

## **CONDITII GENERALE DE AFACERI SI LISTA DE TARIFE**

---

### **PERSOANE FIZICE**

#### **CUPRINS:**

1. Conditii Generale de Afaceri
2. Lista cu noile Tarife, Termene si Conditii pentru persoane fizice, in vigoare incepand din 30 decembrie 2019

**VISTA BANK (ROMANIA) S.A**  
**Contract Cadru privind Condițiile Generale de Desfasurare a Afacerilor**  
**Persoane Fizice**

**CONȚINUT**

<b>Preambul</b> .....	<b>3</b>
<b>Definiții</b> .....	<b>3</b>
<b>Sectiunea I.Reguli de bază care guvernează relația dintre Client și Bancă</b> .....	<b>6</b>
A. Domeniul de aplicare și modificarea Contractului Cadru .....	6
B. Confidențialitate și prelucrarea datelor cu caracter personal .....	7
C. Răspunderea Partilor .....	7
<b>Sectiunea II - Gestionarea conturilor</b> .....	<b>8</b>
A. Deschiderea și menținerea conturilor .....	8
B. Extrase de cont .....	11
C. Stornări și corecturi făcute de Bancă.....	12
D. Operațiuni.....	12
E. Riscul tranzacțiilor în valută.....	20
<b>Sectiunea III - Obligația clientului de a coopera</b> .....	<b>20</b>
A. Modificări de nume, adresă a Clientului .....	20
B. Claritatea instrucțiunilor .....	20
C. Verificarea notificărilor primite de la Bancă, obiecții.....	20
D. Notificarea Băncii în cazul neprimirii corespondenței.....	21
<b>Sectiunea IV - Card de debit “Vista Visa Debit”</b> .....	<b>21</b>
A. Tranzacții neautorizate sau executate incorect.....	29
B. Operațiuni de plată autorizate, inițiate de sau prin intermediul unui beneficiar al plății, care au fost deja executate.....	29
C. Soluționarea Contestărilor .....	29
<b>Sectiunea V. A - Serviciul Internet Banking Vista</b> .....	<b>30</b>
<b>Sectiunea V. B – Serviciul Mobile Banking</b> .....	<b>35</b>
<b>Sectiunea VI - Serviciul alerte SMS pentru tranzacțiile efectuate cu cardul</b> .....	<b>37</b>
<b>Sectiunea VII - Costul total: Dobânzi, Comisioane și taxe</b> .....	<b>37</b>
A. Dobânzi .....	37
B. Comisioane .....	38
C. Alte Dispozitii .....	38
<b>Sectiunea VIII - Prevederi finale</b> .....	<b>38</b>
A. Incetarea Contractului Cadru .....	38
B. Prevederi speciale privind rezilierea Contractului aplicabile conturilor de plăți cu servicii de bază .....	39
C. Declarații și garanții .....	40
D. Remedii pentru încălcarea obligațiilor .....	40
E. Diverse.....	41
F. Notificări.....	42
G. Dreptul de a adresa reclamații/ sesizări.....	42
H. Litigii, Legea care guvernează și jurisdicția .....	43
I. Declarații.....	43
J. Interpretarea și limba Contractului Cadru .....	45

## Preambul

Prezentul **Contract Cadru privind Condițiile Generale de Desfasurare a Afacerilor, numit în Continuare “Contract Cadru”**, reprezintă cadrul în baza căruia se va derula relația dintre Client și Vista Bank (Romania) S.A. („Banca”) și care va governa, alături de procedurile interne ale Bancii, actele normative în vigoare, reglementările Bancii Naționale a României, uzanțele și practicile bancare interne și internaționale relația Banca – Client, socotindu-se scrise și completând automat orice contract specific, încheiat înainte sau după data acestui Contract Cadru, prin intermediul căruia Banca pune la dispoziție Clientului serviciile/ produsele sale, indiferent dacă aceste contracte menționează sau nu în mod expres faptul că se completează cu dispozițiile Contractului Cadru.

De la data intrării în vigoare, prezentul Contract Cadru înlocuiește orice formă anterioară a acestuia.

Furnizarea unui produs/serviciu este condiționată de deschiderea și existența unui Cont curent la Bancă. Orice referire la un anumit produs/serviciu este aplicabilă în relația dintre părți numai dacă acesta a fost contractat. În situația în care Clientul nu furnizează documentele/informațiile solicitate de Bancă sau furnizează date/documente false sau cu privire la care există indicii temeinice că sunt false/incomplete sau în alte cazuri cu respectarea condițiilor prevăzute de lege, Banca are dreptul să refuze cererea Clientului de furnizare a unui produs/serviciu și/sau efectuarea unor operațiuni de plată și/sau deschiderea relației, nefiind obligată să motiveze acest refuz, cu respectarea prevederilor legale privitoare la cunoașterea clienței, în scopul prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului.

## Definiții

În prezentul document, următorii termeni vor fi interpretați conform Cererii Clientului, precum și după cum urmează: .

**Acceptarea operațiunilor de plată** - serviciu de plată prin care un prestator de servicii de plată, în baza unui contract încheiat cu beneficiarul plății, acceptă și prelucrează operațiuni de plată în scopul transferării fondurilor către beneficiarul plății; **Autentificare** - procedură care permite prestatorului de servicii de plată să verifice identitatea unui utilizator al serviciilor de plată sau valabilitatea utilizării unui anumit instrument de plată și care include utilizarea elementelor de securitate personalizate ale utilizatorului; **Autentificarea strictă** - autentificare care se bazează pe utilizarea a două sau mai multe elemente incluse în categoria cunoștințelor deținute (ceva ce doar utilizatorul cunoaște – ex. PIN), posesiei (ceva ce doar utilizatorul posedă- ex. Token digital) și inerenței (ceva ce reprezintă utilizatorul) care sunt independente, iar compromiterea unui element nu conduce la compromiterea fiabilității celorlalte elemente, și care sunt concepute în așa fel încât să protejeze confidențialitatea datelor de autentificare; **Autorizarea operațiunilor de plată** – O operațiune de plată este considerată autorizată doar dacă plătitorul și-a exprimat consimțământul pentru executarea operațiunii de plată.; **Beneficiar real** - orice persoană fizică ce deține sau controlează în cele din urmă clientul și/sau persoana fizică în numele căruia/căreia se realizează o tranzacție, o operațiune sau o activitate.(conform Legii 129/2019 pentru prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative).-.

**Banca acceptanta** – o banca, alta decât Vista Bank (Romania) S.A., ce oferă servicii de acceptare la plată a cardurilor la comercianți, precum și servicii de eliberare numerar, la ghișeu sau în rețeaua proprie de automate bancare; **Beneficiar al plății** –destinatul preconizat al fondurilor care au făcut obiectul unei operațiuni de plată ; **Ciclu de tranzacționare** – intervalul unei luni calendaristice, indiferent de numărul de zile, începând cu data de 1 a lunii, cu excepția Primului Ciclu de Tranzacționare care începe de la data încheierii Contractului/ activării Cardului și se încheie la sfârșitul lunii respective; **Cod unic de identificare** - combinație de litere, cifre sau simboluri comunicată utilizatorului serviciilor de plată de către Banca și care urmează să fie furnizată de utilizatorul serviciilor de plată în scopul identificării cu precizie a celui alt utilizator al serviciilor de plată și/sau a contului de plăți al acestuia pentru o operațiune de plată; **Comerciant Acceptant** – persoana juridică care acceptă Cardul ca mijloc de plată pentru bunurile și/sau serviciile vândute; **Client**: persoana fizică cu care Banca, în considerarea activităților permise de legea bancară, a negociat o tranzacție, chiar dacă respectiva tranzacție nu s-a finalizat și orice persoană fizică ce beneficiază sau a beneficiat de produsele/ serviciile Bancii, inclusiv Imputernicitul pe Cont; **Card de debit/ Card (principal sau suplimentar)** – instrument de plată electronic, standardizat, securizat și individualizat, care permite Detinatorului și respectiv Utilizatorului să acceseze disponibilitățile banesti din contul curent, pentru efectuarea de Tranzacții în conformitate cu prezentul Contract; **Cont Curent** – contul sau conturile deschise, sau care vor fi deschise, în evidențele Bancii pe numele Clientului; **Cont de plăți** - cont ținut în numele unuia sau al mai multor utilizatori de servicii de plată și utilizat pentru executarea operațiunilor de plată; **Cont de plăți cu servicii de baza** cont ce cuprinde serviciile menționate la art. 1.3. Secțiunea 1 A de mai jos; **Cont de plăți accesibil online** – cont de plăți care poate fi accesat de către Client prin intermediul unei interfețe online (e.g., Mobile Banking, Internet Banking) **Consumator** - orice Client persoană fizică care acționează în scopuri din afara activității sale comerciale, industriale sau de producție, artizanale ori liberale; **Consumator vulnerabil din punct de vedere financiar** - consumatorul al cărui venit lunar nu depășește echivalentul a 60% din câștigul salarial mediu brut pe economie, previzionat în ultima prognoză macroeconomică, respectiv prognoza de toamnă, publicată de către Comisia Națională de Prognoză în anul în curs pentru anul următor, sau al cărui venit din ultimele 6 luni nu depășește echivalentul a 60% din câștigul salarial mediu brut pe economie; **Contract-**



**cadru** - contract de servicii de plată care reglementează executarea, în viitor, a unor operațiuni de plată individuale și succesive și care poate conține obligația de a constitui un cont de plăți, precum și condițiile privind constituirea acestuia;

**Curs de schimb de referință** - curs de schimb folosit ca baza de calcul pentru schimbul valutar și care este calculat conform Art.30.5;

**Curs standard** - curs de schimb valutar stabilit de Banca în funcție de cursul de schimb de referință intern al Bancii, este afișat de către Banca în unitățile sale, pe pagina de internet [www.Vistabank.ro](http://www.Vistabank.ro), în aplicația Internet Banking, și poate fi modificat de mai multe ori pe parcursul aceleiași zile imediat și fără să fie necesară o notificare prealabilă a Detinatorului din partea Bancii;

**Codul CVV 2** - cod ce apare inscriptionat pe reversul Cardului, format din trei cifre, ce poate fi utilizat pentru efectuarea de Tranzacții pe internet sau de tipul comenzi prin telefon sau e-mail;

**Cod-Token** - cod generat de Token care permite autentificarea Utilizatorului în vederea accesării anumitor module ale aplicației Internet Banking;

**Centre Regionale de Asistență VISA** - desemnează centre create de către organizația VISA International la nivel regional și/sau național pentru a acorda asistență în regim de urgență Utilizatorilor de carduri emise sub sigla VISA;

**Detinator** - client, persoana fizică rezidentă sau nerezidentă, care, conform Contractului încheiat cu Banca, deține un card atașat contului curent deschis pe numele sau sau client caruia, pe baza cererii acestuia, i-a fost aprobată de către Banca utilizarea serviciului Internet Banking și care deține cel puțin un nume de utilizator/ parolă/ cod sau orice alt element similar care să permită identificarea acestuia;

**Data extrasului** - intervalul la care Banca va emite un extras de cont în care vor fi evidențiate toate tranzacțiile efectuate de către Client/Detinator/ Utilizator;

**Data Tranzacției** - Data la care Detinatorul/ Utilizatorul a efectuat o Tranzacție;

**Data decontării** - Data, ulterioară Datei Tranzacției, la care Tranzacțiile sunt înregistrate în Contul Curent la care este atașat Cardul de Debit. Orice decontare se înregistrează în moneda contului, indiferent dacă Tranzacțiile sunt realizate în România sau în străinătate. Decontarea tranzacțiilor se va efectua în maximum 30 de zile de la data efectuării tranzacției. Această perioadă poate fi depășită pentru anumite tipuri de comercianți (hoteluri, agenții de închiriat mașini, etc.);

**Data primirii** - reprezintă data la care instrucțiunea de plată se consideră primită de către Banca și de la care poate începe executarea acesteia; în cazul în care data trimiterii nu este o zi lucrătoare sau trimiterea se face după ora limită conform orar de procesare, instrucțiunea de plată se consideră primită în următoarea zi lucrătoare;

**Data de valută/Data valutei** - data de referință utilizată de Bancă pentru a calcula dobânda aferentă fondurilor debitate din sau creditate în contul Clientului.

**Date sensibile privind plățile** - informații, inclusiv elemente de securitate personalizate, care pot fi utilizate în scopul fraudării; în cazul serviciilor de inițiere a plății și de informare cu privire la conturi, numele titularului contului și numărul de cont nu constituie date sensibile privind plățile;

**Debitare directă** - serviciu de plată prin care debitarea contului de plăți al plătitorului este inițiată de beneficiarul plății pe baza consimțământului dat de către plătitor beneficiarului plății, prestatorului de servicii de plată al beneficiarului plății sau prestatorului de servicii de plată al plătitorului;

**Extras de cont** - documentul pus la dispoziția Detinatorului de către Banca, care cuprinde informații referitoare la toate Tranzacțiile efectuate de către Detinator/ Utilizator, precum și totalitatea comisioanelor și dobanzilor calculate de Banca în perioada de referință;

**Elemente de autentificare** - set de elemente acordate Detinatorului de către Banca care sunt necesare utilizării serviciului Internet Banking/Mobile Banking; elementele de autentificare permit Detinatorului exprimarea consimțământului pentru executarea instrucțiunilor de plată; elementele de autentificare sunt compuse din nume de utilizator, parolă utilizator și token;

**Elemente de securitate personalizate** - caracteristici personalizate furnizate Banca unui utilizator al serviciilor de plată în scopul autentificării;

**Elemente de securitate personalizate ale Cardului sau „ESPC”** - sunt acele informații personalizate, care trebuie cunoscute numai de către Detinatorul/ Utilizatorul unui card și care fac posibilă utilizarea cardului (cu titlu de exemplu, dar nelimitându-se la PIN, Codul CVV2, alte coduri de securitate, semnătura Detinatorului/ Utilizatorului, numărul de card, data de expirare);

**Emiterea de instrumente de plată** - serviciu de plată prin care Banca, în baza unui contract încheiat cu plătitorul, îi furnizează un instrument de plată prin care se inițiază și prelucrează operațiunile de plată ale plătitorului;

**Furnizor specializat în servicii de informare cu privire la conturi** - prestator de servicii de plată care desfășoară numai servicii de informare cu privire la conturi;

**IBAN** - un șir de caractere care identifică în mod unic la nivel internațional contul unui client la o instituție de credit.

**Instrucțiuni de plată** - ordine de plată în lei și valută intrabancară și interbancară, ordine de plată între conturi proprii în lei și valută și ordine de schimb valutar la cursul standard al Bancii;

**Instrument de plată** - orice dispozitiv personalizat și/sau orice set de proceduri convenite între Client și Banca și folosit de Client pentru a iniția un ordin de plată;

**Lista Cardurilor de recuperat** - lista ce aparține organizațiilor internaționale de plăți cu Carduri în care sunt raportate cardurile pentru care nu mai trebuie autorizate tranzacții.

**Mijloc de comunicare cu Banca pentru corespondență** - oricare din modalitățile indicate în Cererea de Emitere Card de Debit, în situația în care ele sunt disponibile și pot fi puse la dispoziție de către Banca clienților săi;

**Mijloace de comunicare la distanță** - orice mijloace care, fără prezența fizică simultană a prestatorului serviciilor de plată și a utilizatorului serviciilor de plată, pot fi folosite pentru încheierea unui contract de servicii de plată;

**Notificare** - reprezintă scrisoarea/ SMS-ul/ telefonul/ email-ul pe care Banca o/ îl trimite către Client în vederea informării acestuia asupra anumitor modificări intervenite în derularea Contractului și/sau în situația în care clauzele contractuale nu sunt respectate.

**Nume de utilizator (Username)** - denumire atribuită de Banca fiecărui Utilizator în scopul accesării serviciului Internet Banking;

**Operațiune de plată** - acțiune inițiată de plătitor sau de o altă persoană în numele și pe seama plătitorului ori de beneficiarul plății cu scopul de a depune, de a transfera sau de a reține fonduri, indiferent de orice obligații subsecvente între plătitor



și beneficiarul plății; **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; **Ordin de plată** - orice instrucțiune dată de plătitor sau de beneficiarul plății către Banca prin care se solicită executarea unei operațiuni de plată; **Operațiune de plată la distanță** - o operațiune de plată inițiată prin intermediul internetului sau prin intermediul unui dispozitiv care poate fi folosit pentru comunicarea la distanță. **Operațiuni ce par a avea o legătură între ele** - operațiuni aferente unei singure tranzacții decurgând dintr-un singur contract comercial sau înțelegere de orice natură între aceleași parti și a caror valoare este fragmentată în tranșe mai mici de limită prevăzută în legislația națională în materia prevenirii și combaterii spălării banilor și a finanțării actelor de terorism, atunci când acestea sunt efectuate în cursul aceleiași zile bancare, în scopul evitării cerințelor legale; **Ore limită** - orele limită stabilite pentru recepționarea ordinelor/instrucțiunilor de plată, inclusiv pentru autorizarea operațiunilor prin Internet Banking/Mobile Banking astfel încât să fie procesate (se debitează contul Clientului) în aceeași Zi lucrătoare, cu excepția cazului în care se prevede în mod explicit altfel. Un ordin de plată a cărui executare a fost refuzată de Bancă se consideră că nu a fost primit. **PIN** - cod personal de identificare, confidential, format din patru cifre, atribuit de către Banca Detinatorului/ Utilizatorului, care permite identificarea detinatorilor, când aceștia utilizează un Terminal; **Plătitor** - titular al unui cont de plăți și care și-a exprimat acordul cu privire la realizarea unei operațiuni de plată din acel cont de plăți sau, în cazul în care nu există un cont de plăți, persoana care dă un ordin de plată; **Prestator de servicii de plată care oferă servicii de administrare cont** - un prestator de servicii de plată care furnizează și administrează un cont de plăți pentru un platitor. În relația cu Detinatorul/Utilizatorul de card, Banca este prestatorul de servicii de plată care oferă servicii de administrare cont; **Prestator de servicii de inițiere a plății (PISP)** - un prestator de servicii de plată care desfășoară activitățile de inițiere a plății; **Prestator de servicii de informare cu privire la conturi (AISP)** - un prestator de servicii de plată care desfășoară activitățile de informare cu privire la conturi; **Prestator de servicii de plată (PSP)** - PSP sunt instituții constituite și situate pe teritoriul UE, inclusiv filialele societăților-mamă situate în afara teritoriului UE, Bancile se încadrează în această categorie; **Prestator de Servicii de Plată destinat (PSP destinat)** - Prestatorul de servicii de plată a cărui informație se transmite necesare pentru efectuarea schimbării conturilor pe teritoriul național; **Prestator de Servicii de Plată anterior (PSP anterior)** - Prestatorul de servicii de plată din România care efectuează transferul informațiilor necesare pentru efectuarea schimbării conturilor; **Rata dobânzii de referință** - rata dobânzii folosită ca bază de calcul pentru determinarea dobânzilor ce urmează să fie aplicate și care provine dintr-o sursă publică ce poate fi verificată de ambele părți ale unui contract de servicii de plată; **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 pentru realizarea respectivei operațiuni de plată, cu scopul unic de a transfera o sumă echivalentă beneficiarului plății sau unui alt prestator de servicii de plată care acționează în numele și pe seama beneficiarului plății, inclusiv în situația în care fondurile sunt primite în numele și pe seama beneficiarului plății și sunt puse la dispoziția acestuia; **Rezident / Nerezident (valutar)** are înțelesul prevăzut de Regulamentul BNR Nr. 4/01.04.2005 (Republicat) privind regimul valutar; **Registrul Național al Instituțiilor de Plată** - registru organizat și administrat de Banca Națională a României în care sunt evidențiate instituțiile de plată juridice române, sucursalele acestora din alte state membre și state terțe, precum și agențiile instituțiilor de plată persoane juridice române. Acest registru este public, accesibil on-line pe site-ul internet al Băncii Naționale a României; **Registrul Autorității Bancare Europene** - registru central electronic gestionat și menținut de Autoritatea Bancară Europeană care conține informații privind instituțiile de plată autorizate sau înregistrate în toate statele membre și agențiile acestora. Acest registru este public, accesibil on-line pe site-ul de internet al Autorității Bancare Europene; **Registrul fraudelor și al cererilor frauduloase de emiteră a Cardului** - registru utilizat de Banca pentru a înregistra fraudele legate de carduri; **Rezident legal în Uniunea Europeană** - persoana fizică care are dreptul la rezidență într-un stat membru în temeiul dreptului Uniunii Europene sau al dreptului național, inclusiv consumatorii fără adresă stabilă și solicitanții de azil în temeiul Convenției de la Geneva din 28 iulie 1951 privind statutul refugiaților, Protocolului la aceasta din 31 ianuarie 1967 și altor tratate internaționale relevante la care România este parte; **Serviciu de inițiere a plății** - serviciu de inițiere a unui ordin de plată la cererea utilizatorului serviciilor de plată cu privire la un cont de plăți deținut la un alt prestator de servicii de plată; **Serviciu de informare cu privire la conturi** - un serviciu online care furnizează informații consolidate în legătură cu unul sau mai multe conturi de plăți deținute de utilizatorul serviciilor de plată fie la un alt prestator de servicii de plată, fie la mai mulți prestatori de servicii de plată; **Sistem de plăți** - sistem de transfer de fonduri, având aranjamente formale și standardizate și reguli comune pentru procesarea, compensarea și/sau decontarea operațiunilor de plată; **Stat membru** - stat membru al Uniunii Europene, precum și orice stat aparținând Spațiului Economic European; **Stat membru de origine** - stat membru în care se află sediul social al prestatorului de servicii de plată sau, în cazul în care, în conformitate cu legislația națională, prestatorul de servicii de plată nu are sediu social, statul membru în care se află sediul real al acestuia; **Stat membru gazdă** - stat membru, altul decât statul membru de origine, în care un prestator de servicii de plată are un agent sau o sucursală sau în care prestează servicii de plată în mod direct; **Stat tert** - orice stat care nu este stat membru; **Support durabil** - orice instrument (de ex: e-mail, SMS, Internet Banking) care permite Clientului să stocheze informații adresate acestuia, într-un mod accesibil pentru consultări ulterioare și pentru o perioadă de timp adecvată scopurilor informației respective, și care permite reproducerea identică a informațiilor stocate; **Serviciul**





**Suport Clienti & Call Center** - telefon pus la dispozitia Detinatorului de catre Banca, pentru a permite semnalarea catre personalul Bancii a diferitelor disfunctionalitati in utilizarea serviciului Internet Banking; **Terminal** – este un dispozitiv prin intermediul caruia se initiaza si se efectueaza operatiuni cu Cardul. Acest Terminal poate fi: (a) **ATM** (Automated Teller Machine) – dispozitiv electromecanic, care, prin intermediul Cardului, permite Detinatorului/ Utilizatorului eliberarea de numerar din contul Detinatorului, precum si pentru indeplinirea altor functii pentru care a fost programat; (b) **POS** (Point of Sale) – dispozitiv care permite, prin mijloace electronice, preluarea, prelucrarea, stocarea si transmiterea de informatii privind plata cu Cardul, efectuata la punctele de vanzare ale Comerciantului acceptant si care certifica executarea Tranzactiei pe o chitanta semnata de Detinator/ Utilizator. Detinatorul/ Utilizatorii de card au obligatia sa pastreze toate chitantele pentru verificarea Tranzactiilor si/sau oricare alte documente aferente si eliberate Detinatorului/ Utilizatorilor; (c) **Imprinter** – este instrumentul care permite transpunerea amprentei elementelor confectionate in relief pe fata Cardului, pe suprafata unui document care certifica executarea Tranzactiei, de obicei o chitanta, semnata de Detinator/ Utilizator; **Transfer-credit** - serviciu de plată prin care se creditează contul de plăți al beneficiarului plății ca urmare a unei operațiuni de plată sau a unei serii de operațiuni de plată efectuate din contul de plăți al plătitorului de către prestatorul de servicii de plată care deține contul de plăți al plătitorului, în baza unei instrucțiuni date de plătitor; **Tranzactii cu card/ Tranzactii** – Cardul va putea fi utilizat dupa primirea cardului si a codului PIN si activarea acestuia numai pentru: (a) plata bunurilor si serviciilor furnizate de catre comerciantii care au afisata sigla sub care a fost emis Cardul si au in dotare POS-uri sau imprintere; (b) operatiuni de utilizare a cardului la ATM-uri sau de la ghiseele Bancilor acceptante care au afisata sigla sub care a fost emis Cardul; (c) efectuarea de tranzactii pe internet, pentru achizitionarea de bunuri/ plata serviciilor sau de tipul mail order/ telephone order; (d) obtinerea de informatii privind soldul Contului de la ATM-uri ce apartin Bancii, pe baza codului PIN; **eToken** – dispozitiv virtual de autentificare al Utilizatorului serviciului Internet Banking care produce un cod unic ce permite autentificarea utilizatorului. Codul unic afisat este valabil 30 de secunde; **Utilizator** - Persoana fizica cu sau fara drept de autorizare care utilizeaza serviciul Internet Banking in conditiile si limitele mandatului acordat, in numele si pe seama Detinatorului; **Utilizator al serviciilor de plată - persoană care folosește un serviciu de plată în calitate de plătitor, de beneficiar al plății sau în ambele calități**; **Utilizatorul de card** – desemneaza persoana fizica autorizata de Detinatorul cardului sa opereze in contul curent al acestuia prin mijlocirea cardului. Utilizatorul cardului trebuie sa aiba varsta de minim 18 ani si sa fie in deplinatatea exercitarii drepturilor juridice. Utilizatorul de card angajeaza, prin intermediul cardului, cheltuieli din contul Detinatorului. Obligatia verificarii legalitatii acestor operatiuni revine in exclusivitate Detinatorului; **Utilizator operator (fara drept de autorizare)** - persoana imputernicita doar sa vizualizeze informatii generale si informatii privind conturile Detinatorului si sa introduca date in formularele electronice aferente modulelor disponibile in Internet Banking; **Utilizator aprobat (cu drept de autorizare)** - persoana imputernicita care, pe langa drepturile aferente unui Utilizator operator, are si dreptul de a da instructiuni de plata de pe conturile Detinatorului, in limitele si conform mandatului acordat de Detinator, prin formularul anexat la cererea pentru Internet Banking; **Valuta de referinta** - reprezinta valuta in care organizatia VISA International debiteaza Vista Bank (Romania) S.A. pentru o tranzactie efectuata de catre un Utilizator; **VISA Europe Inc. („Organizatia”)** – organizatie internationala sub licenta careia Banca emite Cardurile VISA. Detinatorii vor putea verifica pe site-ul Organizatiei [www.visaeurope.com](http://www.visaeurope.com) informatiile indicate in prezentul Contract in legatura cu valuta decontarii unei Tranzactii efectuate in alta valuta decat lei, precum si alte informatii relevante aplicabile cardurilor emise sub aceasta licenta; **Zi lucratoare** – zi în care Banca in calitate de prestator de servicii de plată al plătitorului sau al beneficiarului plății implicat în executarea unei operațiuni de plată desfășoară activitate ce îi permite executarea operațiunilor de plată; **3D Secure** – serviciu pus la dispozitie de Banca pentru autorizarea tranzactiilor de comert electronic cu scopul de a reduce riscul de fraudă. Autorizarea tranzactiilor se face cu ajutorul unei parole unice trimise prin SMS, pe numarul de telefon mobil inregistrat in evidentele Bancii

## **Sectiunea I.Reguli de bază care guvernează relația dintre Client și Bancă**

### **A. Domeniul de aplicare și modificarea Contractului Cadru**

#### **Art.1. Domeniul de aplicare.**

**1.1 Servicii de plata.** Prin servicii de plată se înțelege oricare dintre următoarele activități:

- 1.1.1.** servicii care permit depunerea de numerar într-un cont de plăți, precum și toate operațiunile necesare pentru funcționarea unui cont de plăți;
- 1.1.2.** servicii care permit retrageri de numerar dintr-un cont de plăți, precum și toate operațiunile necesare pentru funcționarea unui cont de plăți;
- 1.1.3.** efectuarea următoarelor operațiuni de plată în cazul în care fondurile nu sunt acoperite printr-o linie de credit: debitări directe, inclusiv debitări directe singulare, operațiuni de plată printr-un card de plată sau un dispozitiv similar, operațiuni de transfer-credit, inclusiv operațiuni cu ordine de plată programată;
- 1.1.4.** efectuarea următoarelor operațiuni de plată în cazul în care fondurile sunt acoperite printr-o linie de credit deschisă pentru un utilizator al serviciilor de plată: debitări directe, inclusiv debitări directe singulare, operațiuni de plată printr-un card de plată sau un dispozitiv similar, operațiuni de transfer-credit, inclusiv ordine de plată programată;

- 1.1.5. emiterea de instrumente de plată și/sau acceptarea de operațiuni de plată;
- 1.1.6. remiterea de bani;
- 1.1.7. servicii de inițiere a plății;
- 1.1.8 servicii de informare cu privire la conturi.
- 1.2. Anumite relații de afaceri (“tranzacțiile relevante”), inclusiv dar fără a se limita la depozite la termen, acreditive, incassouri, garanții, contracte forward sau acordarea de împrumuturi, sunt guvernate de condiții speciale care pot fi diferite de Contractul Cadru și fac obiectul unor contracte separate. În cazul unui conflict între Contractul Cadru și condițiile din acele contracte, acestea din urmă prevalează.

#### **Art.2. Modificări**

- 2.1. Orice modificări ale prezentului Contract Cadru vor fi notificate Clientului utilizând unul dintre mijloacele de comunicare agreate pentru corespondența (fiecare mijloc de comunicare fiind considerat și acceptat de către Banca și Client ca reprezentând notificare valabilă) și/sau, după caz, prin afișare la sediile unităților teritoriale și/sau publicare pe pagina de internet a Băncii cu cel puțin 2 luni înainte de data propusă pentru aplicarea acestora și vor deveni opozabile clientului de la data prevăzută în notificare respectiv de la data afișării/ publicării, după caz.
- 2.2. În cazul în care, până la data propusă, Clientul nu notifică Băncii neacceptarea modificărilor, se va considera că acesta a acceptat modificările respective.
- 2.3. În situația în care Clientul nu este de acord cu modificările propuse de Banca, acesta are dreptul să solicite în scris denunțarea unilaterală a Contractului Cadru imediat și în mod gratuit, înainte de data propusă pentru aplicarea modificărilor.
- 2.4. Modificările referitoare la rata dobânzii sau la cursul de schimb vor fi aplicate imediat și fără nicio notificare în cazul în care se bazează pe rata dobânzii de referință și pe cursul de schimb de referință, așa cum sunt definite în prezentul Contract, sau în cazul în care sunt mai avantajoase pentru Client.

#### **B. Confidențialitate și prelucrarea datelor cu caracter personal**

##### **Art.3. Confidențialitate**

- 3.1. Banca se obligă să păstreze confidențialitatea tuturor informațiilor și evaluărilor Clientului pe care le deține. Banca poate divulga astfel de informații numai dacă este obligată de către o prevedere legală ori alt act normativ pe care Banca îl respectă în mod normal pentru a proteja interesele Băncii, sau dacă Clientul a consimțit la aceasta. Banca poate dezvălui informații de natură secretului profesional numai cu acordul expres al Clientului sau la solicitarea organelor în drept, în cadrul unei proceduri judiciare sau în conformitate cu prevederile legale în vigoare.
- 3.2. Banca are dreptul să divulge detalii despre Clienti și tranzacțiile acestora în virtutea obligațiilor legale de raportare precum și către orice alte instituții de credit în interesul propriu sau în interesul Clientilor.

##### **Art.4. Prelucrarea datelor cu caracter personal**

Prelucrarea datelor cu caracter personal se efectuează de către Bancă cu respectarea Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE și a oricăror alte legi și reglementări naționale și europene aplicabile în domeniul protecției datelor și în conformitate cu Notificarea generală privind protecția datelor atașată la regulament.

