



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

CONȚINUT

Preambul	1
Definiii	1
Sectiunea I. Reguli de bază care guvernează relația dintre Client și Bancă	4
A. Domeniul de aplicare și modificarea Contractului Cadru	4
B. Confidențialitate și prelucrarea datelor cu caracter personal	4
C. Răspunderea Partilor	4
Sectiunea II - Gestionarea conturilor	5
A. Deschiderea și menținerea conturilor	5
B. Extrase de cont	8
C. Stornări și corecturi făcute de Bancă	8
D. Operațiuni	8
E. Riscul tranzacțiilor în valută	14
Sectiunea III - Obligația clientului de a coopera	14
A. Modificări de nume, adresă a Clientului	14
B. Claritatea instrucțiunilor	14
C. Verificarea notificărilor primite de la Bancă, obiecții	14
D. Notificarea Băncii în cazul neprimirii corespondenței	14
Sectiunea IV - Card de debit "Vista Visa Debit"	15
A. Tranzacții neautorizate sau executate incorect	21
B. Operațiuni de plată autorizate, inițiate de sau prin intermediul unui beneficiar al plății, care au fost deja executate	22
C. Soluționarea Contestărilor	22
Sectiunea V. A - Serviciul Internet Banking Vista	22
Sectiunea V. B - Serviciul Mobile Banking	26
Sectiunea VI - Serviciul alerte SMS pentru tranzacțiile efectuate cu cardul	27
Sectiunea VII - Costul total: Dobânzi, Comisioane și taxe	28
A. Dobânzi	28
B. Comisioane	28
C. Alte Dispoziții	28
Sectiunea VIII - Prevederi finale	29
A. Încheierea Contractului Cadru	29
B. Prevederi speciale privind rezilierea Contractului aplicabile conturilor de plăți cu servicii de bază	29
C. Declarații și garanții	30
D. Remedii pentru încălcarea obligațiilor	30
E. Diverse	31
F. Notificări	32
G. Dreptul de a adresa reclamații/ sesizări	32
H. Litigii, Legea care guvernează și jurisdicția	32
I. Declarații	32
J. Interpretarea și limba Contractului Cadru	34

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. („Bancă”) și care va guverna, alături de procedurile interne ale Băncii, actele normative în vigoare, reglementările Băncii 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.

Definiii

În prezentul document, următorii termeni vor fi interpretați conform Cererii Clientului, precum și după cum urmează: **Autorizare** – cerere de autorizare prin care Clientul solicită schimbarea /transferul contului de plăți; **Beneficiar real** - Orice persoană fizică în numele ori în



