

**R1**

**CONDIȚIILE GENERALE  
DE AFACERI**

## CONDIȚIILE GENERALE DE AFACERI

**Prezentele Condiții Generale de Afaceri** stabilesc cadrul juridic general în care se va desfășura relația dintre Smith&Smith și fiecare dintre clienții săi. **Condițiile Generale de Afaceri sunt obligatorii pentru părți și au valoare de contract cadru.** Pentru operațiuni de plată specifice, compania poate încheia contracte, convenții sau înțelegeri, cu respectarea cadrului general stabilit prin Condițiile Generale de Afaceri și a prevederilor Directivei UE 2015/2366 a Parlamentului European și a Consiliului privind serviciile de plată în cadrul pieței interne, implementată în legislația internă prin Legea 209/2019.

### CUPRINS:

#### I. REGULI GENERALE:

- A. Definiții
- B. Informații prealabile
- C. Executarea operațiunilor de plată:
  - 1. Ordinul de plată
  - 2. Autorizarea operațiunilor de plată
  - 3. Sume transferate
  - 4. Termen de transfer
- D. Informații ulterioare
  - 1. Pentru Plătitor
  - 2. Pentru Beneficiar
- E. Contul de plati
- F. Transfer de bani on-line
- J. Alte reguli generale

#### II. CALITATEA DE CLIENT

#### III. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

#### IV. CONFIDENȚIALITATEA

#### V. OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

## I. REGULI GENERALE

În contextul implementării Directivei UE 2015/2366 a Parlamentului European și a Consiliului privind serviciile de plată în cadrul pieței interne, privind serviciile de plată în cadrul pieței interne, SMITH&SMITH SRL este **instituție de plată care prestează cu titlu profesional servicii de plata** în conformitate cu prevederile art.7 din Legea 209/2019 privind serviciile de plată, fiind autorizată de BNR pe data de 28.04.2011 și înscrisă în Registrul Instituțiilor de Plată cu Nr. IP-006.

Prezentele Condiții Generale de Afaceri, alături de legislația în vigoare, reglementările Băncii Naționale a României, precum și de reglementările interne, uzanțele și practicile Institutiei de Plata interne și internaționale stabilesc cadrul juridic general în care se va desfășura relația dintre Instituția de Plată Smith&Smith (denumită în continuare „Instituție de Plată”) și fiecare dintre clienții săi (denumiți în continuare, individual, „Client”), relație derivând din deschiderea și operarea conturilor, inclusiv dar nelimitativ a conturilor de plăți, de către Client și din furnizarea oricăror servicii de plată specifice.

Condițiile Generale de Afaceri vor governa raporturile dintre Instituția de Plată și Client, fiind completate, după caz, cu dispozițiile specifice fiecărui tip de serviciu prevăzute în fiecare contract/document încheiat între cele două părți.

Smith&Smith își rezerva dreptul ca accesul la produsele și serviciile descrise în prezentele Condiții Generale de Afaceri și pe site-ul sau oficial, să poată face obiectul unor restricții față de anumite persoane sau pentru anumite jurisdicții.

Instituția de Plată își rezerva dreptul de a nu intra în relație cu clienți care primesc/trimit tranzacții din/ către țări care conform evaluării organismelor internaționale de profil nu dispun de sisteme efective de combatere a spălării banilor/ de combatere a finanțării terorismului, țări care conform unor surse credibile au un nivel ridicat al corupției sau al altor activități infracționale, țări supuse unor sancțiuni, embargouri sau măsuri similare, instituite, de exemplu de Uniunea Europeană sau de Organizația Națiunilor Unite, țări care acordă finanțare sau sprijin pentru activități teroriste sau pe teritoriul cărora operează organizații teroriste desemnate. Lista proprie internă cu astfel de țări este realizată având în vedere listele date publicității de către organismele abilitate interne și internaționale în materie. Actualizarea listei are loc ori de câte ori astfel de liste sunt date publicității de către organisme interguvernamentale al căror obiectiv este dezvoltarea și promovarea de politici pentru combaterea spălării banilor și finanțării actelor de terorism, atât la nivel național cât și internațional.

Toate formularele standardizate și orice alte documente semnate de Instituția de Plată și de Client se completează automat cu prezentele Condiții Generale de Afaceri, indiferent dacă, aceste formulare standardizate sau documente, menționează sau nu în mod expres prezentele Condiții Generale de Afaceri.

Orice Client nou va primi un exemplar al prezentelor Condiții Generale de Afaceri, în vigoare la data înregistrării Clientului în evidențele Instituției de Plată.

Prezentele Condiții Generale de Afaceri, împreună cu „Cererea de deschidere/modificare cont de plată” semnată de ambele părți, „Lista de Tarife și Comisioane”, Documentele de informare cu privire la comisioanele aferente contului de plată și Glosarul cu termeni standardizați constituie „Contractul cadru” care guvernează relațiile dintre părți creând drepturi și obligații reciproce și reglementând operațiunile de plăți și funcționarea a conturilor.

„Contractul cadru” este încheiat în limba română. Orice comunicare între Instituția de Plată și Client, pe parcursul derulării relației contractuale, se va efectua în limba română.

În orice moment în timpul relației contractuale, Clientul are dreptul să solicite și să primească, la cerere, informații cu privire la prevederile prezentelor Condiții Generale de Afaceri, precum și informații și condiții specifice serviciilor oferite de Instituția de Plată.

Instituția de Plată are dreptul să modifice periodic, sau în tot timpul anului prezentele Condiții Generale de Afaceri, în cazul în care circumstanțele de natura tehnică, economică sau legală o impun și modificările aduse intra în vigoare la data aprobării lor.

Clientul va fi informat despre modificările aduse Condițiilor Generale de Afaceri prin afișarea pe site-ul [www.smith.com.ro](http://www.smith.com.ro) și în ghișeele Instituției de Plată.

Modificările aduse Condițiilor Generale de Afaceri cu privire la utilizarea contului de plată, comisioanele aferente contului de plăți, modificările cu privire la comunicarea între părți pe timpul desfășurării relației de afaceri, modificările cu privire la cerințele de securitate și la măsurile corective, cu privire la modificarea și încetarea contractului cadru, și modificările privind soluționarea eventualelor litigii sunt propuse de instituție cu cel puțin două luni înainte de data propusă pentru aplicarea acestora.

Clientul Smith&Smith poate să accepte, fie să respingă modificările mai sus precizate înainte de data propusă pentru intrarea lor în vigoare.

## II Natura juridică

Condițiile Generale de Afaceri au natura juridică a unui contract de adeziune, așa cum sunt acestea completate prin oricare dintre formularele standardizate, prin documentele sau contractele semnate de către Client, orice astfel de semnătură însemnând acceptarea de către Client a prevederilor din cuprinsul lor.

## III Scopul

Scopul remiterii Condițiilor Generale de Afaceri este stabilirea unor reguli care să definească, cât mai clar posibil, baza și întinderea intereselor Instituției de Plată și ale Clientului, ce se impun pentru stabilirea unor relații de încredere, pentru a înlesni derularea oricărei tranzacții precum și pentru promovarea respectării standardelor practicii și conduitei Instituției de Plată în toate domeniile relațiilor dintre ea și Clienții săi.

### **DEFINIȚII:**

Conform Directivei UE 2015/2366 a Parlamentului European și a Consiliului privind serviciile de plată în cadrul pieței interne, implementată în legislația internă prin Legea 209/2019, sunt definite următoarele:

1. **Smith&Smith S.R.L** - persoană juridică română, **instituție de plată** specializată în prestarea unor servicii de plată cu titlu profesional pe teritoriul României, al Uniunii Europene și al Spațiului Economic European. În acest sens SMITH&SMITH efectuează operațiuni de **remitere de bani, (operațiune ce include serviciul de plată la domiciliu) , deschidere de conturi de plăți** și operațiuni de **transfer credit** ;
2. **Operațiune de plată** - acțiune inițiată de plătitor cu scopul de a transfera fonduri, indiferent de orice obligații subsecvente între plătitor și beneficiarul plății;
3. **Operațiuni de plată singulară** - operațiuni de plată cu caracter ocazional care nu intră sub incidența unui contract-cadru, dar care sunt considerate ca făcând parte dintr-un contract ;
4. **Plătitor** – persoană fizică sau juridică care dă un Ordin de Plată;

5. **Beneficiar** – destinatar ( persoană fizică sau juridică) preconizat al fondurilor care au făcut obiectul unei operațiuni de plată;
6. **Beneficiarul real** – orice persoana care detine sau controleaza in cele din urma clientul sau in numele caruia de intiaza tranzactia;
7. **Utilizator al serviciilor de plată**- persoană care folosește un serviciu de plată în calitate de plătitor, de beneficiar al plății sau în ambele calități;
8. **Client** – în funcție de context , platitor sau beneficiar, pentru care SMITH&SMITH prestează cu titlu profesional servicii de plată. Persoanele fizice sau juridice devin clienți ai Smith&Smith în momentul semnării Confirmării de Primire , Ordinului de Plată, Cerere deschidere/modificare cont de plati persoane fizice, orice alte formulare standardizate ale instituției, prin care aceștia aderă la prevederile Condițiilor Generale de Afaceri ale Smith&Smith;
9. **Cod de client** - este un identificator de client alocat și utilizat de către Instituția de Plată pentru a identifica un client în evidențele proprii;
10. **Contract cadru** - se intelege un contract de servicii de plata care reglementeaza executarea unor operatiuni de plata individuale si succesive si care poate sa contina obligatia de a constitui un cont de plati precum si conditiile legate de constitutie a acestuia;
11. **Cont de plati** – contul, deschis in conformitate cu prevederile art.7 din Legea 209/2019, in evidentele Smith&Smith , cont utilizat pentru executarea operatiunilor de plata;
12. **Titular de cont de plati** – orice persoana fizica de peste 18 ani care intra in afaceri cu Smith&Smith, caruia i se atribuie un cod de client, i se deschide un cont de plati si da curs operatiunilor conform ordinelor emise de acesta;
13. **Persoana expusa public** – persoane fizice care exercita sau au exercitat functii publice importante, membrii familiilor acestora, precum si persoanele cunoscute public ca asociati apropiati ai persoanelor fizice care exercita functii publice importante. Persoanele fizice care exercita, in sensul prezentei legi, functii publice importante sunt: șefi de stat, șefi de guvern, miniștri și miniștri adjuncți sau secretari de stat, membri ai Parlamentului sau ai unor organe legislative centrale similare, membri ai organelor de conducere ale partidelor politice, membri ai curților supreme, ai curților constituționale sau ai altor instanțe judecătorești de nivel înalt ale căror hotărâri nu pot fi atacate decât prin căi extraordinare de atac, membri ai organelor de conducere din cadrul curților de conturi sau membrii organelor de conducere din cadrul consiliilor băncilor centrale, ambasadori, însărcinați cu afaceri și ofițeri superiori în forțele armate, membrii consiliilor de administrație și ai consiliilor de supraveghere și persoanele care dețin funcții de conducere ale regiilor autonome, ale societăților cu capital majoritar de stat și ale companiilor naționale, directori, directori adjuncți și membri ai consiliului de administrație sau membrii organelor de conducere din cadrul unei organizații internaționale. Prin **membrii ai familiilor persoanelor care exercita functii publice importante** se înțelege: soțul/soția, copiii și soții/soțiile acestora, părinții;