#### **C. Răspunderea Partilor**

##### **Art.5. Principiul răspunderii Băncii**

- 5.1. În îndeplinirea obligațiilor sale, Banca răspunde pentru orice neglijență a angajaților săi sau a acelor persoane implicate în îndeplinirea obligațiilor sale. În situația în care Clientul contribuie la apariția unei pierderi (de ex. prin nerespectarea îndatoririi de a colabora conform prevederilor de la secțiunea III. a prezentului document), principiul culpei concurente determină măsura în care Banca și Clientul vor suporta pierderea împreună.
- 5.2. Dacă, pentru executarea unui mandat primit din partea Clientului, Banca trebuie să încredințeze executarea acestuia unei terțe părți, aceasta se considera efectuată în nume propriu. Cu excepția cazului unei încălcări a datelor cu caracter personal, atunci când răspunderea băncii va fi stabilită în conformitate cu prevederile specifice ale legilor și regulamentelor privind datele cu caracter personal, răspunderea Băncii este limitată la alegerea cu grijă a acelei terțe părți și la transmiterea de instrucțiuni complete acesteia.
- 5.3. Orice pierdere financiară, inclusiv comisioane și dobânzi, suferită de Client în procesul de schimbare a conturilor și care decurge direct din nerespectarea de către Bancă a obligațiilor ce îi revin în conformitate cu prevederile art. 9.10. îi este restituită Clientului de către Bancă, fără întârziere, dar nu mai mult de 5 zile de la data producerii pierderii.

##### **Art.6. Exonerarea Băncii**

Banca este exonerată de răspundere pentru:



- Daunele suferite de Client prin neutilizarea documentelor de decontare stabilite de legislatia in vigoare si/sau solicitate de Banca, nedepunerea lor in termen la Banca, necompletarea sau completarea lor eronata, precum si prin orice alte dispozitii si/sau interventii ulterioare depunerii acestor documente;
- Consecintele decurgand din intreruperea activitatii pentru cazuri fortuite sau de forta majora (incluzand dar fara a se limita la conflicte internationale, actiuni violente sau armate, revolte, masuri luate de orice guvern/ autoritate locala sau internationala, organizatie regionala sau internationala sau de catre orice banca centrala, conflicte de munca la nivelul personalului Bancii sau al unor terte parti ale caror servicii sunt folosite de Banca, boicoturi, pane de curent sau caderea liniilor de comunicatie sau a echipamentului Bancii, sau ale unor terte parti ale caror servicii sunt folosite de catre Banca). În astfel de situatii, Banca va avea dreptul sa ia acele masuri necesare în mod rezonabil pentru a diminua efectele negative pe care astfel de cazuri le pot avea fata de Client.
- Banca nu își asuma nici o responsabilitate pentru pagubele produse ca urmare a unor omisiuni, erori sau instructiuni nelegale inaintate Bancii de catre Client. Răspunderea în temeiul art. 5.3. nu intervine în circumstanțe aflate în afara controlului Bancii, ale căror consecințe nu ar fi putut să fie evitate în pofida tuturor diligențelor în acest sens, sau în cazul în care Banca are alte obligații juridice prevăzute în legislația națională sau în acte juridice ale Uniunii Europene.

## **Art.7. Raspunderea Clientului**

Clientul este raspunzator pentru:

- 7.1.** Nerespectarea prevederilor prezentului Contract Cadru si a oricaror angajamente semnate cu Banca, despagubind integral Banca pentru daunele suferite.
- 7.2.** Orice paguba provocata Bancii datorata faptului ca Banca nu a fost informata asupra limitarii capacitatii juridice a Clientului, sau asupra unei asemenea limitari a capacitatii reprezentantilor sai sau a unei terte persoane care tranzactioneaza cu Banca la instructiunile Clientului.
- 7.3.** Intarzierea efectuarii platilor de catre Banca datorata lipsei de disponibil in cont si/sau oricaror instructiuni comunicate de Client cu intarziere sau in mod eronat.
- 7.4.** Orice eroare care survine in efectuarea operatiunilor de catre Banca ca urmare a unor dispozitii sau instructiuni gresite transmise de Client.
- 7.5.** Acuratetea si veridicitatea datelor puse la dispozitia Bancii cu prilejul efectuarii de operatiuni, asumarii de angajamente sau ori de cate ori pe baza acestor date se face o analiza in vederea acordarii unei facilitati.
- 7.6.** Orice modificare de pret, de curs valutar sau alte diferente rezultate din derularea operatiunilor comerciale in conformitate cu prevederile prezentului Contract si dispozitiilor legale, si, ca urmare, eventualele pierderi sunt suportate de catre Client.
- 7.7.** Pentru obligativitatea de a informa Banca despre furtul/ pierderea/ distrugerea/ anularea mijloacelor de plata (exp: cekuri barate, bilete la ordin, carduri etc.) in aceeasi zi sau cel mai tarziu în urmatoarea zi lucratoare bancara.
- 7.8.** Nerespectarea oricaror altor obligatii asumate fata de Banca.

## **Sectiunea II - Gestionarea conturilor**

### **A. Deschiderea și menținerea conturilor**

#### **Art.8. Informatii generale**

- 8.1.** Deschiderea conturilor se face conform procedurii interne, a reglementarilor legale in vigoare, cu conditia respectarii de catre potentialii Clienti a regulilor stabilite de catre Banca pentru deschiderea acestor conturi, in baza documentelor solicitate de catre Banca.
- 8.2.** Banca are dreptul sa solicite orice informații si documente suplimentare Clientului/ Imputernicitului pe cont, pe care le considera necesare pentru initierea sau continuarea relatiei de afaceri, deschiderea si functionarea conturilor acestuia, pentru oferirea unor produse/ servicii precum si pentru determinarea circumstantelor si scopului operatiunilor.
- 8.3.** Banca nu va deschide si nici nu va opera conturi anonime sau sub nume fictive, sau conturi pentru care identitatea Clientului sau a beneficiarului real nu este cunoscuta sau evidentiata in mod corespunzator. Banca are obligația de a verifica identitatea Clientului și a Beneficiarului real înainte de stabilirea relației de afaceri sau de efectuarea unor tranzacții. In plus, Banca are obligatia de a verifica si colecta Informatiile FATCA si CRS ale Clientului/ Imputernicitului pe cont.
- 8.4.** In situatia in care Clientul este reprezentat in relatia cu Banca de o alta persoana care actioneaza ca imputernicit, curator, tutore sau in orice alta calitate, Banca are dreptul sa obtina si sa verifice si informatiile si documentele corespunzatoare cu privire la identitatea acestor persoane, precum si, dupa caz, cele referitoare la natura si limitele imputernicirii. Banca are dreptul oricand sa nu accepte un Imputernicit pe cont si/sau instructiuni din partea unui imputernicit al clientului (inclusiv un utilizator suplimentar de card sau Internet Banking) in situatia in care Banca detine informatii cu privire la acesta, care o expun la riscuri reputationale sau legale, notificand clientul despre acestea, fara a fi obligata sa justifice Clientului acest refuz.



- 8.5.** Banca își rezerva dreptul ca, la libera sa alegere, sa (a) refuze deschiderea unui cont, (b) refuze acordarea unui produs/ serviciu sau (c) refuze efectuarea tranzacțiilor ordonate de client, (d) sa închida toate sau oricare dintre conturile Clientului deschise la Banca sau (e) sa decida încetarea relațiilor cu Clientul în cazul în care acesta furnizeaza informații incomplete, insuficiente, în cazul unor declarații false provenite de la Client, dacă are suspiciuni cu privire la realitatea celor declarate sau a documentelor furnizate de client (inclusiv în cazul în care aceasta prezintă Bancii instrumente de plată care pot fi suspectate ca având potențial fraudulos, producând riscuri de plată sau acele instrumente care pot afecta finalitatea decontării, acesta intrând sub incidența sancțiunilor prevăzute de legislația în vigoare, precum și în cazul în care acesta nu și-a îndeplinit oricare dintre obligațiile sale față de banca), nefiind obligată sa motiveze acest refuz. Pentru conturile de plăți cu servicii de bază Banca nu va putea lua măsurile prevăzute la literele (b), (d) și (e) de mai sus, Banca rezervându-și drepturile conferite de legislația aplicabilă.
- 8.6.** Deschiderea unui cont se face pe baza Cererii împreună cu prezentul Contract Cadru semnate de Client și depunerea acestora împreună cu alte documente solicitate de Bancă, iar pentru conturile de plăți cu servicii de bază inclusiv, dar fără a se limita la: documente emise de autoritățile competente cu privire la veniturile sale care sa ateste calitatea Clientului de Consumator vulnerabil din punct de vedere financiar și, după caz, documente care sa ateste calitatea Clientului de Rezident legal în Uniunea Europeană. Banca poate solicita o traducere autorizată și legalizată, precum și apostilarea oricărui document ce îi este prezentat .
- 8.7.** Clientul are obligația de a remite Bancii o dată cu documentația pentru deschiderea contului, precum și oricând Banca considera necesar, o declarație scrisă și documente cu privire la beneficiarul real al fondurilor în conformitate cu prevederile legale în vigoare. Banca poate solicita acestuia remiterea oricărui document suplimentar necesar pentru identificarea și verificarea identității beneficiarului real.
- 8.8.** Clientul declară ca a fost informat, a înțeles și accepta faptul ca în cazul în care nu furnizeaza Bancii informațiile solicitate în scopurile FATCA și CRS Banca are dreptul de nu intra într-o relație contractuală cu Clientul, respectiv de a nu da curs cererii de deschidere a conturilor și/sau va putea rezilia/ denunța prezentul Contract Cadru privind Condițiile Generale de Desfasurare a Afacerilor.
- 8.9.** În cazul în care intervin modificări în informațiile/declarațiile/documentele furnizate Bancii, Clientul se angajează prin prezentul Contract sa se prezinte imediat la Banca și sa completeze un formular special pus la dispoziție de către Banca, pentru a informa Banca cu privire la toate modificările oricărui informații/declarații/documente furnizate Bancii, inclusiv modificarea datelor de identificare și/sau datelor de contact și sa puna la dispoziție, la solicitarea Bancii, documente justificative. Clientul are obligația de a informa de îndată Banca în scris cu privire la orice schimbare privind condițiile care au determinat Banca sa îi ofere acest cont de plăți cu servicii de bază (calitatea de Rezident legal în Uniunea Europeană și / sau dacă clientul și-a deschis ulterior un al doilea cont de plăți la o instituție de credit în România, care îi permite sa utilizeze serviciile enumerate la art. 1.3. Secțiunea 1 A.
- 8.10.** În cazul în care Clientul refuză identificarea sa sau furnizarea informațiilor suplimentare și/sau documentelor solicitate de către Banca, sau informațiile obligatorii cerute de cadrul legislativ, precum și în cazul în care Banca are suspiciuni cu privire la Client sau la operațiunea solicitată, în baza reglementărilor interne și legislative Banca are dreptul de a refuza intrarea într-o relație de afaceri cu acesta sau efectuarea tranzacției respective, de a bloca contul/ conturile Clientului, caz în care Banca nu va răspunde pentru eventuale prejudicii față de Client. În cazul în care Banca constată ca documentele în baza cărora s-a făcut verificarea identității Clientului/ Imputernicitului pe Cont și/sau beneficiarului real sau oricare alta persoană pentru care este necesară verificarea identității în relația cu Banca nu mai sunt valabile, atunci Banca are dreptul de a bloca contul/conturile Clientului și de a suspenda prestarea serviciilor către Client, precum și de a restricționa accesul acestuia la produsele/serviciile oferite de Banca, până la remedierea situației sau de a înceta relația de afaceri cu Clientul.
- 8.11** Banca participă la Schema de Garantare a Fondului de Garantare a Depozitelor în Sistemul Bancar din România (FGDB), ai căror deponenți beneficiază de garantarea prin plată de compensații a depozitelor eligibile în limita plafonului stabilit periodic de către legislație, per deponent per bancă, atât pentru persoane fizice, cât și pentru persoanele juridice. Datoriile Clientului față de Banca vor fi luate în considerare la calcularea compensației în condițiile legii, astfel încât nivelul compensației se determină prin deducerea din tuturor depozitelor eligibile ale Clientului la data la care depozitele au devenit indisponibile a valorii totale a creanțelor exigibile la aceeași dată ale Bancii asupra Clientului. În conformitate cu legislația în vigoare, clientul are obligația de a furniza informațiile solicitate de Banca în scopul încadrării în categoria deponenților ale căror depozite sunt eligibile/ excluse de la garantare, precum și obligația ca, în situația în care intervin modificări privind încadrarea depozitelor constituite la banca în categoriile prevăzute de lege, sa le comunice Bancii în termen de 30 de zile de la data modificării. Pentru detalii suplimentare cu privire la Schema de Garantare va rugăm consultați [www.fgdb.ro](http://www.fgdb.ro).

## **Art.9. Administrarea conturilor**

- 9.1** Comisionul de administrare cont curent / pachete este perceput în ultima zi lucrătoare din luna.

**9.2.** Semnăturile persoanelor autorizate să acționeze în numele Clientului, se aplică pe Formularul cu Specimene de Semnături în prezența unui funcționar al Băncii, dacă documentele și autenticitatea semnăturilor nu sunt confirmate de una din următoarele instituții:

- o misiune diplomatică sau consulară română;
- o instituție de credit română acceptată de Bancă
- o instituție de credit străină care este corespondentă a Vista Bank (România) S.A.
- un notar public.

**9.3.** Dacă potrivit prevederilor legale sau reglementarilor sau procedurilor sale interne Banca considera necesară efectuarea oricărui verificări cu privire la Client sau datele furnizate de acesta, atunci Banca este abilitată să facă astfel de verificări, să solicite sau să obțină orice informații despre Client, reprezentanții săi de la orice terțe persoane. Costurile suportate de Banca pentru efectuarea acestor operațiuni cad în sarcina Clientului, care va compensa Banca cu contravaloarea acestora, cu excepția Clientilor ce beneficiază de conturi de plăți cu servicii de bază.

**9.4.** Banca are dreptul pe parcursul relației de afaceri, să nu dea curs instrucțiunilor de operare a conturilor din partea unui Imputernicit al Clientului (inclusiv utilizator suplimentar de card sau internet banking) în situația în care Banca deține informații cu privire la acesta, care o expun la riscuri reputaționale sau legale, fără a fi obligată să justifice Clientului acest refuz.

### **9.5 Dispoziții privind conturile comune**

**9.5.1.** Un cont poate fi deschis și pe numele a doi sau mai mulți titulari (cont comun), cu excepția Clientilor ce beneficiază de conturi de plăți cu servicii de bază. În acest caz, fiecare titular este responsabil pentru toate obligațiile aferente contului, în calitate de cotitular. În cazul conturilor comune, fiecare titular este autorizat să dispună singur efectuarea de operațiuni în mod individual, în afara cazului în care titularii au convenit în scris în mod explicit în sens contrar, sau dacă un titular notifică Băncii în mod expres dezacordul privind efectuarea de operațiuni în mod individual. După primirea unei astfel de notificări cu privire la dezacordul de a se efectua operațiuni pe cont curent în mod individual, operațiunile în cont curent pot fi efectuate de titulari numai în comun, până la încheierea unui acord nou, în scris.

**9.5.2.** În cazul conturilor comune, titularii pot comunica Băncii înainte de deschiderea contului modul de împartire a sumelor existente în contul acestora, prin semnarea unei declarații a tuturor co-titularilor, pe propria răspundere, în formă autentică, privind repartizarea între cotitulari a sumelor existente în contul curent sau de depozit. În lipsa acestui act autentic notarial al titularilor conturilor comune cu privire la modul de repartizare a sumelor existente în contul acestora, se vor aplica prevederile legale privind comunitatea de bunuri.

**9.5.3.** În cazul în care contul comun este supus popririi, sechestrului, oricărei măsuri de indisponibilizare a conturilor sau executare, doar unul dintre titulari având calitatea de debitor poprit, disponibilitățile existente în cont vor fi poprite proporțional cu cota de proprietate asupra sumelor din cont la care are dreptul debitorul poprit potrivit actului autentic notarial de repartizare pe care titularii comuni l-au dat Băncii. În lipsa acestui act autentic notarial al titularilor conturilor comune cu privire la modul de repartizare a sumelor existente în contul acestora, se vor aplica prevederile legale privind comunitatea de bunuri.

### **9.6 Dispoziții privind conturile deschise pe numele unui minor**

Un cont poate fi deschis pe numele unui minor, se va deschide contul pe numele minorului cu indicarea expresă a reprezentanților legali. Pentru minorul cu vârsta: până la vârsta de 14 ani pe Formularul cu Specimene de Semnături vor fi trecuți cei doi părinți/ reprezentanții legali (curatori numiți de Autoritatea Tutelara) cu semnături conjuncte; cu vârsta între 14-18 ani vor fi trecuți minorul și cei doi părinți/ reprezentanții legali (tutori sau curatori numiți de Autoritatea Tutelara) cu semnături conjuncte. Reprezentanții legali ai minorului vor avea obligația de declarare în scris a operațiunii pe care o efectuează în numele și pe seama minorului, după cum urmează:

- cheltuieli obișnuite necesare întreținerii minorului și administrării bunurilor acestuia
- cheltuieli care exced nevoile de întreținere a minorului în cazul calificării operațiunii ca și “cheltuieli care exced nevoile de întreținere a minorului”, se va solicita, în prealabil executării operațiunii, încuviințarea Autorității Tutelare și/sau a consiliului de familie.

### **9.7. Dreptul de a dispune după decesul Clientului**

La momentul la care Banca este informată cu privire la decesul unui Client, pentru a clarifica dreptul de a dispune de fondurile existente, Banca poate solicita prezentarea unui certificat de moștenitor, a unui certificat de executor testamentar sau alte documente necesare în acest scop; orice documente prezentate Băncii într-o limbă străină trebuie să fie traduse în română dacă Banca solicită acest lucru. Banca poate renunța la prezentarea unui certificat de moștenitor sau a unui certificat de executor testamentar dacă sunt prezentate Băncii dispozițiile testamentare (ultimul testament sau contract de moștenire) în original sau copie legalizată împreună cu probele relevante. Banca poate considera orice persoană desemnată în aceste



documente drept moștenitor sau executor testamentar ca fiind persoana îndreptățită și îi poate permite să dispună de bunurile respective, și în special poate să facă plăți către această persoană, descărcându-se astfel de obligații. Aceasta nu se aplică dacă Banca cunoaște faptul că persoana desemnată în documentele respective nu are dreptul de a dispune de bunurile Clientului decedat (de ex. datorită contestării testamentului sau lipsei de valabilitate a acestuia) sau dacă acest fapt nu a fost adus la cunoștința Băncii din neglijența acelei persoane.

## 9.8. Schimbarea conturilor

Banca furnizează servicii de schimbare a conturilor între conturile de plăți deținute în aceeași monedă oricărui Client care deschide sau deține un cont de plăți în evidențele sale către un Prestator de servicii de plată situat pe teritoriul național.

Procesul privind schimbarea conturilor de plăți se inițiază de către Prestatorul de servicii de plată cărui i se transmit informațiile necesare transferului („PSP destinat”), la cererea clientului, prin completarea și semnarea de către acesta din urmă a unei cereri de autorizare („Autorizare”).

Clientul va preciza în Autorizare serviciile de plată ce vor fi transferate de la Prestatorul de servicii de plată din România care efectuează transferul („PSP anterior”) la PSP destinat. În cazul în care Clientul dorește închiderea contului transferat, după încheierea procesului de transfer, acest lucru va fi menționat în mod clar pe Autorizare.

Banca, în calitate de PSP anterior, nu va închide contul clientului, chiar dacă Clientul a solicitat acest lucru în Autorizare, în situațiile în care:

- a. Clientul are obligații restante în legătură cu contul de plăți în cauză;
- b. Contul este utilizat pentru alte servicii contractate de către Client;
- c. Contul este poprit sau indisponibilizat, conform prevederilor legale, pentru îndeplinirea de către Client a unor obligații asumate față de creditorul însuși sau față de terți.

Orice reclamații din partea clientului cu privire la datele furnizate în Autorizare sau consimțământul dat asupra elementelor din Autorizare vor fi gestionate de către PSP Destinat. PSP Anterior va executa întocmai Autorizarea în forma primită de la PSP Destinat.

Răspunderea pentru acuratețea identificării solicitantului ca urmare a efectuării procedurilor de cunoaștere a clientelei revine în totalitate

PSP Destinat pentru emiterea Autorizării prin mijloace electronice, iar în cazul refuzului transmis pe aceeași cale, revine PSP care primește refuzul.

## 9.9. Deschiderea transfrontalieră de conturi

În cazul în care Clientul va informa Banca în scris că dorește să deschidă un cont de plăți la un prestator de servicii de plată aflat într-un alt stat membru al Uniunii Europene, la primirea unei astfel de solicitări scrise, Banca va acorda Clientului următoarele tipuri de asistență:

- a. furnizează în mod gratuit Clientului o listă a tuturor tranzacțiilor care sunt în derulare, în cazul în care acestea sunt disponibile și extras de cont cu tranzacțiile pe ultimele 13 luni
- b. transferă eventualul sold pozitiv rămas în contul de plăți deținut de Client către contul de plăți deschis sau deținut de Client la noul prestator de servicii de plată, cu condiția ca solicitarea să includă informații complete care să permită identificarea noului prestator de servicii de plată și a contului de plăți al Clientului;
- c. închide contul de plăți deținut de Client, dacă acesta solicită acest lucru.

În cazul în care Banca se află în imposibilitatea închiderii contului de plăți la data indicată de Client (cel puțin 6 zile lucrătoare de la primirea solicitării consumatorului, cu excepția cazului în care s-a convenit altfel cu acesta), va informa imediat Clientul.

## B. Extrase de cont

### Art.10. Emiterea de extrase de cont

**10.1.** După fiecare modificare a soldului contului, Banca poate emite un extras cu situația curentă a contului, în funcție de opțiunea stabilită de comun acord cu clientul la deschiderea de cont.

**10.2.** La cererea Clientului, Banca poate emite extrase de cont lunar, săptămânal sau zilnic dacă au fost înregistrări. Pentru Clientii ce beneficiază de conturi de plăți cu servicii de bază Banca va emite gratuit extrase de cont lunar.

**10.3.** Banca se obligă să transmită lunar și gratuit clientului extrasul de cont prin modalitatea agreată cu acesta (posta, fax, e-mail, la sediul băncii), pe suport hartie sau în altă formă indicată expres de către client care să permită acestuia să stocheze și să reproducă identic informația nemodificată.

**10.4** Banca va putea pune la dispoziția Clientului sau a Imputernicitului acestuia și alte acte justificative care vor cuprinde informații referitoare la tranzacțiile ordonate de acesta.

### Art. 11. Perioada permisă pentru obiecții. Acceptare tacită

- 11.1.** Banca are dreptul de a efectua corecturi în extrasul de cont al Clientului în caz de omisiuni sau erori, care se justifică cu documente.
- 11.2.** Clientul va verifica corectitudinea operațiunilor înscrise în extrasul de cont și în documentele justificative la primirea acestora și în cazul în care descoperă eventuale operațiuni eronate, va sesiza Banca în scris în cel mai scurt timp, dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării despre faptul că a constatat o operațiune de plată neautorizată sau executată incorect. Lipsa unei notificări în termenul menționat va fi considerată ca acceptare din partea Clientului a respectivului extras.
- 11.3.** Banca va putea verifica extrasele de cont ale Clientului și, în cazul în care găsește erori sau omisiuni, va putea corecta în mod valabil aceste erori sau omisiuni, fără acordul prealabil al Clientului. În acest sens, Banca va putea să efectueze în contul sau orice operațiuni necesare corectării situațiilor aparute. În cazul în care oricare cont al Clientului este creditat din eroare de către Banca cu orice sumă, Clientul este obligat să notifice Banca imediat ce a luat cunoștința de orice astfel de creditare incorectă. Clientul va păstra acea sumă pentru Banca și nu va avea dreptul să retragă, să transfere sau să dispună în orice mod, în tot sau în parte, de respectiva sumă. În cazul în care Clientul încalca obligația astfel asumată, acesta se obligă să ramburseze de îndată Bancii suma respectivă și să despăgubească Banca pentru orice pierdere suferită ca urmare a acestui fapt de către banca. Banca este în același timp îndreptățită să ceară și să recupereze fără acordul Clientului asemenea sume, inclusiv dobânzile aferente acordate sau convenite Bancii până la nivelul dobânzilor practicate pentru aceste sume.

### **C. Stornări și corecturi făcute de Bancă**

#### **Art.12. Înainte de emiterea unui extras de cont**

În cazul unei înregistrări eronate într-un cont curent (de ex. din cauza unui număr greșit de cont) este corectată de Bancă printr-o

înregistrare opusă – stornare – înainte de emiterea primului extras de cont.

#### **Art.13. După emiterea unui extras de cont**

Dacă se constată o înregistrare eronată într-un cont curent după eliberarea extrasului de cont, Banca este îndreptățită să efectueze o înregistrare de corecție. Banca se obligă să notifice imediat Clientul în legătură cu orice stornare și/sau înregistrare de corecție efectuată. La calcularea dobânzii, Banca se angajează să efectueze stornarea/ corecția cu data înregistrării inițiale.

### **D. Operațiuni**

Clientul este de acord că serviciile furnizate de către Bancă să fie supuse Regulamentului Intern, prevederilor legale și procedurilor

Băncii în vigoare și se angajează să se supună acestora, respectând în același timp și programul de lucru pentru prezentarea ordinelor/

instrucțiunilor și documentației aferente.

#### **Art.14. Reguli generale**

- 14.1.** Pentru platile ordonate de către clienți, aceștia trebuie să furnizeze obligatoriu Bancii următoarele elemente: numele și adresa beneficiarului, nr.de cont/ codul IBAN al beneficiarului platii, codul BIC al băncii beneficiarului, suma și valuta ordonată.
- 14.2.** Pentru încasări, Clientul furnizează obligatoriu partenerilor lor, următoarele elemente: numele și adresa beneficiarului, nr.de cont/ codul IBAN al beneficiarului platii, codul BIC al băncii beneficiarului (EGNAROBX).
- 14.3.** Clientul este responsabil pentru corectitudinea și completitudinea datelor furnizate, Banca fiind exonerată de răspundere în cazul unor posibile pierderi și întârzieri la plată în situația transmiterii de către Client a unor date/ informații eronate.
- 14.4.** În cazul în care codul unic de identificare (IBAN) furnizat de Client este incorect, Banca nu răspunde pentru neexecutarea sau executarea defectuoasă a operațiunii de plată, dar va depune toate eforturile rezonabile pentru a recupera fondurile implicate în operațiunea de plată.
- 14.5.** Banca poate decide să nu dea curs ordinelor transmise de client pentru executarea unor tranzacții în cazul în care acestea: încalca prevederile legale în vigoare, inclusiv restricțiile prevăzute de sancțiunile internaționale, în tranzacție sunt implicate entități desemnate cu care Bancii nu îi este permis să tranzacționeze, în situația în care asupra fondurilor au fost dispuse măsuri legale de indisponibilizare asigurătorii/ executorii, inclusiv prin poprire, sau în orice altă situație prevăzută de lege, nefiind obligată să motiveze clientului această decizie.
- 14.6** Banca are dreptul să refuze executarea oricărui instrucțiuni în condițiile în care acestea contravin politicilor sale interne, incluzând dar nelimitându-se la procedurile interne, precum și standardelor internaționale pe care Banca le respectă, legilor, unui ordin emis sau unui acord încheiat de către o autoritate relevantă, Bancii neputându-i-se imputa niciun fel de prejudicii suferite de Client ca urmare a neexecutării platilor și/sau încasărilor și/sau oricărui alte instrucțiuni date Bancii. Banca va

notifica Clientii sai cu privire la refuzul de a executa instructiunile de plata, si daca este posibil, motivele acestui refuz, precum si procedura de remediere a oricaror erori de fapt care au condus la refuz.

**14.7.** Banca are dreptul sa debiteze oricare cont al Clientului, fara acordul prealabil al acestuia, in urmatoarele situatii:

- exista sume scadente datorate de Client Bancii (comisioane, dobanzi, costuri aferente unor servicii furnizate de catre Banca, rate la credite acordate de Banca precum si orice alte datorii ale Clientului fata de Banca);
- decontarea finala a CEC-urilor si Biletelor al Ordin si a altor instrumente de debit sau credit, dupa caz, cu exceptia conturilor de plati cu servicii de baza;
- stornari ale operatiunilor efectuate eronat de catre Banca;
- indisponibilizarea conturilor in baza adreselor de poprire sau alte masuri de indisponibilizare, potrivit legii;
- plati pe baza de titlu executoriu indiferent de natura lui, conform legii;
- restante fata de Banca si alte sume datorate Bancii;
- alte situatii prevazute de lege sau de prevederile contractuale incheiate cu Clientul.

**14.8.** In cazurile in care Clientul/ Imputernicitul pe Cont efectueaza operatiuni cu numerar a caror valoare este egala sau mai mare de 15.000 Euro ori echivalent (o singura operatiune sau mai multe operatiuni ce par a avea o legatura intre ele), la solicitarea Bancii, clientul are obligatia de a prezenta documentele privind sursa fondurilor si/sau beneficiarul real al acestora si sa completeze declaratiile solicitate de banca in acest scop.

**14.9.** Banca are dreptul sa solicite informatii si documente cu privire la sursa fondurilor si beneficiarul real al unei tranzactii in toate cazurile in care considera necesar, atat pentru operatiuni cu numerar cat si in cazul unor viramente, indiferent de suma operatiunii, fara a fi nevoita sa justifice acest lucru Clientului.

**14.10.** Banca nu este raspunzatoare pentru nici o pagubă cauzată de, sau care este o consecință a imitării unei semnături, greșeli în documentație sau falsificării unui document, iar Clientul va despăgubi Banca pentru orice pierdere suferită de Bancă ca urmare a unei astfel de situații.

**14.11.** Banca acceptă instrucțiuni de la Client numai daca acestea sunt date în scris.

**14.12.** Banca nu va avea obligatia de a executa niciun ordin de plata al Clientului decat daca:

- (a) ordinul de plata este completat, semnat si autorizat in mod adecvat; (b) soldul contului este suficient pentru a permite efectuarea tranzactiei si acoperirea costurilor tranzactiei (dupa efectuarea unei verificari corespunzatoare si adecvate de catre Banca); (c) efectuarea tranzactiei nu este in vreun fel impiedicata de existenta unei popririi sau a unei alte forme de sechestrul asupra contului Clientului sau din orice alte motive prevazute de lege sau de orice titlu executoriu sau de alte circumstante similare; (d) exista fonduri suficiente pe piata interbancara; (e) tranzactia este conforma cu legile si regulamentele bancare in vigoare; (f) clientul a furnizat bancii documentele solicitate.

#### **Art.15. Încasări în numerar și prin transfer**

**15.1.** Încasările în numerar se înregistrează în contul curent / contul de plati cu servicii de baza al Clientului cu data primirii fondurilor.

**15.2.** Încasările prin virament în LEI se înregistrează în contul curent / contul de plati cu servicii de baza al Clientului cu data tranzacției așa cum este evidențiată în extrasul de cont eliberat de Banca Nationala a Romaniei (BNR).

**15.3.** Încasările prin virament în alte valute se înregistrează în contul curent al Clientului cu data valutei menționată pe extrasul de cont al bancii corespondente.

#### **15.4. Informatii cu privire la plătitori și la beneficiarii plăților, care însoțesc transferurile de fonduri, în orice monedă**

**15.4.1.** In conformitate cu prevederile regulamentelor Uniunii Europene, Banca nu va accepta incasari din tari situate in afara UE in situatia in care din corpul mesajului SWIFT lipsesc urmatoarele informatii cu privire la platitor: numele plătitorului, numărul de cont al plătitorului și adresa plătitorului (adresa poate fi inlocuita cu numărul actului de identitate, numărul de identificare al clientului, data și locul nașterii), precum si urmatoarele informatii cu privire la beneficiarul transferului: numele beneficiarului plății si numărul de cont al beneficiarului plății.

**15.4.2.** In situatia in care Banca a identificat informatii lipsa sau incomplete cu privire la platitorul sau beneficiarul incasarii, aceasta are dreptul, dupa caz, sa execute, să respingă sau să suspende transferul de fonduri, pe baza prudentiala, conform regulamentelor UE aplicabile si in conformitate cu procedurile sale interne.

**15.4.3.** Banca nu va fi responsabila pentru intarzieri in creditarea contului clientului sau orice pierderi cauzate de neacceptarea unei incasari datorate lipsei informatiilor complete cu privire la platitor sau beneficiar, nefiind obligata sa despagueasca clientul in aceste situatii.