interesul careia se realizeaza, direct sau indirect, o tranzactie sau o operatiune. **Banca acceptanta** – o banca, alta decat Vista Bank (Romania) S.A., ce ofera servicii de acceptare la plata a cardurilor la comercianti, precum si servicii de eliberare numerar, la ghiseu sau in reseaua proprie de automate bancare; **Beneficiar al platii** – persoana fizica sau juridica care este destinatarul vizat al fondurilor care au facut obiectul unei operatiuni de plata cu cardul; **Comerciant Acceptant** – persoana juridica care accepta Cardul ca mijloc de plata pentru bunurile si/sau serviciile vandute; **Client**: persoana fizica cu care Banca, in considerarea activitatilor permise de legea bancara, a negociat o tranzactie, chiar daca respectiva tranzactie nu s-a finalizat si orice persoana fizica ce beneficiaza sau a beneficiat de produsele/ serviciile Bancii, inclusiv Imputernicitul pe Cont; **Card de debit/ Card (principal sau suplimentar)** – instrument de plata electronica, standardizat, securizat si individualizat, care permite Detinatorului si respectiv Utilizatorului sa acceseze disponibilitatile banesti din contul curent, pentru efectuarea de Tranzactii in conformitate cu prezentul Contract; **Cont Curent** – contul sau conturile deschise, sau care vor fi deschise, in evidentele Bancii pe numele Clientului; **Ciclu de tranzactionare** – intervalul unei luni calendaristice, indiferent de numarul de zile, incepand cu data de 1 a lunii, cu exceptia Primului Ciclu de Tranzactionare care incepe de la data incheierii Contractului/ activarii Cardului si se incheie la sfarsitul lunii respective; **Consumator** - orice Client persoană fizică care acționează în scopuri din afara activității sale comerciale, industriale sau de producție, artistice ori liberele; **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; **Cont de plati cu servicii de baza** cont ce cuprinde serviciile mentionate la art. 1.3. Sectiunea 1 A de mai jos; **Curs de schimb de referinta** - curs de schimb folosit ca baza de calcul pentru schimbul valutar si care este calculat conform Art.30.5; **Curs standard** - curs de schimb valutar stabilit de Banca in functie de cursul de schimb de referinta intern al Bancii, este afisat de catre Banca in unitatile sale, pe pagina de internet www.Vistabank.ro, in aplicatia Internet Banking, și poate fi modificat de mai multe ori pe parcursul aceleiași zile imediat și fara sa fie necesara o notificare prealabila 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 Tranzactii pe internet sau de tipul comenzi prin telefon sau e-mail; **Cod-Token** - cod generat de Token care permite autentificarea Utilizatorului in vederea accesarii anumitor module ale aplicatiei Internet Banking; **Centre Regionale de Asistenta VISA** - desemneaza centre create de catre organizatia VISA International la nivel regional si/sau national pentru a acorda asistenta in regim de urgenta Utilizatorilor de carduri emise sub sigla VISA; **Detinator** – client, persoana fizica rezidenta sau nerezidenta, care, conform Contractului incheiat cu Banca, detine un card atasat contului curent deschis pe numele sau sau client caruia, pe baza cererii acestuia, i-a fost aprobata de catre Banca utilizarea serviciului Internet Banking și care detine cel putin un nume de utilizator/ parola/ cod sau orice alt element similar care sa permita identificarea acestuia; **Data extrasului** – intervalul la care Banca va emite un extras de cont in care vor fi evidentiata toate tranzactiile efectuate de catre Client/Detinator/ Utilizator; **Data Tranzactiei** – Data la care Detinatorul/ Utilizatorul a efectuat o Tranzactie; **Data decontarii** – Data, ulterioara Datei Tranzactiei, la care Tranzactiile sunt inregistrate in Contul Curent la care este atasat Cardul de Debit. Orice decontare se inregistreaza in moneda contului, indiferent daca Tranzactiile sunt realizate in Romania sau in strainatate. Decontarea tranzactiilor se va efectua in maximum 30 de zile de la data efectuarii tranzactiei. Aceasta perioada poate fi depasita pentru anumite tipuri de comercianti (hoteluri, agentii de inchiriat masini, etc.); **Data primirii** - reprezinta data la care instructiunea de plata se considera primita de catre Banca și de la care poate incepe executarea acesteia; in cazul in care data trimiterii nu este o zi lucratoare sau trimiterea se face dupa ora limita conform orar de procesare, instructiunea de plata se considera primita in urmatoarea zi lucratoare; **Data de valută/Data valutei** – data de referință utilizată de Bancă pentru a calcula dobânda aferentă fondurilor debitate sau creditate din/în contul Clientului; **Debitare directa** – un serviciu de plata pentru debitarea cardului, in cazul in care o operatiune de plata este initiata de beneficiarul platii pe baza consimtamantului acordat de catre Detinator/ Utilizator catre beneficiarul platii, prestatorul de servicii de plata al beneficiarului platii sau prestatorul de servicii de plata al platitorului; **Extras de cont** – documentul pus la dispozitia Detinatorului de catre Banca, care cuprinde informatii referitoare la toate Tranzactiile efectuate de catre Detinator/ Utilizator, precum si totalitatea comisioanelor si dobanzilor calculate de Banca in perioada de referinta; **Elemente de autentificare** - set de elemente acordate Detinatorului de catre Banca care sunt necesare utilizarii serviciului Internet Banking/Mobile Banking; elementele de autentificare permit Detinatorului exprimarea consimtamantului pentru executarea instructiunilor de plata; elementele de autentificare sunt compuse din nume de utilizator, parola utilizator si token; **Elemente de securitate** – informații și dispozitive (inclusiv dar fără a se limita la coduri/parole/cod PIN/Nume utilizator/Cod de securitate) în baza cărora este permisă accesarea/utilizarea produselor și serviciilor ce fac obiectul Contractului și care nu sunt transmisibile către alte persoane; **Elemente de securitate personalizate ale Cardului sau „ESPC”** – sunt acele informatii personalizate, care trebuie cunoscute numai de catre Detinatorul/ Utilizatorul unui card si care fac posibila utilizarea cardului (cu titlu de exemplu, dar nelimitandu-se la PIN, Codul CVV2, alte coduri de securitate, semnatura Detinatorului/ Utilizatorului, numarul de card, data de expirare); **IBAN** – un șir de caractere care identifică în mod unic la nivel internațional contul unui client la o instituție de credit. **Instructiuni de plata** - ordine de plata in lei si valuta intrabancare si interbancare, ordine de plata intre conturi proprii in lei și valuta și ordine de schimb valutar la cursul standard al Bancii; **Instrument de plată** – orice dispozitiv personalizat și/sau orice set de proceduri convenite între Bancă și Client pentru a iniția o operațiune de plată, inclusiv carduri, și Instrumente de plată cu acces la distanță (Internet Banking, Mobile Banking). **Lista Cardurilor de recuperat** – lista ce apartine organizatiilor internationale de plati cu Carduri in care sunt raportate cardurile pentru care nu mai trebuie autorizate tranzactii. **Mijloc de comunicare cu Banca pentru corespondenta** – oricare din modalitatile indicate in Cererea de Emitere Card de Debit, in situatia in care ele sunt disponibile si pot fi puse la dispozitie de catre Banca clientilor sai; **Notificare** – reprezinta scrisoarea/ SMS-ul/ telefonul/ email-ul pe care Banca o/il trimite catre Client in vederea informarii acestuia asupra anumitor modificari intervenite in derularea Contractului si/sau in situatia in care clauzele contractuale nu sunt respectate. **Nume de utilizator (Username)** - denumire atribuita de Banca fiecarui Utilizator in scopul accesarii serviciului Internet Banking; **Operatiune de plata la distanta** – o operatiune de plata initiata prin intermediul internetului sau prin intermediul unui dispozitiv care poate fi folosit pentru comunicarea la distanta. **Operatiuni ce par a avea o legatura intre ele** - operatiuni aferente unei singure tranzactii decurgand dintr-un singur contract comercial sau intelegere de orice natura intre aceleasi parti si a caror valoare este fragmentata in transe mai mici de limita prevazuta in legislatia nationala in materia prevenirii si combaterii spalarii banilor si a finantarii actelor de terorism, atunci cand acestea sunt efectuate in cursul aceleiasi zile