14. **Semnatura autorizata** – reprezinta semnatura titularului de cont, semnatura olografa inscrisa in Cererea de deschidere/modificare cont de plati;
15. **Cont de plati inactiv** - clientul nu a avut mișcări pe contul sau de plati în ultimele 12 luni. Inactivarea contului de plati constă in operatiunea de inchidere a contului după cele 12 luni de zile in care clientul nu a avut mișcări pe contul de plati;
16. **Extras de cont** - este documentul care cuprinde totalitatea informatiilor privind operatiunile efectuate in contul de plati (tranzactii efectuate, tarife, comisioane). Acesta de va pune la dispozitia clientului gratuit o data de luna prin urmatoarele modalitati: la sediul institutiei/ punctului de lucru sau email. Solicitarea suplimentara a unui extras de cont se va comisiona conform liste de Tarife si Comisioane;
17. **Cod BIC** (cod de identificare sau cod SWIFT) – este codul care identifica in mod unic o institutie financiara;
18. **Cod IBAN** (International Bank Account Number) – identificator de cont utilizat pe plan international pentru a identifica contul unui client deschis la o institutie financiara;
19. **Ordin de plată** – orice instrucțiune dată de plătitor către prestatorul sau de servicii de plată prin care se solicită executarea unei operațiuni de plată;
20. **Referința Plății** - combinație de caractere numerice sau alfanumerice comunicată clientului de către Instituția de Plată în scopul identificării operațiunii de plată;
21. **Instrument de plata** – orice dispozitiv personalizat si/sau orice set de proceduri convenite intre utilizatorul serviciilor de plata pentru a initia un ordin de plata ;
22. **Operatiuni cu numerar** – reprezinta acele operatiuni cu numerar care constau in depunerea sau ridicarea numerarului din contul de plata al clientului;
23. **Operatiuni prin virament** – reprezinta acele operatiuni de plati si incasari de fonduri efectuate prin contul de plata al clientului;
24. **Receptionare ordin de plata** - procedura prin care Smith&Smith recunoaste ca i-a fost prezentat un ordin de plata in vederea verificarii autenticitatii acestuia, a acceptarii si a executarii lui ;
25. **Momentul receptionarii ordinului de plata** – reprezinta ziua in care ordinul de plata este considerat a fi receptionat de catre Institutia de Plata in functie de programul de lucru al Institutiei de plata. Pentru ordinele de plata receptionate in zilele lucratoare pana la cut off time, respectiv ora 13.30, momentul decontarii il reprezinta ziua in curs. Pentru ordinele de plata primite dupa cut off time decontarea acestora este urmatoarea zi lucratoare ;
26. **Acceptare ordin de plata** - procedura prin care Smith&Smith recunoaste ca valid un ordin de plata receptionat in vederea executarii ;
27. **Autorizare operatiune de plata** - exprimarea consimtamantului platitorului pentru executarea operatiunii de plata ;

28. **Perioada de executare** - termenul calculat din momentul acceptarii ordinului de plata, in functie de valuta si destinatia platii si momentul in care suma transferata ajunge in contul Bancii beneficiarului ;
29. **Ora limita ( cut- of- time)** - ora pana la care Insiutia de plata receptioneaza ordine de plata pentru a fi considerate primite si decontate in ziua curenta ; Ora limita a Insiutiei pentru operatiunile pe contul de plati este 13.30.
30. **Remitere de bani** - serviciu de plată prin care fondurile sunt primite de la plătitor, fără crearea unui cont de plăți pe numele plătitorului sau al beneficiarului plății, cu scopul unic de a transfera o sumă echivalentă beneficiarului plății sau unui alt prestator de servicii de plată care acționează în numele beneficiarului plății, și/sau prin care fondurile sunt primite în numele beneficiarului plății și sunt puse la dispoziția acestuia, în numerar sau în conturi bancare;
31. **Plata la domiciliu (HOME DELIVERY.)** reprezinta serviciul de remitere de bani oferit de catre Smith&Smith prin care plata sumei beneficiarului se face la domiciliul acestuia sau in alta locatie stabilita de comun acord cu beneficiarul tranzactiei ;
32. **Transfer Credit** - serviciu de plată prin care fondurile sunt primite de la plătitor cu scopul de a fi puse la dispoziția beneficiarului într-un cont curent deschis pe numele acestuia la o instituție de credit ;
33. **Transfer on-line** – reprezinta serviciul de transfer de bani din contul bancar/sau de pe cardul platitorului, in contul Smith&Smith, prin intermediul platformei on-line Smith&Smith si a aplicatiei mobile Smith&Smith ;
34. **Cod Unic de Identificare** - combinație de litere și/sau cifre comunicată plătitorului de către Prestatorul său de servicii de plată, care urmează să fie furnizată beneficiarului plății în scopul identificării cu precizie a acestuia din urmă pentru o operațiune de plată ;
35. **Autorizare operațiune de plată** - exprimare a consimțământului plătitorului pentru executarea operațiunii de plată;
36. **Zi lucratoare** - ziua pe parcursul căreia Instituția de Plată/Băncile sunt deschise si receptionează, acceptă sau refuză executarea operațiunii de plată/încasare;
37. **Data valutei** – data de referinta folosita de catre Insiutie pentru a identifica momentul efectuării unei operațiuni;
38. **SEPA** – ( Singele Euro Payments Area ) – este o zonă geografică în care nu vor mai exista diferențe între plățile interne și transfrontaliere în euro, în care clienții vor fi capabili să efectueze și să primească plăți în euro în interiorul spațiului european, la fel de sigur, rapid și eficient ca în contextul național, folosind un cont unic și un set de instrumente standardizate, pentru operațiuni de transfer de credit, debitare directă, plăți cu carduri, alte instrumente prin care un client să poată face plăți în euro din contul propriu către orice altă destinație din zona SEPA.

39. **SWIFT** ( Society for thr Worldwide Interbank Financial Telecommunication ) – reprezinta organiatia care efectueaza transferuri electronice de fonduri intre institutiile financiare/banci;
40. **Transfond** administratorul și operatorul Casei de Compensare Automată de Plăți Interbancare
41. **Punctele de lucru ale SMITH&SMITH**, sunt unități operaționale **fără** personalitate juridică, altele decât sediul real, care constituie o parte a instituției de plată și care realizează direct unele dintre activitățile instituției de plată. În continuarea condițiilor în funcție de context se va utiliza atât sintagma “punct de lucru cât și “SMITH&SMITH” ;
42. **Agent** – persoană juridică bancara sau non-bancara care furnizează servicii de plată în numele și pe seama SC Smith&Smith. SRL. Agenții Smith&Smith sunt inregistrați în Registrul Agenților Instituțiilor de Plată al Bancii Nationale a Romaniei.
43. **Tara agreata** - tarile membre UE precum si tari terte care detin sisteme eficace de combatere a spalarii banilor si a finantarii terorismului, tari terte identificate cu nivel sczut al coruptiei sau al altor activitati infractionale, tari terte care au prevazute cerinte de combatere a spalarii banilor si finantarii terorismului in conformitate cu recomandarile Grupului de Actiune Financiara, tari terte care nu se regasesc pe lista comunicata de catre Comisia Europeana drept tari cu grad inalt de risc , tari terte care nu se regasesc pe site-ul oficial al Oficiului ca tari care prezinta vulnerabilitati in sistemele de prevenire si combatere a spalarii banilor si finantarii terorismului si care nu aplica sau aplica insuficient standardele internationale in domeniu , tari care nu sunt supuse unor sanctiuni, embargouri sau masuri similar instituite de UE sau ONU, tari care nu acorda finantare sau sprijin pentru activitati teroriste sau pe teritoriul carora nu opereaza organizatii teroriste desemnate.
44. **FATF( Grup de Actiune Financiara)** – organizatie internationala cu rol in promovarea si implementarea eficientă a măsurilor legale, de reglementare și operaționale, pentru combaterea spălării banilor, a finanțării terorismului și a altor amenințări legate de integritatea sistemului financiar internațional.
45. **GDPR** - Regulamentul European 2016/679 privind protectia persoanelor fizice referitor la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date
46. **OFICIU**- Oficiul National de Prevenire si Combatere a Spalarii Banilor
47. **Date personale** - oricare din urmatoarele elemente: nume si prenume, data nasterii, CNP, adresa de domiciliu,rezidenta, cetatenia, adresa email, numar de telefon, sursa fondurilor, scopul si natura tranzactiei, ocupatia/ locul muncii/ angajator. Aceste date personale pe care le prelucram si stocam sunt, in principal, datele de identificare ale clientului, datele tranzactionale si financiare. Colectarea datelor cu caracter personal se realizeaza direct de la client sau de la Partenerii nostri, atunci cand acesta devine clientul institutiei noastre, sau cand foloseste serviciile institutiei.
48. In cazul în care se face referire la drepturi și obligații, cele care revin subiectului de drept-persoanei juridice, relațiile de afaceri între CLIENT și SMITH&SMITH sunt relații comerciale cu valoare contractuală, stabilite prin semnarea de către client a



formularului de ridicare sau depunere a banilor și primirea de către CLIENT a unui exemplar. În cazul ridicărilor de numerar efectuate prin intermediul Agenților, relația CLIENT - SMITH&SMITH se realizează prin intermediul acestora, la ridicarea numerarului clientul primind din partea acesteia un document care evidențiază operațiunea și atestă finalizarea operațiunii de remitere de bani.

Condițiile Generale de Afaceri vor fi păstrate într-un loc special amenajat, la vedere, în cadrul fiecărui punct de lucru, fiind puse la dispoziția CLIENTULUI, la solicitarea acestuia. De asemenea acestea vor fi publicate pe site-ul **www.smith.com.ro**

### **CALITATEA DE CLIENT**

1. Persoanele fizice/juridice, după caz, devin clienți ai Smith&Smith în momentul semnării oricaror formulare (Ordin de Plată, Confirmare de Primire după caz, Cerere de deschidere/moficiare cont, etc) aferente operațiilor efectuate și a acceptării condițiilor de transfer, calitate în care li se opun prevederile Condițiilor Generale de Afaceri;
2. Evidența CLIENȚILOR se face prin organizarea bazei de date proprii a SMITH&SMITH. La efectuarea tranzacției CLIENTUL este introdus în baza de date, orice tranzacție se efectuează în baza unui document de identitate valid prezentat în original. Prezentarea unui act de identitate valid și o copie de pe acest document este o cerință obligatorie și în cadrul serviciului de plată la domiciliu ( H.D) a tranzacției.
3. Procesarea datelor se realizează cronologic, formarea bazei de date este un proces continuu, în care vor fi stocate informațiile particulare ale fiecărui CLIENT (nume, prenume, cod numeric personal, calitatea rezident/nerezident, cetățenia, seria și tipul actului de identitate, adresă client, suma plătită în numerar, o poză martor în momentul efectuării unor tranzacții prin intermediul ATB-ului, etc.) conform cerințelor legislative.

### ***INFORMAȚII PREALABILE***

**Operațiunile de plată realizate de SMITH&SMITH pentru clienții ocazionali intră în categoria operațiunilor de plată singulare care nu intră sub incidența unui contract cadru.**

**Excepție sunt operațiunilor de plată realizate în cadrul conturilor de plăți.**

Înainte ca utilizatorul serviciilor de plată să devină parte la o ofertă de servicii de plată singulară de tipul remiterilor de bani, transfer credit, deschideri de cont, SMITH&SMITH va pune la dispoziția acestuia, **gratuit**, într-un mod ușor accesibil, într-un limbaj ușor de înțeles și într-o formă clară, completă și precisă, în limba română, următoarele informații:

- a) specificarea informațiilor ce trebuie furnizate de către plătitor în vederea transmiterii lor către beneficiar în vederea executării corecte a unui ordin de plată;
- b) termenul maxim de executare în care trebuie furnizat serviciul de plată;
- c) prețul total pe care utilizatorul serviciului de plată trebuie să îl plătească societății și unde este cazul, defalcarea sumelor incluse în preț;
- d) dacă este cazul, cursurile de schimb efective sau de referință care urmează să fie aplicate operațiunii de plată

Pentru acele informații care au caracter variabil ( cursul de schimb valutar, comisionul aferent operațiunii s.a.) și orice alta informație, utilizatorul se poate informa direct de la angajatul punctului de lucru și de pe pagina de internet a institutiei : [www.smith.com.ro](http://www.smith.com.ro)

La cererea utilizatorului serviciilor de plată, prestatorul de servicii de plată îi transmite informațiile și prezentele Condițiile Generale de Afacere pe suport hârtie.

## **EXECUTAREA OPERAȚIUNILOR DE PLATĂ**

### **1) Ordinul de plată**

Conform prevederilor art.186 din Legea 209/2019 **momentul primirii ordinului de plată** reprezintă momentul în care ordinul de plată transmis/ inmanat direct de plătitor, este primit de către SMITH&SMITH, în calitate de prestator de servicii de plată al plătitorului.

Dacă SMITH&SMITH refuză executarea unui ordin de plată, motivele refuzului, precum și procedura de remediere a oricăror erori de fapt care au condus la refuz sunt notificate utilizatorului serviciului de plată, dacă acest lucru nu este interzis prin alte prevederi legislative relevante.