**15.4.4** Imediat după executarea operațiunii de plată(incasare), Banca in calitate de prestator de servicii de plată al beneficiarului plății pune la dispoziția beneficiarului in extrasul de cont al acestuia, următoarele informații:





- a) o referință care să permită 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) prețul total corespunzător operațiunii de plată care trebuie suportat de către beneficiar și, unde este cazul, defalcarea sumelor incluse în prețul total;
- d) dacă este cazul, cursul de schimb utilizat în operațiunea de plată de către Banca și valoarea operațiunii de plată înaintea conversiei monetare;
- e) data valutei creditării contului.

## **Art.16. Depozite la termen**

- 16.1.** Clientul va depozita fondurile respective la Bancă în conformitate cu Contractul de Depozit. În conformitate cu reglementările în vigoare privind prevenirea spălării banilor, Clientul este obligat să informeze Banca despre sursa fondurilor depozitate. În aplicarea normelor prudentiale bancare și a Regulamentului sau intern, Banca poate solicita și alte informații suplimentare cu privire la sursa fondurilor. Perioada de depozit va începe la data convenită de comun acord prin Contractul de Depozit.
- 16.2.** Banca se obligă să plătească dobândă pentru fondurile pe care le va accepta la rata de dobândă convenită prin Contractul de Depozit. Dobânda referitoare la depozit se va calcula pe baza unui an de 360 de zile pentru numărul efectiv de zile care au trecut (inclusiv prima zi, dar exclusiv ultima zi). În cazul în care data scadenței depozitului este o zi nelucrătoare, depozitul se consideră a fi scadent în ziua bancară lucrătoare următoare.
- 16.3.** Banca se obligă să transfere dobânda realizată - după deducerea taxelor aferente, dacă acestea există, împreună cu capitalul în contul curent al Clientului de la Bancă la data scadenței depozitului la termen sau să procedeze conform altor instrucțiuni ale Clientului.
- 16.4.** Deponentul declară că a luat cunoștință și este de acord că în situația în care dispune lichidarea depozitului înainte de scadență (în cazurile în care aceasta posibilitate este permisă contractual) Banca va plăti Clientului dobânda la vedere, adică dobânda acordată pentru contul curent.
- 16.5.** Semnăturile autorizate pentru contul curent sunt valabile și pentru contul de depozit, în afara cazului în care Clientul solicită expres altfel.
- 16.6.** Dacă din cauza oricărei schimbări a oricăror legi sau regulamente sau a interpretării lor sau aplicării și/sau în conformitate cu orice cerință sau condiție a oricărei Bănci Centrale sau a altei Autorități fiscale, monetare sau de alt fel (inclusiv, dar fără a se limita la o cerere sau condiție care ar afecta modul în care Banca alocă resursele de capital primite de la Client):
  - a.** Banca face cheltuieli ca rezultat al încheierii acestui contract și/sau pentru îndeplinirea obligațiilor din cadrul acestui contract; și/sau
  - b.** Banca devine răspunzătoare pentru efectuarea oricărei plăți în contul taxelor sau altele asemenea (care nu este o taxă impusă pe venitul său net) pentru, sau calculată ca referire la, orice sume primite sau de primit de aceasta în cadrul prezentului contract, atunci, pentru a asigura Banca împotriva unor astfel de costuri sau responsabilități, după cum este cazul, Banca poate ajusta rata de dobândă convenită sau poate cere restituirea de către Client a sumei respective.

## **Art.17. Retrageri de numerar**

- 17.1.** Banca execută un ordin de retragere de numerar conform instrucțiunilor Clientului, în următoarele condiții:
  - ceste să fie date în scris și să poarte semnăturile persoanelor autorizate și
  - ontul său curent / contul de plăți cu servicii de bază să prezinte un sold care să permită efectuarea tranzacției.
- 17.2.** În vederea retragerii în numerar a unor sume egale sau mai mari de 10.000 Euro sau în echivalent, Clientul va anunța în scris Banca cu o zi lucrătoare înainte de data retragerii. Termenul poate fi redus cu acceptul Bancii.
- 17.3.** Banca nu va elibera sume în numerar peste limitele prevăzute de legislația în vigoare cu privire la disciplina financiară, sau fără documentele justificative sau în lipsa declarației solicitate de către Banca pentru retragerile de numerar. Operațiunile cu numerar pentru care se aplică limitele legale la efectuarea de retrageri, includ atât operațiunile efectuate la ghișeul Bancii cât și cele efectuate la ATM. În cazul în care Clientul nu respectă condițiile legale pentru efectuarea retragerilor cu numerar, Banca poate restricționa tranzacțiile acestuia.
- 17.4. Data tranzacției**
  - 17.4.1.** La efectuarea retragerilor de numerar, data tranzacției este în aceeași zi în cazul clienților care dețin cont curent/ contul de plăți cu servicii de bază.
  - 17.4.2.** Pentru Ordinele de plată emise, Banca va garanta un termen maxim de execuție calculat din momentul primirii ordinului de plată, în funcție de valută și destinația plății.

**17.4.3.** Data valutei cu care se debiteaza contul clientului, in cazul efectuării de plăți, nu va fi anterioara datei la care contul clientului este debitat.

**17.4.4.** In cazul in care se primesc fonduri avand ca beneficiar clientul, conturile vor fi creditate imediat, cu exceptia situatiilor in care acest lucru nu este posibil conform situatiilor descrise anterior in prezentul Contract. Daca acestea se primesc intr-o zi nelucratoare, conturile clientului se vor credita in urmatoarea zi lucratoare.

**17.4.5.** Data valutei la care se face creditarea contului clientului nu va fi ulterioara zilei lucratoare in care suma de plata este creditata in contul Bancii.

#### **Art.18. Ordine de plata (Transfer Credit)**

Transferul credit este o operațiune de plată inițiată de către plătitor, prin care o instrucțiune de plată este transmisă băncii plătitorului (băncii inițiatoare), iar aceasta transferă fondurile către banca beneficiarului (banca destinatară), eventual prin mai mulți intermediari. Transferul credit este compus dintr-o serie de operațiuni care începe prin emiterea de către plătitor a unui ordin de plată dat unei instituții de credit de a pune la dispoziția unui beneficiar o anumită sumă de bani și care se finalizează prin acceptarea respectivului ordin de plată de către instituția destinatară.

Ordinul de plată reprezintă modalitatea cea mai simplă de efectuare a unei plăți, respectiv încasări, constând din transmiterea unei sume de la persoana/entitatea care efectuează plata către cea care primește suma respectivă.

Transferul credit poate fi inițiat pe hârtie sau în format electronic, dar de regulă procesarea lui se realizează electronic. Ordinul de plată este un instrument de plată la vedere. Ordinul de plată nu poate fi executat dacă în contul curent al ordonatorului plății nu există suma necesară. Odată dat ordinul de plată suma se blochează.

#### **18.1. Acceptarea si executarea ordinelor de plata**

**18.1.1.** Momentul primirii reprezintă momentul în care, după recepționarea instrucțiunilor de plată și, în urma verificărilor de către Bancă a condițiilor prevăzute pentru procesare (nume beneficiar, banca Beneficiar, Iban Beneficiar, fonduri suficiente), Ordinul de plată, transmis direct de către Client sau indirect de către sau prin intermediul unui beneficiar al plății, poate fi executat de Bancă. Ștampila Băncii aplicată pe Ordinul de plată nu reprezintă acceptarea în vederea executării, ci doar atestă recepționarea de către Bancă a acestuia.

Contul Clientului nu se debitează înainte de primirea ordinului de plată. În cazul în care momentul primirii nu este într-o zi lucrătoare pentru Banca, ordinul de plată se consideră primit în următoarea zi lucrătoare. Pentru orice instrucțiune recepționată după Orele limită, precum și într-o zi care nu este lucrătoare pentru Bancă, Ordinul de plată se consideră recepționat în următoarea Zi lucrătoare. Transferurile de credit - plăți intrabancare în LEI efectuate în cadrul Orelor limită prin Internet Banking, Mobile Banking în zile nelucrătoare se procesează în aceeași zi și vor fi evidențiate în extrasul de cont în următoarea Zi lucrătoare. Imediat după primirea și executarea ordinului de plată, Banca transmite sau pune la dispoziția plătitorului următoarele informații cu privire la propriile servicii:

- a) o referință care să permită plătitorului identificarea operațiunii de plată și, dacă este cazul, informații privind beneficiarul plății;
- 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 prețul total;
- d) dacă este cazul, cursul de schimb utilizat în operațiunea de plată de către Banca;
- e) data primirii ordinului de plată.

**18.1.2.** Termenul limita de primire a documentelor in baza carora va efectua tranzactiile ordonate de Client este:

- Ordine de plata interbancare (cuprinse intre 0-49.999, LEI) se accepta de la clienti pentru decontare in aceeasi zi pana cel mai tarziu ora 14:30, termen maxim de executie ora 15:00. Dupa aceasta ora (14:30) se vor procesa in ziua receptionarii si se vor deconta cu ziua urmatoare lucratoare avand termen maxim de executie ora 10:00.
- Ordine de plata interbancare de mare valoare (peste 50.000 LEI) sau in regim de urgenta (cu conditia bifarii de Client a campului "Urgent" referitor la tipul transferului de pe ordinul de plata) se accepta de la clienti pentru decontare in aceeasi zi pana cel mai tarziu ora 15:00, termen maxim de executie ora 15:30. Dupa aceasta ora (15:00) se vor procesa in ziua receptionarii si se vor deconta cu ziua urmatoare lucratoare avand termen maxim de executie ora 15:30.
- Ordine de plata intrabancare se accepta de la clienti pentru decontare in aceeasi zi pana cel mai tarziu ora 16:00, termen maxim de executie ora 17:00.
- Ordine de plata interbancare „in scope” se vor procesa in aceeasi zi cu data de valuta urmatoarea zi lucratoare. Platile se accepta cel mai tarziu pana la ora 16:00. La nivel national platile interbancare in moneda EURO se vor procesa in ziua receptionarii si se vor deconta cu ziua urmatoare lucratoare, nefiind considerate plati in regim de urgenta decat daca se doreste decontarea acestora in aceeasi zi cu data procesarii la ordinul Clientului. Platile transfrontaliere „in scope”, vor fi executate in maxim urmatoarea zi lucratoare datei primirii ordinului de plata. Cu privire la transferurile in una din



monedele statelor membre, alta decat LEI sau EURO, termenul maxim de executare este urmatoarea zi lucratoare datei primirii ordinului de plata. Aceasta perioada poate fi prelungita cu inca o zi lucratoare suplimentara pentru ordinele de plata initiate pe suport de hartie convenita de comun acord prin ordinul de plata.

- Ordine de plata interbancare „out of scope” se vor procesa in aceeasi zi cu data de valuta urmatoarea zi lucratoare. Platile se accepta cel mai tarziu pana la ora 16:00.
- Ordine de plata interbancare in EUR si USD, in regim de urgenta (cu conditia mentionarii datei de valuta ca fiind aceeasi cu data procesarii) se accepta de la clienti pentru decontare in aceeasi zi pana cel mai tarziu ora 15:00. Dupa aceasta ora se vor procesa in ziua receptionarii si se vor deconta cu ziua lucratoare urmatoare. Clientul va plati comisionul aferent pentru Plati Urgente asa cum este stipulat in Tarife Termene si Conditii. Dupa aceasta ora (15:00) se vor procesa in ziua receptionarii si se vor deconta cu ziua lucratoare urmatoare fara a fi perceput comisionul de urgenta.
- Ordine de plata interbancare in GBP si CHF, in regim de urgenta (cu conditia mentionarii datei de valuta ca fiind aceeasi cu data procesarii) se accepta de la clienti pentru decontare in aceeasi zi pana cel mai tarziu ora 12:00. Dupa aceasta ora se vor procesa in ziua receptionarii si se vor deconta cu ziua lucratoare urmatoare. Clientul va plati comisionul aferent pentru Plati Urgente asa cum este stipulat in Tarife Termene si Conditii. Dupa aceasta ora (12:00) se vor procesa in ziua receptionarii si se vor deconta cu ziua lucratoare urmatoare fara a fi perceput comisionul de urgenta.

**18.1.3.** In cazul in care momentul primirii instructiunilor de plata este dupa termenul limita de primire, orice instructiune se considera primita in urmatoarea zi lucratoare. După limitele de timp prevăzute mai sus, ordinul de plată poate fi revocat numai dacă utilizatorul serviciilor de plată și Banca convin astfel, iar Banca poate percepe un comision de anulare.

**18.1.4.** Banca executa operatiunile de plata doar daca acestea sunt autorizate. Se considera autorizate operatiunile pentru efectuarea carora Clientul si-a exprimat consimtamantul in scris prin semnarea documentelor conform semnaturii autorizate din Cererea de deschidere de cont.

**18.1.5.** Platile ordonate de client sunt efectuate in moneda de schimb convenita de comun acord intre parti.

**18.1.6.** Suma de plata va fi transferata integral catre beneficiar, fara deductii de comisioane, respectand instructiunile primite de la ordonatorul platii.

**18.1.7.** Ordinul de Plata este considerat ca fiind corect executat in ceea ce priveste beneficiarul platii specificat prin codul unic de identificare (BIC, IBAN etc.) daca ordinul de plata este executat in conformitate cu codul unic de identificare.

**18.1.8.** Beneficiarul plății suportă prețul perceput de prestatorul său de servicii de plată, iar plătitorul suportă prețul perceput de prestatorul său de servicii de plată atunci când operațiunile de plată sunt efectuate în interiorul Uniunii Europene sau al Spațiului Economic European și atât prestatorul de servicii de plată al plătitorului, cât și cel al beneficiarului plății sau prestatorul de servicii de plată unic din cadrul operațiunii de plată se află pe teritoriul acesteia/acestui. Ca urmare, se va utiliza exclusiv opțiunea SHA (Share - comisioanele bancii ordonatoare sunt suportate de ordonator, iar cele ale bancilor corespondente sunt suportate de beneficiar).

## **18.2. Data tranzactiei**

**18.2.1.** Data de valuta cu care Banca va credita contul Clientului va fi egala cu data la care Banca a primit fondurile. Daca fondurile au fost creditate in contul Bancii intr-o zi care este zi nelucratoare pentru aceasta, fondurile vor fi creditate in contul Clientului cu data de valuta egala cu a doua zi lucratoare.

**18.2.2.** În cazul în care Banca refuză executarea unui ordin de plată, refuzul și, dacă este posibil, motivele refuzului, precum și procedura de remediere a oricăror erori de fapt care au condus la refuz sunt notificate Clientului, dacă acest lucru nu este interzis prin alte prevederi legislative relevante.

**18.2.3.** Banca transmite sau pune la dispoziție notificarea, în modul convenit, în cel mai scurt timp și, în orice situație, în termenele specificate în prezentul Contract Cadru.

In cazul în care refuzul este justificat în mod obiectiv, Banca poate percepe un preț pentru această notificare.

## **18.3. Intarzieri/ Erori**

**18.3.1.** Banca nu isi asuma nici o responsabilitate pentru pierderile suferite din cauza intarzierilor sau erorilor facute de terte parti (banci intermediare, agenti, notari etc.) în executarea instructiunilor primite de la Banca pe seama si/sau la ordinul Clientului.

**18.3.2.** Responsabilitatea Bancii pentru intarzieri sau erori sau neglijarea executarii instructiunilor sau ordinelor sau a notificarilor aferente care au determinat pagube este limitata la plata dobanzii pierdute din aceasta cauza, cu exceptia cazurilor in care continutul instructiunilor sau ordinelor stipuleaza explicit ca paguba va depasi dobanda pierduta. In orice caz, Banca nu va putea fi facuta responsabila pentru pagube provocate de eventualele modificări ale cursului de schimb valutar sau a paritatii valutei in care a fost efectuata plata.

**18.3.3.** Banca nu are nici o responsabilitate pentru pagube sau pierderi aparute datorita anularii operatiunilor sau ca urmare a actiunii unei autoritati romane sau straine. Aceeasi regula este de asemenea aplicabila in cazul in care Banca suspenda sau

limiteaza total sau parțial operatiunile sale pentru un anumit numar de zile sau pentru o anumita perioada de timp din motive intemeiate.

**18.3.4.** In cazul in care, în vederea utilizarii unui anumit instrument de plată, Banca sau o parte tertă solicita un comision, Banca informează Clientul asupra acestuia, înainte de inițierea operațiunii de plată.

#### **18.4. Retragerea consimțământului pentru efectuarea operațiunilor de plata**

**18.4.1.** Pentru plati pentru care se solicita inceperea executarii in ziua lucratoare curenta: un ordin de plata nu poate fi revocat dupa ce acesta a fost primit de banca.

**18.4.2.** Pentru plati pentru care se solicita inceperea executarii la o data in viitor: in cazul in care data executarii (data debitarii contului/ data operatiunii) este o data in viitor, platitorul poate revoca plata/ retrage consimțământul pentru ordinul de plata, pana la sfarsitul zilei lucratoare anterioara datei agreeate pentru debitarea fondurilor si inceperea executarii, printr-o solicitare scrisa.

**18.4.3.** Pentru toate situatiile de retragere a consimțământului de efectuare a operatiunilor de plata este necesara prezentarea unei solicitari in scris, iar in cazul in care consimțământul a fost retras prin alta modalitate de comunicare, sa se dubleze de o forma scrisa.

#### **18.5. Neexecutarea sau executarea incorecta a operatiunilor**

**18.5.1.** Banca va corecta o operatiune de plata doar daca utilizatorul va semnala acesteia operatiunea de plata neautorizata sau incorect executata în cel mai scurt timp, dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării. Notificarea va fi comunicata Bancii in functie de modalitatea de transmitere agreeata: prin fax (in conformitate cu prevederile Art.85 de mai jos), urmand ca originalul sa fie depus la Banca in termen de 10 zile lucratoare.

**18.5.2.** Banca nu este responsabila sa corecteze operatiunea de plata in cazul in care clientul nu a notificat banca in termen asupra operatiunii neexecutate sau incorect executate, iar aceasta si-a indeplinit obligatiile de informare cu privire la operatiunile efectuate de client.

**18.5.3.** 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, Banca va pune la dispozitia acestuia documente din care sa reiasa ca operațiunea de plată a fost autentificată, înregistrată corect, introdusă în conturi și nu a fost afectată de nici o defecțiune tehnică sau de alte deficiențe.

**18.5.4.** In cazul unei operatiuni neautorizate, semnalata in termenul mentionat (in cel mai scurt timp, dar nu mai tarziu de 13 luni), Banca va rambursa imediat Clientului suma aferenta operatiunii de plata neautorizata si, daca este cazul, va readuce contul debitat in situatia in care s-ar fi aflat daca operatiunea nu s-ar fi efectuat (sau: +orice comisioane debitate, aferente operatiunii si dobanda aferenta perioadei cuprinse intre data debitarii si data la care s-a corectat operatiunea).

**18.5.5.** Clientul suportă pierderile legate de orice operațiuni de plată neautorizate care rezultă din utilizarea unui instrument de plată pierdut sau furat ori, în cazul în care Clientul nu a păstrat în siguranță elementele de securitate personalizate, pierderile care rezultă din folosirea fără drept a unui instrument de plată până la momentul notificării Bancii conform prezentului Contract Cadru.

Pierderile suportate de Client pot fi în valoare de cel mult 150 de Euro sau echivalentul în lei al sumei menționate.

**18.5.6.** Clientul suporta toate pierderile legate de orice operațiuni de plată neautorizate in cazul in care a actionat fraudulos, nu a respectat cu intentie/ neglijența obligatiile stabilite prin prezentul Contract Cadru.

**18.5.7.** Clientul suporta pierderi legate de orice operațiuni de plată neautorizate de cel mult 50 euro echiv, pentru operatiunile efectuate pana in momentul notificarii, in cazul in care nu a actionat in mod fraudulos si/sau și-a încălcat, fără intenție, obligațiile ce îi revin conform prezentului Contract Cadru.

Evaluarea răspunderii Clientului se face ținând cont, în special, de natura elementelor de securitate personalizate ale instrumentului de plată și de situațiile în care acesta a fost pierdut, furat sau deturnat.

**18.5.8.** Clientul nu suportă nicio consecință financiară care rezultă din utilizarea unui instrument de plată pierdut, furat sau folosit fără drept după notificarea Bancii, exceptând cazul în care acesta a acționat în mod fraudulos.

**18.5.9.** În cazul în care Banca nu pune la dispoziție mijloacele adecvate care să permită notificarea în orice moment a unui instrument de plată pierdut, furat sau deturnat, Clientul nu este răspunzător pentru consecințele financiare care rezultă din utilizarea unui astfel de instrument de plată, exceptând cazul în care acesta a acționat în mod fraudulos.

#### **18.6. Serviciile unei tertе parti**

In cadrul relatiilor de afaceri, Banca este indreptatita sa directioneze, la alegerea sa, operatiunile efectuate de Client prin rețeaua sa de corespondenți, Banca nefiind responsabila pentru acțiuni sau omisiuni ale corespondentilor sai, inclusiv pentru neefectuarea operatiunii de catre acestia precum si de toate spezele si comisioanele ce pot fi retinute de bancile de corespondent prin care au fost directionate fondurile.

#### **18.7. Plati/ Incasari denominate in EUR sau in alta moneda oficiala a unui stat membru, oferite de Banca**

**18.7.1.** Inainte de initierea operatiunii de plată, Banca trebuie sa informeze clientul cu privire la toate comisioanele, precum si

la cursul de schimb al Bancii care urmeaza a fi utilizat in operatiunea de plata. Clientul accepta serviciul de conversie monetara pe baza acestor informatii prin semnarea formularului de acceptare a tranzactiei.

- 18.7.2.** Data efectiva a oricarei plati ordonate de Client in favoarea beneficiarilor va fi data valutei. Incasarea oricarei sume de bani este efectiva la data valutei.
- 18.7.3.** Pentru platile in strainatate, ordonate de Client, Banca va selecta atent canalul bancar prin care sa efectueze plata.
- 18.7.4.** Banca nu isi asuma nici o responsabilitate cu privire la incasarile in/din strainatate in urmatoarele cazuri:
- suspendarea platilor, moratoriu asupra platilor sau sechestrarea sumelor de bani de catre agentul incasator strain, de catre terte parti aflate in relatie cu agentul incasator sau de catre autoritatile din tara acestuia;
  - daca beneficiarul refuza incasarea;
  - lipsa informatiilor necesare pentru procesarea operatiunii.
- 18.7.5.** Daca ordonatorul/ beneficiarul unei plati/ incasari nu poate fi identificat in mod exact, acestuia i se va solicita prezentarea catre Banca a tuturor datelor de identificare necesare in vederea procesarii tranzactiei.
- 18.7.6.** Pe parcursul intregii relatii de afaceri, Banca are dreptul de a directiona - la latitudinea sa - operatiunile cerute de Client prin reseaua sa de banci corespondente.
- 18.7.7.** Banca este exonerata de raspundere daca instructiunile pe care le transmite altor banci nu sunt indeplinite, chiar daca a avut initiativa in alegerea acelei banci corespondente.
- 18.7.8.** Banca este exonerata de raspundere in situatia intarzierii primirii avizelor de creditare de la bancile partenere cauzate de sarbatorile legale, de circuitul bancar extern sau de orice alte cauze neimputabile Bancii.
- 18.7.9.** Banca nu isi asuma nici o responsabilitate privind valuta sau pierderile rezultate din schimbul valutar in tara de origine a bancii corespondente ce executa efectiv respectiva operatiune, care se supune legii locului.

#### **18.8. Condiții suplimentare pentru ordine de plată externe**

- 18.8.1.** Banca va efectua/ plăti ordine de plată externe în limita restricțiilor valutare în vigoare la momentul respectiv. Ca urmare, Banca are dreptul să refuze executarea unor instrucțiuni în cazul în care, în opinia sa, acestea încalcă reglementările în vigoare sau Clientul nu a prezentat documentația necesară Băncii.
- 18.8.2.** Ordinele de plată externe se decontează prin sau de către băncile corespondente din țara de origine a valutei.
- 18.8.3.** În situația în care contul Clientului nu prezintă fonduri suficiente în valuta în care trebuie efectuată plata, Banca poate vinde Clientului diferența necesară, fiind, in acest caz, autorizata pe perioada prezentului Contract sa debiteze contul Clientului în LEI cu contravaloarea necesară. Schimbul se efectuează la rata de vânzare a valutei respective practică de Bancă în acel moment, și va informa Clientul în mod corespunzător.

#### **Art.19. Instrumente de Plata**

- 19.1.** Carnetele de cecuri barate se elibereaza clientilor care indeplinesc criteriile de eligibilitate impuse de Banca. Eliberarea carnetelor de cecuri se va face la solicitarea Clientului numai in baza deciziei unilaterale a Bancii, fara a fi obligata in sa la aceasta.
- 19.2.** Clientul nu are dreptul sa emita cecuri fara acoperire de sume, fapta constituind infractiune, Banca rezervandu-si dreptul de a lua masurile legale.
- 19.3.** Instructiunile pentru incasare trebuie transmise Bancii de catre Client în timp util, pentru a putea fi executate conform conditiilor normale de afaceri; în caz contrar, Banca nu-si asuma nici o responsabilitate cu privire la prezentarea la termen a instrumentelor pentru care Clientul a depus instructiuni de prezentare.
- 19.4.** Cecul emis si platibil in Romania trebuie, sub sanctiunea pierderii dreptului de regres, impotriva girantilor si garantilor, sa fie prezentat la plata in termen de 15 zile de la data emiterii. In cazul neprezentarii la plata a cecului in termenul mentionat, posesorul pierde dreptul la regres impotriva girantilor si garantilor mentionati pe cec.
- 19.5.** Dacă nu este convenit altfel, Banca creditează contul Clientului după ce cecurile sau alte documente înmânate Băncii au fost încasate.
- 19.6.** Dacă clientul depune cecuri sau alte instrumente și instruieste Banca să încaseze contravaloarea acestora la scadență, iar Banca înregistrează pe creditul contului curent al Clientului suma respectivă la momentul prezentării documentelor, acest lucru se poate efectua numai în baza unei înțelegeri separate între Bancă și Client (de exemplu un acord de imprumut).
- 19.7.** La cererea Băncii, Clientul are obligația de a andosa către Bancă toate titlurile date pentru încasare și/sau de a cesiona Băncii celelalte creanțe care trebuie încasate de la debitorii Clientului prin ordin de încasare. Andosarea și/sau cesiunea trebuie făcute în forma și conținutul acceptate de Bancă.





- 19.8.** In absenta altor instructiuni, Banca poate prezenta cambiile, biletele la ordin ajunse la maturitate, depuse cu titlu de garantare/ garantie, si poate sa le protesteze în caz de neplata, si în acest scop poate emite instructiuni, în timp util, cu privire la valorile de incasat in strainatate.
- 19.9.** În cazul în care este utilizat un instrument specific de plată pentru exprimarea consimțământului, Clientul si Banca pot conveni asupra unor limite de cheltuieli pentru operațiunile executate prin instrumentul de plată respectiv.
- 19.10.** Banca își rezerva dreptul de a bloca instrumentul de plată din motive justificate în mod obiectiv, legate de securitatea instrumentului de plată, de o suspiciune de utilizare neautorizată sau frauduloasă a acestuia sau, în cazul unui instrument de plată cu o linie de credit, de un risc sporit în mod semnificativ ca plătitorul să fie în incapacitatea de a se achita de obligația de plată.
- 19.11.** În cazurile mai sus menționate, Banca informează Clientul în legătură cu blocarea instrumentului de plată și cu motivele acestui blocaj, dacă este posibil înainte de blocare și, cel mai târziu, imediat după blocarea acestuia, cu excepția cazului în care furnizarea acestei informații aduce atingere motivelor de siguranță justificate în mod obiectiv sau este interzisă de alte dispoziții legislative relevante.
- 19.12.** Banca deblochează instrumentul de plată sau îl înlocuiește cu un nou instrument de plată odată ce motivele de blocare încetează să mai existe.
- 19.13.** Pentru protejarea intereselor sale, conform prevederilor legale in vigoare, Clientul se obliga:
- sa utilizeze instrumentele de plata in conformitate cu termenii care reglementeaza emiterea si utilizarea acestora;
  - sa informeze in scris imediat Banca privind orice instrument de plata pierdut, furat, distrus, anulat, precum si folosirea fara drept a instrumentului sau de plata sau de orice alta utilizare neautorizata a acestuia.
  - sa ia toate masurile rezonabile pentru a pastra elementele de securitate personalizate in siguranta
- 19.14.** Banca trebuie:
- Sa se asigure ca elementele de securitate personalizate ale instrumentului de plata nu sunt accesibile altor parti decat Clientului, fara a atinge obligatiile Clientului prevazute mai sus.
  - Sa nu trimita un instrument de plata nesolicitat, cu exceptia cazului in care instrumentul de plata transmis deja Clientului trebuie inlocuit;
  - Sa se asigure ca in orice moment sunt disponibile mijloacele corespunzatoare care sa permita Clientului sa faca o notificare sau sa ceara deblocarea;
  - Sa puna la dispozitia Clientului, la cerere, mijloacele de a dovedi, timp de 18 luni de la notificare, ca a facut o astfel de notificare;
  - Sa impiedice orice utilizare a instrumentului de plata, o data ce s-a facut o notificare.
- 19.15.** Banca isi asuma riscurile legate de transmiterea unui instrument de plata, solicitat sau nesolicitat, catre un platitor sau de transmiterea oricaror elemente de securitate personalizate a acestuia.
- 19.16.** Banca poate decide, in mod unilateral, retragerea instrumentelor de plata in conditiile nerespectarii prezentelor Contract Cadru precum si a oricaror acorduri incheiate cu Banca, sau in situatia incalcarii legislatiei în vigoare.
- Art.20. Operatiuni de schimb valutar**
- 20.1.** Banca executa ordinele de cumparare si vânzare de devize si valute straine in conformitate cu legile si reglementarile emise de Banca Nationala a Romaniei in aceasta privinta.
- 20.2.** Banca poate sa execute tranzactii de schimb valutar (vanzare/ cumparare de valute) fara permisiunea Clientului in urmatoarele situatii:
- pe baza unei hotarari judecatoresti definitive sau pe baza unui alt titlu, precum si ca urmare a instituirii pe conturile Clientului a unor masuri legale de indisponibilizare asiguratorii/ executorii, inclusiv prin popriri, in conformitate cu prevederile legii.
  - pentru acoperirea unor dobanzi, speze, comisioane sau orice alte debite înregistrate de Client fata de Banca.
- 20.3.** In relatiile de afaceri cu Clientii, Banca va utiliza propriile sale rate de schimb valabile la data tranzactiei. Aceste rate vor fi afisate la sediile Bancii.
- 20.4.** Banca isi rezerva dreptul de a nu da curs solicitarii de anulare a unui schimb valutar daca tranzactia initiala a fost efectuata în baza unei negocieri agreeate cu clientul printr-o convorbire telefonica înregistrata a Bancii sau pe baza unei instructiuni scrise a clientului.
- 20.5.** Banca are dreptul si Clientul isi exprima in mod expres consimtământul ca aceasta sa înregistreze pe bandă magnetică convorbirile telefonice în cazul în care Clientul transmite pe această cale Departamentului Trezorerie al Băncii ordine, instructiuni, informații, date, referitoare la tranzacțiile ordonate Băncii. Clientul este de acord ca aceste înregistrări să facă proba deplină cu privire la ordinele, instructiunile, informațiile, datele transmise către Bancă, inclusiv în fața instanțelor de judecată. Înregistrarea pe bandă magnetică nu exclude obligația Clientului de a transmite aceleași ordine, instructiuni, informații, date, în formă scrisă, dacă Banca sau alte prevederi legale o cer.

### **E. Riscul tranzacțiilor în valută**

#### **Art.21. Limitarea temporară a executării ordinelor de către Bancă**

Obligația Băncii de a executa un ordin de plata în valută este suspendată în măsura în care și pe perioada pe care Banca nu poate dispune sau poate dispune în mod limitat de valuta din contul care urmează a fi debitat, ori datorită restricțiilor legale sau de altă natură din țara de origine a valutei respective. În măsura în care și pe perioada în care există astfel de restricții, Banca nu este obligată nici la executarea ordinului într-o altă valută (inclusiv lei românești), nici să furnizeze numerar. Totuși, obligația băncii de a executa un ordin de debitare a contului în valută nu va fi suspendată dacă Banca îl poate executa în întregime în organizația proprie.