bancare, în scopul evitării cerințelor legale; **Ordin de plată** – instrucțiunea transmisă Băncii (în calitate de prestator al serviciului de plată) de a executa o operațiune de plată. **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; **Prestator de servicii de plata care ofera servicii de administrare cont** – un prestator de servicii de plata care furnizează și administrează un cont de plăți pentru un platitor. În relația cu Detinatorul/Utilizatorul de card, Banca este prestatorul de servicii de plata care ofera servicii de administrare cont; **Prestator de servicii de initiere a platii (PISP)** – un prestator de servicii de plata care desfășoară activitățile de inițiere a plății; **Prestator de servicii de informare cu privire la conturi (AISP)** – un prestator de servicii de plata care desfășoară activitățile de informare cu privire la conturi; **Prestator de servicii de plata (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 Plata destinatar (PSP destinatar)** – Prestatorul de servicii de plata caruia i se transmit informațiile necesare pentru efectuarea schimbării conturilor pe teritoriul național; **Prestator de Servicii de Plata anterior (PSP anterior)** – Prestatorul de servicii de plata din România care efectuează transferul informațiilor necesare pentru efectuarea schimbării conturilor; **Rezident / Nerezident (valutar)** are înțelesul prevăzut de Regulamentul BNR Nr. 4/01.04.2005 (Republicat) privind regimul valutar; **Registru National al Institutiilor de Plata** – registru organizat și administrat de Banca Națională a României în care sunt evidențiate instituțiile de plata juridice române, sucursalele acestora din alte state membre și state terțe, precum și agențiile instituțiilor de plata persoane juridice române. Acest registru este public, accesibil on-line pe site-ul internet al Băncii Naționale a României; **Registru Autorității Bancare Europene** – registru central electronic gestionat și menținut de Autoritatea Bancară Europeană care conține informații privind instituțiile de plata 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; **Registru 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 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 plata fie la un alt prestator de servicii de plata, fie la mai mulți prestatori de servicii de plata; **Stat membru** – stat membru al Uniunii Europene; **Stat tert** – stat care nu este membru al Uniunii Europene; **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 dispoziția Detinatorului de către Banca, pentru a permite semnarea către personalul Băncii a diferitelor disfuncționalități în utilizarea serviciului Internet Banking; **Terminal** – este un dispozitiv prin intermediul căruia se inițiază și se efectuează operațiuni 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 și pentru îndeplinirea altor funcții pentru care a fost programat; (b) **POS** (Point of Sale) – dispozitiv care permite, prin mijloace electronice, preluarea, prelucrarea, stocarea și transmiterea de informații privind plata cu Cardul, efectuată la punctele de vânzare ale Comerciantului acceptant și care certifică executarea Tranzacției pe o chitanță semnată de Detinator/ Utilizator. Detinatorul/ Utilizatorul de card are obligația să păstreze toate chitanțele pentru verificarea Tranzacțiilor și/sau oricare alte documente aferente și eliberate Detinatorului/ Utilizatorilor; (c) **Imprinter** – este instrumentul care permite transpunerea amprentei elementelor confecționate în relief pe fața Cardului, pe suprafața unui document care certifică executarea Tranzacției, de obicei o chitanță, semnată de Detinator/ Utilizator; **Tranzacții cu card/ Tranzacții** – Cardul va putea fi utilizat după primirea cardului și a codului PIN și activarea acestuia numai pentru: (a) plata bunurilor și serviciilor furnizate de către comercianții care au afișat sigla sub care a fost emis Cardul și au în dotare POS-uri sau imprimere; (b) operațiuni de utilizare a cardului la ATM-uri sau de la ghiseele Bancilor acceptante care au afișat sigla sub care a fost emis Cardul; (c) efectuarea de tranzacții pe internet, pentru achiziționarea de bunuri/ plata serviciilor sau de tipul mail order/ telephone order; (d) obținerea de informații privind soldul Contului de la ATM-uri ce aparțin Băncii, 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 afișat este valabil 30 de secunde; **Utilizator** - Persoana fizică cu sau fără drept de autorizare care utilizează serviciul Internet Banking în condițiile și limitele mandatului acordat, în numele și pe seama Detinatorului; **Utilizatorul de card** – desemnează persoana fizică autorizată de Detinatorul cardului să opereze în contul curent al acestuia prin mijlocirea cardului. Utilizatorul cardului trebuie să aibă vârsta de minim 18 ani și să fie în deplinătatea exercitării drepturilor juridice. Utilizatorul de card angajează, prin intermediul cardului, cheltuieli din contul Detinatorului. Obligația verificării legalității acestor operațiuni revine în exclusivitate Detinatorului; **Utilizator operator (fără drept de autorizare)** - persoana imputernicită doar să vizualizeze informații generale și informații privind conturile Detinatorului și să introducă date în formularele electronice aferente modulelor disponibile în Internet Banking; **Utilizator aprobator (cu drept de autorizare)** - persoana imputernicită care, pe lângă drepturile aferente unui Utilizator operator, are și dreptul de a da instrucțiuni de plată de pe conturile Detinatorului, în limitele și conform mandatului acordat de Detinator, prin formularul anexat la cererea pentru Internet Banking; **Valuta de referință** - reprezintă valuta în care organizația VISA International debitează Vista Bank (România) S.A. pentru o tranzacție efectuată de către un Utilizator; **VISA Europe Inc. („Organizația”)** – organizație internațională sub licența careia Banca emite Cardurile VISA. Detinatorii vor putea verifica pe site-ul Organizației www.visaeurope.com informațiile indicate în prezentul Contract în legătură cu valuta decontării unei Tranzacții efectuate în altă valută decât lei, precum și alte informații relevante aplicabile cardurilor emise sub această licență; **Zi lucrătoare** – o zi în care Banca desfășoară activitate; **3D Secure** – serviciu pus la dispoziție de Banca pentru autorizarea tranzacțiilor de comerț electronic cu scopul de a reduce riscul de fraudă. Autorizarea tranzacțiilor se face cu ajutorul unei parole unice trimise prin SMS, pe numărul de telefon mobil înregistrat în evidențele Băncii.