### **2) Autorizarea operațiunilor de plată**

O operațiune de plată este considerată autorizată dacă plătitorul și-a exprimat consimțământul pentru executarea operațiunii de plată.

Consimțământul de a executa o operațiune de plată sau o serie de operațiuni de plată trebuie să fie dat în forma scrisă, prin semnarea formularului (Ordin de Plată sau Confirmare de Primire).

În cazul platilor on-line consimțământul de executare a ordinului de plată este momentul în care în contul Smith&Smith intra suma aferentă transferului inițiat pe platforma on-line. În situația în care suma transferată este mai mică decât suma netă aferentă tranzacției ordonate și comisionul convenit Smith&Smith, operațiunea de plată nu va putea fi executată și se vor iniția o serie de mesaje suplimentare prin email sau telefon cu plătitorul în vederea actualizării ordinului inițial. Dacă nu se poate lua legătura cu plătitorul, Smith&Smith va îndeplini ordinul în funcție de valoarea trimisă după deducerea comisionului aferent acestui ordin.

În situația în care plătitorul se răzgândește și nu mai dorește finalizarea ordinului de plată, din suma transferată se va opri comisionul convenit Smith&Smith pentru transfer.

Consimțământul Clientului în cadrul contului de plăți în vederea executării oricărei operațiuni se consideră exprimat prin semnarea cererilor și/sau oricăror documente în forma pusă la dispoziție de către Instituția de Plată.

Utilizatorul serviciilor de plată nu poate revoca un ordin de plată după ce acesta a fost primit de către SMITH&SMITH și plată a fost operată către Beneficiar.

### **3) Sume transferate**

Pentru operațiunile de remitere de bani, intermediarii cât și prestatorul de servicii de plată al beneficiarului au obligația de a transfera întreaga sumă netă a operațiunii de plată fără a percepe vreun preț din suma transferată.

Pentru operațiunile efectuate în/din contul de plăți cash sau prin virament bancar ce urmează a fi procesate prin Sistemul Electronic de Plăți TRANSFOND - SENT (SEPA) valoarea unui ordin

de plata nu poate depasi 49999,99 de lei sau echivalent euro pe operatiune, comisionul aferent acestor operatiuni este cel stabilit conform Listei de taxe si comisioane afisate.

In cadrul platilor on-line suma transferata consta in suma neta plus comisionul aferent Smith&Smith pentru indeplinirea operatiunii.

Comisionul aferent operatiunii de plata nu se returneaza platitorului/depunatorului in situatia in care ordinul de plata nu a fost efectuat din motive imputabile platitorului/depunatorului.

Rambursarea unei tranzactii efectuate cu/fara schimb valutar se poate efectua cu sau fara comision.

Rambursarea unei tranzactii se poate efectua astfel:

- a) cu comisionul aferent, in situatia in care motivul rambursarii tranzactiei tine de Smith&Smith;
- b) fara comisionul aferent, in situatia cand motivul rambursarii este datorat clientului.

In ambele cazuri, rambursarea se face in valuta rezultata in urma efectuarii schimbului valutar.

#### 4) Termen de transfer

Când Smith&Smith acționează în calitate de prestator de servicii de plată al Beneficiarului, se asigură că suma operațiunii de plată se află la dispoziția Beneficiarului imediat după momentul în care fondurile au intrat în conturile Smith&Smith.

Când SMITH&SMITH/ Agentul sau dupa caz, acționează în calitate de prestator de servicii de plată al Plătitorului asigură ca, după momentul primirii ordinului de plată, suma operațiunii de plata este creditata in contul prestatorului de servicii de plata al beneficiarului plății, cel mai târziu până la sfârșitul următoarei zile lucrătoare, cu exceptia situatiilor in care transferul este suspendat la procesare ca urmare a unor dispozitii din partea autoritatilor abilitate. In aceasta situatie , termenul de transfer de prelungeste cu perioada dispusa pentru suspendare. In aceasta situatie institutia de plata neputindu-i-se imputa niciun fel de prejudicii suferite de Client ca urmare a neexecutarii ordinelor.

In cadrul platilor on-line Smith&Smith asigura ca imediat dupa momentul primirii sumei operatiunii de plata in contul bancar Smith&Smith va pune la dispozitia beneficiarului suma aferenta sau crediteaza contul Beneficiarului, dupa caz.

Cand Smith&Smith actioneaza in calitate de prestator de servicii de plata al Platitorului/ Beneficiarului pentru operatiunile in contul de plati se considera autorizate operatiunile pentru efectuarea cărora clientul și-a exprimat consimțământul.

Ordinele de plată ale clientilor vor fi executate din conturile acestora, astfel:

- in cazul operațiunilor de plată în lei, suma operațiunilor de plată este creditată în contul prestatorului de servicii de plată al beneficiarului plății cel mai tarziu la sfârșitul următoarei zi lucrătoare.
- plățile pe teritoriul României în RON, primite de instituție în timpul programului de lucru vor fi executate în maxim **T+1** (respectiv la T+1 unde T reprezinta ziua primirii ordinului de plata, suma este creditată în contul Instituției beneficiarului plății). Nu există modificări pentru acest tip de plăți.

În cazul în care clientul este beneficiar al sumei de pe ordinul de plata, suma ce face obiectul operațiunii de plată va fi creditată în contul sau imediat ce a fost creditat contul Instituției de Plată cu sumele respective, daca informațiile din instrucțiunea de plată sunt complete, inclusiv dar fara a se limita la indicarea corectă a IBAN-ului, și ordinul de plată a fost primit de Institutie pana la ora 13.30.

Plătitorul își poate retrage consimțământul în orice moment, dar nu mai târziu de momentul irevocabilității. Clientul nu poate solicita Instituției de Plată să retragă ordinele de plată după momentul primirii acestora de către Instituția de Plată.

Excepția o reprezintă ordinele de plată viitoare, care pot fi revocate cel târziu până la ora 13.30 în ziua lucrătoare anterioară zilei stabilită pentru executarea acestuia.

Când Smith&Smith acționează în calitate de prestator de servicii de plată al Beneficiarului în cadrul serviciului de plată la domiciliu va efectua acest serviciu o singură dată către clientul respectiv. Dacă Beneficiarul tranzacției, după confirmarea telefonică asupra orei și locului stabilit pentru efectuarea plății nu se găsește la locul stabilit, acesta își va putea ridica tranzacția de la cel mai apropiat Punct de Lucru Smith&Smith. Serviciul se realizează în maximum 24 de ore din momentul în care fondurile au intrat în conturile Smith&Smith și în condiții normale de vreme și trafic. Acest serviciu se realizează prin intermediul societăților comerciale specializate de curierat rapid, aprobate de către Banca Națională a României.

## INFORMAȚII ULTERIOARE

### 1) Pentru PLĂTITOR.

SMITH&SMITH / Agentul furnizează Plătitorului, imediat după primirea Ordinului de Plată un exemplar al acestui ordin, în care sunt precizate următoarele informații:

- a) O referință care să permită plătitorului identificarea operațiunii de plată cât și informații privind beneficiarul; în cadrul plăților on-line referința trebuie menționată pe ordinul de plată în câmpul detaliilor suplimentare ale ordinului de plată atunci când acesta este inițiat în cadrul instituției de plată unde plătitorul are un cont deschis.
- b) Valoarea operațiunii de plată în moneda utilizată în ordinul de plată;
- c) Prețul total corespunzător operațiunii de plată care trebuie suportat de către plătitor și unde este cazul, defalcarea sumelor incluse în preț;
- d) Dacă este cazul, cursurile de schimb efective sau de referință care urmează să fie aplicate operațiunii de plată și valoarea operațiunii de plată după conversia monetară respectivă;
- e) Data primirii ordinului de plată;

### 2) Pentru BENEFICIAR

SMITH&SMITH/ Agentul furnizează Beneficiarului, imediat după executarea operațiunii de plată, un exemplar al Confirmării de Primire, care cuprinde următoarele informații:

- a) O referință care permite beneficiarului plății identificarea operațiunii de plată și după caz, a plătitorului, precum și a oricărei informații transferate împreună cu operațiunea de plată;
- b) Valoarea operațiunii de plată în moneda în care fondurile au fost puse la dispoziția beneficiarului plății;
- c) Dacă este cazul, cursul de schimb utilizat în operațiunea de plată de către SMITH&SMITH și valoarea operațiunii de plată înainte de conversia monetară;
- d) Data ridicării banilor;

## **E Contul de plati**

În vederea efectuării de operațiuni în contul de plati, clientul trebuie să fie în relație de afaceri cu instituția, respectiv să dețină un cont de plăți pe numele sau în evidențele Instituției de Plată.

Inițierea relației de afaceri este supusă aprobării prealabile, aprobare care poate avea termeni diferiți de autorizare în funcție de verificările efectuate.

Instituția de Plată/ Agentul va putea, fără însă a fi obligată la aceasta, să deschidă conturi de plăți pentru Clienți, ca urmare a cererii acestora și în conformitate cu reglementările interne emise de aceasta în acest scop.

După autorizarea relației de afaceri și deschiderea contului de plati, Instituția va alocă fiecărui cont de plăți un cod unic de identificare și/sau cod IBAN, pe care clientul îl va putea comunica partenerilor/terților în vederea executării corecte a operațiilor.

La deschiderea contului de plata se pun la dispoziția clientului Documentele de informare cu privire la comisioanele aferente contului de plati și Glosarul de termeni standardizați.

Instituția/ Agentul va putea, însă fără a fi obligată la aceasta, să deschidă pe numele Clientului, prin intermediul punctelor sale de lucru, Contul de plati ca urmare a cererii acestora și în conformitate cu procedurile interne emise de către Instituția de plata în acest scop.

Cererea de deschidere de cont de plăți va fi făcută, în toate cazurile, pe formularul standard al Instituției de Plată, specific fiecărei categorii de Clienți și va fi însoțită de documentele juridice solicitate de aceasta.

Prin completarea și semnarea formularului “Cerere de deschidere /modificare cont de plati”, Clientul cunoscând dispozițiile legale referitoare la protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, ia la cunoștință că pentru îndeplinirea ordinului este necesară prelucrarea de către Instituția de Plată a datelor cu caracter personal referitoare la fiecare dintre acestea, și declară că a luat cunoștință de prevederile cu privire la protecția datelor cu caracter personal și de drepturile conferite prin aceasta.

Datele cu caracter personal, furnizate Instituției de Plată direct/indirect de către clienți, sunt prelucrate în scopul inițierii/derulării de rapoarte juridice caracteristice activității financiare.

Dreptul de compensare:

Clientul autorizează Instituția să compenseze în orice moment orice sumă datorată Instituției cu fondurile disponibile în orice Cont, indiferent de valută în care sunt disponibile fără a fi necesar în acest sens un alt acord prealabil al Clientului.

În cazul în care compensarea sumelor datorate va necesita schimbarea unei anumite valute în alta, o astfel de schimbare se va efectua la cursul de schimb practicat de Instituție în acea zi, în acest scop Instituția este mandatată pentru orice operațiune de schimb valutar care va fi necesară.

Clientul va fi instiintat de Instituție după efectuarea compensării prin evidențierea operațiilor în extrasul de cont.

### **Operarea în conturi – Exprimarea consimțământului**

Clientul – titular de cont va putea să dispună de fondurile din cont pe bază de instrucțiuni scrise, semnate personal, conform documentelor aflate în posesia Instituției de Plată și în limitele specificate în aceasta.

În vederea executării corecte de către Instituția de Plată a unui ordin de plată, Clientul trebuie să îi specifice acesteia codul IBAN.

Ordinele de plată sunt dispozițiile necondiționate date Instituției de către emitent (titularul de cont), prin care se pune la dispoziția unui beneficiar o anumită sumă de bani din contul său de plăți.

Dacă SMITH&SMITH refuză executarea unui ordin de plată, motivele refuzului, precum și procedura de remediere a oricăror erori de fapt care au condus la refuz sunt notificate

utilizatorului serviciului de plată, dacă acest lucru nu este interzis prin alte prevederi legislative relevante.