### **Sectiunea III - Obligația clientului de a coopera**

#### **A. Modificări de nume, adresă a Clientului**

**Art. 22.** Clientul are obligația să notifice imediat în scris Băncii orice schimbare de nume, adresă de corespondență, de domiciliu, acte de identitate, precum și obligațiile de la art. 8 și art. 9 de mai sus.

**Art.23.** Orice mandat dat Băncii se consideră valid până la anularea sau modificarea acestuia de către Client sau revocarea sa și aducerii la cunoștința Băncii a acestui fapt.

**Art.24.** Dacă Clientul își deschide conturi curente la o altă instituție de credit, acesta aspect trebuie notificat Băncii.

**Art.25.** Banca nu răspunde pentru nicio pagubă produsă Clientului ca urmare a nedeplinirii obligațiilor sale sau a îndeplinirii cu întârziere, iar Clientul este de acord să acopere integral pierderile suferite de Bancă din această cauză.

#### **B. Claritatea instrucțiunilor**

**Art.26.** Ordinele de orice fel trebuie să conțină instrucțiuni clare. În special într-un ordin de plata (de ex. ordine de transfer), Clientul trebuie să se asigure că numele, contul și adresa beneficiarului și platitorului, codul Băncii beneficiarului sunt corecte și complete. Modificarea, confirmarea sau repetarea ordinelor trebuie menționate ca atare cu claritate.

**26.1.** Clientul poate da instrucțiuni Băncii personal sau prin reprezentanții legali/ imputerniciți, prin prezentare la sediile Băncii sau prin utilizarea altor mijloace de comunicare sau de transfer de date convenite cu Banca. Banca poate solicita ca anumite comunicări să fie efectuate numai într-o anumită formă.

**26.2.** Utilizarea faxului se va face numai în baza solicitării clientului în conformitate cu prevederile Art.85 de mai jos și va fi în întregime pe răspunderea clientului. Orice instrucțiune transmisă pe fax băncii va fi în prealabil confirmată prin telefon de lucrătorul bancar și client, iar lucrătorul bancar va contrasemna și va menționa pe instrucțiunea transmisă pe fax : “instrucțiune confirmată prin telefon – la ora: -”.

**26.3.** Banca nu acceptă și nu va procesa instrucțiuni transmise de către Client prin e-mail.

**26.4.** Toate instrucțiunile sau ordinele de orice natură adresate Băncii trebuie să fie clare și fără ambiguități. Ordinele conținând modificări, confirmări sau repetări ale unor ordine anterioare trebuie să fie specificate expres în acest sens.

**26.5.** Orice comunicări, instrucțiuni și solicitări adresate de către Client Băncii, trebuie să se facă în scris, purtând semnăturile corespunzătoare și să fie în concordanță cu regulamentele, procedurile și formularele cerute de Banca. În caz contrar, Banca își rezervă dreptul de a nu lua în considerare comunicările, instrucțiunile și solicitările care nu sunt conforme cu cele menționate anterior.

**26.6.** Formularele, mijloacele de comunicare și de transfer de date pe care Banca le-a pus la dispoziția Clientului trebuie păstrate și folosite de Client cu grijă și în conformitate cu reglementările Băncii.

**26.7.** În cazul în care Clientul descoperă orice neregularitate cum ar fi pierderea, furtul sau întrebuintarea greșită a acestor formulare, mijloace de comunicare sau transfer de date, acesta va informa Banca fără întârziere. Consecințele utilizării necorespunzătoare a formularelor, mijloacelor de comunicare sau transfer de date vor fi pe socoteala și pe riscul Clientului. Banca va fi obligată să remedieze doar imperfecțiunile mijloacelor de comunicare sau transfer de date furnizate de Banca Clientului.

**26.8.** Convorbirile telefonice purtate cu Banca de către Client sau reprezentanții/ imputerniciții acestuia pot fi înregistrate, în vederea asigurării unui nivel maxim de siguranță a tranzacțiilor ordonate Băncii/efectuate de către Banca și vor putea fi folosite ca o dovadă a tranzacțiilor ordonate/ efectuate. Înregistrările vor putea fi utilizate ca mijloc de probă exclusiv în caz de dispute legate de executarea conformă de către Banca a instrucțiunilor Clientului. Clientul acceptă că în cazul în care nu este de acord cu înregistrarea convorbirilor telefonice, Banca nu va prelua și executa ordinele primite prin acest mijloc de comunicare.

**26.9.** Dacă Banca s-a conformat prevederilor din Contractul Cadru care reglementează procedura de comunicare a instrucțiunilor și solicitare a informațiilor, atunci Banca nu răspunde pentru nicio pagubă suferită de Client în legătură cu acestea.

#### **C. Verificarea notificărilor primite de la Bancă, obiecții**

**Art. 27.** Clientul trebuie să verifice imediat extrasele de cont și confirmările/avizele tranzacțiilor cu privire la corectitudinea și caracterul complet al acestora, și, conform Secțiunii II, litera B., să își exprime imediat obiecțiile.



## D. Notificarea Băncii în cazul neprimirii corespondenței

**Art.28.** Clientul are obligația să notifice imediat Banca dacă nu primește extrasele de cont și oricare alte notificări care au fost stabilite de comun acord cu Banca.

## Sectiunea IV - Card de debit "Vista Visa Debit"

**Art.29.** Aceste prevederi reglementează:

- emiterea de către Banca a unui Card în LEI/ EURO/ GBP/ USD/ CHF VISA Debit, utilizabil drept mijloc de acces la contul curent în LEI/ EURO/ GBP/ USD/ CHF și mijloc de plată;
- definirea funcționalității acestui instrument de plată;
- reglementarea drepturilor și obligațiilor partilor contractante și a termenilor și condițiilor de emitere și utilizare a Cardului de Debit VISA Debit.

**29.1.** Contractul se consideră încheiat în momentul în care Detinatorul primește Cardul și plicul conținând codul PIN aferent acestuia.

**29.2.** Cardul emis de Banca în baza prezentului Contract este valabil pe o perioadă de 2 ani de la data emiterii cu posibilitatea prelungirii automate de către Banca pe perioade egale de câte 3 ani, în condițiile respectării tuturor clauzelor prezentului Contract. În cazul în care Detinatorul nu dorește prelungirea valabilității cardului (principal și, după caz, a celui suplimentar) are obligația de a notifica Banca, în scris, cu cel puțin 30 de zile înainte de data de expirare a valabilității Cardului. În cazul contrar, prevederile prezentului Contract se vor aplica și noului Card emis. Cardul nu se va prelungi dacă intervine unul din cazurile în care Banca are dreptul să înceteze prezentul Contract.

**29.3.** Cardul poate fi folosit până în ultima zi a lunii înscrisionate pe suprafața acestuia (VALID THRU).

**Art.30.** Condiții De Utilizare Card

**30.1.** Cardul se atasează unui Cont Curent în LEI/ EUR/ USD/ GBP/ CHF, având utilizare atât națională cât și internațională, putând fi utilizat numai în limita sumelor disponibile în Contul Curent.

**30.2.** Orice depășire a sumelor disponibile în Contul Curent reprezintă descoperit de cont neautorizat, fiind o operațiune de creditare pentru care Banca percepe o dobândă penalizatoare, în valoare de 25 %. Dobânda penalizatoare se calculează de la Data Decontării și până la achitarea integrală a tuturor sumelor datorate.

Formula de calcul a dobânzii penalizatoare este:  $D = S * N * P / 360$ , Unde: D – dobânda calculată, S - soldul debitor al contului curent, N – numărul de zile pentru care se calculează dobânda, P – procentul anual de dobânda penalizatoare.

**30.3.** Cardul poate fi utilizat în mediu electronic numai la terminalele care afișează sigla Visa, astfel:

- POS pentru plata bunurilor și serviciilor furnizate de către comercianți;
- POS pentru retrageri de numerar de la unitățile teritoriale bancare;
- ATM pentru retragere de numerar, interogări de sold, transferuri de fonduri sau alte operațiuni bancare;
- Internet (on-line) pentru plata bunurilor și serviciilor furnizate de către comercianți prin Internet.

**30.4.** Consimțământul pentru autorizarea Tranzacțiilor

a) tranzacție este considerată autorizată dacă Detinatorul/ Utilizatorul și-a exprimat consimțământul pentru executarea acesteia.

b) Consimțământul se exprimă prin utilizarea a cel puțin două dintre elementele de securitate ale cardului astfel:

- număr de card, data de expirare, cod CVV, parola 3D Secure pentru tranzacțiile finalizate fără prezența fizică a cardului;
- Cardul și codul PIN pentru tranzacțiile finalizate cu prezența fizică a cardului;

c) Consimțământul de a executa o operațiune de plată poate fi acordat și prin intermediul beneficiarului plății sau al Prestatorului de Servicii de Inițiere a Plății atunci când Detinatorului/ Utilizatorul pune la dispoziția acestuia elementele de securitate necesare pentru finalizarea tranzacției.

d) Detinatorul/ Utilizatorul nu își poate retrage consimțământul după exprimarea acestuia, pentru o perioadă de 15 ani dar nu mai târziu de momentul executării integrale a obligațiilor Detinatorului decurgând din Contract.

O operațiune de plată este considerată ca fiind neautorizată în absența consimțământului, așa cum este acesta definit mai sus.

**30.5.** Autorizarea și prelucrarea operațiunilor efectuate prin intermediul cardului

a) Autorizarea și decontarea tranzacțiilor se realizează astfel:

- on-line = în timp real, suma reprezentând contravaloarea tranzacției este blocată până în momentul decontării tranzacției; Contul Curent va fi debitat cu contravaloarea tranzacției efectuate la data decontării;
- verificarea Detinatorului/ Utilizatorului în momentul tranzacției se face pe baza PIN-ului, a codului CVV2, a semnăturii și/sau prezentării unui act de identitate valabil;



- suma blocata in momentul autorizarii tranzactiei efectuate cu Cardul are un termen de maxim 30 zile pentru decontare conform Reglementarilor Internationale VISA. In cazul in care tranzactia nu se deconteaza, suma blocata se deblocheaza automat dupa o perioada de maxim 30 de zile;
- Pentru conturile in LEI, tranzactiile efectuate pe teritoriul Romaniei (in LEI) vor fi debitate din Contul Curent cu valoarea in LEI a operatiunilor efectuate si/sau cu comisioanele aferente.
- Pentru conturile in EURO/ USD/ GBP/ CHF, tranzactiile efectuate pe teritoriul Romaniei (in LEI) vor fi debitate din Contul curent cu Card atasat in valuta contului, Banca efectuand in acest sens conversii valutare automate la cursul de schimb al Bancii din ziua decontarii tranzactiei; cursul de schimb valutar al Bancii este afisat pe site-ul oficial al Bancii ([www.Vistabank.ro](http://www.Vistabank.ro)), precum si in unitatile teritoriale;
- Tranzactiile vor fi inregistrate pe cont in valuta contului aferent cardului utilizat. In cazul in care valuta contului difera de valuta de decontare cu VISA (LEI), valoarea tranzactiilor compensate si decontate de organizatia internationala VISA si a comisiunilor aferente se va converti in valuta Contului Curent.
- Momentul primirii instructiunii de plata initiate prin card este momentul in care instructiunea de plata este primita la Banca in vederea decontarii. Daca momentul primirii nu cade intr-o zi lucratoare pentru Banca, instructiunea de plata initiata prin card se considera primita in urmatoarea zi lucratoare.
- In conformitate cu prevederile legale aplicabile, Banca are dreptul de a compensa orice datorii ale Detinatorului de card catre Banca cu sume existente in Contul Curent.

**b) Schimbul valutar:**

- Determinarea echivalentului dintre valoarea tranzactiei in moneda comerciantului acceptant si valoarea tranzactiei in moneda contului cu card atasat, in care este decontata tranzactia se face prin aplicarea cursului de schimb de referinta, astfel:
  - Valoarea tranzactiei in moneda comerciantului acceptant va fi transformata de catre VISA in LEI folosind cursul de schimb Visa publicat pe pagina de internet a acesteia: [www.visaeurope.com/fxcalculator](http://www.visaeurope.com/fxcalculator), pentru data decontarii tranzactiei;
  - Valoarea in LEI obtinuta conform alineatului precedent va fi transformata in valuta contului cu card atasat folosind cursul de schimb al Bancii din data decontarii tranzactiei plus un comision de conversie valutara in valoare de 2 % pentru tranzactiile efectuate in alta valuta decat EUR si 0,5% pentru tranzactiile in EUR.
  - Comisionul de conversie valutara nu se va aplica in cazul in care moneda utilizata pentru decontarea tranzactiei de catre comerciantul acceptant este aceeasi cu moneda contului atasat cardului.
  - Modificarile referitoare la cursul de schimb vor fi aplicate imediat si fara nicio notificare deoarece acestea se bazeaza pe pe cursul de schimb de referinta definit in acest contract si determinat prin modul de calcul prezentat mai sus.
- c) Banca va debita automat Contul Curent al Detinatorului cu contravaloarea tranzactiilor efectuate cu Cardul, precum si cu taxele si comisioanele percepute de catre Banca pentru utilizarea Cardului, fiind imputernicita in acest sens prin prezentul Contract. Data valutei la care se face debitarea contului de card al Detinatorului nu poate fi anterioara momentului in care suma, care face obiectul tranzactiei, este debitata din contul respectiv.

**30.6. Masuri pentru pastrarea in siguranta a Elementelor de securitate personalizate ale cardului (codul PIN, numarul de identificare Card,**

data expirarii cardului, codul CVV2, CVC2, parola 3D Secure, etc., numite in continuare ESPC).

- a) Detinatorul/ Utilizatorul se obliga sa respecte si sa ia toate masurile pentru pastrarea in siguranta a ESPC, cum ar fi cele mentionate mai jos dar nelimitandu-se la acestea:
- Sa anunte imediat Banca daca plicul cu PIN-ul/ Cardul nu a fost primit sigilat
  - Sa distruga plicul primit de la Banca prin care a fost transmis codul PIN, dupa ce acesta fost memorat;
  - Sa nu noteze PIN-ul intr-o forma care poate fi usor recunoscuta, pe Card sau pe alt obiect pe care il pastreaza impreuna cu Cardul;
  - Sa pastreze cu grija cardul si sa nu dezvaluie informatiile specifice ale elementelor de securitate personalizate nici unei alte persoane (nici angajatilor Bancii);
  - La fiecare utilizare a ESPC, Detinatorul/ Utilizatorul trebuie sa ia toate masurile de precautie pentru ca acestea sa nu fie vizibile, inregistrate sau copiate de alte persoane;
  - Sa nu imprumute cardul, sa nu divulge niciun ESPC;
  - ESPC nu vor contine caractere usor de dedus (de ex. ziua de nastere a Detinatorului/ Utilizatorului);
  - ESPC nu vor fi divulgate si nu vor fi pastrate scriptic (se memoreaza);
- b) Detinatorul/ Utilizatorul are posibilitatea de a schimba PIN-ul la ATM-urile Bancii, utilizand functia „Schimbare PIN” dupa ce primeste Cardul.
- c) Raspunderea pentru pastrarea in siguranta a ESPC apartine Detinatorului/ Utilizatorului, care va suporta orice pierdere rezultata din nerespectarea obligatiilor ce ii revin cu privire la securitatea ESPC.



- d) Cardul nu este transferabil, putand fi utilizat numai de catre persoana al carei nume este inscriptionat pe Card, in conditiile prevazute in prezentul Contract si in conformitate cu prevederile legale in vigoare.
- e) Detinatorul/ Utilizatorul trebuie sa notifice in scris sau telefonic Bancii observarea unor elemente ce creeaza suspiciuni cu privire la posibilitatea copierii cardului, aflarea/cunoasterea PIN-ului de catre persoane neautorizate sau constatarea aparitiei unor disfunctionalitati ale Cardului.
- 30.7.** Pe durata prezentului Contract, data de expirare a Cardului suplimentar poate sa difere de data de expirare a Cardului principal. In situatia in care data de expirare a cardului suplimentar (data inscrisa pe card) este ulterioara datei de expirare a cardului principal, Cardul suplimentar isi va inceta valabilitatea la data incetarii, din orice motive, a valabilitatii prezentului Contract.
- 30.8.** Detinatorul va datora Bancii despagubiri pentru orice daune, pierderi sau cheltuieli ale acesteia ca urmare a incalcarii – in mod fraudulos, sau nerespectând, intentionat sau din neglijenta grava, una sau mai multe dintre obligatiile, mentionate mai sus sau altfel exprimate in prezentul Contract.
- 30.9.** Alimentarea Contului Curent cu Card atasat se poate face prin:
- depuneri de numerar la casieria Bancii;
  - transfer bancar, specificandu-se codul IBAN aferent Contului Curent.
- 30.10.** La efectuarea unei operatiuni de retragere de numerar sau de plata cu Cardul, Detinatorul/ Utilizatorul trebuie sa:
- semneze chitanta eliberata de POS numai dupa verificarea datelor inscrise pe aceasta;
  - solicite un exemplar din chitanta eliberata de POS, care atesta efectuarea operatiunii;
  - pastreze chitanta in scopul verificarii extrasului de cont lunar, precum si pentru solutionarea eventualelor reclamatii legate de inregistrarea eronata in extrasul de cont a unor operatiuni;
  - sa ridice Cardul in timpul alocat la terminal (ATM) pentru a evita capturarea Cardului de catre acesta.
- 30.11.** Detinatorul/ Utilizatorul are acces permanent la numarul de telefon al **Serviciului de Asistenta Clienti „Call Center” +40.21.222.33.10** pentru a solicita, pe baza parolei sau a datelor personale de identificare, blocarea Cardului in caz de pierdere/furt sau deteriorare, si pentru obtinerea de informatii referitoare la Cardul/ contul sau.
- 30.12.** In cazul introducerii eronate a codului PIN de trei ori consecutiv, Cardul va fi blocat sau capturat automat de catre ATM; pentru deblocarea Cardului, Detinatorul/ Utilizatorul trebuie sa informeze urgent orice unitate a Bancii sau sa sune la numarul de telefon al Serviciului de Asistenta Clienti „Call Center”, si sa solicite deblocarea si/sau restituirea Cardului.
- 30.13.** In cazul blocarii Cardului in urma functionarii defectuoase a unui ATM, Detinatorul/ Utilizatorul va informa de urgenta orice unitate a Bancii sau va suna la numarul de telefon al Serviciului de Asistenta Clienti „Call Center”, urmand ca Banca sa intreprinda procedurile necesare pentru remedierea situatiei si returnarea Cardului catre Detinator/ Utilizator. Returnarea se va face de catre Banca dupa verificarea identitatii Detinatorului/ Utilizatorului, in baza semnaturii de primire a Cardului din partea Detinatorului/ Utilizatorului si in conditiile incheierii unui “Proces verbal de constatare a cauzelor capturarii”.
- 30.14.** Pe masura implementarii altor servicii de catre Banca, acestea pot fi aduse la cunostinta Detinatorilor de carduri prin materiale publicitare, afisate la unitatile teritoriale ale Bancii sau prin mijloace de comunicare electronica (site-ul Bancii, e-mail, SMS etc.).
- Art.31. Utilizarea serviciului 3D Secure**
- 31.1.** Banca pune la dispozitie in mod gratuit serviciul 3D Secure care da posibilitatea efectuarii tranzactiilor de comert electronic in conditii de stricta securitate numai in conformitate cu prevederile “Regulilor si conditiilor de utilizare ale serviciului 3D Secure” atasate prezentului contract. Acestea sunt disponibile in versiune actualizata pe site-ul [www.Vistabank.ro](http://www.Vistabank.ro) si pot fi modificate periodic fara o notificare prealabila. Tranzactiile efectuate utilizand serviciului 3D Secure cad sub incidenta ultimei versiuni a „Regulilor si conditiilor de utilizare ale serviciului 3D Secure”, disponibile pe site-ul [www.Vistabank.ro](http://www.Vistabank.ro). Detinatorul/Utilizatorul are obligatia de a lua la cunostinta ultima versiune a “Regulilor si conditiilor de utilizare ale serviciului 3D Secure”, iar incheierea unei tranzactii ulterior afisarii ultimei versiuni constituie un accept din partea acestuia.
- 31.2.** Activarea acestui serviciu se face automat de catre Banca, iar parola unica care va fi folosita pentru confirmarea identitatii in timpul efectuarii tranzactiilor de comert electronic va fi trimisa prin SMS pe numarul de telefon mobil comunicat in scris la sediul Bancii de catre Detinator/ Utilizator.
- 31.3.** Serviciul 3D Secure este pus la dispozitie de Banca prin intermediul ROMCARD S.A., procesator de date ce dispune de mijloace securizate „Verified by Visa” (standardul Visa International pentru 3D Secure). Detinatorul/ Utilizatorul autorizeaza Banca si ROMCARD S.A. sa retina datele personale si informatii despre cardurile detinute (numar de card, numar de telefon mobil) si sa le foloseasca in conformitate cu prevederile „Regulilor si conditii de utilizare ale serviciului 3D Secure” si ale legislatiei in vigoare.
- 31.4.** Folosirea serviciului 3D Secure prin introducerea parolei unice reprezinta acceptarea expresa de catre Detinator/Utilizator a “Regulilor si conditiilor de utilizare ale serviciului 3D Secure”, care devin parte integranta a contractului de emitere a cardului.
- 31.5.** Platile autorizate cu ajutorul parolei 3D Secure sunt irevocabile si nu pot fi contestate, anulara acestora si solutionarea oricarei probleme fiind posibila numai prin intelegerea cu comerciantul beneficiar al platii.





- 31.6.** Banca și Visa International își rezervă dreptul de a modifica, îmbunătăți ori întrerupe furnizarea acestui serviciu fără o notificare prealabilă.
- 31.7.** Modalitatea de utilizare a serviciului 3D Secure:
- Detinatorul/ Utilizatorul de card cesează site-ul de unde dorește să achiziționeze bunuri sau servicii și inițiază plata;
  - În pagina de plată se introduc datele de securitate ale cardului (număr de card, cod CVV2, data de expirare);
  - În cazul în care comerciantul folosește tehnologia 3D Secure Detinatorul/ Utilizatorul de card este redirectionat către ecranul 3D Secure (<https://www.secure2gw.ro>) în care trebuie să introducă parola unică transmisă de Banca;
  - Parola este trimisă automat pe numărul de telefon mobil al Detinatorului/ Utilizatorului de card înregistrat la Banca.
  - Detinatorul/ Utilizatorul are obligația de a verifica suma și numele comerciantului înainte de a introduce parola primită prin SMS în câmpul "Parola" din ecranul 3D Secure.
  - Finalizarea tranzacției este confirmată de comerciant.

## **Art.32. Drepturile și obligațiile Bancii**

- 32.1.** Cardul este proprietatea Bancii. La cererea Bancii Detinatorul/Utilizatorul se obligă să îl restituie imediat, dar nu mai târziu de 5 zile lucrătoare de la data cererii în cazul încetării prezentului Contract sau în cazul nerespectării de către Detinator/Utilizator a obligațiilor asumate.
- 32.2.** Banca este îndreptățită să nu aprobe Cererea solicitantului de card principal, cu explicarea motivelor care au stat la baza refuzului.
- 32.3.** Banca are dreptul să nu emită un Card nou pe numele Detinatorului/ Utilizatorului ca urmare a expirării valabilității Cardului detinut de acesta, cu notificarea prealabilă a clientului și expunerea motivelor care au stat la baza refuzului.
- 32.4.** Banca are dreptul să verifice datele completate în Cerere, iar în cazul în care Cererea a fost completată de către Detinator/ Utilizator cu date eronate/false/incomplete sau documentele furnizate de acesta sunt false, Banca poate să ia următoarele măsuri, fără o notificare prealabilă, dar cu notificarea ulterioară în acest sens a Detinatorului/ Utilizatorului:
- să blocheze Cardul în sistemul de autorizare;
  - să includă (dacă este cazul) Cardul pe lista Cardurilor de recuperat a organizațiilor internaționale de plăți cu Carduri;
  - să înregistreze cazul în "Registrul fraudelor și al cererilor frauduloase de emisie a Cardului".
- 32.5.** În cazul unei suspiciuni de fraudă, al unei fraude reale, a unor amenințări la adresa securității cardului și/sau dacă s-au încălcat prevederile contractuale, Banca poate să ia următoarele măsuri, cu o notificare prealabilă sau imediat ulterioară în acest sens a Detinatorului/ Utilizatorului:
- să refuze autorizarea unei tranzacții realizate cu Cardul;
  - să anuleze și/sau să blocheze accesul Cardului la contul curent aferent;
  - să refuze înlocuirea Cardului sau emiterea unui nou, fără ca prin această Detinatorul/ Utilizatorul să fie exonerat de răspunderea financiară pentru tranzacțiile deja efectuate cu Cardul;
  - să ceară capturarea Cardurilor emise de Banca, urmând a instința prealabil sau imediat ulterior Detinatorul/ Utilizatorul;
  - să înceteze prezentul Contract;
  - Notificarea Detinatorului/ Utilizatorului se va face de către Banca prin una dintre următoarele modalități securizate: în scris, pe e-mail, SMS sau telefonic prin Serviciul de Asistență Clienti „Call Center”.
- 32.6.** Banca poate impune limite privind numărul de operațiuni care pot fi efectuate într-o anumită perioadă de timp și suma maximă/tranzacție. Limitele standard zilnice sunt următoarele:
- Pentru retragerea de numerar la ATM-uri: 3.000 LEI/zi;
  - Pentru plăți la comercianții acceptanți, utilizând un dispozitiv POS: 10.000 LEI/zi. Această limită poate fi utilizată și pentru plățile efectuate fără prezența fizică a cardului. Cardul este activat automat pentru efectuarea de tranzacții pe internet și poate fi dezactivat prin completarea unei cereri scrise la sediul Bancii;
  - Număr Tranzacții (ATM și POS): 10 tranzacții/zi.

Aceste limite se pot modifica în baza solicitării scrise a Detinatorului cu acordul Bancii sau în cazul menționate la articolul 32.11.

Banca nu va fi responsabilă pentru orice limitare de genul celor de mai sus aplicată de altă Banca acceptantă.

- 32.7.** Banca are dreptul să blocheze Cardul (principal și suplimentar), fără informarea prealabilă a Detinatorului/ Utilizatorului și fără acordul acestuia, în cazul aplicării de măsuri de executare silită asupra conturilor acestuia de către alți creditori, caz în care va acționa conform prevederilor legale în vigoare.
- 32.8.** Banca are dreptul să refuze orice tranzacție a Detinatorului/ Utilizatorului, în cazul oricărei suspiciuni de încălcare a legislației din domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării actelor de terorism, ori în cazul în care acesta derulează o tranzacție (încasare/ plată) cu o contrapartidă considerată de Banca ca aparținând unei țări/entități „cu risc” (cum ar fi: țări supuse unor embargouri, țări considerate ca insuficient cooperante în ceea ce privește activitatea de combatere a terorismului, țări sancționate pentru violarea drepturilor omului), ori cu privire la care există suspiciunea că ar fi inclusă pe listele internaționale cuprinzând persoane supuse unor sancțiuni (ex. listele Organizației Națiunilor Unite,



Uniunii Europene, Statelor Unite ale Americii, O.F.A.C., etc.); in asemenea cazuri, Banca nu isi asuma nicio responsabilitate in ceea ce priveste neonorarea tranzactiilor cu Cardul.

- 32.9.** Banca are dreptul sa ia, in cazuri considerate intemeiate de catre Banca, urmatoarele masuri: sa blocheze/ anuleze/ suspende utilizarea Cardului/ cardurilor; sa refuze autorizarea unei tranzactii cu carduri; sa refuze emiterea unui card nou sau inlocuirea Cardului, fara ca Detinatorul/ Utilizatorul sa fie exonerat de raspunderea financiara pentru tranzactiile efectuate cu Cardul.
- 32.10.** Banca are dreptul sa initieze procedura de refuz la plata a unei operatiuni cu Cardul in urmatoarele situatii:
- operatiunea nu poate fi identificata de Banca (tranzactie efectuata cu un card emis de alta Banca si trimisa la decontare catre Vista Bank etc.);
  - operatiunea a fost refuzata la plata de catre Detinator/ Utilizator, acesta completand in acest sens, la Banca, un formular tip de refuz la plata;
  - operatiunea nu a fost autorizata in mediu electronic.
- 32.11.** Banca poate lua oricare dintre urmatoarele masuri in privinta Detinatorului/ Utilizatorului care a participat la un numar important de operatiuni refuzate la plata:
- reducerea numarului de operatiuni permis cu Cardul pe zi sau pe saptamana;
  - reducerea limitelor de tranzactionare ale cardului;
  - suspendarea dreptului de utilizare a Cardului de catre Detinator/ Utilizator;
  - rezilierea unilaterala a prezentului Contract.
- 32.12.** Banca are dreptul sa actioneze potrivit dispozitiilor legale pentru recuperarea pagubelor provocate de utilizarea abuziva sau frauduloasa a Cardului.
- 32.13.** Banca, pe baza imputernicirii acordata prin prezentul Contract de catre Detinator, poate, fara a fi inasa obligata, sa debiteze orice conturi in lei sau in valuta (la cursul Bancii din data respectiva), de orice natura, deschise pe numele sau la Banca pentru recuperarea obligatiilor de plata rezultate din operatiunile efectuate cu Cardul, comisioane de emitere/administrare/ aferente tranzactiilor efectuate, cheltuielilor de executare sau descoperire de cont neautorizata etc., in cazul in care contul la care este atasat cardul nu prezinta disponibilitati suficiente, cu prioritate fata de alte debite ale Detinatorului, cu respectarea exceptiilor prevazute in acest sens de lege. Banca poate exercita aceste drepturi chiar daca sumele din aceste conturi au fost depozitate la Banca pentru o anumita perioada, dar numai la maturitatea depozitului la termen, fie ca aceasta este solicitata de catre Detinator, fie la maturitatea finala a acestuia.
- 32.14.** Anularea Cardului si inchiderea conturilor aferente activitatii de carduri se efectueaza numai in conditiile in care toate sumele datorate Bancii de catre Detinator, indiferent de natura lor, aferente activitatii de carduri desfasurate cu Cardul principal si/sau suplimentar au fost achitate; in acest sens, Banca are dreptul, sa debiteze orice conturi in lei/ valuta (la cursul Bancii din data respectiva), de orice natura, deschise pe numele Detinatorului pentru recuperarea oricaror obligatii de plata ale acestuia fata de Banca, in baza mandatului dat de acesta prin prezentul Contract.
- 32.15.** Banca are dreptul sa recupereze sumele convenite si neincasate ca urmare a lipsei de disponibilitati in conturile curente ale Detinatorului deschise la Banca, putand in acest sens sa ia una sau mai multe din urmatoarele masuri:
- contactarea Detinatorului in vederea solutionarii pe cale amiabila a debitului inregistrat si a platii acestuia;
  - inscrierea Cardului in lista cardurilor interzise la acceptare in cazul nesolutionarii pe cale amiabila a platii debitului;
  - rezilierea unilaterala a prezentului Contract incheiat de Banca cu Detinatorul;
  - initierea procedurilor legale de recuperare a sumelor datorate de catre Detinator.
  - In acest sens, pentru sumele nerecuperate de catre Banca de la Detinator, datorate cu orice titlu de acesta din urma, partile inteleg sa considere sumele respective drept credit acordat de Banca, iar in acest caz prezentul Contract va constitui titlu executoriu, in temeiul prevederilor art. 120 din OUG nr. 99/2006 privind institutiile de credit si adecvarea capitalului, cu modificarile si completarile ulterioare. In cazul decesului Detinatorului, recuperarea sumelor datorate se va continua de catre Banca in contra mostenitorilor legali.
- 32.16.** Banca are dreptul sa inscrie Cardul/ Cardurile in „Lista cardurilor interzise la acceptare” in cazurile in care au fost declarate, de catre Detinator/ Utilizator, ca fiind furate sau pierdute, ori in cazul uitarii codului PIN.
- 32.17.** Banca are dreptul sa solicite Detinatorului/ Utilizatorului prezentarea unui exemplar al chitantei de plata aferente cumpararii de bunuri si/sau servicii, respectiv retragerii de numerar, precum si orice alte documente considerate necesare pentru solutionarea reclamatii formulate de acestia privind inregistrarea eronata a unor operatiuni in extrasul de cont.
- 32.18.** Banca are dreptul sa utilizeze (inclusiv sa comunice partilor implicate in procesare) datele privind Detinatorul/ Utilizatorul si operatiunile efectuate de acestia, in vederea unei bune derulari a tranzactiilor; sa inregistreze fraudele savarsite cu carduri in Registrul fraudelor cu carduri tinut de VISA Card Recovery Bulletin (CRB).
- 32.19.** Banca nu isi asuma nicio responsabilitate in ceea ce priveste neonorarea tranzactiilor cu Cardul de catre un comerciant, o institutie financiara, un ATM al altei banci sau orice alt tert, ca urmare a unor evenimente ce nu pot fi controlate de catre Banca.