Secțiunea 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.** Prezentul Contract guvernează serviciile de plată și reglementează executarea, în viitor, a unor operațiuni de plată individuale și succesive și care poate conține obligația constituirii unui cont de plată, precum și condițiile privind constituirea acestuia.
- 1.2.** Prin servicii de plată se înțelege oricare dintre următoarele activități:
- 1.2.1.** servicii care permit depunerea de numerar într-un cont, precum și toate operațiunile necesare pentru funcționarea contului;
- 1.2.2.** servicii care permit retrageri de numerar dintr-un cont, precum și toate operațiunile necesare pentru funcționarea contului;
- 1.2.3.** 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;
- 1.2.4.** 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;
- 1.2.5.** emiterea și/sau acceptarea la plată a instrumentelor de plată;
- 1.2.6.** remiterea de bani;
- 1.2.7.** efectuarea operațiunilor de plată în care consimțământul plătitorului pentru realizarea unei operațiuni de plată este dat prin intermediul oricărui mijloc de telecomunicație, digitale sau informatice, și plata este efectuată către operatorul sistemului sau rețelei informatice ori de telecomunicații care acționează exclusiv ca intermediar între utilizatorul serviciilor de plată și furnizorul bunurilor și serviciilor.
- 1.3.** Prin servicii de plată de bază se înțelege oricare dintre următoarele activități:
- 1.3.1.** servicii care permit deschiderea, administrarea și închiderea unui cont;
- 1.3.2.** servicii care permit depunerea de numerar într-un cont;
- 1.3.3.** servicii care permit retrageri de numerar pe teritoriul Uniunii Europene dintr-un cont la ghiseu sau la bancomate;
- 1.3.4.** efectuarea următoarelor operațiuni de plată pe teritoriul Uniunii Europene în cazul în care fondurile nu sunt acoperite printr-o linie de credit: operațiuni de plată printr-un card de plată sau un dispozitiv similar, operațiuni de transfer-credit;
- 1.3.5.** efectuarea următoarelor operațiuni de plată pe teritoriul Uniunii Europene în cazul în care fondurile sunt acoperite printr-o linie de credit deschisă pentru un utilizator al serviciilor de plată: operațiuni de plată printr-un card de plată sau un dispozitiv similar, operațiuni de transfer-credit;
- 1.4.** Anumite relații de afaceri ("tranzacțiile relevante"), inclusiv dar fără a se limita la depozite la termen, acreditive, incasso-uri, 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 corespondență (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 Bancii 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 Bancii neacceptarea modificărilor, se va considera ca 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 Bancii, sau dacă Clientul a consimțit la aceasta. Banca poate dezvalui 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 Bancii

- 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 legislația în vigoare și/sau solicitate de Banca, nedepunerea lor în termen la Banca, neîndeplinirea sau completarea lor eronată, precum și prin orice alte dispoziții și/sau intervenții ulterioare depunerii acestor documente;
- Consecințele decurgând din întreruperea activității pentru cazuri fortuite sau de forță majoră (incluzând dar fără a se limita la conflicte internaționale, acțiuni violente sau armate, revolte, măsuri luate de orice guvern/ autoritate locală sau internațională, organizație regională sau internațională sau de către orice bancă centrală, conflicte de muncă la nivelul personalului Băncii sau al unor terțe părți ale caror servicii sunt folosite de Banca, boicoturi, pane de curent sau caderea liniilor de comunicație sau a echipamentului Băncii, sau ale unor terțe părți ale caror servicii sunt folosite de către Banca). În astfel de situații, Banca va avea dreptul să ia acele măsuri necesare în mod rezonabil pentru a diminua efectele negative pe care astfel de cazuri le pot avea față de Client.
- Banca nu își asumă nici o responsabilitate pentru pagubele produse ca urmare a unor omisiuni, erori sau instrucțiuni nelegale înaintate Băncii de către Client. Răspunderea în temeiul art. 5.3. nu intervine în circumstanțe aflate în afara controlului Băncii, 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. Răspunderea Clientului

Clientul este răspunzător pentru:

- 7.1.** Nerespectarea prevederilor prezentului Contract Cadru și a oricărui angajament semnat cu Banca, despăgubind integral Banca pentru daunele suferite.
- 7.2.** Orice pagubă provocată Băncii datorată faptului că Banca nu a fost informată asupra limitării capacității juridice a Clientului, sau asupra unei asemenea limitări a capacității reprezentanților săi sau a unei terțe persoane care tranzacționează cu Banca la instrucțiunile Clientului.
- 7.3.** Întârzierea efectuării plăților de către Banca datorată lipsei de disponibil în cont și/sau oricărui instrucțiuni comunicate de Client cu întârziere sau în mod eronat.
- 7.4.** Orice eroare care survine în efectuarea operațiunilor de către Banca ca urmare a unor dispoziții sau instrucțiuni gresite transmise de Client.
- 7.5.** Acuratețea și veridicitatea datelor puse la dispoziția Băncii cu prilejul efectuării de operațiuni, asumării de angajamente sau ori de câte ori pe baza acestor date se face o analiză în vederea acordării unei facilități.
- 7.6.** Orice modificare de pret, de curs valutar sau alte diferențe rezultate din derularea operațiunilor comerciale în conformitate cu prevederile prezentului Contract și dispozițiilor legale, și, ca urmare, eventualele pierderi sunt suportate de către Client.
- 7.7.** Pentru obligativitatea de a informa Banca despre furtul/ pierderea/ distrugerea/ anularea mijloacelor de plată (exp: cecuri barate, bilete la ordin, carduri etc.) în aceeași zi sau cel mai târziu în următoarea zi lucrătoare bancară.
- 7.8.** Nerespectarea oricărui altor obligații asumate față de Banca.

Secțiunea II - Gestionarea conturilor

A. Deschiderea și menținerea conturilor

Art.8. Informații generale

- 8.1.** Deschiderea conturilor se face conform procedurii interne, a reglementărilor legale în vigoare, cu condiția respectării de către potențialii Clienți a regulilor stabilite de către Banca pentru deschiderea acestor conturi, în baza documentelor solicitate de către Banca.
- 8.2.** Banca are dreptul să solicite orice informații și documente suplimentare Clientului/ Imputernicitului pe cont, pe care le considera necesare pentru inițierea sau continuarea relației de afaceri, deschiderea și funcționarea conturilor acestuia, pentru oferirea unor produse/ servicii precum și pentru determinarea circumstanțelor și scopului operațiunilor.
- 8.3.** Banca nu va deschide și nici nu va opera conturi anonime sau sub nume fictive, sau conturi pentru care identitatea Clientului sau a beneficiarului real nu este cunoscută sau evidențiată în mod corespunzător. Banca are obligația de a verifica identitatea Clientului și a Beneficiarului real înainte de stabilirea relației de afaceri sau de efectuarea unor tranzacții. În plus, Banca are obligația de a verifica și colecta Informațiile FATCA și CRS ale Clientului/ Imputernicitului pe cont.
- 8.4.** În situația în care Clientul este reprezentat în relația cu Banca de o altă persoană care acționează ca imputernicit, curator, tutore sau în orice altă calitate, Banca are dreptul să obțină și să verifice și informațiile și documentele corespunzătoare cu privire la identitatea acestor persoane, precum și, după caz, cele referitoare la natura și limitele imputernicirii. Banca are dreptul oricând să nu accepte un Imputernicit pe cont și/sau instrucțiuni din partea unui imputernicit al clientului (inclusiv un 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, notificând clientul despre acestea, fără a fi obligată să justifice Clientului acest refuz.
- 8.5.** Banca își rezervă dreptul ca, la liberă sa alegere, să (a) refuze deschiderea unui cont, (b) refuze acordarea unui produs/ serviciu sau (c)



refuze efectuarea tranzacțiilor ordonate de client, (d) să închida toate sau oricare dintre conturile Clientului deschise la Banca sau (e) să decida încetarea relațiilor cu Clientul în cazul în care acesta furnizează 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 bancă), nefiind obligată să 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 să ateste calitatea Clientului de Consumator vulnerabil din punct de vedere financiar și, după caz, documente care să 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 consideră necesar, o declarație scrisă și documente cu privire la beneficiarul real al fondurilor în conformitate cu prevederile legale în vigoare. Banca poate solicita acestuia returnarea oricărui document suplimentar necesar pentru identificarea și verificarea identității beneficiarului real.
- 8.8.** Clientul declară că a fost informat, a înțeles și acceptă faptul că în cazul în care nu furnizează 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 să se prezinte imediat la Banca și să 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 să pună 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 să 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 să 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 că documentele în baza cărora s-a făcut verificarea identității Clientului/Imputernicitului pe Cont și/sau beneficiarului real sau oricare altă 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, să 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

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 Bancii, 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.
- 93.** Dacă potrivit prevederilor legale sau reglementărilor sau procedurilor sale interne Banca consideră 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 Dispozitii privind conturile comune

9.5.1. Un cont poate fi deschis si pe numele a doi sau mai multi titulari (cont comun), cu exceptia Clientilor ce beneficiaza de conturi de plati cu servicii de baza. In acest caz, fiecare titular este responsabil pentru toate obligatiile aferente contului, in calitate de cotitular. In cazul conturilor comune, fiecare titular este autorizat sa dispuna singur efectuarea de operatiuni in mod individual, in afara cazului in care titularii au convenit in scris in mod explicit in sens contrar, sau daca un titular notifica Bancii in mod expres dezacordul privind efectuarea de operatiuni in mod individual. Dupa primirea unei astfel de notificari cu privire la dezacordul de a se efectua operatiuni pe cont curent in mod individual, operatiunile in cont curent pot fi efectuate de titulari numai in comun, pana la incheierea unui acord nou, in scris.