Ordinul de plată (prezentat de client la ghișeu pe formularele agreate de Instituția de Plată) trebuie să fie completat în două exemplare și va conține următoarele elemente obligatorii:

- identificare ca ordin de plată;
- identificarea plătitorului prin nume/denumire, cont (codul IBAN al contului acestuia);
- identificarea beneficiarului, prin nume/denumire și cont (codul IBAN al contului acestuia deschis la instituția destinatară);
- Identificarea Băncii beneficiarului, prin denumirea centralei sau, după caz, a unității teritoriale și/sau codul BIC;
- Suma de plata exprimată în cifre și în litere;
- detaliile privind conținutul operațiunii de plata;
- Data emiterii ordinului de plată, care trebuie să fie unică, posibilă și certă;
- Semnatura emitentului;

Pentru ordinele de plată către Trezoreria Statului acest ordin de plată trebuie să conțină suplimentar față de elementele de mai sus și următoarele date:

1. CNP-ul sau codul de identificare fiscală al plătitorului;
2. CNP-ul sau codul de identificare al beneficiarului.

Se va utiliza numai tipul de OP standard prețipărit Ron, Eur, Usd, Gbp, Trezorerie.

**Documentele prezentate Instituției trebuie să poarte, în mod necondiționat, semnătura Clientului, în deplină concordanță cu specimenul de semnătură aflat în evidențele Instituției de Plată.**

Consimțământul Clientului în vederea executării oricărei operațiuni se consideră exprimat prin semnarea cererilor și/sau oricăror documente în forma pusă la dispoziție de către Instituția de Plată.

Instituția de Plată va executa plata, în lei sau în valută, dispusă de Client printr-un ordin de plată (indiferent de tipul instrucțiunii acordate acesteia) dacă:

- scrisul de pe ordinul de plată este lizibil, completat corespunzător reglementărilor legale în vigoare și semnat de titular, în deplină concordanță cu speciemenle de semnături aflate la Instituția de Plată;
  - ordinul de plată este primit într-o zi lucrătoare și în cadrul programului de prezentare a documentelor de plată;
  - disponibilitățile din cont sunt suficiente pentru a permite atât respectiva plată, cât și plata comisioanelor datorate Instituției de Plată pentru serviciile prestate. Instituția de Plată nu are obligația înștiințării Clientului dacă ordinele de plată nu pot fi executate din motivul: "lipsă fonduri disponibile".
  - nu există nici un ordin de poprire sau altă dispoziție de indisponibilizare a contului emisă de o autoritatea competentă;
  - clientul nu are comisioane neachitate față de Instituția de Plată;
  - dacă există pentru Instituția de Plată motive rezonabile de a se îndoii de autenticitatea ordinului de plată în ceea ce privește sursa, conținutul, semnătura titularului de cont etc.
- Instituția de Plată nu are obligația de a efectua verificări cu privire la numele titularului contului indicat ca beneficiar de către Client în ordinul de plată și nici a numărului contului acestuia, efectuând plata în contul indicat în instrucțiunea de plată.
- Clientul nu își poate retrage consimțământul de efectuare a unui ordin de plată după primirea acestuia de către Instituția de Plată, acest moment constituind momentul irevocabilității.
- La solicitarea Clientului, după momentul irevocabilității, Instituția de Plată poate depune diligențele necesare pentru anularea ordinului de plată, cu suportarea de către Client a costurilor aferente, dacă ordinul nu a fost îndeplinit.

Instituția de Plată va putea ignora, la cererea Clientului, instrucțiunile anterioare de plată date de Client, numai cu condiția ca:

- instrucțiunea să nu se fi îndeplinit încă;
- Instituția de Plată să nu fi confirmat plata beneficiarului sau unei terțe părți.

Orice cost suportat sau prejudiciu suferit de către Instituția de Plată ce decurge din retragerea sau modificarea unui ordin de plată va fi suportat de către Client și debitat automat de către Instituția de Plată din oricare cont al acestuia.

Ordinele date Instituției de Plată vor fi executate pe contul și riscul exclusiv al Clientului, care va suporta toate consecințele rezultate din neînțelegeri sau erori.

În cazul în care Clientul prezintă Instituției de Plată ordine de plată false sau având potențial fraudulos după libera apreciere a acesteia, producând riscuri de plată, inclusiv acele instrumente care pot afecta finalitatea decontării, acestea vor intra sub incidența sancțiunilor legale prevăzute de actele normative în vigoare urmand ca aceasta din urma sa își rezerve dreptul de a nu executa ordinul Clientului în aceste situații, fără a putea fi ținută răspunzătoare pentru prejudiciile produse Clientului din această cauză.

Data efectivă a oricărei plăți efectuate din cont de către Client va fi data la care contul este debitat de către Instituția de Plată.

Transferul oricărei sume de bani în contul Clientului se consideră efectiv finalizat la data creditării contului Instituției de Plată.

Dacă Instituția de Plată/ Agentul efectuează o operațiune din eroare, Institutia/ Agentul va avea dreptul de a modifica/corecta operațiunea.

În cazul în care un cont al Clientului este creditat din eroare cu o sumă, Clientul va păstra acea sumă în calitate de detinator pentru Instituția de Plată și nu va avea dreptul să retragă, să transfere, să dispună sau să utilizeze în orice alt fel acea sumă în totalitate sau în parte. În termen de maxim 5 zile de la data la care a luat cunoștință de orice astfel de creditare incorectă, Clientul va notifica Instituția de Plată, iar aceasta va avea dreptul să debiteze contul respectiv cu orice sumă creditată incorect.

Dacă, încălcând obligația asumată prin această clauză, Clientul retrage, transferă, dispune sau utilizează în orice fel suma creditată incorect sau o parte din aceasta, Clientul se obligă să ramburseze de îndată Instituției de Plată suma respectivă și să o despăgubească pe aceasta pentru orice pierdere suferită ca urmare a acestui fapt. In cazul in care, Clientul, refuza sa ramburseze suma creditata incorect, Institutia isi rezerva dreptul de a actiona pe toate caile legale in vederea recuperarii sumei respective.

Dacă eroarea de creditare este sesizată de Institutia de Plata, aceasta are dreptul să corecteze eroarea prin debitarea contului cu suma respectivă, numai după instiintarea prealabila a Clientului, iar acesta isi va da acordul tacit cu privire la debitarea contului.

Clientul autorizează Instituția de Plată, prin prezenta, să compenseze în orice moment orice sumă datorată acesteia, cu fondurile disponibile în orice cont de plăți indiferent de valuta în care sunt fără a fi necesar în acest sens acordul prealabil al Clientului. În cazul în care compensarea sumelor datorate va necesita schimbarea unei anumite valute în alta, o astfel de schimbare se va efectua la cursul de schimb practicat de Instituția de Plată la acea dată.

Instituția de Plată are dreptul de a recupera pe căi legale sumele datorate, fără o avizare prealabilă. Clientul va fi înștiințat de către Instituția de Plată, după efectuarea compensării, prin extrasul de cont.

Instituția de Plată poate efectua plăți din conturile deschise, fără acordul titularului, pentru achitarea sumelor stabilite prin hotărâri judecătorești sau arbitrale rămase definitive și/sau alte titluri executorii prevăzute de lege, indiferent că se cuvin bugetului de stat, bugetelor locale sau oricărei terțe părți, pentru corectarea erorilor constatate la verificarea operațiunilor în cont, precum și pentru reținerea comisioanelor convenite Instituției de plata pentru operațiunile efectuate.

În relațiile de afaceri cu Clienții, Instituția de Plată/ Agentul va putea utiliza propriul său curs de schimb, valabil la data și ora tranzacției, bazat pe cursul de schimb de referință. Aceste cursuri de schimb vor fi afișate la punctele de lucru ale acesteia.

Pentru sumele pe care aceasta le consideră semnificative la momentul efectuării tranzacției, cursul de schimb va putea fi negociat cu Instituției de Plată/ Agentul de la caz la caz.

### **Recepționarea ordinelor de plată**

Recepționarea ordinului de plată se efectuează în prezența clientului și reprezintă procedura prin care Instituția de Plată recunoaște ca a primit un ordin în vederea verificării autenticității, a acceptării și a executării acestuia. Ordinele de plată recepționate ulterior orei 13.30 sunt considerate a fi decontate în următoarea zi lucrătoare.

Clientul este de acord cu faptul că semnatura și ștampila Instituției de Plată aplicate pe ordinul de plată/ suport hartie trebuie interpretate ca o confirmare a recepționării și acceptării plății. În cazul în care clientul care inițiază un ordin de plată și Instituția de Plată convin ca executarea ordinului de plată se va face a doua zi lucrătoare, momentul recepționării este considerat ziua în care ordinul este primit de către Instituție.

Ordinul de plată cu numerar sau prin virament bancar, ce urmează a fi procesat prin Sistemul Electronic de Plăți TRANSFOND - SENT (SEPA), nu poate depăși valoarea de 50 000 de lei/ per ordin sau echivalent euro.

### **Acceptarea și refuzul ordinului de plată**

Momentul primirii reprezintă momentul în care ordinul de plată este considerat acceptat de către Instituția de Plată aceasta obligându-se să execute serviciul de transfer de fonduri corespunzător sumei prevăzute în ordinul de plată, la termenele și condițiile despuse de emitent prin ordinul de plată respectiv.

Acceptarea ordinelor de plată de către Instituția de Plată se realizează dacă sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții:

- ✓ Ordinul de plată este recepționat;
- ✓ Clientul plătitor și-a exprimat consimțământul în forma agreată de Instituția de Plată;
- ✓ Ordinul de plată este recunoscut ca valid după aplicarea reglementărilor interne de validare;
- ✓ La data începerii executării, există fonduri suficiente puse de către plătitor la dispoziția Instituției de Plată;

Dacă un ordin de plată nu întrunește condițiile pentru a fi considerat valid, acesta va fi refuzat, caz în care clientul va fi notificat prin punerea la dispoziția clientului la ghiseul Instituției de Plată a ordinului de plată refuzat cu indicarea, după caz, a motivului refuzului. Un ordin de plată refuzat se consideră ca nu a fost primit.

În calitate de Instituție a beneficiarului, Smith&Smith creditează contul clientului în ziua în care a fost creditat contul Instituției, dacă ordinul a fost primit până la ora 13.30. Perioada de executare a ordinelor de plată în lei se încadrează în termenele prevăzute de reglementările Transfond și BNR în vigoare, respectiv începe în momentul acceptării și se finalizează prin transmiterea acestora de către prestatorii de servicii ai beneficiarului, în funcție de orarul intern stabilit de către Instituție (Orarul de procesare al tranzacțiilor).

Clientul își asumă obligația de a păstra în contul de plăți disponibilul necesar executării ordinului de plată până la expirarea termenului de executare indicat de către Instituție pentru operațiunea de plată ordonată.

Pentru retrageri de numerar (lei sau alte valute) care depășesc o anumită limită stabilită de către Instituție clientul va notifica Instituția în avans. Limita de sumă și durata previzului este diferentiată pe fiecare punct de lucru al Instituției. Clientul se poate interesa direct cu privire la aceste limite, la punctul de lucru unde dorește să efectueze retragerea.

În executarea instrucțiunilor de plată, Instituția va acționa cu bună credință și va depune diligență rezonabilă, determinată conform standardelor instituției și oricărui reglementări



aplicabile, care se vor completa in mod corespunzator prezentele Conditii Generale de Afaceri si vor reglementa impreuna raporturile juridice carora li se aplica.

Pentru operatiunile de plata initiate, indiferent de modalitatea de transmitere a acestora, Clientul are obligatia sa prezinte Institutiei, la solicitarea acesteia, ori de cate ori este nevoie, documente justificative legate de sursa fondurilor si scopul si natura tranzactiei in concordanta cu cerintele legislative in vigoare.

In cazul in care sunt necesare, Institutia va efectua verificari suplimentare impuse de legislatia privind prevenirea si combaterea spalarii banilor si a sanctiunilor internationale de blocare a fondurilor, caz in care termenele de executare de prelungesc pana la finalizarea verificarilor impuse de lege.

Institutia va fi in drept sa foloseasca sisteme de comunicatii, de decontare sau de plati sau serviciile unei terte parti pentru executarea operatiunilor de plata ordonate.

Instructiunile de plata date Institutiei vor fi executate pe contul si riscul Clientului, care va suporta consecintele rezultate din neintelegeri sau erori in toate cazurile in care Institutia nu este tinuta raspunzatoare, conform legii.

Clientul are cunostinta ca operatiunile de plata intra sub incidenta prevederilor legii privind sanctionarea spalarii banilor si prevenirea si combaterea finantarii actelor de terorism.