- 32.20.** Debitarea Tranzactiilor se face din contul curent, in termen de maxim 30 zile de la data Tranzactiei. In mod exceptional, Banca va efectua decontarea Tranzactiilor dupa expirarea termenului de 30 zile de la data Tranzactiei si nu este raspunzatoare fata de Detinator pentru executarea necorespunzatoare, neexecutarea sau executarea cu intarziere a unei Tranzactii atunci cand acest lucru se datoreaza tertelor parti implicate – comercianti acceptanti, alte institutii de credit etc., iar Banca a actionat corespunzator, conform prevederilor legale si contractuale. (de exemplu, acestia nu transmit documentele doveditoare in termenul maxim, intarzierea comerciantilor sau a unor institutii financiare in transmiterea tranzactiilor spre decontare, intarzieri datorate unor probleme de comunicare nationale sau internationale, care nu sunt datorate culpei Bancii, etc.).
- 32.21.** Banca are obligatia sa pastreze evidente cu privire la operatiunile efectuate cu Cardul pe o perioada de timp determinata in conformitate cu prevederile legale in materie si sa puna la dispozitia Detinatorului, la cererea expresa a acestuia, evidentele aferente tranzactiilor efectuate cu Cardul.
- 32.22.** Banca are obligatia sa asigure servicii de autorizare non-stop a operatiunilor realizate de catre Detinator/ Utilizator cu Cardul si sa ofere informatii privind modul de utilizare al cardurilor la solicitarea Detinatorului de card.
- 32.23.** Banca are obligatia sa puna la dispozitia Detinatorului extrase de cont lunare (sau oricand la cererea expresa a acestuia, dar nu mai tarziu de perioada legala de de pastrare a evidentelor privind tranzactiile respective) in care vor fi reflectate informatii privitoare la referinte pentru identificarea fiecarei tranzactii efectuate sau primite, informatii privind platitorul/ beneficiarul tranzactiei – daca e cazul, valoarea tranzactiei in moneda in care este debitat/ creditat contul de card, pretul total corespunzator tranzactiilor, si, unde este cazul, defalcarea sumelor incluse in pretul total, data valutei debitarii/creditarii contului. Un extras de cont lunar va fi pus la dispozitia Detinatorului gratuit in termen de 72 ore de la solicitarea acestuia.
- 32.24.** Banca are obligatia sa nu dezvaluie nici unei alte persoane, in afara de Detinator/ Utilizator, codul PIN si parola 3D secure aferenta Cardului. Codul PIN este cunoscut doar de catre Detinator/ Utilizator, care nu trebuie sa il dezvaluie nici unei alte persoane, inclusiv personalului Bancii.
- 32.25.** Banca va inlocui la cererea scrisa a Detinatorului cardul declarat de catre Detinator/ Utilizator ca fiind pierdut/ furat sau deteriorat, urmand ca Detinatorul sa achite taxa de emitere a unui Card nou.
- 32.26.** Banca raspunde pentru pierderile suferite de Detinator la platile cu cardul, astfel:
- pentru neexecutarea sau executarea necorespunzatoare a tranzactiilor ordonate prin intermediul cardului, chiar daca acestea au fost initiate prin utilizarea terminalelor care nu se afla sub controlul direct sau exclusiv al Bancii, cu conditia sa se faca dovada ca tranzactia a fost initiata la un terminal a carui locatie este indicata de Banca, cu exceptia cazului in care se dovedeste ca utilizatorul a actionat fraudulos sau cu rea-vointa.
  - pentru valoarea tranzactiilor initiate dupa momentul anuntarii Bancii de catre Detinator/ Utilizator a pierderii, furtului, distrugerii, blocarii, compromiterii, functionarii defectuoase a instrumentului de plata electronica ori a posibilitatii existentei unei copii a acestuia sau cunoasterii codului PIN/ codului de identificare/ parolei de catre persoane neautorizate;
  - pentru valoarea tranzactiilor neautorizate de Detinator/ Utilizator, derulate prin utilizarea unui card contrafacut sau prin utilizarea frauduloasa a numarului de card fara folosirea codului (parolei) de securitate, precum si pentru orice eroare sau neregula atribuita si dovedita Bancii in gestionarea contului Detinatorului.
- 32.27.** In cazurile prevazute la pct. 32.27. raspunderea Bancii nu este antrenata, daca potrivit prevederilor legale aceasta ii revine Detinatorului/ Utilizatorului.
- 32.28.** Valoarea despagubirilor, pentru care este responsabila Banca, va consta din:
- valoarea tranzactiei neexecutate sau executate necorespunzator si dobanzile aferente perioadei dintre momentul neexecutarii/ executarii necorespunzatoare a tranzactiei si momentul refacerii pozitiei contului Detinatorului, corespunzatoare situatiei anterioare momentului neexecutarii/ executarii necorespunzatoare a tranzactiei;
  - se excepteaza cazurile de neexecutare a tranzactiilor prevazute de legislatia privind prevenirea si combaterea spalarii banilor si de cea privind utilizarea sistemului financiar-bancar in scopul finantarii de acte de terorism;
  - suma necesara refacerii situatiei contului Detinatorului corespunzator momentului anterior efectuarii tranzactiei neautorizate de Detinator.
- Orice alte consecinte financiare ulterioare si, in particular, cele privind extinderea daunelor pentru care trebuie platita compensatia sunt in sarcina Bancii, in concordanta cu legea aplicabila Contractului incheiat intre Banca si Detinator. Clauzele de raspundere ale Bancii prevazute prin prezentul Contract nu vor fi interpretate ca o agravare a raspunderii Bancii fata de raspunderea prevazuta in sarcina sa in conformitate cu legislatia aplicabila. In masura in care prin legislatia aplicabila se stabileste o raspundere mai mica in sarcina Bancii, raspunderea Bancii este exclusa/ limitata in masura maxima admisa de legea aplicabila.
- 32.29.** Banca este raspunzatoare fata de Detinator/ Utilizator pentru valoarea pierduta si pentru executarea necorespunzatoare a tranzactiilor Detinatorului/ Utilizatorului, in cazul in care pierderea sau executarea necorespunzatoare este atribuita unei disfunctionalitati a instrumentului, a dispozitivului, a terminalului sau a oricarui alt echipament autorizat sa fie folosit de Detinator, cu conditia sa se faca dovada ca disfunctionalitatea nu a fost cauzata cu buna stiinta de Detinator/ Utilizator.



- 32.30.**Banca nu isi asuma responsabilitatea pentru pagubele produse Detinatorului de catre Utilizator.
- 32.31.**Banca are obligatia sa se asigure ca in orice moment sunt disponibile mijloace corespunzatoare care sa permita Detinatorilor sa faca o notificare referitoare la pierderea, furtul, folosirea fara drept a cardului sau la orice alta utilizare neautorizata a acestuia sau sa ceara deblocarea, Banca va impiedica orice utilizare a cardului odata ce a fost facuta o astfel de notificare.
- 32.32.**Banca are dreptul sa distruga, respectiv inchida, fara o notificare prealabila a Detinatorului/ Utilizatorului cardurile neridicate in termen de 60 de zile de la data emiterii lor.
- Art.33. Drepturile si obligatiile Detinatorului/ Utilizatorului**
- 33.1.**La eliberarea cardului se va completa un proces verbal de predare-primire prin care Detinatorul/ Utilizatorul confirma, sub semnatura, primirea cardului si a PIN ului.
- 33.2.**Detinatorul/ Utilizatorul are obligatia de a semna Cardul pe revers, in chenarul rezervat acestui scop, in momentul primirii acestuia, folosind un pix cu pasta. Semnatura Detinatorului/ Utilizatorului, existenta pe Cererea de emitere de card si pe Card, este considerata specimen de semnatura autorizata pentru operatiunile realizate cu cardul in numele si pe contul Detinatorului.
- 33.3.**Detinatorul/Utilizatorul are obligatia de a depune toate diligentele in a asigura securitatea cardului si a ESPC in vederea prevenirii cunoasterii acestora de catre terte persoane.
- 33.4.**Detinatorul/ Utilizatorul are obligatia sa utilizeze cardul si sa efectueze operatiuni cu acesta in conformitate cu prevederile legale si contractuale.
- 33.5.**Detinatorul nu are dreptul sa cunoasca codul PIN al Cardului suplimentar.
- 33.6.**Detinatorul este raspunzator pentru toate operatiunile/ tranzactiile efectuate de Utilizatorul pe care l-a nominalizat, ambii raspunzand solidar fata de Banca pentru modul de utilizare al cardului suplimentar.
- 33.7.**Detinatorul are obligatia de a aduce la cunostinta Utilizatorului toate prevederile prezentului Contract si de a-l informa cu privire la modificarile notificate Detinatorului de catre Banca.
- 33.8.**Detinatorul/ Utilizatorul are obligatia sa notifice Banca la numarul de telefon al Serviciului de Asistenta Clienti „Call Center” imediat ce constata:
- a. pierderea, furtul, deteriorarea, distrugerea, contrafacerea sau blocarea cardului;
  - b. inregistrarea in contul personal a unor tranzactii neautorizate sau frauduloase;
  - c. orice eroare sau neregula aparuta in urma gestionarii contului de catre Banca;
  - d. elemente ce creeaza suspiciuni cu privire la posibilitatea copierii Cardului sau cu privire la cunoasterea codului PIN/ parolei de catre terte persoane;
  - e. aparitia unor disfunctionalitati ale cardului, inclusiv situatia in care codurile de acces primite sunt incorecte.
- Banca va bloca de urgenta utilizarea Cardului imediat dupa primirea notificarii la Serviciului de Asistenta Clienti. Un Card pentru care s-a solicitat blocarea ca urmare a pierderii, furtului sau unei suspiciuni de frauda sau inlocuirea acestuia nu mai poate fi folosit de catre Detinator/ Utilizator, chiar si in cazul in care este gasit, urmand sa fie returnat imediat Bancii, care va proceda la distrugerea acestuia.
- 33.9.**Detinatorul/ Utilizatorul poate solicita blocarea temporara a instrumentului de plata doar in cazul in care acesta nu a fost pierdut, furat sau nu exista suspiciunea utilizarii frauduloase. Deblocarea unui instrument de plata blocat temporar se poate efectua numai dupa ce Detinatorul/ Utilizatorul este contactat telefonic pe numarul de telefon inregistrat la Banca si confirma toate informatiile solicitate de reprezentatul Serviciului de Asistenta Clienti „Call Center”. In cazul in care Detinatorul/ Utilizatorul nu poate fi contactat telefonic pe numarul de telefon inregistrat la Banca sau nu confirma toate informatiile solicitate de reprezentatul Serviciului de Asistenta Clienti „Call Center”, deblocarea instrumentului de plata se va face doar prin completarea unei cereri scrise la sediul Bancii.
- 33.10.**In cazul pierderii/ furtului cardului in strainatate, daca Detinatorul/Utilizatorul cardului doreste inlocuirea de urgenta a acestuia, este absolut necesar sa contacteze Centrul Regional de Asistenta VISA din tara in care a avut loc pierderea/ furtul, sau Serviciului de Asistenta Clienti „Call Center” Serviciile de inlocuire a cardului in regim de urgenta sunt aplicabile numai in strainatate.
- 33.11.**Taxe de inlocuire de urgenta a cardului vor fi retinute de Banca din contul de card al Detinatorului de card.
- 33.12.**Detinatorul suporta pierderile legate de orice tranzactii neautorizate care rezulta din utilizarea cardului pierdut sau furat sau din folosirea fara drept a acestuia pana la momentul notificarii astfel cum mentionat la art. 33.8. de mai sus. Pierderile suportate de Detinator pot fi in valoare de cel mult 30 euro sau echivalentul in lei, suma ce va fi modificata conform prevederilor legale aplicabile, in cazul in care Detinatorul/ Utilizatorul nu a actionat in mod fraudulos si nici nu si-a incalcat, cu intentie, obligatiile ce ii revin in baza prezentului Contract. Detinatorul suporta toate pierderile legate de orice tranzactii neautorizate daca aceste pierderi rezulta in urma fraudei sau a nerespectarii, intentionate sau din neglijenta grava, a uneia sau a mai multor obligatii care ii revin referitoare la utilizarea cardului in conformitate cu prevederile prezentului Contract, iar in asemenea cazuri, suma maxima de 30 euro sau echivalentul in lei al acestei sume nu se aplica.
- 33.13.**Detinatorul suporta integral valoarea tranzactiei contestate:



- a. înainte și după notificare, precum și în situațiile în care nu a putut notifica Banca, dacă pierderea este rezultatul fraudei Detinatorului/ Utilizatorului;
- b. înainte de notificarea Bancii dacă pierderea este rezultatul încălcării cu intenție sau cu neglijență gravă a obligațiilor sale de a păstra în siguranță Cardul de Debit și/sau ESPC;
- c. dacă Banca dovedește că tranzacția a fost autorizată de către Detinator/ Utilizator sau de către persoane anume împuternicite de către acesta (carora le-a predat Cardul de Debit în vederea utilizării de către aceștia) sau de către persoane pentru care acesta răspunde potrivit legii, sau în orice alte situații prevăzute de lege în care este antrenată răspunderea legală, contractuală, civilă, delictuală sau penală a Detinatorului/ Utilizatorului.

Evaluarea răspunderii Detinatorului/ Utilizatorului se face ținând cont, în special, de natura elementelor de securitate personalizate ale instrumentului de plată și de situațiile în care acesta a fost pierdut, furat sau folosit fără drept. Neglijența gravă a Detinatorului/ Utilizatorului este cea stabilită potrivit legii.

În cazul în care rezultatul desfășurării procedurii de contestare este defavorabil Detinatorului/ Utilizatorului, Banca își rezervă dreptul de a percepe o taxă pentru refuz de plată nejustificat, a cărei valoare este menționată în art. Tarife, Termeni și Condiții.

- 33.14.** Clauzele de răspundere ale Detinatorului/ Utilizatorului prevăzute prin prezentul Contract nu vor fi interpretate ca o agravare a răspunderii Detinatorului/ Utilizatorului față de răspunderea prevăzută în sarcină sa în conformitate cu Legislația Aplicabilă. În măsura în care prin Legislația Aplicabilă, se stabilește în mod imperativ o răspundere mai mică în sarcină Detinatorului/ Utilizatorului, se vor aplica prevederile Legislației Aplicabile.
- 33.15.** Detinatorul nu suportă nicio consecință financiară care rezultă din utilizarea unui card pierdut, furat sau folosit fără drept dacă:
  - a. pierderea, furtul sau folosirea fără drept nu a putut fi detectată de Detinator/ Utilizator înainte de efectuarea plății exceptând cazul în care acesta a acționat în mod fraudulos;
  - b. după notificarea realizată conform art. 33.8. de mai sus;
  - c. Banca nu solicită o autentificare strictă a clienților;
  - d. Banca nu a pus la dispoziția Detinatorului/ Utilizatorului mijloacele adecvate care să permită notificarea în orice moment a unui card pierdut, furat sau folosit fără drept.
- 33.16.** După primirea anunțului Detinatorului/ Utilizatorului privind pierderea sau furtul unui Card folosit internațional, Banca poate decide introducerea numărului Cardului pe Lista Cardurilor de recuperare.
- 33.17.** Detinatorul/ Utilizatorul are obligația să restituie imediat Cardul Bancii, la expirare sau în orice altă situație care determină încetarea raporturilor contractuale între cele două părți.
- 33.18.** Detinatorul/ Utilizatorul are obligația ca, în momentul achiziționării de bunuri și servicii, să semneze chitanțele cu aceeași semnătură ca cea de pe reversul cardului, această semnătură, împreună cu tastarea PIN-ului, reprezentând consimțământul Detinatorului/ Utilizatorului asupra efectuării tranzacției. Lipsa similarității celor două semnături nu conduce la invalidarea tranzacției. Banca nu este responsabilă pentru refuzul unui Comerciant Acceptant de a procesa o tranzacție cu card ordonată în baza unei semnături ce nu corespunde semnăturii Detinatorului/ Utilizatorului autorizat de pe reversul cardului.
- 33.19.** Detinatorul/ Utilizatorul are obligația de a păstra chitanțele aferente tuturor tranzacțiilor și orice alte documente anexe tranzacțiilor efectuate, în vederea verificării extrasului de cont curent și a soluționării eventualelor contestații.
- 33.20.** Detinatorul/ Utilizatorul are obligația să verifice imediat operațiunile evidențiate în extrasul de cont primit și să semnaleze Bancii orice omisiune sau eroare constatată, dacă este cazul, fără întârziere nejustificată. În cazul neprimirii extrasului de cont, în termen de 10 zile de la începutul lunii, pentru tranzacțiile efectuate în cursul lunii anterioare, Detinatorul are obligația să se prezinte la ghișeele Bancii sau să telefoneze la numărul de telefon al Serviciului de Asistență Clienți „Call Center” în vederea obținerii extrasului de cont.
- 33.21.** Detinatorul a luat la cunostință că o tranzacție nu poate fi anulată la solicitarea acestuia din momentul în care tranzacția a fost autorizată de Detinator/ Utilizator prin mijloacele puse la dispoziție de către Banca (PIN, semnarea chitanței, CVV2, parola 3D Secure).
- 33.22.** Detinatorul/ Utilizatorul are obligația să anunțe Banca despre orice refuz nejustificat de acceptare a cardului de către Comerciantii Acceptanți sau către orice unitate bancară.
- 33.23.** Detinatorul are obligația să suporte, din disponibilitățile existente în contul curent la care este atașat cardul, contravaloarea operațiunilor în valută, inclusiv a comisiunilor și taxelor generate de aceste operațiuni prin aplicarea cursului de schimb de referință pentru operațiuni cu carduri din ziua decontării tranzacției. La data decontării tranzacției, în baza raportului de decontare transmis de către VISA și a informațiilor comunicate de către Banca, contul Detinatorului va fi debitat cu contravaloarea sumelor în LEI la cursul de schimb de referință din ziua decontării, afișat pe site-ul sediilor Bancii, necesară pentru acoperirea valorii tranzacțiilor, a taxelor și a comisiunilor aferente, plus un comision de conversie valutară de 2% pentru tranzacțiile în altă valută decât EUR și 0,5% pentru tranzacțiile în EUR. Comisionul de schimb valutar nu se va aplica în cazul în care moneda utilizată pentru decontarea tranzacției de către comerciantul acceptant este aceeași cu moneda contului atașat cardului.





- 33.24.** Detinatorul are obligatia sa accepte, din conturile curente deschise pe numele lui, toate operatiunile efectuate cu carduri eliberate pe numele Detinatorului/ Utilizatorilor.
- 33.25.** Detinatorul are obligatia sa despagubeasca Banca pentru orice daune, pierderi sau cheltuieli suportate de Banca care au rezultat din incalcarea prevederilor prezentului Contract sau in urma stabilirii responsabilitatii financiare a Detinatorului/ Utilizatorului pentru refuzul de plata.
- 33.26.** Detinatorul/ Utilizatorul are obligatia sa aduca la cunostinta Bancii orice modificare a datelor declarate in Cerere, in termen de cel mult 7 zile calendaristice de la data modificarii, modificarea nefiind opozabila Bancii decat dupa notificarea scrisa a acesteia.
- 33.27.** Detinatorul/ Utilizatorul are dreptul sa utilizeze cardul si sa efectueze operatiuni cu acesta numai in limita disponibilului existent in contul curent.
- 33.28.** Detinatorul/ Utilizatorul are dreptul sa beneficieze de servicii de autorizare non-stop ale operatiunilor cu cardul eliberat de Banca sau in alte cazuri care necesita acest lucru.
- 33.29.** Detinatorul are dreptul sa solicite anulara cardului principal si a cardului suplimentar, printr-o cerere expresa adresata in scris Bancii. Utilizatorul are dreptul sa solicite anulara cardului suplimentar, dar nu are dreptul sa lichideze contul de card si/sau sa rezilieze Contractul de emitere a cardului.
- 33.30.** Detinatorul are dreptul sa beneficieze de o copie a prezentului Contract in orice moment in timpul relatiei contractuale.
- 33.31.** Detinatorul/ Utilizatorul are dreptul sa beneficieze de inlocuirea cardului si a PIN-ului contra taxei de emitere a unui card nou, in cazul pierderii, furtului sau distrugerii cardului.

#### **Art.34. Contestarea tranzactiilor efectuate cu cardul**

##### **A. Tranzactii neautorizate sau executate incorect**

- 34.1.** In cazul in care Detinatorul/Utilizatorul semnaleaza tranzactii neautorizate sau executate incorect, acesta poate solicita Bancii sa initieze procedura de refuz la plata in cel mai scurt timp de la Data Decontarii Tranzactiei si afisata pe extrasul de cont, prin completarea unei contestatii ce va fi depusa la Banca, nu mai tarziu de 13 luni de la Data Decontarii Tranzactiei. In caz contrar, Banca considera ca Detinatorul/ Utilizatorul a luat la cunostinta si a acceptat neconditionat tranzactiile cuprinse in extrasele lunare de cont, cu exceptia situatiei in care Banca a omis sa notifice Clientul sau sa faca disponibila informatia referitoare la tranzactiile de plata respective, conform celor agreeate de catre semnatarii prezentului contract. Aceasta clauza nu inlatura obligatia Detinatorului de a verifica imediat operatiunile evidentiate in extrasul de cont primit si de a semnala Bancii orice omisiune sau eroare constatata, daca este cazul, fara intarziere nejustificata.
- 34.2.** Refuzul la plata va fi procesat numai pe baza completarii si depunerii la Banca de catre Detinator/ Utilizator a „Avizului de refuz de plata” prin care se contesta debitarea unei operatiuni cu cardul inregistrata in extrasul de cont. Refuzul la plata al unei operatiuni cu cardul poate fi initiat, in general, din urmatoarele cauze:
- erori de completare a chitantei unei operatiuni sau erori tehnice de procesare si decontare a operatiunilor cu carduri, din vina comerciantilor sau ale persoanelor responsabile de la ghiseele bancilor;
  - ATM-ul nu i-a eliberat numerarul solicitat;
  - Detinatorul/ Utilizatorul reclama ca nu a fost de acord si/sau nu a participat la realizarea operatiunii respective;
  - lipsa elementelor de identificare a Detinatorului/ Utilizatorului sau a cardului cu care s-a realizat operatiunea, in conditiile in care nu se poate identifica sau confirma ca un card valabil sau Detinatorul cardului sau ambele au fost prezente in momentul realizarii chitantei unei operatiuni de catre un comerciant acceptant;
  - nerespectarea de catre un comerciant acceptant a procedurii de autorizare a operatiunii cu cardul.
  - procesarea manuala gresita, de catre salariatul Bancii, a documentului in baza caruia s-a efectuat alimentarea conturilor;
  - dupla procesare a documentului pe baza caruia se face debitarea contului.

##### **B. Operatiuni de plata autorizate, initiate de sau prin intermediul unui beneficiar al platii, care au fost deja executate**

- 34.3.** In cazul in care Detinatorul/ Utilizatorul semnaleaza operatiuni de plata autorizate, initiate de sau prin intermediul unui beneficiar al platii, care au fost deja executate, iar autorizatia nu specifica, in momentul emiterii acesteia, suma exacta a operatiunii de plata sau suma operatiunii de plata a depasit suma la care s-ar fi putut astepta in mod rezonabil Detinatorul/ Utilizatorul, luand in calcul profilul cheltuielilor sale anterioare, conditiile din contractul sau cadru si circumstantele relevante pentru cazul respectiv, atunci acesta poate solicita Bancii rambursarea sumelor totale a operatiunilor de plata executate astfel in termen maxim de 8 saptamani de la data la care fondurile au fost debitate. Banca va initia procedurile specifice pentru refuz la plata, in conformitate cu termenii si procedurile Visa in vigoare.

##### **C. Solutionarea Contestatiilor**

- 34.4.** In vederea solutionarii contestatiei, Banca poate solicita Detinatorului documente suplimentare, acesta avand obligatia de a le furniza in termen de 3 zile lucratoare de la momentul in care Banca a formulat cererea telefonica, pe email sau scrisa. In cazul in care Detinatorul nu depune toata documentatia necesara in vederea analizei contestatiei, Banca poate respinge contestatia.
- 34.5.** Banca va analiza contestatia si va comunica raspunsul sau in termen de 15 zile lucratoare de la momentul inregistrarii acesteia la una din unitatile Bancii. Raspunsul poate fi unul intermediar in cazul in care investigatiile necesita termene

prelungite in conformitate cu termenii si procedurile internationale ale VISA in vigoare. Furnizarea raspunsului final nu poate depasi 35 de zile lucratoare.

In cazul unei operatiuni de plata neautorizate, contul Detinatorului va fi creditat cel tarziu la sfarsitul urmatoarei zile lucratoare, dupa ce Banca a constatat sau a fost notificata cu privire la operatiune, cu exceptia cazului in care Banca are motive rezonabile sa suspecteze ca a fost comisa o frauda. Suma creditata va fi blocata pe contul Detinatorului si nu va putea fi accesata decat dupa finalizarea procedurilor prevazute de regulamentele VISA in vigoare privind tranzactiile contestate. In cazul in care Banca are motive rezonabile sa suspecteze ca a fost comisa o frauda, aceasta va comunica aceste motive in scris Autoritatii Nationale Relevante.

- 34.6.** Raspunsurile la contestatiile care nu au obiect sau care au fost solutionate nefavorabil se transmit la unitatea Bancii Detinatorului insotite de probe care dovedesc ca tranzactia s-a finalizat (chitanta eliberata de POS semnata de titularul cardului). Aceste contestatii pot atrage dupa sine debitarea contului de card al Detinatorului cu comisionul de refuz nejustificat la plata prevazut in prezentul contract.
- 34.7.** In cazul refuzurilor la plata initiate in urma tranzactiilor la terminalele altor banci, care au venit in decontare, in cazul in care prin specificul refuzului mai exista si alte cai de atac a deciziilor celeilalte banci, Detinatorul va fi informat de indata despre masurile ce se vor lua in acest sens si de termenele posibile pentru incheierea cazului.
- 34.8.** In cazul tranzactiilor contestate, dar care au fost efectuate cu consimtamantul Detinatorului, Contul va fi creditat dupa finalizarea procedurilor prevazute de regulamentele VISA in vigoare privind tranzactiile in disputa.
- 34.9.** Contestatiile formulate de Detinator/ Utilizator pentru tranzactiile neautorizate vor fi solutionate imediat de catre Banca; in cazul in care, in termenul de 3 zile lucratoare, Detinatorul/ Utilizatorul nu depune toata documentatia necesara in vederea analizei contestatiei, Banca va putea respinge contestatia.
- 34.10.** Contestatiile formulate de Detinator/ Utilizator pentru tranzactiile autorizate dar efectuate incorect vor fi solutionate de catre Banca in termen maxim de 180 de zile de la data inregistrarii contestatiei la una din unitatile Bancii; in cazul in care, in termenul de 3 zile lucratoare, Detinatorul/ Utilizatorul nu depune toata documentatia necesara in vederea analizei contestatiei, Banca va putea respinge contestatia.
- 34.11.** Contestatiile formulate de Detinator/ Utilizator pentru operatiunile de plata autorizate initiate de/prin intermediul unui beneficiar al platii care au fost deja executate, vor fi solutionate de catre Banca in termen de 10 zile lucratoare de la primirea cererii de rambursare, termen in care Banca fie ramburseaza intreaga suma a operatiunii de plata, fie justifica refuzul de a rambursa suma, cu indicarea autoritatilor carora Detinatorul se poate adresa pentru contestarea raspunsului primit de la Banca.
- 34.12.** Banca are obligatia sa initieze demersurile necesare pentru solutionarea oricarei reclamatii sau refuz la plata ale Detinatorului/ Utilizatorilor, privind operatiunile cu carduri, in termen maxim de 30 zile de la data depunerii avizului de contestare a tranzactiei.
- 34.13.** Banca este responsabila de solutionarea cererilor privind cardurile proprii sau tranzactiile realizate cu acestea, respectiv finalizarea refuzurilor la plata dupa cum urmeaza:
- in termen de 5 zile lucratoare de la data primirii lor spre solutionare, in cazul in care obiectul refuzului reprezinta o tranzactie realizata la ATM-urile proprii ale Bancii si POS-urile instalate la ghiseele Bancii;
  - in termen de 10 zile lucratoare de la data primirii lor spre solutionare, in cazul in care obiectul refuzului reprezinta o tranzactie realizata la POS-urile instalate de catre Banca la comerciantii proprii;
  - in cazul refuzurilor la plata privind tranzactii realizate la terminalele sau comerciantii altor banci, tranzactii ale caror sume au fost blocate in contul la care este atasat cardul in vederea decontarii si nedecontate, solutionarea refuzului/ contestatiei se realizeaza in termen de 3 zile lucratoare de la expirarea termenului de maxim 30 de zile de la data tranzactiei, termen in care Banca Acceptanta poate initia decontarea respectivelor sume;
  - in cazul refuzurilor de plata privind tranzactii realizate la terminalele sau comerciantii altor banci, tranzactii ale caror sume au fost debitate din contul la care este atasat cardul, solutionarea refuzului/ contestatiei se realizeaza in termen de maxim 180 zile de la data primirii lor spre solutionare, termen in care Banca Acceptanta trebuie sa furnizeze raspunsuri cu privire la disputa initiata. Exceptie fac tranzactiile neautorizate, pentru care Detinatorul/ Utilizatorul nu si-a dat consimtamantul si pentru care solutionarea se face imediat. In cazul in care raspunsul nu reprezinta rezolutia finala a cazului, termenul de solutionare se prelungeste conform normelor si regulamentelor nationale si internationale in vigoare, care reglementeaza disputele legate de tranzactiile cu carduri.

## **Sectiunea V. A - Serviciul Internet Banking Vista**

**Art.35.** Aceste prevederi reglementeaza posibilitatea accesarii urmatoarelor tipuri de produse:

### **CONTURI**

- Detalii cont – sold disponibil, sume blocate, dobanzi
- Deschidere Conturi Noi
- Vizualizare solduri, extrase, tranzactii recente



- Vizualizare tranzactii in asteptare si tranzactiile recente/efectuate/esuate
- Istoric tranzactii efectuate

## CARDURI

- Detalii Carduri
- Vizualizare sume disponibile
- Tranzactii in asteptare

## PLATI

- Transferuri intre propriile conturi deschise in Banca (in LEI, EUR, USD, GBP, CHF);
- Transferuri Intrabancare si Interbancare
- Plati in valuta
- Schimburi valutare (intre LEI, EUR, USD, GBP, CHF)
- Sabloane de plata
- Plati programate
- Import plati din fisiere

## DEPOZITE

- Constituire/Lichidare depozite
- Vizualizare Informatii Depozite existente

## CREDITE

- Vizualizare informatii sold credit, rate platite, urmatoarea rata scadenta
- Rambursari parțiale anticipate fara diminuare de perioada

**Art.36.** Platile prin serviciul de Internet Banking pot fi executate doar din conturile curente deschise la Banca.

### **Art.37. Reguli generale privind accesul si conectarea**

**37.1.** Accesul Detinatorului la serviciul de Internet Banking se va efectua in mod direct sau prin mandatarii sai autorizati denumiti utilizatori.

**37.2.** Dupa aprobarea de catre Banca a documentelor depuse de catre Detinator pentru a beneficia de Internet Banking, Banca va pune la dispozitia Detinatorului un exemplar al Formularului „Cerere produse si servicii bancare Vista Bank (Romania) S.A.” care va fi semnata de catre Client si de Banca. Pentru fiecare Utilizator autorizat, Banca va solicita completarea in formularul „Cerere produse si servicii bancare” a datelor acestora

**37.3.** Detinatorul, in mod direct sau prin Utilizatorii mandatați, va putea accesa serviciul de Internet Banking imediat dupa aprobarea de catre Banca a documentelor depuse.