9.5.2. In cazul conturilor comune, titularii pot comunica Bancii inainte de deschiderea contului modul de impartire a sumelor existente in contul acestora, prin semnarea unei declaratii a tuturor co-titularilor, pe propria raspundere, in forma autentica, privind repartizarea intre cotitulari a sumelor existente in contul curent sau de depozit. In lipsa acestui act autentic notarial al titularilor conturilor comune cu privire la modul de repartizare a sumelor existente in contul acestora, se vor aplica prevederile legale privind comunitatea de bunuri.

9.5.3. In cazul in care contul comun este supus popririi, sechestrului, oricarei masuri de indisponibilizare a conturilor sau executare, doar unul dintre titulari avand calitatea de debitor poprit, disponibilitatile existente in cont vor fi poprite proportional 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 Bancii. In lipsa acestui act autentic notarial al titularilor conturilor comune cu privire la modul de repartizare a sumelor existente in contul acestora, se vor aplica prevederile legale privind comunitatea de bunuri.

9.6 Dispozitii 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 expresa a reprezentantilor legali. Pentru minorul cu varsta: pana la varsta de 14 ani pe Formularul cu Specimene de Semnaturi vor fi trecuti cei doi parinti/ reprezentantii legali (curatori numiti de Autoritatea Tutelara) cu semnaturi conjuncte; cu varsta intre 14-18 ani vor fi trecuti minorul si cei doi parinti/ reprezentantii legali (tutori sau curatori numiti de Autoritatea Tutelara) cu semnaturi conjuncte. Reprezentantii legali ai minorului vor avea obligatia de declarare in scris a operatiunii pe care o efectueaza in numele si pe seama minorului, dupa cum urmeaza:

- cheltuieli obisnuite necesare intretinerii minorului si administrarii bunurilor acestuia
- cheltuieli care exced nevoile de intretinere a minorului in cazul calificarii operatiunii ca si "cheltuieli care exced nevoile de intretinere a minorului", se va solicita, in prealabil executarii operatiunii, incuviintarea Autoritatii Tutelare si/sau a consiliului de familie.

9.7. Dreptul de a dispune după decesul Clientului

La momentul la care Banca este informata 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 furnizeaza servicii de schimbare a conturilor intre conturile de plati detinute in aceeasi moneda oricarui Client care deschide sau detine un cont de plati in evidentele sale catre un Prestator de servicii de plata situat pe teritoriul national.

Procesul privind schimbarea conturilor de plăți se inițiază de către Prestatorul de servicii de plată căruia i se transmit informațiile necesare transferului („PSP destinatar”), la cererea clientului, prin completarea și semnarea de către acesta din urma 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 Romania care efectuează transferul („PSP anterior”) la PSP destinatar. In cazul in care Clientul doreste inchiderea contului transferat, dupa incheierea procesului de transfer, acest lucru va fi mentionat in mod clar pe Autorizare.

Banca, in calitate de PSP anterior, nu va inchide contul clientului, chiar daca Clientul a solicitat acest lucru in Autorizare, in situatiile in care:

- a. Clientul are obligatii restante in legatura cu contul de plati in cauza;
- b. Contul este utilizat pentru alte servicii contractate de catre Client;
- c. Contul este poprit sau indisponibilizat, conform prevederilor legale, pentru indeplinirea de catre Client a unor obligatii asumate fata de creditorul insusi sau fata de terti.

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

Răspunderea pentru acuratețea identificării solicitantului ca urmare a efectuării procedurilor de cunoaștere a clientelei revine in totalitate PSP Destinatar pentru emiterea Autorizării prin mijloace electronice, iar in cazul refuzului transmis pe aceeași cale, revine PSP care primește refuzul.

9.9. Deschiderea transfrontaliera de conturi

In cazul în care Clientul va informa Banca in scris ca 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 in derulare, în cazul în care acestea sunt disponibile si 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. încheie contul de plăți deținut de Client, dacă acesta solicita acest lucru.

În cazul în care Banca se afla 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 bancii), pe suport hârtie 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 încalcă 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 ca serviciile furnizate de către Bancă să fie supuse Regulamentului Intern, prevederilor legale și procedurilor Bancii 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 plățile ordonate de către clienți, aceștia trebuie să furnizeze obligatoriu Bancii următoarele elemente: numele și adresa beneficiarului, nr.de cont/ codul IBAN al beneficiarului plății, codul BIC al bancii 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 plății, codul BIC al bancii 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 plata 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: încalcă 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 plăților și/sau încasărilor și/sau oricărui alte instrucțiuni date Bancii. Banca va notifica Clientii săi 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 paguba cauzata de, sau care este o consecinta a imitarii unei semnături, greseli în documentatie sau falsificării unui document, iar Clientul va despagubi Banca pentru orice pierdere suferita de Bancă ca urmare a unei astfel de situatii.

14.11. Banca acceptă instructiuni 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 poprii 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 RON 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 despagubeasca clientul in aceste situatii.

Art.16. Depozite la termen

16.1. Clientul va depozita fondurile respective la Bancă în conformitate cu Contractul de Depozit. In conformitate cu reglementarile in vigoare privind prevenirea spalarii banilor, Clientul este obligat sa informeze Banca despre sursa fondurilor depozitate. In aplicarea normelor prudentiale bancare si a Regulamentului sau intern, Banca poate solicita si alte informatii 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). In cazul în care data scadenței depozitului este o zi nelucratoare, 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 instructiuni ale Clientului.