### **Operațiuni de plată neautorizate sau executate incorect**

Clientul are dreptul să solicite corectarea unei operațiuni de plată numai dacă instiinteaza in scris, fără întârziere nejustificată, dar nici un caz mai târziu de 30 zile calendaristice de la data acceptarii extrasului de cont, faptul că a constatat o operațiune de plată neautorizata sau executată incorect. Clientul are obligația să verifice extrasele de cont și anexele la acestea, corectitudinea tuturor înregistrărilor efectuate de către Instituția de Plată în conturile sale și să comunice în scris imediat ce i s-a transmis extrasul, în termenele menționate mai sus, orice operațiune de plată neautorizată sau executată incorect.

În cazul în care clientul neagă faptul că a autorizat o operațiune de plată executată sau susține că operațiunea de plată nu a fost corect executată, Instituția de Plată are dreptul să facă verificări, pentru a demonstra că operațiunea de plată a fost autorizată, autenticată, înregistrată corect, introdusă în conturi și nu a fost afectată de nicio defecțiune tehnică sau de alte deficiențe, putând solicita astfel în acest sens informații și documente suplimentare. Refuzul clientului de a coopera atrage dreptul Instituției de Plată de a nu da curs solicitării sale.

### **Dovada executării**

Dovada executării instrucțiunilor sau a ordinelor de plată se va face prin intermediul extrasului de cont, furnizat clientului de către Instituția de Plată.

### **Mijloacele de comunicare**

Clientul și Instituția de Plată, pot folosi pentru comunicarea dintre ei adresa scisa inaintata pe adresa sediului social/ adresa de domiciliu dupa caz, e-mail-ul, telefonul, sms-ul sau alte mijloace de comunicare stabilite de comun acord.

### **Informare prealabila**

Instituția de Plată pune la dispoziția clientului informațiile cu privire la termenii și condițiile contractuale, cu cel puțin 15 zile înainte de încheierea contractului cu excepția cazurilor în care clientul își dă acordul expres de renunțare sau reducere a termenului de 15 zile.

### **Înregistrarea și arhivarea comunicării cu clientul**

Clientul este de acord ca Instituția de Plată poate să înregistreze orice comunicare, astfel orice adresa scrisa va fi inregistrata in registrul de corespondenta al Institutiei, iar orice comunicare

telefonica dintre aceasta și Client poate fi înregistrată, acesta fiind atenționat înaintea fiecărei convorbiri. Aceste măsuri au ca scop evitarea oricăror discrepanțe care se pot ivi dintr-o înțelegere sau interpretare gresită a unui anumit act sau instrucțiune și servește atât pentru protejarea intereselor clientului cât și a Instituției de Plată.

**Extrasul de cont** este emis și eliberat de către Instituția de Plată la sfârșitul fiecărei luni conform cererii clientului. Prin conținutul său, extrasul de cont, reflectă soldul inițial, toate intrările și ieșirile de fonduri dispuse de clientul Instituției de Plată - în numerar și prin virament - inclusiv plata comisioanelor către aceasta, pentru serviciile făcute, încasările precum și soldul final al contului de plăți respectiv.

Înainte de a fi eliberat clientului la ghișeele Instituției de Plată extrasul de cont se semnează și ștampilează de către salariatul din cadrul Punctului de Lucru.

Instituția de Plată va transmite Clientului, la cererea acestuia, gratuit, o dată pe luna, extrasul de cont. Acesta poate fi ridicat de la punctele de lucru ale institutiei sau poate fi transmis pe email dacă s-a primit o astfel de solicitare din partea clientului.

În cazul în care Clientul dorește un exemplar suplimentar celui oferit o dată pe luna, Instituția de Plată poate percepe un comision stabilit conform "Listei de tarife și comisioane" afișată la sediile punctelor de lucru, valabil la data prestării și Clientul este obligat să verifice, imediat după primirea extrasului de cont înregistrările consemnate în acesta.

În cazul în care Clientul nu contestă conținutul extrasului în termen de 5 zile lucratoare de la primire, acesta va fi considerat ca acceptat de către Client și, în absența oricăror astfel de obiecții, extrasul de cont va fi definitiv și opozabil Clientului (cu excepția situațiilor în care există erori evidente).

Clientul acceptă prin prezenta că extrasele de cont transmise în oricare modalitate convenită cu Instituția de Plată în contractele/documentele specifice încheiate, precum și orice alte extrase din evidențele Instituției de Plată fac dovada concludentă și corectă în cadrul unor proceduri legale sau în alte scopuri, atât asupra conținutului lor, cât și a obligațiilor Clientului, cu excepția cazului când conțin o eroare clară, probată cu un document scris.

Extrasele de cont (indiferent de tipul valutei) se vor emite și înmâna oricând, la cererea Clientului – persoană fizică.

### **Informații ulterioare**

Pentru Plătitor – Instituția de Plată furnizează Plătitorului, imediat după primirea ordinului de plată un exemplar al acestui ordin, în care sunt precizate următoarele informații:

- a) O referință care să permită plătitorului identificarea operațiunii de plată cât și informații privind beneficiarul;
- b) Valoarea operațiunii de plată în moneda utilizată în ordinul de plată;
- c) Pretul total corespunzător operațiunii de plată care trebuie suportat de către plătitor și unde este cazul, defalcarea sumelor incluse în preț;
- d) Dacă este cazul, cursurile de schimb efective sau de referință care urmează să fie aplicate operațiunii de plată și valoarea operațiunii de plată după conversia monetară respectivă
- e) Data primirii ordinului de plată;

Pentru Beneficiar – Instituția de Plată furnizează Beneficiarului, imediat după executarea operațiunii de plată un exemplar al Chitantei, care cuprinde următoarele informații:

- O referință care să permită beneficiarului plății identificarea operațiunii de plată și după caz, a plătitorului,
- Valoarea operațiunii de plată în moneda în care fondurile au fost puse la dispoziția beneficiarului plății;
- Pretul total corespunzător operațiunii de plată care trebuie suportat de către plătitor și unde este cazul, defalcarea sumelor incluse în preț;

- Dacă este cazul, cursul de schimb utilizat în operațiunea de plată de către Instituția de Plată și valoarea operațiunii de plată înaintea conversiei monetare;
- Data ridicării sumei de bani;

### **Durata contractului și Închiderea contului de plăți**

Durata "contractului cadru" este nedeterminată.

Raportul juridic dintre Instituția de Plată și Client va putea înceta într-unul dintre următoarele moduri:

- prin acordul dintre Instituție și Client, cu efect de la data agreată de părți;
- prin denunțare unilaterală de către Instituție sau de către Client, conform prevederilor din prezentele Condiții Generale de Afaceri,
- prin decesul titularului de cont. De îndată ce Instituția a luat cunoștință despre decesul Clientului, aceasta trebuie să sisteze accesul la sumele aflate în cont, până la prezentarea certificatelor de moștenitor și, după caz, a tuturor documentelor relevante solicitate de Instituție în vederea stabilirii drepturilor moștenitorilor asupra contului. Contul va fi închis la data la care Instituția transferă moștenitorilor sau după caz succesorilor titularului de cont, soldul contului, după diminuarea acestuia cu eventualele comisioane datorate Instituției,
- prin alte modalități, în conformitate cu legislația în vigoare.

### **Inchiderea contului de plăți**

Operațiunile de închidere a conturilor de plăți deschise clienților se pot efectua la cererea clientului în baza cererii depuse de client la sediul Punctului de Lucru, sau din inițiativa Instituției în conformitate cu reglementările interne ale acesteia, astfel:

#### 1) La solicitarea clientului, caz în care se va proceda astfel:

- clientul va solicita în scris prin Anexa 3 „Cerere de închidere a contului de plăți instituției închiderea contului;
- se va menționa modalitatea de lichidare a soldului contului (numerar sau virament);
- daca clientul solicita confirmarea inchiderii de contului de plati, Institutia de Plata va completa Anexa 6.

#### 2) La aprecierea Instituției de Plata determinată de:

- Contul este inactiv – inactivarea acestuia constă în închiderea contului după 12 luni de zile ( clientul nu a avut mișcări pe contul de plati în această perioadă) și soldul contului este zero.
- Dacă clientul nu a avut miscari pe contul de plati pentru o perioada de 12 luni, iar soldul contului este pozitiv, institutia de plata poate inchide contul de plati și sumele ramase în contul de plata se pun la dispoziția clientului, la orice punct de lucru Smith&Smith.
- Nu va exista cont cu sold negativ.

Instituția de Plată este îndreptățită, în mod unilateral și fără o notificare prealabilă, să închidă orice cont al Clientului în următoarele cazuri:

- în cazul în care Clientul nu furnizează sau a furnizat informații incorecte/incomplete în legătura cu sursa fondurilor derulate în contul sau de plati;
- în cazul în care Instituția deține informații sau are suspiciuni că modul de utilizare de către client a conturilor și a sumelor existente în acestea ar avea legătură cu activități ilicite.

- Alte situatii ( furnizarea de date neconforme : telefon eronat, act de identitate neconform, etc..)

Orice relație contractuală de cont, care a încetat într-unul dintre modurile precizate în prezentele Condiții Generale de Afaceri, va continua totuși să producă efecte până în momentul în care toate sumele datorate de Client Instituției de Plată au fost recuperate.

Dacă în cursul perioadei de preaviz s-au efectuat operațiuni pe cont, Instituția are dreptul de a decide unilateral închiderea contului de plăți sau menținerea acestuia.

Prevederile prezentului capitol referitoare la închiderea conturilor de plăți nu se aplică în cazul în care asupra conturilor Clientului există instituită o poprire.

### **Operatiuni de schimb valutar aferent unui transfer de bani si contului de plati**

În conformitate cu prevederile Legii 209/2019- privind serviciile de plăți, Smith&Smith poate desfășura ca serviciu operațional și conex legat de serviciile de plată operațiuni de schimb valutar.

Clientul Instituției de plată poate beneficia de acest serviciu din momentul în care își deschide un cont de plăți la Smith&Smith sau este beneficiar/depunător al unei remiteri de bani.

Un client, titular al unui cont de plăți deschis la Smith&Smith sau beneficiar/depunător al unei remiteri de bani, poate schimba valuta în numerar direct la oricare dintre punctele de lucru ale instituției sau prin virament bancar.

Un client, titular de cont de plăți sau depunător al unei remiteri de bani, poate schimba în numerar direct la oricare dintre punctele de lucru orice sumă de bani mai mică sau egală cu 1999 de euro și în funcție de disponibilul din casierie orice altă sumă mai mare.

Pentru sumele în numerar sau prin transfer bancar egale sau mai mari de 2000 de euro se așteaptă aprobarea tranzacției din cadrul Centralei Instituției. Pentru sumele în numerar sau prin transfer bancar mai mare de 5000 euro se solicită documente justificative legate de sursa fondurilor.

Pentru operațiunile efectuate în și din contul de plăți prin virament bancar în monedele RON, EUR, USD și GBP Smith&Smith pune la dispoziția clientului următoarele sisteme de plăți/încasări:

1 Virament din contul de plăți al clientului, pentru valutele RON și EUR, prin Sistemul Electronic de Plăți TRANSFOND - SENT (SEPA) unde valoarea unui ordin de plată transferat nu poate depăși 49.999,99 RON sau echivalent EUR/operațiune, comisionul aferent fiind stabilit conform Tarifului Standard de Comisioane aflat în vigoare și afișat atât la Punctele de lucru/Agenți Smith&Smith cât și pe site-ul [www.smith.com.ro](http://www.smith.com.ro).

În cazul în care clientul dorește virarea unei sume mai mari, clientul poate efectua mai multe OP-uri fără ca acestea să depășească valoarea de mai sus.

2. Prin conturile curente Smith&Smith deschise la diferite instituții de credit pot fi efectuate plăți sau încasări de sume în RON, EUR, USD și GBP, prin aplicațiile internet banking ale instituțiilor de credit respective.

În cazul plăților, comisionul aferent operațiunilor este stabilit în funcție de țara de destinație, conform Tarifului Standard de Comisioane aflat în vigoare și afișat atât la Punctele de lucru Smith&Smith/Agenți cât și pe site-ul [www.smith.com.ro](http://www.smith.com.ro).

