de valută inițială.

4.1.4.1.2. În cazul plăților valutare:

- (1) **3 (trei) zile lucrătoare bancare** - calculate dupa momentul primirii (acceptării) pentru transferurile în EUR către țările membre ale Uniunii Europene (U.E.) / Spațiului Economic European (S.E.E.)*; în cazul plăților inițiate pe suport hârtie la termenul menționat anterior se mai **adauga 1 (una) zi lucrătoare bancară**;
- (2) **4 (patru) zile lucrătoare bancare** - calculate din momentul primirii (acceptării) pentru transferurile catre tarile membre U.E. / S.E.E. în celelalte monede ale țărilor membre;
- (3) la cererea clientului, Banca poate efectua plăți în regim de urgență către țările membre U.E./S.E.E., clientul plătind un comision de urgență; în acest caz, **termenul maxim de executare este de 1 (una) zi lucrătoare bancară** calculată după data primirii (acceptarii).

4.1.4.1.3. În cazul transferurilor în lei :

- (1) Banca (din perspectiva **platitorului**) se asigură că, după momentul acceptării ordinului de plată, suma operațiunii de plată este creditată în contul băncii beneficiarului **cel mai tarziu până la sfârșitul următoarei zile bancare lucrătoare**;
- (2) Banca (din perspectiva **beneficiarului**) se asigură că suma operațiunii de plată **primită** de la plătitor este pusa la **dispoziția beneficiarului plății imediat** după ce această sumă este **creditată în contul Băncii**.

4.1.4.2. Sume transferate:

Banca va **transfera integral**, fara deductii de comisioane, suma înscrisă pe ordinul de plată/ mesaj swift către beneficiar, atât în cazul transferurilor în lei, cât și a celor din/către țările U.E. / S.E.E în valutele aferente. Comisioanele aferente operațiunii vor fi debitate separat din contul plătitorului.

În cazul acestor tipuri de plăți principiul de comisionare este întotdeauna **SHA** (platitorul și beneficiarul plății suportă fiecare comisionul perceput de prestatorul sau de servicii de plată; în ceea ce privește plățile în valută, beneficiarul plății suportă și comisioanele băncilor intermediare, atunci când este cazul). Persoanele juridice pot opta și pentru principiul de comisionare **OUR**.

Pentru celelalte tipuri de transferuri, clientul poate opta pentru principiul de comisionare **SHA**, **OUR** (ordonatorul plății suportă toate comisioanele băncilor implicate în transfer) sau **BEN** (beneficiarul plății suportă toate comisioanele băncilor implicate în transfer).

4.1.4.3. Reguli de procesare (executare) a ordinului de plată:

4.1.4.3.1. În cazul transferurilor în lei:

Ordinul de plată în lei primit spre încasare de către banca beneficiarului este considerat ca fiind **corect executat** atunci când sunt îndeplinite **cumulativ următoarele reguli de validare**:

- (1) codul unic de identificare (codul IBAN) menționat pe ordinul de plată corespunde cu cel atribuit de banca beneficiarului;
- (2) în componența codului IBAN sunt specificate caracterele ce identifică în mod unic moneda națională de decontare a plăților pe teritoriul României (ex.: ROxx DARO xxxx xxxx xxxx ROxx);
- (3) numele beneficiarului specificat pe ordinul de plată să corespundă cu numele acestuia, așa cum acesta apare în evidența informatică a Băncii.

În condițiile în care aceste reguli nu sunt îndeplinite, total sau parțial, Banca are dreptul să refuze încasarea ordinelor de plată primite.

4.1.4.3.2. În cazul transferurilor în valută:

În vederea procesării încasărilor valutare clientul Băncii va furniza partenerului (ordonatorul transferului) numărul de cont în format IBAN corect, în valuta transferului.

Banca va procesa încasărilor și plățile valutare din / către țările U.E. / S.E.E. în valutele aferente, pe baza codului unic de identificare definit în prezentul Ghid (respectiv cod IBAN, nume beneficiar, BIC/ nume bancă etc.).

În cazul în care valuta încasării / plății diferă de valuta în care este deschis contul, Banca nu va efectua în mod automat conversia valutară, ci va considera încasarea / plata ca fiind incorectă, acționând în consecință.

În cazul unui ordin de plată în valută care nu a fost executat sau a fost incorect executat ca urmare a informațiilor greșit furnizate de client (de exemplu cod IBAN greșit), Banca va proceda, la solicitarea clientului, la **recuperarea** fondurilor contra unui **comision de recuperare**. În acest sens, Banca va depune toate diligențele necesare, dar nu garantează recuperarea sumelor, fiind însă, în orice situație, îndreptățită a încasa comisionul de recuperare datorat de Client.

De asemenea, la solicitarea clientului, Banca poate **corecta / completa mesajul de plată în valută**, ca un serviciu adițional oferit, contra unui **comision de corecție / amendament**. Clientul va transmite Băncii **solicitarea** de recuperare a sumei sau de corecție / completare a mesajului de plată sub forma unei cereri scrise depuse la ghișeele Băncii sau transmise în alta formă agreată de comun acord cu Banca. Solicitarea trebuie efectuată de Client fără întârziere nejustificată (în cazul Clientului persoană fizică nu mai târziu de 13 luni de la data debitării).

4.1.5. În cazul în care, codul unic de identificare furnizat de client (pentru plăți) sau de către beneficiar (pentru încasări) 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.

4.2. Operațiuni prin Internet Banking

4.2.1. Prin intermediul serviciului de Internet Banking clientul are posibilitatea să-și acceseze contul curent și să efectueze următoarele operațiuni:

- (1) plăți în lei și/sau valută;
- (2) schimb valutar;
- (3) managementul depozitelor;
- (4) vizualizarea extraselor de cont;
- (5) plăți programate în lei.