16.4. Deponentul declară că a luat cunoștință și este de acord ca în situatia în care dispune lichidarea depozitului înainte de scadență (in cazurile in care aceasta posibilitate este permisa 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, in afara cazului in care Clientul solicita 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:

- Acestea să fie date în scris și să poarte semnăturile persoanelor autorizate și
- Contul 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 Clientilor 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 debitează contul clientului, în cazul efectuării de plăți, nu va fi anterioară datei la care contul clientului este debitat.

17.4.4. În cazul în care se primesc fonduri având ca beneficiar clientul, conturile vor fi creditate imediat, cu excepția situațiilor în care acest lucru nu este posibil conform situațiilor descrise anterior în prezentul Contract. Dacă acestea se primesc într-o zi nelucrătoare, conturile clientului se vor credita în următoarea zi lucrătoare.

17.4.5. Data valutei la care se face creditarea contului clientului nu va fi ulterioară zilei lucrătoare în care suma de plată este creditată în contul Bancii.

Art.18. Ordine de plată (Transfer Credit)

Transferul credit este o operațiune de plată inițiată de către plătitor, prin care o instrucțiune de plată este transmisă băncii plătitorului (băncii inițiator), 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 și executarea ordinelor de plată

18.1.1. Momentul primirii unui ordin de plată de către Banca este momentul în care acesta este depus de către Client la Banca. Un ordin de plată este considerat primit în momentul în care acesta este receptionat de Banca, dacă acesta întrunește toate condițiile pentru a fi considerat valid, altfel va fi refuzat, caz în care clientul va fi notificat. Un ordin de plată refuzat se va considera ca nu a fost primit.

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.

18.1.2. Termenul limită de primire a documentelor în baza cărora va efectua tranzacțiile ordonate de Client este:

- Ordine de plată interbancare (cuprinse între 0-49.999, RON) se acceptă de la clienți pentru decontare în aceeași zi până cel mai târziu ora 14:30, termen maxim de execuție ora 15:00. După această ora (14:30) se vor procesa în ziua receptionării și se vor deconta cu ziua următoare lucrătoare având termen maxim de execuție ora 10:00.
- Ordine de plată interbancare de mare valoare (peste 50.000 RON) sau în regim de urgență (cu condiția bifării de Client a câmpului "Urgent" referitor la tipul transferului de pe ordinul de plată) se acceptă de la clienți pentru decontare în aceeași zi până cel mai târziu ora 15:00, termen maxim de execuție ora 15:30. După această ora (15:00) se vor procesa în ziua receptionării și se vor deconta cu ziua următoare lucrătoare având termen maxim de execuție ora 15:30.
- Ordine de plată intrabancare se acceptă de la clienți pentru decontare în aceeași zi până cel mai târziu ora 16:00, termen maxim de execuție ora 17:00.
- Ordine de plată interbancare „în scope” se vor procesa în aceeași zi cu data de valută următoarea zi lucrătoare. Plățile se acceptă cel mai târziu până la ora 16:00. La nivel național plățile interbancare în moneda EURO se vor procesa în ziua receptionării și se vor deconta cu ziua următoare lucrătoare, nefiind considerate plăți în regim de urgență decât dacă se dorește decontarea acestora în



aceeasi zi cu data procesarii la ordinul Clientului. Platile transfrontaliere „in scope”, vor fi executate in maximin urmatoarea zi lucratoare datei primirii ordinului de plata. Cu privire la transferurile in una din monedele statelor membre, alta decat RON 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 plat.a

- 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 optiunea 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 consimtamantului pentru efectuarea operatiunilor 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 consimtamantul 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 consimtamantului de efectuare a operatiunilor de plata este necesara prezentarea unei solicitari



în scris, iar în cazul în care consimțământul a fost retras prin alta modalitate de comunicare, să se dubleze de o formă scrisă.

18.5. Neexecutarea sau executarea incorectă a operațiunilor

18.5.1. Banca va corecta o operațiune de plată doar dacă utilizatorul va semnala acesteia operațiunea de plată neautorizată sau incorect executată în cel mai scurt timp, dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării. Notificarea va fi comunicată Băncii în funcție de modalitatea de transmitere agreată: prin fax (în conformitate cu prevederile Art.85 de mai jos), urmând ca originalul să fie depus la Banca în termen de 10 zile lucrătoare.

18.5.2. Banca nu este responsabilă să corecteze operațiunea de plată în cazul în care clientul nu a notificat banca în termen asupra operațiunii neexecutate sau incorect executate, iar aceasta și-a îndeplinit obligațiile de informare cu privire la operațiunile 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 dispoziția acestuia documente din care să reiasă că operațiunea de plată a fost autenticată, înregistrată corect, introdusă în conturi și nu a fost afectată de nici o defecțiune tehnică sau de alte deficiențe.

18.5.4. În cazul unei operațiuni neautorizate, semnalată în termenul menționat (în cel mai scurt timp, dar nu mai târziu de 13 luni), Banca va rambursa imediat Clientului suma aferentă operațiunii de plată neautorizată și, dacă este cazul, va readuce contul debitat în situația în care s-ar fi aflat dacă operațiunea nu s-ar fi efectuat (sau: +orice comisioane debitate, aferente operațiunii și dobânda aferentă perioadei cuprinse între data debitării și data la care s-a corectat operațiunea).