**37.4.** Conectarea la serviciul Internet Banking se realizeaza prin accesarea paginii web a Bancii [www.vistabank.ro](http://www.vistabank.ro), selectarea optiunii aferente serviciului Internet Banking, urmata de introducerea corecta a numelui de utilizator, a parolei si a codului generat de token electronic

### **38. Conditii generale pentru utilizarea serviciului de Internet Banking**

**38.1.** Banca va permite utilizarea serviciului Internet Banking numai in conditiile in care Detinatorul introduce corect elementele de autentificare.

**38.2.** La prima conectare la serviciul de Internet Banking, Detinatorul este obligat sa schimbe Parola de Utilizator.

**38.3.** Accesul la Internet Banking va avea loc numai dupa schimbarea parolei.

**38.4.** Utilizarea corecta a serviciului Internet Banking se va efectua numai in masura in care Detinatorul a urmat toate etapele necesare executarii instructiunilor și a respectat dispozitiile legale in vigoare, și specificatiile prezentate in pliantul cu instructiuni de utilizare.

**38.5.** Dupa trei introduceri eronate consecutive a parolei, contul utilizatorului se va bloca. Pentru deblocare Detinatorul/Utilizatorul va trebui sa contacteze Sucursala la care are deschis contul (in timpul orelor de program 9.00 – 16.00) sau Serviciul Suport Clienti & Call Center, in afara orelor de program.

**38.6.** Serviciul de Internet Banking se va utiliza exclusiv de catre Detinator sau de catre persoanele mentionate de catre Detinator in Formularul „Cerere produse si servicii bancare Vista Bank(Romania)S.A.”, in limita mandatului acordat de catre Detinator, in caz contrar Banca fiind exonerata de raspundere in cazul in care instructiunile de plata sunt date de catre o terta parte care nu face parte din categoria utilizatorilor desemnati.

**38.7.** Orice modificari care intervin asupra utilizatorilor Internet Banking trebuie notificate in scris Bancii.

**38.8.** Toate instructiunile de plata ale Utilizatorilor sunt opozabile Detinatorului și se efectueaza in numele și pe seama sa.

### **39. Caracteristici ale instructiunilor de plata executate prin Internet Banking**

**39.1.** Instructiunile de plata vor fi transmise Bancii prin serviciul de Internet Banking, folosind elementele de autentificare.

**39.2.** Instructiunile de plata autorizate de Detinator nu pot depasi limita maxima de 10.000 EUR echivalent (zece demiiEuro)/zi/client cu posibilitatea majorarii/diminuarii conform solicitarii clientului.



- 39.3.** Clientul poate efectua operatiuni de schimb valutar intre propriile conturi deschise la Banca la rata standard in limita maxima a 10.000 EUR/zi (sau echivalent).
- 39.4.** O instructiune de plata este acceptata de Banca daca in contul Detinatorului din instructiunea de plata sunt fonduri necesare și disponibile, atat pentru executarea instructiunii de plata, cat și pentru acoperirea comisioanelor aferente.
- 39.5.** Detinatorul este informat despre acceptarea sau refuzul unei instructiuni de plata in aplicatia de Internet Banking dupa ce acesta isi confirma instructiunile ordonate.
- 39.6.** In cazul in care Banca refuza executarea unei instructiuni de plata, aceasta va notifica Detinatorul in acest sens, mentionând, daca este posibil, motivul refuzului și procedura de remediere daca acest lucru nu este interzis de prevederi legale.
- 39.7.** Banca va executa ordine de schimb valutar pe contul Detinatorului folosind rata standard disponibila la ghiseele Bancii. Orice modificari ale ratei de schimb folosite de Banca vor fi aplicabile imediat si fara o notificare prealabila din momentul afisarii lor la ghiseele Bancii, pentru schimburile executate prin aplicatia Internet Banking.
- 39.8.** Instructiunile de plata nu pot fi revocate de catre Detinator odata ce acestea au fost aprobate.

#### **Art. 40. Orarul procesarii instructiunilor de plata**

- 40.1.** Banca primește de la Detinator ordinul de plata pe toata durata unei zile și debiteaza contul acestuia la data primirii.
- 40.2.** Banca finalizeaza procesarea ordinului de plata in aceeași zi cu data primirii daca ordinul de plata este autorizat până la orele limita prezentate mai jos:
- Ordinele de plata interbancare in LEI (pana la 50.000 LEI) vor fi acceptate de la clienti pentru decontare in aceeasi zi nu mai tarziu de ora 15:00, ora maxima de executie fiind 16:00. Dupa aceasta ora (15:00) ordinele de plata vor fi procesate in data primirii si vor fi decontate in urmatoarea zi lucratoare, timpul maxim de executie fiind ora 10:00 AM (data primirii fiind considerata urmatoarea zi lucratoare).
  - Ordinele de plata interbancare urgente in LEI (cu conditia Clientul sa bifeze optiunea „Urgent” in aplicatia Internet Banking, NU se aplica pentru Mobile Banking) sau ordinele de plata care depasesc 50.000 LEI sunt acceptate de la clienti pentru decontare in aceeasi zi dar nu mai tarziu de ora 15:00, timpul maxim de executie fiind ora 15:30. Dupa aceasta ora (15:00) ordinele de plata vor fi procesate in data primirii si vor fi decontate in urmatoarea zi lucratoare, timpul maxim de executie fiind ora 15:30. Dupa ora limita (15:00) optiunea „Urgent” nu va mai fi disponibila, iar data primirii va fi urmatoarea zi lucratoare.
  - Ordinele de plata interbancare "in scope" in valuta straina, vor fi procesate in aceeasi zi cu data de valuta urmatoarea zi lucratoare.

La nivel national, platile interbancare in moneda euro vor fi procesate in ziua primirii acestora cu data de valuta in urmatoarea zi lucratoare, fara a fi considerate plati urgente., Platile externe transfrontaliere "in scope", vor fi executate in maxim urmatoarea zi lucratoare de la primirea ordinelor de plata. In ceea ce privește transferurile in una din monedele statelor membre, altele decat LEI sau EURO, timpul maxim de executie este urmatoarea zi lucratoare de la primirea ordinului de plata.

- Ordinele de plata "out of scope" vor fi procesate in aceeași zi lucratoare cu data de valuta urmatoarea zi lucratoare.
- 40.3.** Serviciul este disponibil 24 ore (24 de ore/7 zile pe saptamana, cu exceptia operatiunilor planificate de mentenanta). Clientul va fi informat de catre Banca, cu 24 de ore inaintea operatiunilor planificate de mentenanta, prin notificari postate in aplicatia Internet Banking..
- 40.4.** Banca va executa instructiunile conform celor de mai sus doar in cazul in care datele cu privire la ordinul de plata/ alte documente furnizate de catre detinator sunt complete, corecte și sunt in conformitate cu prevederile legale prevazute de regulamentul valutar, precum și dispozitiile in domeniul Cunoașterii clientelei, spalarii banilor si combatere a finantarii terorismului.

#### **Art. 41. Drepturile si Obligatiile Detinatorului Serviciului de Internet Banking**

- 41.1.** Detinatorul se obliga sa pastreze și sa asigure confidentialitatea elementelor de autentificare in aplicatiile de internet Banking/Mobile Banking.
- 41.2.** Detinatorul se angajeaza sa notifice Banca, fara întârziere nejustificata, imediat ce ia la cunoștinta de pierderea, furtul sau însușirea ilegala a serviciului Internet Banking sau a folosirii neautorizate, la numarul de telefon mentionat la articolul 42.6 și, in termen de 48 de ore de la comunicare telefonica, el/ea trebui sa notifice in scris sucursala la care el/ea are cont deschis sau la orice alta sucursala a bancii. In urma notificarii telefonice, Banca va bloca accesul la serviciul Internet Banking până la furnizarea unui nou set de elemente de autentificare.
- 41.3.** Detinatorul se obliga ca el/ea nu va cesiona, total sau partial, in nici un fel drepturile sale referitoare la serviciul Internet Banking unor terte parti.
- 41.4.** Detinatorul declara ca a luat la cunostinta ca Banca nu solicita, in nicio situatie, informatii confidentiale prin e-mail (de exemplu: numele utilizatorului, parola etc), și informatii precum parola sau codul de identificare personal nu se divulga sub niciun motiv, nimanui, nici macar Bancii. Banca nu isi asuma nicio responsabilitate pentru prejudiciile cauzate de Detinator din cauza unor tentative de furt de date personale sau de fraudă pe internet, care poate consta din:



- primirea de catre Detinator de mesaje, email-uri etc, prin care i se cer sa acceseze un site cu un design similar cu cel al Bancii și sa completeze date confidențiale cu caracter personal;
- transmiterea de mesaje electronice utilizatorului de e-mail, cerându-se identificarea Detinatorului la banca si a datelor cu caracter personal.

Detinatorii care primesc astfel de mesaje sunt avertizati sa nu accepte astfel de cereri și sunt obligati sa contacteze urgent banca.

**41.5.** Detinatorul declara ca a luat la cunostinta și și-a exercitat dreptul sau de a fi informat in etapa pre-contractuala in ceea ce privește drepturile și obligatiile legate de serviciile de Internet Banking.

**41.6.** Detinatorul se angajeaza sa furnizeze la solicitarea Bancii, daca este cazul, toate documentele necesare pentru justificarea tranzactiilor in conformitate cu legislatia in vigoare sau in cazul tranzactiilor in valuta care trebuie sa fie in conformitate cu prevederile Regulamentul valutar in vigoare.

**41.7.** Detinatorul si Utilizatorul vor primi asistenta din partea Bancii pentru insusirea modului de utilizare a serviciului Internet Banking.

**41.8.** Detinatorul este de acord cu debitarea oricarui dintre conturile sale curente deschise la Vista Bank (Romania) S.A. cu contravaloarea taxelor si comisioanelor aferente operatiunilor efectuate prin serviciul Internet Banking.

**41.9.** Detinatorul sau Utilizatorul serviciului de Internet Banking are dreptul sa refuze la plata in mod justificat si intemeiat orice operatiune efectuata prin serviciul Internet Banking, neautorizata sau executata incorect, inregistrata pe contul sau curent. Detinatorul are obligatia de a semnala bancii in termen de 10 zile calendaristice de la data emiterii extrasului, situatiile in care in opinia sa, apar pozitii incorecte in extras. Contestatia se va primi si analiza de catre Banca numai daca se refera la operatiuni inregistrate in contul curent si efectuate prin serviciul Internet Banking cu maximum 50 de zile calendaristice anterior depunerii contestatiei scrise. Contestatia se va depune in scris la unitatea bancara care administreaza contul curent al Detinatorului si va cuprinde obligatoriu: numele utilizatorului, suma contestata, referinta tranzactiei, data cand a fost executata tranzactia.

Banca, prin Departamentul Operatiuni, va analiza contestatia si documentatia existenta si va informa in scris Detinatorul asupra modului de rezolvare a contestatiei, intr-un interval de 7 pana la 180 zile calendaristice de la data depunerii acesteia. Acest termen trebuie interpretat ca un termen maximal si este determinat de procedurile internationale aplicabile contestatiilor. Banca va depune toate eforturile pentru rezolvarea contestatiei in cel mai scurt timp posibil.

In cazul in care banca va considera contestatia indreptatita va returna Detinatorului suma/ sumele contestate, inclusiv dobanda ce trebuia bonificata pentru aceste sume.

Banca va considera nefondate (fara a se limita la) toate contestatiile referitoare la tranzactii efectuate prin serviciul Internet Banking prin introducerea elementelor de autentificare inainte de declararea acestora pierdute/ furate, precum si in cazul nerespectarii obligatiilor stabilite prin prezentul contract cu privire la securitatea parolei si a Tokenului/eTokenului.

**41.10.** In caz de pierdere, furt, deteriorare, dezvaluire sau abuzul de elemente de autentificare Detinatorul are obligatia de a contacta Serviciul Suport Clienti & Call Center, de a informa Banca, fara intarziere, cu privire la evenimentul respectiv in conformitate cu legislatia. Notificarea telefonica poate fi facuta oricând, serviciul fiind disponibil non-stop.

## **42. Drepturile si Obligatiile Bancii**

**42.1.** Banca se angajeaza sa nu divulge numele de utilizator oricarei alte persoane, cu exceptia detinatorului.

**42.2.** Banca are obligatia de a bloca accesul la serviciul Internet Banking in cazul in care Detinatorul a solicitat in mod expres acest lucru.

**42.3.** Banca are dreptul, dar nu și obligatia de a bloca accesul la serviciul Internet Banking sau de a micșora limita maxima de instructiuni de plata, in urmatoarele cazuri prezentate mai jos ilustrativ, și nu exhaustiv:

- a. Detinatorul nu și-a pastrat și asigurat confidentialitatea tuturor elementelor de autentificare furnizate de catre Banca si acesta nu a informat Banca;
- b. Detinatorul nu a furnizat bancii toate datele privind cunoasterea clientilor solicitate in conformitate cu procedurile bancii;
- c. Instructiunile de plata ordonate de catre Detinator nu pot fi indeplinite de catre Banca datorita faptului ca Banca are suspiciuni cu privire la securitatea instructiunilor sau faptul ca procesarea acestora va incalca interdictiile și limitarile prevazute de legislatie, cum ar fi, dar fara a se limita, la interdictii și/sau limitari impuse persoanelor fizice sau juridice de legislatia in ceea ce privește combaterea spalarii banilor, lupta impotriva terorismului sau sanctiunile internationale;
- d. Detinatorul incalca orice alte obligatii in temeiul prezentului acord, respectiv ale Contractului Cadru - Conditii Generale de Afaceri, și/sau alte dispozitii contractante care reglementeaza raporturile dintre Detinator și Banca;
- e. Atunci cand masuri asiguratorii au fost instituite de catre autoritatile competente, in cazul in care autoritatile competente impun popririle și/sau alte cazuri similare, care fac obligatorii blocarea conturilor de catre Banca.;

In astfel de situatii, Banca informeaza Detinatorul cu privire la blocarea accesului la serviciul Internet Banking sau despre scaderea limitei maxime si/sau motivele de blocare/ scadere, daca este posibil, inainte de blocare/ scadere și, cel mai târziu, imediat dupa blocarea/ scadere. Banca nu trebuie sa informeze Detinatorul in cazul in care acest eveniment dauneaza in mod obiectiv motivelor de siguranta justificate pentru acest lucru sau este interzisa de alte dispozitii legislative relevante.

**42.4.** Banca deblocheaza accesul la serviciul Internet Banking indata ce motivele de blocare inceteaza sa existe.



**42.5.** In cazul in care clauzele care conduc la blocarea serviciului de Internet Banking dureaza de mai mult de 30 de zile, fara a fi indreptate de catre Detinator, aceasta va fi considerate o Situatie relevanta conform articolului 68 iar Banca isi rezerva dreptul de a considera reziliat contractul.

**42.6.** Banca furnizeaza Detinatorului accesul la Serviciul Suport Clienti & Call Center, care poate fi contactat folosind urmatoarele date, pentru asistenta si utilizare Internet Banking:

- Numar de telefon: **021.222.33.10**;
- Program: Serviciul este disponibil 24 ore (24 de ore/ 7 zile pe saptamana, cu exceptia operatiunilor planificate de mentenanta). Clientul va fi informat de catre Banca, cu 24 de ore inaintea operatiunilor planificate de mentenanta, prin notificari postate in aplicatia Internet Banking. **e-mail: [mebanking @vistabank.ro](mailto:mebanking@vistabank.ro)**

**42.7.** Banca isi rezerva dreptul de a inregistra apelurile telefonice primite la Serviciul Suport Clienti & Call Center, in urma acordului primit de la apelant.

Banca are obligatia de a furniza Detinatorului, la cerere, mijloacele de a dovedi, timp de 18 luni de la informare/ modificare, ca a facut o astfel de informare/ notificare. In cazul in care Detinatorul nu indeplineste toate obligatiile asumate la articolul 41.6. mentionate mai sus, Banca are dreptul de a denunta unilateral prezentul contract.

#### **Art. 43. Raspunderea Bancii**

**43.1.** Banca este eliberata de raspundere in caz de pierdere sau prejudiciu aduse Detinatorului de intreruperea Serviciului Internet Banking sau deteriorarea acestuia din motive tehnice legate de infrastructura utilizata de catre titular.

**43.2.** Banca nu poarta nici o raspundere in urmatoarele cazuri:

- in cazul in care o parte terta neautorizata, alta decât utilizatorul, da instructiuni de plata in numele și in contul titularului, ca urmare a dezvaluirii intentionate sau neintentionate de catre Detinatorul serviciului a elementelor de autentificare necesare pentru accesul la Internet Banking;
- in cazul in care Detinatorul nu a notificat in scris Banca cu privire la anulara unui mandat de utilizator, , iar acel utilizator a dat instructiuni de plata in numele și pe seama Detinatorului;

Banca nu poarta nici o raspundere in cazul in care sistemul IT al Detinatorului este compromis sau se utilizeaza, cu sau fara stiinta Detinatorului de catre parti terte care nu fac parte din categoria de utilizatori, sau ca si utilizatori la care detinatorul a anulat mandatul de a aproba instructiunile de plata in serviciul Internet Banking, dar pentru care nu a notificat Banca in acest sens.

Banca nu poarta nici o raspundere in cazul in care Detinatorul nu poate avea acces la serviciul Internet Banking, din cauza deficientelor de conectare care implica defectiuni la echipamentul folosit de Detinator sau deficiente la furnizorul de servicii de internet la care Detinatorul este abonat.

In caz de instructiuni de plata care se dovedesc a fi neautorizate de catre Detinator precum și in caz de instructiuni de plata autorizate in mod corect, dar fara a fi executate sau incorect executate de catre Banca, incident semnalat fara întârzieri nejustificate de catre Detinator la Banca, in scris, in termen de maximum 13 luni de la debitarea contului curent al acestuia, Banca va rambursa imediat Detinatorului (ca principiu de plata) suma referitoare la instructiunile de plata neautorizate și neexecutate sau executate incorect, respectiv și, daca este cazul, aceasta va aduce contul debitat la starea care ar fi existat in cazul in care instructiunea de plata neautorizata sau executata incorect nu a fost efectuata.

#### **Art. 44. Raspunderea Detinatorului Serviciului de Internet Banking**

**44.1.** Detinatorul suporta toate pierderile care rezulta din utilizarea neautorizata a serviciului Internet Banking (indiferent daca elementele de autentificare primite de catre detinator au fost pierdute, furate sau utilizate in alt mod, fara drept), in cazul in care Detinatorul a actionat in mod fraudulos sau nu a respectat obligatiile contractuale cu privire la utilizarea, confidentialitatea și securitatea unor elemente de autentificare, in mod intentionat sau prin neglijenta grava. Detinatorul suporta pierderile pâna la valoarea de EUR 50/ 150 sau echivalentul in lei si care se refera la instructiunile de plata executate inainte de a comunica Bancii pierderea/ utilizarea neautorizata a elementelor de autentificare in conformitate cu prevederile legale aplicabile.

**44.2.** Detinatorul nu suporta nicio consecinta financiara care rezulta din utilizarea elementelor de autentificare pierdute, furate sau utilizate fara drept, dupa notificarea Bancii cu privire la evenimentul respectiv efectuate in conformitate cu dispozitiile articolului 41 al acestui document, cu exceptia cazului in care acesta a actionat in mod fraudulos.

#### **Art. 45. Comunicari/ Modificari**

**45.1.** Comunicarile, notificarile pe baza acestui document se vor face, in functie de specificul de servicii de plata, prin informarea in scris la ghișeele bancii, printr-o scrisoare, prin extras de cont prin postare pe site-ul Bancii sau mesaje in cadrul aplicatiei Internet Banking sau prin orice alte metode alese de catre Banca conform instructiunilor Detinatorului, pentru a fi in masura sa asigure o informare rapida și eficienta precum si respectarea termenelor legale.

Comunicarile, notificarile pe baza acestui document se vor face, in functie de specificul de servicii de plata, prin informarea in scris la ghișeele bancii, printr-o scrisoare, prin extras de cont prin postare pe site-ul Bancii sau mesaje in cadrul aplicatiei



Internet Banking sau prin orice alte metode alese de catre Banca conform instructiunilor Detinatorului, pentru a fi in masura sa asigure o informare rapida si eficienta precum si respectarea termenelor legale.

- a) Orice solicitare, notificare, aprobare, comunicare va fi efectuată de către Bancă la adresele/numerele de telefon ale Clientului menționate în Contract, prin oricare dintre următoarele mijloace: înmânare directă, poștă, fax, poștă electronică (e-mail), convorbire telefonică înregistrată, mesaj SMS, Internet Banking, Mobile Banking, menționi în extras de cont/raport de activitate, inclusiv afișare la sediile unităților teritoriale, dacă este cazul. Banca poate utiliza și alte mijloace de comunicare, inclusiv tehnici de comunicare la distanță, cu respectarea legislației în vigoare.
- În cazul în care comunicările se referă la transmiterea Contractului pe Suport durabil sau conțin modificări ale Contractului, Banca va folosi aceste mijloace de comunicare cu respectarea legislației în vigoare și fără a aduce atingere în niciun fel prevederilor legislative care limitează/interzic modificări contractuale prin astfel de practici. Orice tip de corespondență purtată prin mijloacele de comunicare menționate în prezentul articol constituie probă deplină în fața oricărei autorități sau instanțe judecătorești/arbitrale. Banca este exonerată de orice răspundere în legătură cu încheierea, executarea și încetarea Contractului în situația în care oricare dintre datele de identificare/de contact furnizate de Client Băncii nu sunt corecte sau Clientul nu comunică Băncii modificarea acestora în conformitate cu prevederile Contractului. Orice comunicare efectuată de Bancă pe baza datelor de identificare/de contact furnizate de Client este considerată valabilă. O comunicare prin înmânare directă se consideră primită de Client, la predare. O comunicare prin poștă se consideră primită de Client în momentul expirării termenului de predare stabilit/garantat de furnizorul de servicii poștale (conform circuitului normal al poștei), dacă aceasta a fost expediată la ultima adresă notificată Băncii de către Client, chiar dacă adresa este a unui terț îndreptățit să primească corespondența. O comunicare prin fax/e-mail/SMS/Internet Banking se consideră primită de Client în ziua transmiterii. Comunicările se consideră primite de Client și în cazul în care Banca intră în posesia unei confirmări de orice fel, a unei copii a comunicării purtând semnătura în original a Clientului/reprezentanților acestuia, sau dacă primirea este confirmată printr-o confirmare de primire emisă de poștă sau de un serviciu de curierat rapid, după caz.
- b) Orice notificare va fi transmisă de Client Băncii prin înmânare directă ori prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Comunicarea modificărilor datelor de identificare/a adresei de domiciliu și/sau de comunicare a corespondenței/e-mail sau a oricăror altor date menționate în Contract este opozabilă Băncii începând cu Ziua lucrătoare următoare primirii de către Bancă a informării, dovedită prin ștampila de înregistrare a Băncii, aplicată pe copia Clientului, sau prin confirmarea de primire semnată de Bancă. Necomunicarea acestor modificări atrage responsabilitatea exclusivă a Clientului și va exonera Banca de răspundere pentru orice prejudiciu suferit de Client ca urmare a necomunicării modificării. Orice comunicare primită în afara programului de lucru cu publicul se consideră primită începând cu următoarea Zi lucrătoare.
- c) Banca nu își asumă nicio responsabilitate în ceea ce privește efectele și consecințele de orice natură decurgând din utilizarea vreunui mijloc de comunicație pentru transmiterea către Client a oricăror comunicări, inclusiv comunicarea Contractului pe Suport durabil, precum și din întârzierea, nerecepționarea, deteriorarea, pierderea sau din alte erori de transmisie a mesajelor, scrisorilor sau documentelor, inclusiv a celor ce se referă la operațiuni de decontare inter și intra bancare, ca urmare a utilizării respectivelor mijloace de comunicație. Orice comunicare efectuată de Bancă în baza Contractului la adresa de e-mail/numărul de telefon furnizate de Client este considerată valabilă, Clientul fiind singurul responsabil și având obligația să se asigure că (i) adresa de e-mail, numărul de telefon furnizate Băncii, precum și programele, dispozitivele utilizate pentru a le accesa nu sunt afectate de setări, acțiuni, inacțiuni, de orice tip, personale/ale furnizorului de internet, telefonie/ale unui terț, care ar putea conduce la alterarea, coruperea, nerecepționarea, blocarea, întârzierea, pierderea comunicărilor transmise de Bancă sau la orice alte evenimente asemănătoare, (ii) nu creează posibilitatea ca aceste comunicări transmise de Bancă să fie accesate, interceptate, copiate, citite, redirecționate către/de către un terț.
- d) Clientul se obligă să își ridice corespondența de la Bancă într-un timp rezonabil, în caz contrar, Banca putând distruge orice corespondență neridicată de Client în timp de 3 luni de la data emiterii.

**Art. 46. Contractul intra in vigoare dupa ce Clientul a primit elementele de autentificare.**

**Art.47. Contractul pentru serviciul de Internet Banking este valabil pentru o perioada nelimitata si poate inceta conform prevederilor prezentului Contract.**

## **Sectiunea V. B – Serviciul Mobile Banking**

### **48. Aceste prevederi reglementeaza posibilitatea accesarii urmatoarelor tipuri de produse:**

#### **CONTURI**

- Vizualizare solduri si tranzactii

#### **CARDURI**

- Detalii Carduri
- Vizualizare sume disponibile



## PLATI

- Transferuri între propriile conturi deschise în Banca (în LEI, EUR, USD, GBP, CHF);
- Transferuri intrabancare și interbancare (în LEI, EUR, USD, GBP, CHF);
- Schimburi valutare (între LEI, EUR, USD, GBP, CHF)

## DEPOZITE

- Constituire/ Lichidare depozite
- Vizualizare Informații Depozite existente

## CREDITE

- Vizualizare informații sold credit, rate platite, următoarea rată scadentă

### 49 Reguli de utilizare.

**49.1** Mobile Banking este o aplicație securizată, care presupune o conexiune Internet și permite Clientului/Utilizatorului gestionarea conturilor și efectuarea tranzacțiilor prin intermediul unui dispozitiv mobil. Mobile Banking este un instrument de plată electronică cu acces la distanță, care se bazează pe o soluție informatică de tipul mobile-banking.

**49.2** Mobile Banking se poate descărca și instala pe un dispozitiv mobil compatibil, cu acces la internet, respectiv telefon cu sistem de operare iOS (ex: Iphone) și Android în funcție de caracteristicile tehnice ale acestora, din magazinele specializate de tip AppStore și Google Play Store. După instalare, clientul se loghează în aplicație prin introducerea corectă a numelui de utilizator, a parolei și a codului generat de Token electronic.

**49.3** Utilizarea corectă a serviciului Mobile Banking se va efectua numai în măsura în care Detinatorul a urmat toate etapele necesare executării instrucțiunilor și a respectat dispozițiile legale în vigoare, și specificatiile prezentate în pliantul de utilizare

**49.4.** După trei introduceri eronate consecutive a parolei, contul utilizatorului se va bloca. Pentru deblocare Detinatorul / Utilizatorul va trebui să contacteze Sucursala la care are deschis contul (în timpul orelor de program 9.00 – 16.00) sau Serviciul Suport Clienți & Call Center, în afara orelor de program .

**49.5** Serviciul de Mobile Banking se va utiliza exclusiv de către Detinator sau de către persoanele menționate de către Detinator în Formularul „Cerere Produse și Servicii Bancare Vista Bank(Romania)S.A.”, în limita mandatului acordat de către Detinator, în caz contrar Banca fiind exonerată de răspundere în cazul în care instrucțiunile de plată sunt date de către o terță parte care nu face parte din categoria utilizatorilor desemnați.

**49.6** Orice modificări care intervin asupra utilizatorilor Mobile Banking trebuie notificate în scris Bancii.

**49.7.** Toate instrucțiunile de plată ale Utilizatorilor sunt opozabile Detinatorului și se efectuează în numele și pe seama sa.

### 50. Caracteristici ale instrucțiunilor de plată executate prin Mobile Banking

**50.1.** Instrucțiunile de plată vor fi transmise Bancii prin serviciul de Mobile Banking, folosind elementele de autentificare.

**50.2.** Instrucțiunile de plată autorizate de Detinator nu pot depăși limita maximă de 10.000 EUR echivalent (zece mii Euro)/zi/client cu posibilitatea majorării/diminuării conform solicitării clientului.

**50.3.** Clientul poate efectua operațiuni de schimb valutar între propriile conturi deschise la Banca la rata standard în limita a 10.000 EUR/zi (sau echivalent) cu posibilitatea negocierii ratei de schimb pentru sume care depășesc 10.000 EUR/echivalent.

**50.4.** O instrucțiune de plată este acceptată de Banca dacă în contul Detinatorului din instrucțiunea de plată sunt fonduri necesare și disponibile, atât pentru executarea instrucțiunii de plată, cât și pentru acoperirea comisioanelor aferente.

**50.5.** Detinatorul este informat despre acceptarea sau refuzul unei instrucțiuni de plată în aplicația de Mobile Banking după ce acesta își confirmă instrucțiunile ordonate.

**50.6.** În cazul în care Banca refuză executarea unei instrucțiuni de plată, aceasta va notifica Detinatorul în acest sens, menționând, dacă este posibil, motivul refuzului și procedura de remediere dacă acest lucru nu este interzis de prevederi legale.

**50.7.** Banca va executa ordine de schimb valutar pe contul Detinatorului folosind rata standard disponibilă la ghișeele Bancii. Orice modificări ale ratei de schimb folosite de Banca vor fi aplicabile imediat și fără o notificare prealabilă din momentul afisării lor la ghișeele Bancii, pentru schimburile executate prin aplicația Mobile Banking.

**50.8.** Instrucțiunile de plată nu pot fi revocate de către Detinator odată ce acestea au fost aprobate.

**Art. 51. Orarul procesării instrucțiunilor de plată - Idem Art.40**

**Art. 52. Drepturile și Obligațiile Detinatorului Serviciului de Mobile Banking - Idem Art.41**

**Art. 53 Drepturile și Obligațiile Bancii – Idem Art.42**

**Art. 54. Răspunderea Bancii - Idem Art 43**

**Art. 55. Răspunderea Detinatorului Serviciului de Mobile Banking - Idem Art.44**

**Art. 56. Comunicări/ Modificări - Idem Art.45**

**Art. 57.** Prevederile art.46 și art.47 se vor aplica întocmai și serviciului Mobile Banking.

**“Din motive de Securitate, Banca recomanda ca aplicatiile Vista Mobile si Vista eToken sa nu fie instalate si utilizate pe dispozitive a caror protectie de superuser a fost inlaturata (jailbroken/rooted).**

**Banca nu-si asuma nicio raspundere pentru eventualele pierderi suferite de clientii care nu respecta aceasta recomandare.”**

#### **Sectiunea VI - Serviciul alerte SMS pentru tranzactiile efectuate cu cardul**

**58.Serviciul alerte SMS** reprezinta un serviciu de transmitere a mesajelor de tip SMS catre Client pentru informarea acestuia cu privire la efectuarea tranzactiilor prin intermediul cardului emis de Banca.

**58.1.** In cazul in care clientul a primit un SMS pentru o tranzactie pe care nu a efectuat-o, trebuie sa informeze banca/procesatorul imediat la nr. de telefon: **+4021.222.33.10**.

**58.2.** SMS-urile vor fi expediate catre numarul de telefon mobil mentionat in Cererea de produse si servicii bancare, ori de cate ori Clientul a efectuat o tranzactie cu cardul indiferent de valoare.

**58.3.** SMS-ul va fi primit imediat dupa efectuarea tranzactiilor, cu exceptia celor efectuate de la un Terminal care nu trimite tranzactiile in timp real pentru autorizare.

**58.4.** Detinatorul/Utilizatorul autorizat va fi informat prin SMS despre urmatoarele detalii ale tranzactiei: suma, valuta, locatia terminalului si numarul cardului.