4.2.2. Pentru a beneficia de serviciul de Internet Banking clientul va încheia împreună cu Banca contractul ce va reglementa relațiile contractuale referitoare la serviciile de Internet Banking ale Băncii.

4.3. Operațiuni cu numerar la ghișeele Băncii

4.3.1. Operațiunile cu numerar se realizează numai la ghișeele Băncii, clientul având posibilitatea de a depune și retrage numerar atât în lei, cât și în valută.

4.3.2. Pentru a putea efectua operațiuni cu numerar, clientul își va deschide cont curent în lei și/sau în alte valute, prin completarea formularului denumit „Cerere deschidere cont curent”.

Numerarul în lei și/sau valută este depus în sau retras din contul curent aferent fiecărei valute.

4.3.3. Operațiunile de depunere a numerarului de către client cuprind:

- (1) depuneri în conturi curente;
- (2) depuneri în conturile de card;
- (3) alte depuneri.

4.3.4. Momentul primirii (acceptării) și autorizarea operațiunii de depunere numerar se consideră a fi:

- (1) momentul în care clientul semnează documentul “Depunere numerar” (chitanța) - în cazul operațiunilor mai mici de 15.000 euro și echivalent;
- (2) momentul semnării formularelor „Depunere numerar”, „Declarația privind identitatea beneficiarului real / sursa fondurilor” și chitanța - în cazul operațiunilor egale sau mai mari de 15.000 euro sau echivalent, precum și în cazul depunerilor, indiferent de suma acestora de către o persoană care nu este împuternicită pe contul pe care se solicită operațiunea.

4.3.5. Momentul primirii (acceptării) și autorizarea operațiunii de retragere (ridicare) numerar se consideră a fi:

- (1) momentul în care clientul semnează documentul “Ridicare numerar” (chitanța) - în cazul operațiunilor mai mici de 15.000 euro și echivalent;
- (2) momentul semnării formularelor „Ridicare numerar”, „Declarației privind identitatea beneficiarului real / sursa fondurilor” și chitanța - în cazul operațiunilor egale sau mai mari de 15.000 euro sau echivalent.

4.3.6. Toate operațiunile cu numerar modifică imediat soldul contului și, pe cale de consecință, sunt irevocabile de la momentul primirii de către Bancă.

4.3.7. Operațiunile cu numerar la ghișeele Băncii se vor efectua doar în zilele bancare lucratoare, în intervalul orar **afișat la sediile Băncii**.

4.3.8. Refuzul din partea Băncii de a efectua o operațiune cu numerar poate fi invocat din următoarele motive:

- (1) persoana inițiatore a operațiunii nu are calitatea de a autoriza operațiuni prin conturile clientului;
- (2) formularele necesare nu sunt completate corect, complet sau nu sunt semnate;
- (3) efectuarea operațiunii încalca legislația aplicabilă în vigoare pe teritoriul României;
- (4) clientul nu dispune de soldul necesar în conturile sale pentru a acoperi valoarea tranzacției și comisioanele aferente.

4.4. Operațiuni cu carduri

4.4.1. Banca pune la dispoziția clienților săi următoarele tipuri de **card de debit**, emise în **Lei** și/sau **Euro**, astfel:

- (1) carduri destinate clienților persoane fizice:
 - a. Visa Electron;
 - b. Visa Classic (card embosat).
- (2) carduri destinate clienților persoane juridice:
 - a. Visa Business (card embosat).

4.4.2. Operațiunile efectuate prin intermediul cardurilor sunt următoarele :

- (1) operațiuni prin intermediul POS la comercianți pentru achiziționarea de bunuri;
- (2) operațiuni retragere numerar POS (la sucursalele bancilor) / ATM;
- (3) operațiuni la imprimare;
- (4) operațiuni tip Mail Order / Telephone Order;
- (5) operațiuni plată direct la ATM – ul Băncii către furnizori (Orange / Vodafone);
- (6) interogare de sold / miniextras (ultimile 10 tranzacții) / schimbare cod pin la ATM.

5. Comisioane

5.1. Valoarea comisiunilor percepute de Bancă variază în funcție de valoarea transferului, de modalitatea de efectuare a plății (pe suport hârtie, pe Internet Banking, în regim normal sau în regim de urgență), precum și de forma juridică a clientului (persoană fizică sau persoană juridică) astfel:

- (1) în cazul ordinelor de plată în lei: între 2,50 lei și 30,00 lei, în funcție de valoarea operațiunii;
- (2) în cazul ordinelor de plată în valuta: între 5 euro și 0.2%, maxim 1.000 Euro, în funcție de valoarea operațiunii;
- (3) în cazul depunerilor și retragerilor de numerar: între 0,3% și 1,5% din sumă, în funcție de valoarea operațiunii.

5.2. De asemenea, în “Lista de Comisioane” a Băncii sunt specificate operațiunile comisionate / necomisionate, tipul acestora fiind stabilit în conformitate cu politica internă a Băncii la momentul efectuării tranzacției.

6. Litigii

6.1. Clientul persoană fizică va putea opta și pentru rezolvarea disputelor ivite în legătura cu interpretarea și/sau executarea clauzelor contractuale și prin intermediul procedurilor extrajudiciare, putându-se adresa în acest sens Băncii Naționale a României sau Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor conform reglementărilor legale în vigoare.

*Notă: Țările membre ale Uniunii Europene (U.E.) / Spațiului Economic European (S.E.E.) sunt următoarele: Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru, Danemarca, Estonia, Finlanda, Franța, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburg, Malta, Regatul Unit al Marii Britanii și al Irlandei de Nord, Olanda, Polonia, Portugalia, România, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, Ungaria, Islanda, Lichtenstein, Norvegia.