Pentru efectuarea unei operatiuni conexe prin virament bancar cu sume mai mari de 2000 euro :

**a) Daca clientul doreste sa cumpere euro:** acesta isi va deschide un cont de plati la Smith&Smith si isi va alimenta contul de plati prin virament din contul bancar deschis la o alta institutie.

Ulterior, clientul se va prezenta la Smith&Smith, efectueaza operatiunea de schimb valutar, ca serviciu operational si conex legat de serviciile de plata si ordona ca banii sa fie trimisi din contul sau deschis la Smith&Smith intr-un cont bancar, la oricare din bancile aflate pe lista institutiilor bancare din Romania sau in strainatate, la tarifele din Lista de tarife si comisioane valabila la momentul transferului.

Lista valabila a institutiilor bancare si Lista de tarife si comisioane se poate consulta in toate punctele de lucru Smith&Smith in momentul initierii transferului.

**b) Daca un client doreste sa vanda euro:** acesta va face transfer in contul Smith & Smith deschis la o institutie de credit ce ii va fi comunicata.

La detaliile platii se va mentiona codul de client atribuit de catre Smith&Smith la momentul deschiderii contului de plati si numele complet conform actului de identitate.

Dupa ce suma aferenta schimbului valutar, ca serviciu operational si conex legat de serviciile de plata, intra in contul sau deschis la Smith&Smith, i se va efectua operatiunea de schimb valutar si suma in lei va fi virata catre orice banca din Romania.

Smith&Smith isi rezerva dreptul de a solicita documente suplimentare in legatura cu sursa fondurilor implicate in operatiunile conexe efectuate, sau orice alte documente si informatii pe care le considera utile in vederea realizarii operatiunii.

In situatia in care aceste documente nu sunt puse la dispozitia Smith&Smith, astfel de documente nu pot fi puse la dispozitia institutiei, sau documentele prezentate nu sunt suficiente, operatiunea nu se realizeaza.

Clientul are obligatia sa se informeze in prealabil, prin intermediul punctelor de lucru Smith&Smith, care sunt conditiile necesare in vederea efectuarii operatiunilor de schimb valutar ca serviciu operational si conex legat de serviciile de plata.

### **Modificarea/ actualizarea datelor de identificare ale titularului contului de plăți**

Actualizarea datelor clientilor titulari de conturi de plati se efectueaza de fiecare data cand acestia solicita Institutiei de plata un serviciu de plati. Salariatul punctului de lucru sau al Agentului, dupa caz, verifica la fiecare operatiune, datele de identitate ale clientului din actul de identitate prezentat, cu cele inregistrate in sistemul informatic.

In momentul în care salariatul Punctului de Lucru observă anumite modificări în ceea ce privește informațiile furnizate inițial în Anexa 1 „Cerere de deschidere/ modificare a contului de plăți” - inclusiv specimenul de semnătură -, are obligația de a verifica si procesa noile informații în sistemul informatic. Astfel, daca datele din actul de identitate prezentat nu sunt aceleasi cu cele vizualizate in programul informatic, respectiv sunt prezente diferente ale elementelor de identificare (serie, numar, CNP, nume, prenume, cetatenie, locul nasterii, domiciliul, emitentul, valabilitatea, etc.), se verifica elementele de identificare ale clientului, conform actului

de identitate prezentat și se procesează în sistemul informatic prin operații secundare.

Salariatul efectuează un scan al actului de identitate și îl atașază în sistemul informatic.

În cazul în care un client se prezintă la alt Punct de Lucru, decât cel la care și-a deschis contul, pentru modificarea datelor se va proceda asemenea celor de mai sus.

### **Taxe și Comisioane**

Pentru operațiunile efectuate în numele și în conturile Clientului, Instituția de Plată poate percepe taxe și comisioane. Dacă nu există un acord special între aceasta și Client privind comisioanele, Instituția de Plată va percepe comisioanele standard, valabile la momentul efectuării operațiunii și care sunt prevăzute în "Lista de tarife și comisioane" și în Documentele de informare cu privire la comisioanele aferente contului de plată.

Instituția de Plată va informa Clientul asupra comisioanelor standard ale existente, în momentul deschiderii contului.

Instituția de Plată poate modifica nivelul comisioanelor, cu condiția de a informa Clientul asupra schimbărilor, prin afișarea lor în locuri special amenajate din incinta punctelor de lucru și/sau prin orice alte mijloace de comunicare alese de Instituție.

Anumite tranzacții care implică participarea altor Instituții pot genera costuri suplimentare, care vor fi suportate separat de către Client.

Instituția de Plată poate aplica tarife mai mici în cadrul campaniilor promoționale, urmând ca după încetarea acestor campanii să se revină la comisioane standard.

### **Notificări**

Orice solicitări, notificări, aprobări, comunicări („Notificarea”) decurgând din prezentele Condiții Generale de Afaceri și/sau Documente și/sau din aranjamentele specifice încheiate între Instituția de Plată și Client, în absența unor prevederi contrare în aceste documente, se va face de către Instituția de Plată în scris, putând fi remisă personal și/sau comunicată prin email și/sau prin poștă la adresa, respectiv la numerele de contact indicată/e de Client în cererea de deschidere cont, sau, dacă este cazul, în contractele/angajamentele specifice.

Notificarea sau orice altă comunicare este considerată primită de către Client, în cazul remiterii personale – la predare, în cazul transmisiunilor prin email la data de transmisie generată de calculator, în cazul trimiterii poștale - la data poștei (data primirii).

Orice Notificare sau altă comunicare scrisă este considerată ca valabil expediată de către Instituție prin circuitul poștei, sau email dacă a fost expediată la ultima adresă, respectiv la ultimele numere de contact și adresa de email comunicată/e Instituției de către Client, dacă din cererea de deschidere cont/contractele ori angajamentele specifice nu rezultă altfel.

Orice Notificare sau altă comunicare va fi trimisă Instituției de Plată la punctul de lucru unde are deschis cont Clientul sau pe adresa sediului social al societății, respectiv : str. George Georgescu - intrare prin Justiției 54, nr.10, sector 4, București.

Orice Notificare remisă Instituției de Plată de către Client va fi efectivă doar din momentul primirii de Instituție, iar fiecare oricare notificare sau altă comunicare primită într-o zi care nu este lucrătoare sau este primită după ora 16.00 într-o zi lucrătoare, va fi considerată primită în ziua lucrătoare următoare.

Excepție de la aceasta fac operațiunile și documentele aferente acestora pentru care prin reglementări interne specifice, se impune o oră limită de depunere, afișată la punctele de lucru ale Instituției de Plată, când se va aplica respectiva oră.

### **F. Transfer de bani on-line**

Acest serviciu poate fi utilizat de catre orice persoana fizica, cetatean roman sau din Republica Moldova, cu varsta de peste 18 ani, ce detine un cont deschis la o Instructie dintr-o tara agreata. Platitorul se inregistreaza si isi creeaza cont pe platforma on-line Smith&Smith si va ordona un transfer din contul/cardul sau personal detinut la o instructie financiara in contul bancar Smith&Smith indicat pe platforma. Transferurile ordonate prin intermediul unui card bancar sunt acceptate pentru efectuarea tranzactiilor ordonate doar daca acestea sunt inrolate 3D Secure.

Inaintea initierii oricarui transfer prin sistemul on-line, inclusiv prin intermediul aplicatiei mobile de plata, in vederea respectarii legislatiei cu privire la prevenirea si combaterea spalarii banilor si cunoastere a clientelei, institutia solicita transmiterea de catre client a unei poze - color a actului sau de identitate, iar la a treia operatiune initiata institutia solicita transmiterea de catre client a unei poze martor alaturi de actul sau de identitate.

Suma maxima transferata per o tranzactie este de 500 de euro sau 2500 lei suma la care se adauga comisionul datorat catre Smith&Smith. Suma minima transmisa este de min 1 euro sau min 1 leu per tranzactie. Fiecare client inregistrat in platforma on line Smith&Smith poate efectua un singur transfer pe zi. Fiecare beneficiar al unui transfer on-line poate primi o singura tranzactie pe zi.

Fiecare client, in calitate de beneficiar sau depunator, care acceseaza serviciul de transfer on-line oferit de Smith&Smith poate efectua tranzactii in cuantum de maxim 2.500 euro sau 11.500 lei pe luna si maxim 20.000 euro sau 92.000 lei pe an.

Fiecare client inregistrat pe platforma on-line Smith&Smith poate efectua maxim 3 incercari pe zi cu acelasi card, poate incerca utilizarea a maxim 3 carduri diferite pe zi si poate utiliza maxim 4 carduri diferite intr-o luna.

Transferul ordonat se poate finaliza astfel: in numerar la punctele de lucru Smith&Smith sau Agentii Smith sau prin transfer bancar in contul Beneficiarului persoana fizica sau juridica deschis la o instructie abilitata (transfer ce poate reprezenta si plata unor utilitati).

Smith&Smith nu are obligatia sa verifice numarul de cont al beneficiarului indicat de Client in ordinul de plata.

Operatiune de inregistrare a clientului pe platforma on-line are ca scop identificarea clientilor (platitorilor), acceptarea instructiunilor de plata de la acestia, obtinerea de informatii despre beneficiar, dar si furnizarea de catre Smith&Smith a CUI-ului (codul unic de identificare a tranzactiei) pentru tranzactia ordonata de platitor.

Acest CUI care va identifica unic tranzactia de la initierea ei de catre Platitor pana la plata catre Beneficiar.

Se vor furniza Platitorului toate detaliile necesare pentru efectuarea platii in contul Smith&Smith, respectiv numarul de cont in format IBAN, codul SWIFT al bancii, adresa Smith&Smith si tara (Romania).

Biroul Call Center constituie interfata pentru clientii fara acces la internet si Smith&Smith pentru furnizarea informatiilor necesare inregistrarii si efectuarii platilor.

Inregistrarea in baza de date a Smith&Smith si obtinerea CUI-ului aferent tranzactiei nu presupune initierea unei tranzactii si nici nu genereaza vreo obligatie intre parti (client platitor si Smith&Smith).

CUI-ul aferent acestei tranzactii este valabil numai dupa creditarea contului bancar al Smith&Smith si validarea platii initiate de Platitor, respectiv receptionarea in contul Smith & Smith a sumei ordonate pe platforma on-line.

Dupa inregistrarea clientului, obtinerea detaliilor de plata si a CUI-ului aferent tranzactiei, clientul va primi prin SMS sau e-mail cu sumarul detaliilor de plata in vederea initierii unei tranzactii din contul lui personal deschis la o instructie de credit, in contul Smith & Smith.

In contul Smith&Smith se vor transmite fondurile necesare transferului ordonat cat si comisionul aferent acestei operatiuni. Fondurile transferului trebuie sa fie receptionate in contul Smith&Smith in decurs de maxim 5 zile lucratoare de la initierea tranzactiei.

In cazul in care suma nu este receptionata in contul Smith&Smith transferul se considera anulat. In cazul in care suma receptionata este mai mica decat suma inregistrata pe platforma on-line, Smith&Smith va indeplini ordinul de plata in limita sumei receptionate diminuate cu comisionul aferent acestui serviciu.

Pentru situatia in care beneficiarul nu se prezinta la ghiseu in termen de 7 zile sa ridice tranzactia, aceasta va fi returnata platitorului. Termenul de 7 zile incepe sa curga din momentul in care banii sunt la dispozitia beneficiarului.

In cazul in care sunt necesare, Institutia va efectua verificari suplimentare impuse de legislatia in vigoare privind prevenirea si combaterea spalarii banilor, caz in care termenele de executare se prelungesc pana la finalizarea verificarilor impuse de lege.

Atunci cand Clientul da instructiuni institutiei prin telefon, email sau in alt mod, in conformitate cu procedurile sale de securitate, va incerca sa verifice, printre altele, identitatea Clientului si acuratetea informatiei transmise. Scopul procedurilor de securitate nu include verificarea sursei instructiunilor sau detectarea de erori existente in instructiunile sau in datele furnizate de Client.

Consecintele utilizarii necorespunzatoare a formularelor, a mijloacelor de comunicare sau de transfer de date vor fi in sarcina si pe riscul Clientului.

Smith&Smith isi rezerva dreptul de a solicita platitorului orice document suplimentar considerat util pentru indeplinirea tranzactiei. In situatia in care acesta nu trimite documentul solicitat in maxim 24 de ore de la solicitare, tranzactia nu va fi procesata si ordinul se considera anulat.