**58.5.** Banca nu va fi tinuta raspunzatoare pentru imposibilitatea trimiterii/ receptionarii SMS-ului din motive care tin de terte parti sau din cauza declararii unui numar de telefon gresit.

**Art. 59. Serviciul Alerta SMS este acordat de Banca pe durata nedeterminata.**

**Art. 60. Serviciul Alerta SMS pentru tranzactiile efectuate cu cardul este gratuit.**

**Art. 61.** Banca poate inceta furnizarea serviciului, cu efect imediat si deplin, fara a fi necesara o notificare prealabila sau alte formalitati si fara interventia instantei de judecata, odata cu inchiderea contului curent la care este atasat cardul de debit.

#### **Sectiunea VII - Costul total: Dobanzi, Comisioane si taxe**

Costul total al contractului este alcatuit din dobanzi, comisioane, alte taxe si cheltuieli determinate in continuare astfel:

##### **A. Dobânzi**

##### **Art.62. Notificarea Clientului; Calcularea dobânzii**

**62.1.** Dobanda datorata de Client Bancii, pentru serviciile si produsele bancare, inclusiv cele care fac obiectul contractelor incheiate de Client cu Banca se va calcula conform prevederilor exprese din cuprinsul fiecarui contract.

**62.2.** Rata dobanzii platita de Banca Clientului la data incheierii prezentului Contract pentru conturile curente ale Clientului deschise la Banca

este:

- 0% p.a. pentru conturile de plati cu servicii de baza;
- 0% p.a. pentru conturile in LEI;
- 0% p.a. pentru conturile in EURO;
- 0% p.a. pentru conturile in USD;
- 0% p.a. pentru conturile in CHF;
- 0% p.a. pentru conturile in GBP.

Aceasta se va calcula conform urmatoarei formule:  $d = S \times n \times r\% / 360$  - pentru LEI, EUR, USD si CHF si conform urmatoarei formule:  $d = S \times n \times r\% / 365$  pentru GBP ( $d$  = dobanda calculata,  $S$  = soldul contului,  $n$  = nr de zile,  $r\%$  = rata dobanzii aferenta valutei in care a fost deschis contul respectiv). Dobânda se calculează la soldul zilnic, pe baza zilelor efectiv scurse, raportat la 360 de zile (LEI, USD, EUR, CHF) sau raportat la 365 de zile pentru GBP si se plateste in valuta contului pentru care acesta se calculeaza (de exemplu in LEI pentru contul in LEI).

**62.3.** Modalitatea de calcul a dobanzii mentionata mai sus se va aplica in mod corespunzator oricarei operatiuni ce implica un calcul de dobanda datorata de Banca Clientului, cu exceptia cazului in care se stabileste o alta modalitate de calcul, agreeata in scris intre Banca si Client in baza altui document.

**62.4.** Banca va credita contul Clientului, lunar cu dobanda aferenta contului curent si la scadenta sau conform contractului cu dobanda aferenta depozitelor constituite.

**62.5.** Banca are dreptul de a modifica rata dobanzii bonificata conturilor curente în orice moment, cu notificarea prealabila a clientului, cu doua luni inainte de data aplicarii.

**62.6.** Modificarile ratei de dobanda se vor aplica imediat, fara notificare prealabila, daca:

- a. modificarea este in avantajul clientului;
- b. modificarea are loc ca urmare a modificarii ratei de referinta, daca se aplica rate de referinta);

Noua dobânda va deveni aplicabilă imediat și fără nicio notificare prealabilă, de la momentul afisării la ghiseele sau pe pagina de internet a Bancii.

**62.7.** Banca trebuie să notifice Clientului orice ajustare a ratei dobânzii bonificată conturilor curente conform art. 52.5. de mai sus. Clientul are dreptul de a denunța unilateral Contractul Cadru cu un preaviz de 30 de zile fără taxe suplimentare.

#### **B. Comisioane**

**Art. 63. Comisiunile pentru produse și servicii** sunt stabilite în “Tarife, Termeni și Condiții” emise de Bancă și revizuite.

Dacă un Client folosește un serviciu menționat în acel document, și dacă nu a fost făcută o altă înțelegere între Bancă și Client, se vor aplica acele comisioane menționate în “Tarife, Termeni și Condiții” în vigoare în acel moment.

Costurile percepute periodic pentru serviciile de plată sunt plătite de către Detinator doar proporțional cu perioada care precede încetarea Contractului. În cazul în care costurile sunt plătite în avans, acestea vor fi rambursate proporțional.

#### **C. Alte Dispoziții**

**Art. 64. În plus față de dobânzile uzuale și agreate, tarife și comisioane, Clientul va suporta și cheltuielile extraordinare,** în special taxele de timbru și taxele legale, timbru judiciar, impozitele, costurile aferente asigurărilor și reprezentărilor legale, costul comunicațiilor telefonice, fax, ca și taxele postale plătite în cursul relațiilor de afaceri; pentru conturile de plată cu servicii de bază Clientul va suporta numai impozitele aplicabile. Banca poate încasa de la Client toate aceste sume fie separat, fie într-o singură tranșă și unde este cazul să emită o situație detaliată a cheltuielilor.

**Art.65.** Banca este îndreptățită să modifice nivelul dobânzilor, comisioanelor, spezelor și taxelor în condițiile legii și în conformitate cu contractele încheiate cu clienții.

**Art.66.** Orice modificări privind comisioanele, spezele și taxele vor fi aduse la cunoștința Clientului cu cel puțin 60 de zile calendaristice înainte de data propusă pentru aplicarea acestora.

**Art.67.** Clientul va asigura existența în cont a disponibilităților banesti necesare achitării contravalorii dobânzilor, comisioanelor și spezelor bancare percepute de Banca, așa cum sunt acestea stabilite și făcute publice de către Banca. Clientul declară în mod expres că renunță la beneficiul termenului.

**Art.68.** Banca are dreptul să debiteze conturile Clientului cu sumele reprezentând comisioanele aferente operațiunilor/documentelor ordonate/ primite de la/pentru Client. În cazul în care acest lucru nu este posibil, Banca are dreptul de a nu efectua operațiunea și de a returna documentele.

**Art.69.** Clientul va despăgubi integral Banca pentru orice costuri, cheltuieli și alte obligații pe care Banca trebuie să le suporte în cadrul procedurilor judiciare și extrajudiciare, în cazul în care Banca devine parte în proceduri legale și dispute dintre Client și o terță parte.

**Art.70.** Toate comisioanele și taxele se vor calcula folosind cursul de schimb al Bancii valabil la data efectuării conversiei în vederea debitării contului.

**Art.71.** Orice sumă datorată de client Bancii conform prezentului contract va putea fi debitată de Banca din orice cont al Clientului, fără a se limita la tipul de cont (curent, depozit etc.).

### **Sectiunea VIII - Prevederi finale**

#### **A. Incetarea Contractului Cadru**

##### **Art.72. Denunțarea unilaterală**

**72.1.** Atât Banca, cât și Clientul, pot, la libera lor alegere, în absența unui contract care să prevadă altfel, să înceteze unilateral relația lor de afaceri.

**72.2.** Clientul poate denunța unilateral prezentul contract oricând, printr-o notificare scrisă adresată Bancii cu 30 de zile înainte de încetarea

Contractului, după îndeplinirea obligațiilor de a plăti integral toate datoriile către Banca și returnarea Cardului către Banca.

Termenul de 30 de zile poate fi redus cu acordul Bancii în cazul în care clientul și-a îndeplinit toate obligațiile, și-a achitat integral toate

datoriile către Banca și a returnat Cardul.

**72.3.** Denunțarea unilaterală de către Client a prezentului Contract Cadru încheiat pe o durată nedeterminată se face în mod gratuit pentru Client după expirarea a 12 luni de la data deschiderii contului.

**72.4.** Banca, chiar și în cazul în care există un contract care stipulează altfel este îndreptățită să înceteze relația de afaceri în orice moment prin denunțare unilaterală, cu o notificare prealabilă transmisă Clientului (la ultima adresă comunicată de Client) cu cel puțin 60 de zile calendaristice anterior datei încetării.

**72.5.** Prevederile prezentului articol (62) nu sunt aplicabile conturilor de plată cu servicii de bază.

##### **Art.73. Conturi inactive**

În cazul în care în conturile curente nu se înregistrează operațiuni în ultimele 6 luni sau 24 luni în cazul conturilor de plată cu servicii de bază, acestea sunt considerate conturi inactive, care vor fi monitorizate în vederea închiderii după cum urmează:





În situația în care titularul de cont nu înregistrează nici o operațiune, cu excepția taxelor și comisiunilor percepute de Banca, în contul său deschis la una din unitățile teritoriale ale Băncii în ultimele 6/24 luni și sunt îndeplinite următoarele condiții:

- Soldul contului clientului trebuie să fie 0.
- Clientul nu este înregistrat cu credit acordat de Banca;
- Clientul nu figurează ca și garant pentru un credit acordat altui client;
- Clientul nu deține CEC-uri emise de Banca sau CEC-urile puse la dispoziția Clientului nu au fost introduse pe circuit sau prezentate pentru plată până la data expirării termenului de două luni precizat mai jos.

Este obligatoriu ca înainte de închidere, clientul să fie notificat cu două luni înainte printr-o scrisoare. Contul va fi închis numai în cazul în care clientul nu răspunde în termenul de două luni precizat mai sus, și-a schimbat adresa și din acest motiv nu poate fi contactat prin nici un alt mijloc iar condițiile enumerate mai sus sunt îndeplinite. Banca poate, la discreția sa, să procedeze la închiderea contului, chiar dacă una sau mai multe dintre condițiile menționate mai sus nu sunt îndeplinite. Banca nu va fi obligată să onoreze cecuri, alte titluri/ efecte de comerț după data închiderii contului.

#### **Art.74. Rezilierea Contractului**

Banca are dreptul de a procedea la rezilierea Contractului din inițiativa sa, fără o notificare prealabilă, dar cu informarea ulterioară a acestuia, pe baza unor motive fundamentale, acestea constituind neexecuții semnate ale Contractului, inclusiv, dar, fără însă a se limita la

- 74.1.** Clientul a furnizat informații incorecte în Cerere și pe parcursul derulării relațiilor de afaceri sau a omis să notifice modificări ale datelor personale în termenul menționat în Contract;
- 74.2.** Situația sa financiară se deteriorează substanțial sau este în mod serios amenințată astfel încât îndeplinirea de către Client a obligațiilor asumate față de Banca este periclitată, ca urmare a apariției acestei situații
- 74.3.** În situația în care după deschiderea unui cont apar probleme legate de verificarea identității beneficiarului și/sau de proveniența fondurilor, care nu pot fi soluționate
- 74.4.** Dacă există suspiciuni ale Băncii că tranzacțiile efectuate/ în curs/ ordonate de Client au ca scop spălarea banilor și/sau finanțarea actelor de terorism/ fraudă, sau care ar putea afecta Banca din punct de vedere legal, financiar și reputațional
- 74.5.** În situația în care, în opinia Băncii, Clientul/Utilizatorul prezintă risc reputațional;
- 74.6.** Clientul/Utilizatorul a produs incidente de plăți majore cu cecuri și bilete la ordin și/sau a efectuat operațiuni frauduloase cu Cardul și/sau implicarea Clientului/ Utilizatorului în activități frauduloase sau de natură a induce riscuri în cadrul sistemului bancar;
- 74.7.** Dacă Clientul ajunge în una dintre situațiile de neîndeplinire a obligațiilor esențiale față de Banca sau a oricărui alt Contract încheiat cu Banca sau dacă a încălcat sau încălca legislația în vigoare;

#### **B. Prevederi speciale privind rezilierea Contractului aplicabile conturilor de plăți cu servicii de bază**

**74.8.** Banca poate decide în mod unilateral încetarea prezentului Contract și va transmite o notificare prealabilă Clientului (la ultima adresă comunicată de Client) menționând motivul și justificarea acestuia, cu excepția cazului în care această informare contravine obiectivelor de securitate națională și de ordine publică cu cel puțin 60 de zile calendaristice anterior datei încetării în cazul în care:

- a) Nu a fost efectuată nicio operațiune în contul de plăți de peste 24 de luni consecutive;
- b) Clientul nu mai este rezident legal în Uniunea Europeană;
- c) Clientul și-a deschis ulterior un al doilea cont de plăți la o instituție de credit în România, care îi permite să utilizeze serviciile de plată de bază.

**74.9.** Banca poate decide în mod unilateral încetarea prezentului Contract imediat în cazul în care:

- a) Clientul a utilizat în mod deliberat contul de plăți cu servicii de bază în scopuri ilegale;
- b) Clientul a furnizat informații incorecte pentru a obține contul de plăți cu servicii de bază, în cazul în care furnizarea informațiilor corecte nu ar fi permis obținerea unui astfel de drept.

#### **Art.75. Închiderea conturilor din inițiativa clientului**

**75.1.** Pentru închiderea relațiilor cu Banca clientul trebuie să adreseze acesteia o solicitare scrisă în acest sens semnată de titularul de cont sau de reprezentanții autorizați ai acestuia.

**75.2.** Închiderea contului în urma solicitării Clientului, va fi efectuată numai după achitarea de către acesta a tuturor sumelor pe care le datorează Băncii.

**75.3.** Banca nu poate da curs solicitării Clientului pentru închiderea contului în cazul în care asupra contului s-a dispus măsura indisponibilizării în condițiile legii.

#### **Art.76. Contractul încetează de plin drept în următoarele situații:**



**76.1.** Decesul Clientului, certificat prin depunerea la Banca a unei documentelor doveditoare, toate cardurile acestuia urmand a fi revocate si anulate, indiferent de data expirarii acestora. Eventualele sume datorate din Contract vor fi datorate de persoanele in patrimoniul carora s-au transmis drepturile si obligatiile Clientului;

**76.2.** Punerea sub interdictie a Clientului;

**76.3.** Expirarea perioadei de valabilitate a Cardului, cu acordul ambelor parti.

### **C. Declarații și garanții**

**Art.77.** La data la care se încheie o tranzacție precum și la alte date (dacă există) prevăzute de documentele referitoare la tranzacția respectivă, Clientul declară și garantează Băncii următoarele:

**77.1.** are capacitatea de a încheia tranzacția respectivă și de a-și îndeplini obligațiile derivate din aceasta;

**77.2.** condițiile tranzacției constituie obligații legale și valabile pentru Client, și sunt aplicabile corespunzător,;

**77.3.** semnarea documentelor tranzacției respective și îndeplinirea condițiilor acesteia de către Client nu depășesc nici o limitare legală de putere, și nu vor încălca nici o prevedere a vreunei legi căreia i se supune Clientul, o ipotecă, sarcină, act, contract sau obligație ori instrument la care este parte sau care îi este opozabil acestuia sau oricăreia dintre activele sale;

**77.4.** nu sunt necesare aprobări, autorizații sau licențe și nici luări în evidență sau înregistrări sau alte acte ori lucruri în legătură cu tranzacțiile respective;

**77.5.** la data tranzacției Clientul nu este implicat în vreun litigiu al cărui rezultat ar putea afecta în mod advers capacitatea sa materială de a-și îndeplini obligațiile care derivă din orice tranzacție cu Banca.

### **D. Remedii pentru încălcarea obligațiilor**

#### **Art.78. Situații relevante**

Banca are dreptul (dar nu și obligația), fără să notifice Clientul, să întreprindă oricare dintre acțiunile menționate la Art.69 de mai jos la apariția oricăreia dintre următoarele situații:

**78.1.** Clientul nu plătește Băncii o sumă ajunsă la scadență; sau

**78.2.** Banca apreciază, că acesta nu a îndeplinit, sau Clientul nu va avea capacitatea ori intenția de a îndeplini în viitor, oricare dintre obligațiile sale către aceasta; sau

**78.3.** este ilegal ca ori Banca ori Clientul să fie parte la tranzacția respectivă, ori Banca, în mod rezonabil consideră, că va fi ilegal ca aceasta sau clientul să fie parte la tranzacția respectivă; sau

**78.4.** Clientul a oferit în mod culpabil Băncii informații incorecte în legătură cu tranzacția; sau

**78.5.** Clientul a făcut în mod culpabil declarații incorecte în legătură cu situația sa juridică și/sau financiară, iar decizia Băncii se bazează în mod semnificativ pe acest aspect, sau dacă situația financiară a Clientului se deteriorează ori amenință să se deterioreze în mod semnificativ, punând în pericol stingerea obligațiilor sale, sau Clientul încălcă prevederile vreunui contract sau alte obligații față de Bancă; sau

**78.6.** vreuna dintre declarațiile date de Client Băncii se dovedește a fi incorectă în momentul în care a fost făcută sau considerată a fi făcută; sau

**78.7.** situația juridică și/sau financiară a Clientului s-a schimbat fata de data prezentării acesteia de către Client, iar Banca considera ca schimbările intervenite afectează în mod advers capacitatea materială a Clientului de a-și onora obligațiile asumate fata de Banca.

Prevederile art.68.2. și 68.7 de mai sus nu sunt aplicabile Clientilor ce beneficiază de conturi de plăți cu servicii de baza.

#### **Art.79. Acțiunile Bancii**

Având în vedere ca apariția oricăreia dintre situațiile de la art. 68 de mai sus constituie neîndeplinirea unei obligații considerată esențială de către Banca la încheierea Contractului, Banca poate întreprinde în aceste situații următoarele acțiuni:

**79.1.** accelerarea rambursării oricărui împrumut acordat Clientului în baza tranzacției relevante conform prevederilor contractuale respective; și/sau

**79.2.** anularea oricărei obligații a Băncii de a mai da Clientului împrumuturi sau alte facilități;

**79.3.** solicitarea unei garanții în numerar de o valoare cel puțin egală cu suma oricăror datorii posibile ale Clientului către Bancă, care vor trebui plătite de Client Băncii imediat și/sau;

**79.4.** debitarea oricărui cont sau conturi ale Clientului cu sumele datorate Băncii în valuta corespunzătoare sau, la alegerea Băncii, suma echivalentă (la rata de vânzare/ cumpărare practică de Bancă) disponibilă în orice altă valută; și/sau

**79.5.** stingerea oricăror obligații ale Clientului către Bancă prin utilizarea oricăror solduri creditoare din conturile Clientului; și/sau

**79.6.** compensarea și combinarea tuturor conturilor Clientului din evidențele Băncii, chiar dacă este un depozit la termen neajuns la scadență; și/sau

**79.7.** compensarea oricăror obligații ale Clientului către Bancă cu obligațiile Băncii către Client; și/sau



- 79.8.** vânzarea fondurilor, valorilor mobiliare sau altor active pe care Banca le deține (sau pe care are dreptul să le primească) în numele Clientului, după cum Banca va hotărî la libera sa apreciere pentru a aduna fondurile necesare descărcării tuturor obligațiilor Clientului către Bancă; și/sau
- 79.9.** anularea oricărei instrucțiuni, și/sau tranzacții neexecutate; și/sau
- 79.10.** exercitarea oricărui drept de executare silită a oricărei ipotece, gaj, cesiuni ori altă garanție, și/sau
- 79.11.** anularea oricărei instrucțiuni ori tranzacții, la momentul și în modul considerate necesare de Bancă (la libera sa apreciere) pentru evitarea oricărei pierderi din asumarea vreunei obligații ori ca urmare a unei obligații deja asumate de către Bancă
- 79.12.** închiderea oricărui sau tuturor conturilor Clientului;
- 79.13.** suspendarea prestării serviciilor prevăzute de prezentul Contract de către Banca.
- Prevederile art. 69.1., 69.2., 69.3., 69.8., 69.10., 69.11. și 69.12. de mai sus nu sunt aplicabile Clientilor ce beneficiază de conturi de plată cu servicii de bază.

#### **Art.80. Obligații curente și/sau restante**

Orice referire din acest document la o “obligație curentă și/sau restantă” sau “sumă datorată” a Clientului către Bancă include, dar fără a se limita la toate datoriile existente, viitoare și posibile ale Clientului către Bancă și orice pierdere, datorie, costuri, taxe și cheltuieli pe care Banca le-a suportat ca urmare a exercitării oricăruia dintre drepturile sale în conformitate cu aceste condiții ori cele stipulate în alt contract sau document intervenit între Client și Bancă.

#### **Art.81. Acceptul și autorizarea de către Client**

Prin prezenta Clientul acceptă și ca urmare autorizează irevocabil Banca să-și exercite drepturile așa cum sunt ele descrise în prezentul Contract Cadru.

#### **Art.82. Asigurări suplimentare**

- 82.1.** Dacă nu se convine altfel, și pentru a garanta pretențiile Băncii, Clientul este de acord să constituie o ipoteca mobiliară și/sau un gaj asupra tuturor valorilor mobiliare și bunurilor sale mobile care pot ajunge în custodia, în controlul sau în posesia Băncii.
- 82.2.** Fără a aduce prejudicii autorizării acordate de Client Băncii, Clientul este de acord să semneze, la cerere, toate instrumentele și/sau documentele pe care Banca le poate solicita în scopul exercitării drepturilor sale și să îndeplinească toate cerințele pe care Banca le consideră necesare în același scop.
- Prevederile prezentului articol (72) nu sunt aplicabile conturilor de plată cu servicii de bază.

#### **Art.83. Despăgubire pentru riscul valutar**

Dacă Banca primește (sau recuperează) o sumă în legătură cu o obligație a Clientului în baza unui contract, sau dacă obligația respectivă este exprimată într-o pretenție, dovadă, hotărâre judecătorească, într-o altă valută decât cea în care este exprimată suma de plată (“valuta contractului”), atunci:

- a. orice pierdere a Băncii care derivă dintr-o astfel de convertire devine o obligație de sine stătătoare și Clientul trebuie să despăgubească Banca;
- b. dacă suma primită (sau recuperată) de Bancă, în momentul convertirii în valuta prevăzută de contract la rata de schimb a Băncii este mai mică decât suma datorată în acea valută, Clientul va plăti Băncii, la cererea acesteia, diferența.

#### **Art.84. Alte despăgubiri**

Clientul trebuie să despăgubească Banca pentru orice pierdere sau cheltuială rezultată ca urmare a încălcării de către Client a condițiilor oricărei tranzacții sau a exercitării drepturilor Băncii în legătură cu o astfel de încălcare, sau executarea oricăreia dintre garanțiile deținute de Bancă. Prevederile prezentului articol (52) nu sunt aplicabile conturilor de plată cu servicii de bază.

#### **E. Diverse**

##### **Art.85. Cesionarea Contractului Cadru**

- 85.1.** Clientul. Clientul nu poate cesiona sau transfera niciunul din drepturile sale sau obligațiile sale în oricare dintre tranzacțiile cu Banca.
- 85.2.** Banca. Clientul consimte în mod expres și anticipat cu privire la cesionarea de către Banca a tuturor sau a unei parti din drepturile sale prevăzute în prezentul Contract Cadru ori într-o tranzacție, către alte entități din grupul Bancii, către societăți specializate în recuperarea creanțelor ori către alte entități. Clientul va fi notificat cu privire la cesiune, potrivit prevederilor legii, iar partile vor avea drepturile și obligațiile prevăzute de lege în cazul acestei operațiuni.

##### **Art.86. Plăți efectuate integral**

Toate plățile efectuate de Client în cadrul unei tranzacții trebuie făcute integral fără compensații sau contra-pretenții, și libere de orice deducere sau reținere pentru sau în contul oricăror impozite, dacă legea nu cere Clientului să facă o reținere sau deducere dintr-o astfel de plată pentru sau în contul unor impozite. În această situație, Clientul va notifica imediat Banca, va plăti sumele suplimentare necesare pentru a se asigura că Banca primește suma pe care ar fi primit-o dacă nu ar fi existat o astfel de deducere,



va plăti imediat impozitul dedus către autoritatea fiscală de resort înainte de data de la care ar trebui plătite amenzi sau penalități și va despăgubi Banca pentru orice astfel de plăți făcute de Bancă în numele Clientului.

#### **Art.87. Întârzierea**

Drepturile Băncii în legătură cu orice tranzacție nu pot fi prejudiciate de nicio întârziere în exercitarea lor sau de nici un act întreprins sau omis de Bancă care, dacă nu ar fi existat această clauză, s-ar considera o renunțare la aceste drepturi, și nici exercitarea oricărui astfel de drept nu va împiedica exercitarea sa viitoare sau a oricărui alt drept.

#### **Art.88. Separabilitatea**

Fiecare din prevederile acestui document și a oricărui alt document referitor la o anumită tranzacție sunt separabile și distincte una față de cealaltă și în orice moment, dacă una sau mai multe prevederi nu sunt valabile, sunt ilegale sau neaplicabile, atunci valabilitatea, legalitatea și aplicabilitatea celorlalte prevederi nu este afectată în nici un fel.

#### **Art.89. Drepturi cumulative**

Toate drepturile Băncii sunt cumulative și orice drept expres conferit Băncii în baza acestui document sau a oricărui alt document care are legătură cu o anumită tranzacție poate fi exercitat fără a prejudicia sau a fi limitat de vreun alt drept expres sau implicit al Băncii.

#### **F. Notificări**

##### **Art. 90. Metoda de notificare**

Orice cerere de plată sau altă cerere, notificare, aprobare sau comunicare dată sau transmisă Clientului conform sau în legătură cu prevederile acestui document sau cu o anumită tranzacție ("comunicarea") poate fi:

a. Trimisă prin poșta la adresa Clientului și se consideră ajunsă la Client când este lăsată la adresa respectivă sau la două zile după expedierea prin poștă;

sau

b. Trimisă prin fax sau la orice număr de fax sau telex care apare în antetul scrisorilor Clientului sau pe un document al acestuia și este considerată primită de Client de existența confirmării transmisiei pe fax sau a codului de confirmare telex sau

c. Transmisă prin e-mail la adresa indicată de către Client;

d. Transmisă prin sms Clientului

Orice instrucțiune a Clientului către Banca, se considera valabilă, iar Banca este ținută să o respecte (cu excepțiile prevăzute în prezentul Contract Cadru) dacă este făcută în scris, semnată de persoanele autorizate să efectueze tranzacții cu Banca și este depusă în original la Banca.

#### **G. Dreptul de a adresa reclamații/ sesizări**

**Art.91.** Clientul are dreptul de a adresa în scris sau verbal reclamații/ sesizări, în urma neindeplinirii așteptărilor sale legate de serviciile și/ sau produsele oferite de către Banca.

În urma înregistrării reclamației/ sesizării (în Registrul de reclamații) Banca o va analiza, va lua toate măsurile rezonabile ce se impun și va oferi răspuns clientului în termen maxim de 30 zile. În cazul reclamațiilor privind serviciile de plată termenul de răspuns este de 15 zile. În cazul în care răspunsul nu poate fi transmis în termen din motive independente de Vista Bank (România) SA sau în cazul în care aspectele sesizate necesită o cercetare mai amănunțită, vă vom transmite un răspuns provizoriu, care va indica în mod clar motivele pentru care răspunsul la reclamație va ajunge cu întârziere precizând termenul până la care veți primi răspunsul definitiv.

Ordonanța Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți a instituit Centrul pentru soluționarea alternativă a litigiilor în domeniul bancar (CSALB). Conform Ordonanței, CSALB este împuternicită să organizeze și să administreze decontările prin mijloace alternative de soluționare a litigiilor în sectorul bancar între consumatori și comercianții a căror activitate este reglementată, autorizată și supravegheată sau monitorizată de către BNR și filialele comercianților străini care desfășoară activități în România. Dacă reclamația făcută la Vista Bank (România) SA nu a fost soluționată direct la bancă sau răspunsul nu corespunde așteptărilor dvs., clientul poate contacta CSALB (cu sediul în Str. Sevastopol 24, etajul 2, ap. District, București), prin e-mail [office@csalb.ro](mailto:office@csalb.ro) sau prin telefon 021.9414 ([www.csalb.ro](http://www.csalb.ro)).

**91.1** În situația în care rezoluția oferită nu vă mulțumește, aveți posibilitatea să vă adresați unei autorități competente sau unui mecanism alternativ de soluționare a litigiilor:

#### **ANPC – Autoritatea Națională Pentru Protecția Consumatorilor**

<http://reclamatii.anpc.ro/>

Adresa: Bulevardul Aviatorilor nr. 72, sector 1, București, România

Telefon: 021/9551.



# VISTA BANK

## **CSALB - Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în sistemul bancar**

office@csalb.ro

Adresa: Strada Sevastopol nr. 24, etaj 2, sector 1, București, România

Telefon: 021/9414.

## **ANSPDCP - Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal**

anspdcp@dataprotection.ro

Adresa: Bulevardul G-ral Gheorghe Magheru, nr. 28-30, sector 1, București, România

Telefon: 031/8059211.

## **BNR - Banca Națională a României**

<https://www.bnro.ro/Formular-on-line-7572-Mobile.aspx>

Adresa: Strada Lipscani nr. 25, sector 3, București;

Telefon: 021/3130410.

## **ASF – Autoritatea de Supraveghere Financiară**

office@asfromania.ro

Adresa: Splaiul Independenței nr. 15, sector 5, București, România

Telefon: 08008256.

## **H. Litigii, Legea care guvernează și jurisdicția**

**Art.92.** Litigiile între parti se vor soluționa pe cale amiabilă. În cazul esuarii unei astfel de proceduri, aceste litigii vor fi de competența instanțelor de la sediul Bancii. Acest document este guvernat și interpretat conform legislației din România și atât Clientul cât și Banca se supun jurisdicției instanțelor judecătorești de la sediul Bancii. Supunerea față de această jurisdicție nu limitează dreptul Băncii de a acționa Clientul în instanță în orice altă jurisdicție.

**Art.93.** În caz de litigiu între parti, Clientul va putea apela și la procedurile extrajudiciare de soluționare a disputelor și de obținere a despăgubirilor prevăzute de legislația în vigoare, putându-se adresa în acest sens, după caz:

- **Băncii Naționale a României: București,** Strada Lipscani nr. 25, Sector 3, cod 030031, tel: 021.313.04.10, fax: 021.315.27.50;
- **Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar:** București, Strada Sevastopol nr. 24, Sector 1, tel: 021.9414 E-mail: office@csalb.ro
- **Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului:** București, B-dul Aviatorilor nr. 72, Sector 1, tel: 021.312.12.75, fax: 021.314.34.62, e-mail: office@anpc.ro;
- **Directiei Generale Antifrauda Fiscala:** Piața Presei Libere nr. 1, corp C3 et. 3-4, sector 1 București tel: 021 327 06 29; fax: 021 327 06 01; E-mail: antifrauda.generala@anaf.ro; www.antifrauda.ro; www.facebook.com/AntifraudaFiscala
- **Mediatori,** conform Legii nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator, cu modificările și completările ulterioare.

Banca nu este responsabilă de modificarea datelor de contact ale instituțiilor menționate mai sus.

## **I. Declarații**

### **Art.94. Transmiterea instrucțiunilor prin fax**

Având în vedere că Banca oferă Clientilor serviciul de transfer de fonduri din conturile acestora la Banca sau alte operațiuni pentru și în numele clienților pe baza instrucțiunilor acestora către Bancă, Clientul își exprimă **acordul prin Cerere, confirmă și se obligă după cum urmează:**

1. Este de acord prin prezenta că, de fiecare dată când intenționează să întreprindă o tranzacție în modul menționat mai sus, va transmite Băncii prin fax instrucțiuni scrise conforme cu cerințele în vigoare ale Băncii, semnate corespunzător de persoana(e) autorizată(e) cu specișenele de semnătură date pe Cardul(rile) cu Specimenul de Semnătură de la Bancă.
2. Prin prezenta, autorizează Banca, și toate persoanele autorizate de Bancă, să efectueze tranzacțiile menționate mai sus, să ia în considerare oricare și toate instrucțiunile trimise prin fax semnate de noi și date Băncii, după cum am menționat mai sus, ca pe o cerere și instrucțiune oficială cu privire la tranzacțiile relevante și să efectueze aceste tranzacții în numele nostru. Acceptăm prin prezenta dreptul Băncii de a respinge instrucțiunile transmise prin fax dacă Banca le consideră insuficiente sau incorecte în orice fel.
3. Autorizarea de mai sus este valabilă fără condiții suplimentare.