Smith&Smith este îndreptățită, în mod unilateral și fără o notificare prealabilă, să închidă orice cont al Clientului în cazul în care deține informații sau are suspiciuni că modul de utilizare de către Client a contului sau a sumelor transferate de catre acesta ar avea legătură cu activități în afara legii.

Smith&Smith are dreptul sa refuze executarea oricaror instructiuni in conditiile in care acestea contravin politicilor sale interne, incluzand dar nelimitandu-se la procedurile interne sau/ si a standardelor nationale pe care aceasta le respecta, a legii, a unui ordin emis de catre o autoritate relevanta, institutiei neputindu-i-se imputa niciun fel de prejudicii suferite de Client ca urmare a neexecutarii ordinelor.

#### **ALTE REGULI GENERALE**

1. Operațiunile efectuate de punctele de lucru sau ale Agentilor, dupa caz, constau în operațiuni de plăți/încasări de la și către clienți, conform normelor și procedurilor interne si tehnice ale SMITH&SMITH. Operațiunile au la bază prevederile legislației interne .
2. Pentru operațiunile efectuate în favoarea CLIENȚILOR săi prin intermediul punctelor de lucru sau agenților, la încasarea sau remiterea sumelor, operatorul, sau ATB dupa caz, care deservește punctul de lucru sau agenția, eliberează CLIENTULUI un exemplar, după caz, a Ordinului de Plată , al Confirmării de Primire, sau chitanta dupa caz ;
3. Smith&smith , prin intermediul operatorului punctului de lucru, in vederea respectarii legislatiei cu privire la prevenirea si combaterea spalarii banilor si cunoastere a clientelei, își rezervă dreptul de a solicita și obține de la CLIENȚII săi **informațiile** / documente considerate **necesare** în vederea efectuării operațiunilor.
4. SMITH&SMITH poate decide în orice moment, unilateral, fără preaviz, încetarea relațiilor cu clientul, în totalitate sau pentru o anumită operațiune in cadrul acestor relatii, in situatia in care CLIENTUL nu respecta prevederile



legale, face declarații false de manieră a crea prejudicii SMITH&SMITH, există suspiciuni în legătură cu operațiuni privind spălarea banilor, finanțarea terorismului sau orice activități ilicite. Conducerea SMITH&SMITH va înștiința prin mijloace interne personalul punctelor de lucru asupra măsurilor care se impun.

5. Conducerea SMITH&SMITH poate acorda bonusuri și alte drepturi pe baza cardurilor de fidelitate unor clienți ai SMITH & SMITH. Aceste drepturi vor putea fi anulate, ridicate unilateral de conducerea SMITH&SMITH, fără preaviz, la prima încălcare/nerespectare de către CLIENT a legislației în vigoare, a clauzelor respectivei promoții sau a Condițiilor Generale de Afaceri.
6. CLIENTUL răspunde de corectitudinea și realitatea datelor furnizate operatorului de la punctul de lucru pentru realizarea operațiunii de plată.
7. În cazul în care CLIENTUL a furnizat date eronate sau există neconcordanțe între datele din actul de identitate al CLIENTULUI și cele vizualizate în sistemul informatic, operatorul este obligat să nu efectueze operațiunea. De asemenea acesta se va informa la sediul central SMITH&SMITH Biroul Call Center referitor la neconcordanțele existente și va solicita instrucțiuni.
8. Conducerea Smith&Smith poate stabili anumite limite în care se pot efectua încasări și plăți de la și către CLIEȚI, de către operatorul punctului de lucru în paralel cu procedura de clarificare a detaliilor plăților.
9. CLIENTUL are obligația să numere banii, să verifice valuta în fața operatorului de la ghișeu și să păstreze exemplarul primit al formularului operațiunii efectuate. Orice reclamație ulterioară nu este luată în considerare.
10. În cazul modificării Condițiilor Generale de Afaceri, SMITH&SMITH se obligă să le prezinte CLIENTULUI la sediul punctelor de lucru și pe site-ul [www.smith.com.ro](http://www.smith.com.ro). Smith&Smith își rezervă dreptul de a modifica unilateral Condițiile Generale de Afaceri oricând va considera oportun. Clientul acceptă că informarea acestuia prin prezentarea la fiecare punct de lucru Smith&Smith și pe site-ul oficial constituie o notificare suficientă a respectivelor modificări. În cazul în care CLIENTUL nu comunică Smith&Smith intenția să de a înceta raportul juridic care este afectat direct sau indirect de modificarea Condițiilor Generale de Afaceri, se prezumă că respectivele modificări au fost acceptate de CLIENT.
11. Pentru sume ridicate și necuvenite, CLIENTUL va informa operativ operatorul punctului de lucru și va remite suma necuvenită acestuia. În caz contrar SMITH&SMITH își rezervă dreptul de a acționa în instanță persoana care a ridicat orice sumă necuvenită.
12. Smith&Smith are dreptul să refuze executarea oricăror instrucțiuni în condițiile în care acestea contravin politicilor sale interne, incluzând dar nelimitându-se la procedurile interne sau/și a standardelor naționale pe care aceasta le respecta, a legii, a unui ordin emis de către o autoritate relevantă, institutiei neputându-i-se imputa niciun fel de prejudicii suferite de Client ca urmare a neexecutării sau executării cu întârziere a ordinelor de plată recepționate de la client.
13. Plățile cu numerar efectuate în afara programului de lucru al băncilor partenere Smith&Smith (după ora 17.00 - de luni până vineri și după ora 13.00 - sâmbăta și cele din cursul zilei de duminică), se vor executa *în limita disponibilităților din casierie*.

#### **PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

Orice persoana in calitate de client ia la cunostinta ca, Smith&Smith, pentru indeplinirea serviciului de transfer de bani, este indreptatit sa solicite actul de identitate, sa inregistreze datele din actul de identitate prezentat, alaturi de alte informatii cerute de lege si anume: cetatenie, rezidenta, numar de telefon, ocupatie/functie/ profesie, nume angajator, sursa fondurilor, adresa de email si să prelucreze datele cu caracter personal ale acestuia, având în vedere că prelucrarea este necesară pentru indeplinirea obligației legale si contractuale referitoare la tranzacția efectuată, în condițiile dispuse de plătitor.

Pentru a executa tranzacțiile clientilor si pentru indeplinirea obligatiilor legale ce ne revin, Smith&Smith primeste/transmite datele personale ale clientilor de la/ catre alte institutii financiar-bancare, prestatori de servicii de plată, Agenti Smith&Smith, autoritati publice, organe judiciare, din Romania sau din afara ei.

Smith&Smith acorda o mare importanta protectiei Datelor Personale si s-a angajat sa protejeze toate datele personale ale clientilor pe care le prelucreaza si, prin urmare, a implementat politici si proceduri menite sa asigure un nivel de protectie ridicat al acestora.

Pe intreaga durata a derularii relatiei de afaceri, Smith&Smith se angajeaza sa monitorizeze periodic stadiul si nivelul de protectie a Datelor Personale si sa aplice cele mai bune practici relevante pentru imbunatatirea masurilor tehnice si organizatorice instituite in vederea asigurarii unui nivel de protectie corespunzator riscurilor asociate, si va depune toate diligentele pentru imbunatatirea masurilor tehnice si organizatorice existente.

Datele personale ale clientilor sunt prelucrate pe tot parcursul relatiei contractuale si, dupa finalizarea acesteia, cel putin pe perioada impusa de prevederile legale aplicabile in domeniu, inclusiv, dar fara limitare, la dispozitiile prevazute in legislatia cu privire la cunoasterea clientelei si prevenirea si combaterea spalarii banilor.

In cadrul punctelor de lucru sunt instalate camere de supraveghere video, care surprind imaginea clientului, iar imaginile sunt stocate conform prevederilor legale, pentru prelucrarea datelor cu caracter personal in scop de monitorizare /securitatea persoanelor, spatiilor si/sau bunurilor publice/private.

Prin semnarea oricărui formular (Ordin de Plată, Confirmare de Primire, cerere deschidere cont de plati, etc), si acceptarea prezentelor Conditii Generale de Afaceri, CLIENTUL declara ca a luat la cunostinta ca datele sale cu caracter personal, furnizate de el, sunt prelucrate si stocate de Smith&Smith si pot fi transferate în străinătate, după caz, în statele în care/din care trimite /primeste transferul de bani, precum si catre autoritatile competente, pentru indeplinirea obligatiilor sale legale în conformitate cu legislația în vigoare.

Refuzul clientului privind prelucrare si stocarea datelor cu caracter personal, precum si refuzul de a prezenta actul de identitate si/ sau scanarea acestuia dupa caz duce la imposibilitatea Smith&Smith de a procesa tranzactia.

In baza unei cereri scrise, datate și semnate, expediate pe adresa SC SMITH&SMITH S.R.L sau in atentia Responsabilului cu Protectia Datelor : București, str. George Georgescu nr.10 – intrare prin Justitiei 54, sector 4, cod postal 040131, adresa de email : [protectiadatelor@smith-smith.ro](mailto:protectiadatelor@smith-smith.ro), telefon 0759.034.844, clienții pot trimite orice cerere pentru furnizarea de date cu caracter personal sau isi pot exercita, în mod gratuit următoarele drepturi:

1. dreptul la informarea de orice natură cu privire la datele personale;
2. dreptul de acces la date ;
3. dreptul de intervenție asupra datelor;
4. dreptul de opoziție și excepțiile la dreptul de opoziție;
5. dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale;

6. *dreptul de a se adresa justiției.*
7. *a depune o plangere in fata unei autoritati de supraveghere*
8. *dreptul la stergerea datelor ("dreptul de a fi uitat") – se poate obtine stergerea datelor, in cazul in care prelucrarea acestora nu a fost legala sau in alte cazuri prevazute de lege;*

Clienții declară că au luat la cunoștință și sunt de acord cu Condițiile Generale de Afaceri și au primit informațiile cerute de prevederile din Regulamentul European 2016/679 privind protecția persoanelor fizice referitor la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.

Formularele, mijloacele de comunicare și de transfer de date pe care Instituția le-a pus la dispoziția Clientului trebuie păstrate și folosite de Client cu maximă diligență.

Clientul acceptă prin prezentele Condiții Generale de Afaceri ca Smith&Smith poate stoca convorbirile (inclusiv email-urile) cu acesta. Înregistrările / stocările vor fi utilizate ca mijloc de probă exclusiv în caz de dispute legate de executarea conformă de către Smith&Smith a instrucțiunilor Clientului.

### **CONFIDENȚIALITATEA**

1. Relațiile între SMITH&SMITH și CLIENȚI au la bază încrederea reciprocă și respectarea confidențialității informațiilor.
2. Numele clienților SMITH&SMITH precum și operațiunile efectuate constituie secrete profesionale, dezvăluirea acestora efectuându-se numai în cadrul unor proceduri judiciare sau la solicitarea persoanelor autorizate de lege.
3. Informațiile se furnizează numai clienților SMITH&SMITH, dacă solicitantul își demonstrează interesul legitim pentru acestea și în cazul în care acesta figurează în desfășurătorul zilnic al tranzacțiilor.
4. Informația constă în date financiare ale tranzacției și comentarii generale referitoare la datele CLIENTULUI.
5. CLIENTUL autorizează SMITH&SMITH să transfere și să comunice orice fel de informații referitoare la CLIENT către și între punctele sale de lucru, agenților și partenerilor contractuali aflați pe întregul circuit al sumei, pentru folosire confidențială, în legătură cu prestarea oricărui serviciu CLIENTULUI.
6. Instituția de Plată și Clientul vor depune toate diligențele necesare pentru menținerea confidențialității asupra informațiilor obținute unul despre celălalt în derularea relației Instituție – Client, cu respectarea, totuși, a prevederilor oricărei legi sau ordin al unei autorități competente care permit/solicită dezvăluiri.
7. Instituția de Plată va păstra confidențialitatea, nu va dezvălui, publica sau divulga prin orice alt mod informații privind conturile clienților și operațiunilor dispuse de aceștia, fără consimțământul acestora.

Clauza confidențialității nu se va aplica dacă:

- informația este cerută de o autoritate competentă în cadrul unei proceduri judiciare;
- Clientul autorizează Instituția de Plată să dezvăluie informațiile;
- În orice altă situație prevăzută de lege.

## **I. OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR**

### **A. SMITH&SMITH răspunde pentru:**

1. respectarea instrucțiunilor primite de la plătitorul din România sau a partenerilor din străinătate ;
2. informarea prealabilă a utilizatorului serviciilor de plată, privind caracteristicile serviciului de plată conform prevederilor legislației în materie de prestare de servicii de plată.
3. Informarea ulterioară după caz, a plătitorului sau a beneficiarului;
4. nu va solicita utilizatorului de servicii de plată nici un fel de plată pentru furnizarea informațiilor prevăzute în Legea 209/2019, privind serviciile de plăți;
5. respectarea termenului de operare a unui ordin de plată, din momentul primirii ordinului de plată de la plătitor și până la trimiterea lui prestatorului serviciilor de plată al beneficiarului, în conformitate cu prevederile legale;
6. transferarea întregii sume nete a operațiunii de plată fără a percepe vreun preț din suma transferată;
7. efectuarea în timp util a operațiunilor dispuse de către client, cu excepția operațiunilor pentru care s-a dispus suspendarea pentru o anumită perioadă de timp. Îndeplinirea acestora se prelungește cu perioada de suspendare dispusă;
8. depunerea la cererea plătitorului, de eforturi imediate, indiferent de răspunderea sa, pentru a identifica și a urmări operațiunea de plată, notificându-l pe plătitor cu privire la rezultate, în cazul unei operațiuni de plată neexecutate sau incorect executate . Costurile acestor investigații vor fi suportate de către Smith&Smith dacă se dovedește culpa acestuia și vor fi suportate de către client dacă vina este exclusiv a acestuia.
9. utilizarea adecvată a tehnicilor și instrumentelor de operare pentru buna executare a tranzacțiilor;
10. repararea prejudiciilor aduse CLIENȚILOR din culpă angajaților săi;
11. numărarea și verificarea banilor plățiți/încasați la și de la beneficiar/plătitor, în prezența acestuia, folosind instrumentele speciale aflate în dotare și destinate acestor operațiuni.
12. executarea operațiunii de plată (în față Plătitorului) atunci când acționează ca Instituție de plată a acestuia și nu poate dovedi că suma operațiunii de plată a fost primită de prestatorul de servicii de plată al beneficiarului.
13. executarea operațiunii de plată (în față Beneficiarului) atunci când acționează ca Instituție de plată a acestuia și când i se poate dovedi că a primit suma operațiunii de plată.

**B. SMITH&SMITH nu răspunde pentru:**

1. neefectuarea operațiunilor din motive neimputabile angajaților săi sau ai agenților săi, în condițiile respectării dispozițiilor primite de la plătitorii din România sau a partenerilor din străinătate;
2. daunele suferite de CLIENT ca urmare a imposibilității identificării acestuia sau a imposibilității prezentării unui act de identitate valabil;
3. efectele operațiunilor dispuse de plătitorul sumei pentru care acesta și-a modificat instrucțiunea, ulterior dispoziției inițiale care a stat la baza operațiunii, nefiind înștiințat în prealabil beneficiarul de către plătitor;

4. consecințele survenite ca urmare a necomunicării în timp și/sau comunicării defectuase a modificărilor datelor furnizate inițial, de către partenerii străini ai SMITH&SMITH.
5. întârzieri în decontări datorate circuitului bancar sau al neaprovizionării cu numerar în valută, în timp util, de către băncile cu care SMITH&SMITH are relații contractuale și dacă acesta a înștiințat în prealabil banca, în termenii conveniți asupra necesarului de numerar;
6. consecințele generate ca urmare a situațiilor de forță majoră;
7. efectele produse de înțelegerile de orice fel între CLIEŢI, în care SMITH&SMITH nu este parte;
8. nerespectarea de către partenerii bancari și/sau instituții de plată a prevederilor stipulate în contractele încheiate cu aceștia;
9. nenumărarea banilor, și neverificarea valutei de către CLIENT în fața operatorului punctului de lucru;
10. neridicarea formularelor ( Ordin de Plată sau Confirmare de Primire) de către CLIENT.
11. Datele comunicate de catre client la momentul initierii unui transfer, respectiv : nume si prenume/ denumire, dupa caz, beneficiar, cont bancar beneficiar, adresa beneficiar, cont IBAN beneficiar, scopul si natura tranzactiei

## II. Clientul răspunde pentru :

1. nerespectarea prevederilor din Condițiile Generale de Afaceri, sau a contractelor și înțelegerilor încheiate cu SMITH&SMITH;
2. exactitatea și realitatea datelor și informațiilor furnizate operatorilor punctelor de lucru care stau la baza efectuării tranzacțiilor sau a înțelegerilor de orice fel încheiate între SMITH&SMITH și CLIENT;
3. nerespectarea angajărilor punctelor de lucru în termen de max 24 ore de la data efectuării operațiunii în legatură cu înregistrări eronate sau sume necuvenite ridicate.
4. supravegherea verificării și numărării banilor în momentul efectuării operațiunii.

**III. Obligațiile** decurgând din prezentele Condiții Generale de Afaceri nu pot face obiectul cesiunii/novației/transferului, de către nici una din părți.

## IV Sugestii și Reclamații, Diferende și Litigii

Relațiile dintre Instituția de Plată și Client sunt guvernate de legislația română.

Disputele dintre părți se vor soluționa pe cale amiabilă. Când acest lucru nu este posibil, competente pentru soluționarea acestor litigii sunt instanțele judecătorești, în funcție de dispozițiile legale în vigoare.

La deschiderea contului de plăți și la efectuarea operațiunii de remitere, Clientul acceptă și ia la cunoștință prin semnătura sa, că înregistrările pe suport magnetic și pe suport hârtie pot fi utilizate ca probă în eventuale litigii legate de execuția operațiunilor/ tranzacțiilor efectuate cu Instituția.

În cazul nerespectării legislației în vigoare în domeniu și/sau a prezentelor Condiții Generale de Afaceri și/sau a "Listei de Tarife și Comisioane", Clienții, persoane fizice pot sesiza instituția și/ sau Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor.

1. Fiecare punct de lucru al Smith&Smith va avea un Registru de sugestii și reclamații, CLIENTUL putând să reclame orice incident legat de modul în care a fost finalizată operațiunea de plată;
2. În cazul în care Smith&Smith nu a răspuns clientului în termen de 30 zile lucrătoare de la înregistrarea sesizării, acesta se poate adresa pentru mediere Bancii Naționale a României sau poate sesiza Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului;
3. CLIENTUL nu poate invoca motivul necunoașterii legislației, a reglementărilor interne și internaționale în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor, a prevederilor prezentelor Condiții Generale de Afaceri.
4. În cazul în care sunt necesare, Instituția va efectua verificări suplimentare impuse de legislația în vigoare privind prevenirea și combaterea spălării banilor, caz în care termenele de executare a tranzacțiilor se prelungesc până la finalizarea verificărilor impuse de lege
5. Smith&Smith își rezerva dreptul de a solicita clientului orice document suplimentar considerat util pentru îndeplinirea tranzacției, în vederea respectării prevederilor în vigoare privind cunoașterea clientului, prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării actelor de terorism.
6. Smith&Smith este îndreptățită, în mod unilateral și fără o notificare prealabilă, să încheie orice relație cu Clientului în cazul în care deține informații sau are suspiciuni că modul de utilizare de către Client a contului sau sau a sumelor transferate/ primite de către acesta ar avea legătură cu activități în afara legii.
7. SMITH&SMITH își rezerva dreptul să solicite daune morale, în condițiile legii, CLIENTULUI care prin declarații deformatate sau prin informații false, făcute publice, afectează prestigiul Smith&Smith;
8. Clădirea în care se află sediul punctului de lucru este locul de operare pentru ambele părți. Toate raporturile juridice între CLIENT și SMITH&SMITH se supun legislației române;
9. SMITH&SMITH poate fi acționată în justiție, din punct de vedere teritorial, numai la instanța judecătorească din raza sediului social. Ca regulă, orice dispută între părți decurgând din aplicarea și interpretarea acestora, dacă nu se rezolvă pe cale amiabilă se vor rezolva pe calea medierii BNR conform prevederilor Legea 197/2010 sau prin arbitraj la Curtea de Arbitraj Internațional de pe lângă Camera de Comerț și Industrie a Municipiului București;
10. Contractele încheiate de CLIENT cu terțe persoane nu sunt opozabile SMITH&SMITH, chiar dacă aceasta a avut cunoștința de încheierea lor, SMITH&SMITH nefiind parte în aceste contracte;
11. SMITH&SMITH are dreptul de a opune CLIENTULUI prevederile legislației interne în materie, regulile și uzanțele internaționale precum și propriile sale norme și proceduri de lucru, în orice diferend decurgând din aplicarea acestora, chiar dacă CLIENTUL invocă pierderi sau daune rezultate din aplicarea lor.

**V. Diligența cerută în executarea instrucțiunilor/Recurgerea la serviciile unor agenți sau terți corespondenți**

În executarea instrucțiunilor CLIENTULUI, SMITH&SMITH va acționa cu bună credință și va depune diligența rezonabilă, determinată conform practicilor și standardelor în materie.

SMITH&SMITH va fi în drept să folosească sisteme de comunicații, de plăți sau serviciile unor terțe părți pentru executarea ordinelor CLIENTULUI. SMITH&SMITH nu va fi responsabilă față de CLIENT pentru nici o întârziere sau deficiență a unei terțe părți (incluzând, fără limitare, parteneri externi, bănci comerciale și/sau instituții de plată cu care SMITH&SMITH are încheiate convenții de lucru sau deschise conturi curente, etc) în îndeplinirea atribuțiilor acesteia în relația cu SMITH&SMITH.

#### VI. Alte cazuri de exonerarea răspunderii SMITH&SMITH

SMITH & SMITH nu va fi răspunzătoare față de CLIENT pentru pierderile cauzate de forța majoră, incluzând, dar fără a se limita la acestea: naționalizare, expropriere, restricții valutare, pandemie, măsuri ale unor organisme cu putere de reglementare, inclusiv, dar nu limitativ, orice agenție, organism guvernamental, Banca Națională a României, conflicte de muncă în rândurile personalului SMITH&SMITH sau a altor entități implicate în efectuarea tranzacțiilor, căderi de curent electric sau în rețeaua de comunicații ori echipamentul SMITH&SMITH, conflicte internaționale, acțiuni violente sau armate, acte de terorism, insurecție, revoluție, precum și evenimente naturale imprevizibile cu efecte negative majore.

#### VII. Informare

Condițiile Generale de Afaceri vor fi aduse la cunoștință clienților prin prezentarea acestora la fiecare punct de lucru Smith&Smith/ a agenților acestuia și pe site-ul [www.smith.com.ro](http://www.smith.com.ro). Apelarea de către clienți la serviciile Smith&Smith înseamnă agreearea de către aceștia a Condițiilor Generale de Afaceri care au valoarea unui contract de cadru.

### **SMITH&SMITH**

Subsemnatul, Nume \_\_\_\_\_, Prenume \_\_\_\_\_  
 CNP \_\_\_\_\_, identificat cu acte de identitate Seria \_\_\_\_, NR\_ \_\_\_\_  
 Emis de \_\_\_\_\_, la data de \_\_\_\_.

Prin semnarea prezentei declar ca am primit un exemplar din Condițiile Generale de Afaceri, am inteles si am acceptat fara rezerve continutul acestuia.

Punctul de Lucru,

Semnatura Client,

Semnături autorizate

Data,

SMITH&SMITH S.R.L., este persoana juridica romana, cu sediul social in Str. Justitiei, nr.54, sector 4, Bucuresti, Romania, avand nr. De ordine in Registrul Comertului J40/10054/1999, Cod Unic de inregistrare 12402419, inscrisa in Registrul Instutiilor de Plata sub nr. IP-RO-006/28.04.2011. Telefon: +(40) 21 331.80.00; ; E-mail: [office@smith-smith.ro](mailto:office@smith-smith.ro); Pagina web: [www.smith.com.ro](http://www.smith.com.ro)

**Intră în vigoare: 01.10.2020**

Administr  
 Pocnetz Ge



**SMITH&SMITH**

R1: Condițiile Generale de Afaceri