4. Este de acord și se obligă ca, dacă nu trimite Băncii toată documentația cerută conform practicilor bancare și legile în vigoare referitoare la aceste tranzacții și/sau pentru operarea în conturile respective, Banca poate, în orice moment, să refuze acceptarea oricăreia dintre instrucțiunile transmise în maniera arătată mai sus, fără nici o notificare și nu va ridica nicio obiecție sau pretenție împotriva Băncii în legătură cu acest lucru.
5. Este de acord prin prezenta și se obligă să despăgubim Banca împotriva oricăror și a tuturor răspunderilor, pierderilor, costurilor și cheltuielilor de orice fel care pot fi suportate sau făcute de Bancă și care rezultă (i) din faptul că nu a furnizat Băncii documentația la timp sau (ii) din orice tranzacție realizată conform acestui articol.
6. Nu se așteaptă ca Banca să facă investigații sau să pună întrebări în legătură cu autenticitatea sau valabilitatea oricărei instrucțiuni date și/sau transmise după cum se menționează mai sus. Autorizează în mod expres Banca și toate persoanele autorizate de Bancă să efectueze tranzacțiile menționate mai sus, să se bazeze pe deplin pe caracterul adevărat, corect și original al conținutului și al semnăturilor care apar pe instrucțiunile trimise către Bancă prin fax. Eliberează Banca de orice răspundere față de Client în legătură cu consecințele care ar putea apărea din folosirea unei astfel de metode de comunicare și, în special, din folosirea frauduloasă sau afectarea în orice fel a identității sale, ca și datorită transmiterii de mai multe ori a aceleiași instrucțiuni. Este de acord și se obligă în mod irevocabil să nu formuleze nici o apărare sau susținere cu privire la caracterul adevărat, corect și autentic al instrucțiunilor transmise Băncii în acest fel și acordă Băncii dreptul, dar nu o obligă să ceară în orice moment clarificări sau confirmări suplimentare într-un mod satisfăcător pentru Bancă pentru toate aspectele relevante legate de orice tranzacție realizată în baza prezentei.
7. Orice instrucțiune transmisă prin fax bancii va fi în prealabil confirmată prin telefon de lucratorul bancar și client, iar lucratorul bancar va contrasemna și va menționa pe instrucțiunea transmisă pe fax: ”instrucțiune confirmată prin telefon – la ora de către (se va nominaliza numele persoanei care a confirmat instrucțiunea transmisă prin fax).
8. Se obliga prin prezenta sa prezinte documentul in original al instructiunii transmise prin fax precum si toate documentele solicitate de banca in termen de 10 zile de la data transmiterii instructiunii pe fax.
9. Acest serviciu va intra în vigoare la data semnării prezentului contract.  
Acest serviciu nu este disponibil pentru conturile de plăți cu servicii de bază.

#### **Art.95. Acord pentru păstrarea corespondenței**

Având în vedere că Banca oferă Clientilor **serviciul pentru păstrarea corespondenței**, precum și a faptului că Banca este obligată să trimită Clientului extrasul contului său bancar și Clientul solicită Bancii să păstreze la sediul său orice corespondență în legătură cu contul sau sub-conturile Clientului.

#### **Clientul este de acord prin prezenta cu următoarele:**

1. Prin prezenta degrevează Banca de orice responsabilitate sau obligație pentru consecințele ce ar putea apărea din necolectarea sau colectarea întârziată de către Client a respectivei corespondențe.
2. Fără a ține seama de cele menționate mai sus, respectiva corespondență poate fi trimisă pe cheltuiala Clientului (cu excepția extrasului de cont ce se va transmite lunar în mod gratuit persoanelor fizice de către Banca conform instrucțiunilor), la cerere. În acest scop va specifica adresa postală și modalitatea de transmitere a corespondenței.
3. Totuși, dacă corespondența nu va fi ridicată de către Client în decurs de 4 săptămâni, acesta autorizează prin prezenta trimiterea corespondenței/ notificărilor/ anunțurilor prin poștă.

#### **Art.96. Acord pentru ordine transmise prin curier**

Având în vedere că Banca este de acord să efectueze diverse operațiuni bancare la ordinul Clientului și fără a fi necesară semnarea ordinului în prezența unui angajat al Băncii, Clientul declară ca este **de acord prin prezenta, confirmă și se obligă după cum urmează:**

1. De fiecare dată când intenționează să întreprindă o tranzacție în modul menționat mai sus, va trimite Băncii prin poștă, prin curier sau prin mesager instrucțiuni scrise conforme cu cerințele în vigoare ale Băncii pentru respectivă tranzacție.
2. Prin prezenta, autorizează Banca și toate persoanele autorizate de Bancă, să efectueze tranzacțiile conform instrucțiunilor sale, cu condiția ca astfel de instrucțiuni să fie semnate corespunzător de persoana (persoanele) autorizate, iar semnăturile să se potrivească, în opinia Băncii, cu speciemenle de semnătură prezentate în Cardul de Semnătură care există la Bancă.
3. Nu mai târziu de 4 zile calendaristice de la transmiterea către Bancă a instrucțiunilor menționate mai sus, Clientul va prezenta și transmite Băncii toate documentele necesare conform reglementărilor valutare, conform oricărei alte legi aplicabile sau practici bancare satisfăcătoare în formă și conținut pentru Bancă, și necesare pentru efectuarea tranzacției.
4. În continuare convine și se obligă ca în cazul în care nu va transmite Băncii toate documentele cerute conform practicii bancare și legii aplicabile pentru astfel de tranzacții și/sau pentru operarea în conturile bancare respective, Banca poate în orice moment refuza oricare dintre instrucțiunile noastre transmise în maniera descrisă mai sus, fără a îl notifica în prealabil.
5. Se obligam sa informeze Banca in scris cu privire la numele curierului, cat si cu privire la orice schimbare a curierului.  
Acest serviciu nu este disponibil pentru conturile de plăți cu servicii de bază.

**Art.97. Conventie**

Prin care Clientul si Banca declară că au luat cunoștință de obligațiile pe care le au, riscurile la care se expun prin nerespectarea prevederilor legale si se obliga sa respecte toate aceste dispozitii legale atat Clientul, cat si Banca.

Ca urmare a prevederilor stipulate in prezentul Contract, Banca impreuna cu Clientul stabilesc de comun acord prin prezenta ca modalitate de transmitere a extraselor de cont, o data pe luna, gratuit, conform optiunii mentionate in Cerere, precum si orice alte informatii solicitate de Client in legatura cu tranzactiile ordonate de acesta in luna precedenta.

Clientul declara ca isi asuma și accepta riscul schimbarii exceptionale (previzibile sau imprevizibile) a imprejurarilor de natura economica, politica sau de orice altă natură independente de vointa partilor, inclusiv (fara a se limita la) schimbari ale valorii indicelui de referinta valutara care pot aparea dupa data incheierii prezentului Contract si care ar avea drept efect cresterea costurilor de executare a obligațiilor contractuale si ca vor suporta consecintele unor asemenea modificari si renunta anticipat si irevocabil la orice pretentii decurgand din asemenea schimbari.

Clientul declară că a primit informațiile necesare pentru încheierea în deplină cunoștință de cauză a prezentului Contract, în forma în care acesta a fost încheiat. Clientul declara ca dispune de experienta si de cunostintele necesare pentru a intelege prevederile prezentului contract și ca încheie prezentul Contract în deplină cunoștință de cauză.

Clientul declara ca isi asuma riscul cu privire la eroarea asupra obiectului sau naturii juridice a prezentului contract, asupra identitatii obiectului prestatiei Bancii ori asupra identitatii Bancii.

Banca si Clientul declara ca toate clauzele si documentele contractuale aferente au facut obiectul negocierii directe si acestea reprezinta, in forma si continutul in care se semneaza, intelegerea partilor si rezultatul negocierii egale si neviciate.

Atat Clientul, cat si Banca accepta in mod expres clauzele din *Sectiunea I (Reguli de bază care guvernează relația dintre Client și Bancă)*, *Sectiunea II (Gestionarea conturilor)*, *Sectiunea III (Obligația clientului de a coopera)*, *Sectiunea IV (Card de debit "Vista Visa Debit")*, *Sectiunea V (Serviciul Internet Banking si Mobile Banking)*, *Sectiunea VI (Serviciul alerte SMS pentru tranzacțiile efectuate cu cardul)*, *Sectiunea VII (Costul total: Dobanzi, Comisioane si taxe)* si *Sectiunea VIII (Prevederi finale)*.

Prezentele inlocuiesc Condițiile Generale de Afaceri anterioare ale Bancii.

Cererea si Regulile si Condițiile de utilizare ale serviciului 3D Secure constituie parte integranta din prezentul Contract.

**J. Interpretarea și limba Contractului Cadru**

**Art.98.** Titlurile clauzelor există pentru a facilita structurarea și nu afectează înțelesul acestora.

**Art.99.** Acest Contract este redactat in limba romana, in doua exemplare originale, cate un exemplar pentru fiecare parte.

Lista de Tarife, Termene si Conditii pentru persoane fizice, valabila incepand din 30 decembrie 2019.

<b>TARIFE, TERMENI ȘI CONDIȚII</b>	
<b>PERSOANE FIZICE</b>	
<b>CONTURI CURENTE și CONTURI DE PLATI CU SERVICII SE BAZA</b>	
Deschidere cont curent/ cont de plati cu servicii de baza consumator vulnerabil/ nevulnerabil	Fara comision
Administrare cont curent <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>nu se aplica</b> pentru contul utilizat pentru plata ratelor lunare in cazul clientilor care solicita un produs de creditare si <b>conturilor curente deschise anterior</b> datei <b>28 octombrie 2019</b>;</li> <li>• nu se aplica conturilor in valuta in cazul clientilor care detin pachetul Standard sau Plus si conturilor in valuta in cazul clientilor care detin sume in conturile Vista Bank de minim 100 000 LEI sau echivalent in valuta.</li> </ul>	5 LEI/ Luna in moneda contului
Administrare cont de plati cu servicii de baza consumator vulnerabil/nevulnerabil	Fara comision
Deschidere cont ESCROW	0,25% minim 100 EUR maxim 1.000 EUR
Administrare Pachet Vista Standard	5 LEI/ Luna
Administrare Pachet Vista Plus	8 LEI/ Luna
Administrare Pachet Vista Virare Venit	Fara comision
Administrare Pachet Vista Premium	Fara comision
Inchidere cont curent/ cont de plati cu servicii de baza consumator vulnerabil/ nevulnerabil	Fara comision
<b>Extrase de cont curent/ cont de plati cu servicii de baza consumator vulnerabil/ nevulnerabil (lunare) trimise prin metoda agreata cu clientul Bancii:</b>	
Fax	Fara comision
Posta	Fara comision
Alta metoda agreata (inclusiv la sediul Bancii)	Fara comision
Extrase de cont trimise zilnic prin Fax (numai pentru cont curent)	20 EUR/ Luna
Extras suplimentar de cont (numai pentru cont curent)	3 EUR/ Extras
<b>TRANZACTII CU NUMERAR</b>	
Depunere numerar cont curent/ cont de plati cu servicii de baza consumator vulnerabil/ nevulnerabil	Fara comision

<b>TARIFE, TERMENI ȘI CONDIȚII</b>	
<b>PERSOANE FIZICE</b>	
Retragere numerar cont curent	0,50% minim 3 EUR
Retragere numerar cont de plati cu servicii de baza consumator vulnerabil/ nevulnerabil	Fara comision
Retragere numerar a sumelor provenite din depozit (suma depozitului si/sau dobanda) in ziua scadentei pentru depozite la termen mai mare sau egal cu 1 Luna pentru cont curent/ cont de plati cu servicii de baza consumator vulnerabil/ nevulnerabil.	Fara comision
<p>Pentru orice retragere de numerar pentru sume care depasesc 10.000 EUR sau echivalent, Banca va fi instiintata cu cel putin o zi lucratoare in avans, inainte de ora 12.00.</p> <p>Pentru orice retragere de numerar pentru sume care depasesc 10.000 EUR sau echivalent retrase fara anunt prealabil se va percepe o taxa de 30 EUR.</p>	
<b>COSTURI AFERENTE UTILIZARII CARDULUI DE DEBIT</b>	
<b>Vista Visa Electron / Visa Debit</b>	
Cost utilizare card pentru numerar la ATM-urile Vista Bank	0
Cost utilizare card pentru retragere numerar la ATM-urile si Ghiseele bancilor pe teritoriul Uniunii Europene si Spatiului Economic European, pentru card atasat conturilor de plati cu servicii de baza, consumator vulnerabil/ nevulnerabil *	0
<p>*Primele 10 (zece) operatiuni consecutive de plata efectuate pe teritoriul Uniunii Europene in cursul unei luni calendarisice (reprezentand plati efectuate la ghiseu si/sau internet banking si/sau operatiuni de plata prin card, inclusiv plati online) - pentru contul de plati cu servicii de baza consumator vulnerabil/ nevulnerabil sunt fara comision. Incepand cu a 11-a (unsprezecea) tranzactie din luna, se aplica tarifarrea standard aplicabila fiecarui instrument de plata pentru cardul de debit.</p>	
Cost standard utilizare card pentru numerar la ATM-uri si Ghiseele (POS-urile) de pe teritoriul Uniunii Europene si Spatiului Economic European	1% + 2.5 LEI/ tranzactie
Cost utilizare card pentru numerar la ATM-uri si Ghiseele (POS-urile) din afara teritoriului Uniunii Europene si Spatiului Economic European	1.5% min. 10 LEI/ tranzactie
Cumparaturi la comercianti din Romania si din afara tarii	0
Comision conversie valutara pentru tranzactii in alta moneda decat LEI si EUR	2%
Comision conversie valutara pentru tranzactiile in EUR	0.5%
Interogare sold la ATM-urile Vista Bank (Romania) S.A.	0
Interogare sold la alte ATM-uri din tara si strainatate	0
Emitere card principal	0
Emitere card suplimentar	0
Reemitere card (plastic)	10 LEI
Inlocuire card pierdut/ furat	30 LEI
Reemitere PIN	10 LEI
Schimbare cod PIN	0
Extras de cont lunar	0

<b>TARIFE, TERMENI ȘI CONDIȚII</b>	
<b>PERSOANE FIZICE</b>	
Extras de cont suplimentar ( la cerere )	3 EUR/ extras
Cost emitere card in regim urgenta in strainatate	150 EUR in echivalent moneda de cont
Comision anual administrare card principal/ secundar	15 LEI (nu se percepe cardurilor parte din pachet de produse)
Dobanda descoperit de cont neautorizat	25 %
Comision refuz nejustificat la plata	20 LEI
<b>COSTURI AFERENTE UTILIZARII CARDULUI DE DEBIT</b>	
<b>Vista Visa Debit Platinum</b>	
Cost utilizare card pentru numerar la ATM-urile Vista Bank	0,5%
Cost utilizare card pentru numerar la ATM-uri si Ghiseele (POS-urile) de pe teritoriul Uniunii Europene si Spatiului Economic European	1% minim 5 LEI
Cost utilizare card pentru numerar la ATM-uri si Ghiseele (POS-urile) din afara teritoriului Uniunii Europene si Spatiului Economic European	1,5% minim 10 LEI
Cumparaturi la comercianti din Romania si din afara tarii	0
Comision conversie valutara pentru tranzactii in strainatate	2%
Interogare sold la ATM-urile Vista Bank (Romania) S.A.	0
Interogare sold la alte ATM-uri din tara si strainatate	0
Emitere card principal	0
Emitere card suplimentar	0
Reemitere card (plastic)	45 LEI
Inlocuire card pierdut/ furat	45 LEI
Reemitere PIN	10 LEI
Schimbare cod PIN	0
Extras de cont lunar	0
Extras de cont suplimentar (la cerere)	3 EUR/ extras
Cost emitere card in regim urgenta in strainatate	150 EUR in echivalent moneda de cont
Comision anual administrare card principal/ secundar	500 LEI/ card
Dobanda descoperit de cont neautorizat	25 %
Comision refuz nejustificat la plata	20 LEI
<b>COSTURI AFERENTE UTILIZARII CARDULUI DE CREDIT</b>	
<b>Vista Visa Standard</b>	
Cost utilizare card pentru numerar la ATM-urile Vista Bank	2,75 % minim 10 LEI
Cost utilizare card pentru numerar la ATM-uri si Ghiseele (POS-urile) de pe teritoriul Uniunii Europene si Spatiului Economic European	



<b>TARIFE, TERMENI ȘI CONDIȚII</b>	
<b>PERSOANE FIZICE</b>	
Cost utilizare card pentru numerar la ATM-uri si Ghiseele (POS-urile) din afara teritoriului Uniunii Europene si Spatiului Economic European	
Cumparaturi la comercianti din Romania si din afara tarii	0
Comision conversie valutara pentru tranzactii in alta moneda decat LEI si EUR	2%
Comision conversie valutara pentru tranzactiile in EUR	0.5%
Interogare sold la ATM-urile Vista Bank (Romania) S.A.	0
Interogare sold la alte ATM-uri din tara si strainatate	0
Emitere card principal	0
Emitere card suplimentar	0
Reemitere card (plastic)	10 LEI
Inlocuire card pierdut/ furat	30 LEI
Reemitere PIN	10 LEI
Cost notificare credit restant	10 LEI
Cost emitere card in regim urgenta in strainatate	150 EUR echivalent LEI
Comision anual administrare card principal	0 LEI in primul an, 40 LEI/ card incepand cu al doilea an
Comision anual administrare card secundar	0 LEI in primul an, 10 LEI/ card incepand cu al doilea an
Comision refuz nejustificat la plata	50 LEI
<b>COSTURI AFERENTE UTILIZARII CARDULUI DE CREDIT</b>	
<b>Vista Visa Platinum</b>	
Cost utilizare card pentru numerar la ATM-urile Vista Bank	
Cost utilizare card pentru numerar la ATM-uri si Ghiseele (POS-urile) de pe teritoriul Uniunii Europene si Spatiului Economic European	2,75 % minim 10 LEI
Cost utilizare card pentru numerar la ATM-uri si Ghiseele (POS-urile) din afara teritoriului Uniunii Europene si Spatiului Economic European	
Cumparaturi la comercianti din Romania si din afara tarii	0
Comision conversie valutara pentru tranzactii in strainatate	1%
Interogare sold la ATM-urile Vista Bank (Romania) S.A.	0
Interogare sold la alte ATM-uri din tara si strainatate	0
Emitere card principal	0
Emitere card suplimentar	0
Reemitere card (plastic)	45 LEI
Inlocuire card pierdut/ furat	45 LEI

<b>TARIFE, TERMENI ȘI CONDIȚII</b>	
<b>PERSOANE FIZICE</b>	
Reemitere PIN	10 LEI
Cost emitere card in regim urgenta in strainatate	150 EUR echivalent LEI
Comision anual administrare card principal/ secundar	450 LEI/ card
Comision refuz nejustificat la plata	50 LEI
<b>CECURI SI BILETE LA ORDIN</b>	
<b>Incasare de Cecuri si Bilete la Ordin in format electronic</b>	
Creditare la incasare	2,50 LEI + 0,88 LEI (Comision TransFonD)/ Instrument
Comisionul se va percepe si in caz de refuz total sau partial.	
Trase asupra altor Banci in valuta	0,25% minim 20 EUR maxim 500 EUR
<b>Plata Cecuri si Bilete la Ordin decontate in sistem electronic</b>	
Pana la 500 LEI	5 LEI
Intre 500 – 10.000 LEI	6 LEI
Intre 10.000 – 50.000 LEI	7 LEI
≥50.000 LEI	15 LEI
Plata Cecuri si Bilete la Ordin decontate in format vechi (prin Conventie)	20 LEI + 6 LEI (comision TransFonD decontare SWIFT)
Incasare Cecuri si Bilete la Ordin decontate in format vechi (prin conventie)	20 LEI
<b>Diverse comisioane privind Instrumentele de Debit</b>	
<b>Emitere carnet cec in lei</b>	
1 Fila	1 LEU
25 File	25 LEI
Bilete la Ordin eliberate Clientilor	1 LEU/ Instrument
Serviciu custodie (leasing etc.)	2 LEI/ Instrument
Investigatii cecuri in valuta	10 EUR + comisioane banci corespondente
Cecuri in valuta returnate neplatite	10 EUR + comisioane banci corespondente
<b>TRANSFERURI IN LEI</b>	
<b>Incasari in favoarea Titularilor de cont curent/ cont de plati cu servicii de baza consumator vulnerabil/ nevulnerabil</b>	
<b>Interbancare</b>	Fara comision
<b>Intrabancare</b>	Fara comision
<b>Plati</b>	
<b>Intrabancare</b> (comisioane suportate de ordonator) - Cont curent/ cont de plati cu servicii de baza consumator vulnerabil/ nevulnerabil	Fara comision

<b>TARIFE, TERMENI ȘI CONDIȚII</b>	
<b>PERSOANE FIZICE</b>	
<b>Interbancare *</b>	
<p>Pentru primele 10 (zece) operatiuni de plata efectuate pe teritoriul Uniunii Europene in cursul unei luni calendarisice (reprezentand plati efectuate la ghiseu si/sau internet banking si/sau operatiuni de plata prin card, inclusiv plati online) - pentru <b>cont de plati cu servicii de baza consumator vulnerabil nu se percepe comisioane</b>. Incepand cu a 11-a (unsprezecea) tranzactie din luna, pentru consumatorul vulnerabil se vor percepe urmatoarele comisioane.</p> <p>Aceste comisioane se aplica si pentru <b>cont curent/ cont de plati cu servicii de baza consumator nevulnerabil incepand cu prima tranzactie</b>.</p>	
Pana la 500 LEI	5,51 LEI
Intre 500 – 10.000 LEI	7,51 LEI
Intre 10.000 – 50.000 LEI	9,51 LEI
≥ 50.000 LEI si urgente (orice suma)	21 LEI
Taxa de anulare plata pentru cont curent	30 LEI
Taxa de anulare plata pentru cont de plati cu servicii de baza consumator vulnerabil/ nevulnerabil	Fara comision
Investigatii cont curent	Cost real
Investigatii cont de plati cu servicii de baza consumator vulnerabil/ nevulnerabil	Fara comision
Plati efectuate ca urmare a indeplinirii obligatiilor in calitate de tert poprit cont curent/ cont de plati cu servicii de baza consumator vulnerabil/ nevulnerabil *	
Pana la 50000 LEI	15,51 LEI
≥ 50.000 LEI	21 LEI
Comision administrare poprire	30 RON pentru fiecare adresa infiintata
Plati din contul ESCROW *	
Pana la 50000 LEI	40,51 LEI
≥ 50.000 LEI	46 LEI
* Comisionul Transfond 0,51 LEI pentru platile < 50.000 LEI si comisionul BNR de 6 LEI pentru platile ≥ 50.000 LEI sunt incluse.	
<b>Ordine de plata documentare – conditionate (lei sau valuta)</b>	
Avizare	50 EUR
Emitere	50 EUR
Modificari/ Anulari	25 EUR/ Operatiune
Plata	0,20%, minim 25 EUR maxim 1.500 EUR
Emitere Ordin de Plata Conditionat pentru refinantare Card de Credit	Fara comision
Plata Ordin de Plata Conditionat pentru refinantare Card de Credit	Fara comision
La platile in LEI se adauga comisionul TranFonD de 0,51 LEI pentru suma < 50.000 LEI si comisionul BNR de 6 LEI	



pentru sume $\geq$ 50.000 LEI.	
<b>TARIFE, TERMENI ȘI CONDIȚII</b>	
<b>PERSOANE FIZICE</b>	
<b>TRANSFERURI IN VALUTA</b>	
<b>INCASARI</b>	
In cazul incasarilor „in scope” se va credita contul clientului cu data de valuta din extrasul de cont al Bancii corespondente.	
Interbancare	Fara comision
Intrabancare	Fara comision
<b>PLATI</b>	
<b>In cazul platilor in Euro „in scope” (plati pe teritoriul Uniunii Europene si Spatiului Economic European numai cu optiunea SHA) – comisiunile se retin in echivalent Euro la cursul BNR de la data efectuării plății</b>	
Interbancare *	
Pana la 500 LEI echivalent Euro	5,51 LEI
Intre 500 – 10.000 LEI echivalent Euro	7,51 LEI
Intre 10.000 – 50.000 LEI echivalent Euro	9,51 LEI
$\geq$ 50.000 LEI echivalent Euro si urgente (orice suma)	21 LEI
* Comisiunile SEPA/ TARGET 2 sunt incluse	
Intrabancare	Fara comision
<b>Diferite operatiuni privind transferurile in valuta</b>	
Speze pentru investigatii	Costuri reale
Taxa de anulare plata	30 LEI
<b>In cazul platilor in valuta „out of scope” (plati in afara teritoriului Uniunii Europene si Spatiului Economic European) si platilor “in scope” (plati pe teritoriul Uniunii Europene si Spatiul Economic European) in alta valuta decat Euro</b>	
Intrabancare	Fara comision
Interbancare	0,20%, minim 5 EUR maxim 150 EUR pana la 50.000 EUR + taxa SWIFT 0,20%, minim 20 EUR maxim 1.500 EUR $\geq$ 50.000 EUR + taxa SWIFT
<b>Diferite operatiuni privind transferurile interbancare in valuta</b>	
Speze pentru investigatii (inclusiv comisiunile Bancilor Corespondente) referitoare la tranzacțiile efectuate de Banca (depozite, conturi curente, plăți)	Costuri reale, minim 10 EUR, maxim 50 EUR
Taxa SWIFT	10 EUR
Taxa de urgenta pentru plati cu data de valuta aceeasi zi	25 EUR
Taxa de anulare (inclusiv comisiunile Bancilor Corespondente)	Costuri reale, minim 10 EUR, maxim 50 EUR

Comisioane optiunea OUR Banci corespondente	Maxim 25 EUR
<b>TARIFE, TERMENI ȘI CONDIȚII</b>	
<b>PERSOANE FIZICE</b>	
<b>SCRISORI DE GARANTIE</b>	
<b>EMITEREA GARANȚILOR CU DEPOZIT COLATERAL IN LEGATURA DIRECTA CU OPERATIUNILE FINANCIARE EFECTUATE DE BANCA PENTRU CLIENTII SAI</b>	
Comision pentru emiterea Scrisorii de Garantie	0,50%/ trimestru sau fractie din trimestru, minim 50 EUR
Comision urgenta pentru emiterea Scrisorii de Garantie (in aceeasi zi in care este inregistrata cererea de emitere L/G de la client)	30 EUR
Modificare	50 EUR
Plata	0,20 %, minim 100 EUR maxim 1.500 EUR + Taxa Swift
Comision anulare Scrisoare de Garantie	50 EUR
<b>GARANTII PRIMITE IN LEGATURA DIRECTA CU OPERATIUNILE FINANCIARE EFECTUATE DE BANCA PENTRU CLIENTII SAI</b>	
Avizare fara angajament din partea Bancii, dar incluzand verificarea semnaturilor	75 EUR
Modificare fara angajament din partea Bancii incluzand anularea	50 EUR
Executarea garantiei la cererea Clientului	100 EUR
Comision de avalizare a Tratelor (Cambii/ Bilete la Ordin)	0,50 %/ trimestru sau fractie din trimestru, minim 100 EUR
Comision anulare Scrisoare de Garantie	50 EUR
Toate comisioanele, sumele minime si maxime pentru emiterea Scrisorilor de Garantie bancara stipulate pe trimestru inseamna ca intregul comision trimestrial se aplica de asemenea si pentru fractiunea de trimestru. Acestea se platesc anticipat, la inceputul tranzactiei.	
<b>INTERNET BANKING/ MOBILE BANKING</b>	
Comision Lunar de Administrare	Fara comision
eTOKEN	Fara comision
<b>TRANSFERURI PRIN INTERNET BANKING / MOBILE BANKING</b>	
<b>LEI - cont curent/ cont de plati cu servicii de baza consumator vulnerabil/ nevulnerabil</b>	
Transferuri intrabancare	Fara comision
Transferuri interbancare *	
Pana la 25.000 LEI	3 LEI
Intre 25.000 – 50.000 LEI	4,5 LEI



≥50.000 LEI si urgente (orice suma)	16 LEI
<b>TARIFE, TERMENI ȘI CONDIȚII</b>	
<b>PERSOANE FIZICE</b>	
<b>* Comisionul Transfond 0,51 LEI pentru platile &lt; 50.000 LEI si comisionul BNR de 6 LEI pentru platile ≥ 50.000 LEI sunt incluse.</b>	
<b>Valuta - numai pentru cont curent</b>	
Transferuri intrabancare	Fara comision
<b>Transferuri interbancare* in Euro „in scope” (plati pe teritoriul Uniunii Europene si Spatiul Economic European numai cu optiunea SHA)</b>	
Pana la 25.000 LEI echivalent Euro	3 LEI
Intre 25.000 – 50.000 LEI echivalent Euro	4,5 LEI
≥50.000 LEI echivalent Euro si urgente (orice suma)	16 LEI
<b>* Comisiunile SEPA/TARGET 2 sunt incluse</b>	
Transferuri interbancare „out of scope” (plati in afara teritoriului Uniunii Europene si Spatiului Economic European) si platilor “in scope” (plati pe teritoriul Uniunii Europene si Spatiul Economic European) in alta valuta decat Euro	0,1%, Min. 5 EUR, Max. 500 EUR + Taxa SWIFT
Taxa SWIFT	10 EUR
<b>SERVICII DIVERSE</b>	
<b>Inchiriere seif (platibil in avans)</b>	
Comision anual seif marime mica (dimensiuni: lungime 29,5 cm, inaltime 10 cm, adancime 53 cm)	150 EUR + TVA
Comision anual seif marime medie (dimensiuni: lungime 29,5 cm, inaltime 19,5 cm, adancime 53 cm)	200 EUR + TVA
Comision anual seif marime mare (dimensiuni: lungime 29,5 cm, inaltime 29,5 cm, adancime 53 cm)	250 EUR + TVA
Garantie pentru cheie (depozitul pentru garantie nu este purtator de dobanda)	250 EUR
Diverse documente trimise prin Fax referitoare la tranzactiile financiare efectuate de Banca pentru clientii sai	5 LEI/ Pagina
Investigatii in arhiva referitoare la tranzactii financiare efectuate de Banca pentru clientii sai (sub 1 an)	3 EUR/ Pagina
Investigatii in arhiva referitoare la tranzactii financiare efectuate de Banca pentru clientii sai (peste 1 an)	5 EUR/ Pagina
Emitere confirmari pentru auditori	50 EUR + TVA
Scrisoare de bonitate bancara	50 EUR + TVA
Scrisoare de comfort bancar emisa fara angajament din partea Bancii	30 EUR + TVA
Emitere Scrisoare refinantare	50 EUR
Informatii despre CIP-BNR in legatura cu operatiunile financiare	5 EUR/ solicitare



efectuate de Banca (acordare imprumut, depozite, etc.)	
<b>TARIFE, TERMENI ȘI CONDIȚII</b>	
<b>PERSOANE FIZICE</b>	
Transport de bani numerar	Negociabil
Posta/ Curier (DHL etc.)	Cost real
Taxa notificare (trimis prin curier)	Cost real
Notificari prin executor judecatoresc	Cost real (taxe executor)
Portabilitate conturi de plati cu servicii de baza/ cont curent	Fara comision
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pentru toate tranzactiile care nu apar in acest document, Banca va aviza Clientii asupra comisioanelor si spezelor aplicabile de la caz la caz.</li><li>2. Termenii si conditiile mentionate mai sus sunt subiect al conditiilor predominante pe piata si Banca isi rezerva dreptul de a le modifica in orice moment, unilateral, daca se considera necesar, urmand sa avizeze Clientul cu doua luni inainte ca aceste modificari sa intre in vigoare.</li><li>3. Cea mai recenta versiune a Tarifelor, Termenilor si Conditior, asa cum este afisata in incinta Bancii, este intotdeauna aplicabila. O copie a Tarifelor, Termenilor si Conditior poate fi solicitata in orice moment de la angajatii Bancii.</li><li>4. Toate comisioanele si spezele se vor taxa in valuta tranzactiei, cu exceptia cazurilor in care Clientul solicita altfel si Banca este de acord.</li><li>5. Aceste Tarife, Termeni si Conditii se refera la toate tranzactiile care sunt efectuate in relatia cu Banca, mai putin cele in baza unei facilitati de credit sau a altor intelegeri incheiate intre Client si Banca printr-o alta relatie contractuala.</li><li>6. Comisioanele se vor retine in EUR sau echivalent la cursul BNR din data tranzactiei.</li></ol>	