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 Băncii 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 suportă toate pierderile legate de orice operațiuni de plată neautorizate în cazul în care a acționat fraudulos, nu a respectat cu intenție/ neglijență obligațiile stabilite prin prezentul Contract Cadru.

18.5.7. Clientul suportă pierderi legate de orice operațiuni de plată neautorizate de cel mult 50 euro echiv, pentru operațiunile efectuate până în momentul notificării, în cazul în care nu a acționat în mod fraudulos și/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 Băncii, 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 terțe parti

În cadrul relațiilor de afaceri, Banca este îndreptățită să direcționeze, la alegerea sa, operațiunile efectuate de Client prin rețeaua sa de corespondenți, Banca nefiind responsabilă pentru acțiuni sau omisiuni ale corespondenților săi, inclusiv pentru neefectuarea operațiunii de către aceștia.

18.7. Plăți/ Incasări denominate în EUR sau în alta monedă oficială a unui stat membru UE, oferite de Banca

18.7.1. Înainte de inițierea operațiunii de plată, Banca trebuie să informeze clientul cu privire la toate comisioanele, precum și la cursul de schimb al Băncii care urmează a fi utilizat în operațiunea de plată. Clientul acceptă serviciul de conversie monetară pe baza acestor informații prin semnarea formularului de acceptare a tranzacției.

18.7.2. Data efectivă a oricărei plăți ordonate de Client în favoarea beneficiarilor va fi data valutei. Incasarea oricărei sume de bani este efectivă la data valutei.

18.7.3. Pentru plățile în străinătate, ordonate de Client, Banca va selecționa atent canalul bancar prin care să efectueze plata.

18.7.4. Banca nu își asumă nici o responsabilitate cu privire la incasările în/din străinătate în următoarele cazuri:

- a. suspendarea plăților, moratoriu asupra plăților sau sechestrarea sumelor de bani de către agentul incasator străin, de către terțe parti aflate în relație cu agentul incasator sau de către autoritățile din țara acestuia;
- b. dacă beneficiarul refuză incasarea;
- c. lipsa informațiilor necesare pentru procesarea operațiunii.

18.7.5. Dacă ordonatorul/ beneficiarul unei plăți/ incasări nu poate fi identificat în mod exact, acestuia i se va solicita prezentarea către Banca a tuturor datelor de identificare necesare în vederea procesării tranzacției.

18.7.6. Pe parcursul întregii relații de afaceri, Banca are dreptul de a direcționa - la latitudinea sa - operațiunile cerute de Client prin rețeaua sa de bănci corespondente.

18.7.7. Banca este exonerată de răspundere dacă instrucțiunile pe care le transmite altor bănci nu sunt îndeplinite, chiar dacă a avut inițiativa în alegerea acelei bănci corespondente.

18.7.8. Banca este exonerată de răspundere în situația întârzierii primirii avizelor de creditare de la băncile partenere cauzate de sărbătorile legale, de circuitul bancar extern sau de orice alte cauze neimputabile Băncii.

18.7.9. Banca nu își asumă nici o responsabilitate privind valuta sau pierderile rezultate din schimbul valutar în țara de origine a băncii corespondente ce execută efectiv respectiva operațiune, 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, în acest caz, autorizată pe perioada prezentului Contract să debiteze contul Clientului în RON 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 eliberează clientilor care îndeplinesc criteriile de eligibilitate impuse de Banca. Eliberarea carnetelor de cecuri se va face la solicitarea Clientului numai în baza deciziei unilaterale a Băncii, fără a fi obligată însă la aceasta.

19.2. Clientul nu are dreptul să emită cecuri fără acoperire de sume, faptă constituind infracțiune, Banca rezervându-și dreptul de a lua măsurile legale.

19.3. Instrucțiunile pentru încasare trebuie transmise Băncii de către Client în timp util, pentru a putea fi executate conform condițiilor normale de afaceri; în caz contrar, Banca nu-și asumă nici o responsabilitate cu privire la prezentarea la termen a instrumentelor pentru care Clientul a depus instrucțiuni de prezentare.

19.4. Cecul emis și platibil în România trebuie, sub sancțiunea pierderii dreptului de regres, împotriva giranților și garanților, să fie prezentat la plată în termen de 15 zile de la data emiterii. În cazul neprezentării la plată a cecului în termenul menționat, posesorul pierde dreptul la regres împotriva giranților și garanților menționați 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 instruește 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 împrumut).

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. În absența altor instrucțiuni, Banca poate prezenta cambiiile, biletele la ordin ajunse la maturitate, depuse cu titlu de garantare/ garanție, și poate să le protesteze în caz de neplată, și în acest scop poate emite instrucțiuni, în timp util, cu privire la valorile de încasat în străinătate.

19.9. În cazul în care este utilizat un instrument specific de plată pentru exprimarea consimțământului, Clientul și Banca pot conveni asupra unor limite de cheltuieli pentru operațiunile executate prin instrumentul de plată respectiv.

19.10. Banca își rezervă 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 în vigoare, Clientul se obligă:

- a. să utilizeze instrumentele de plată în conformitate cu termenii care reglementează emiterea și utilizarea acestora;
- b. să informeze în scris imediat Banca privind orice instrument de plată pierdut, furat, distrus, anulat, precum și folosirea fără drept a instrumentului sau de plată sau de orice altă utilizare neautorizată a acestuia.
- c. să ia toate măsurile rezonabile pentru a păstra elementele de securitate personalizate în siguranță

19.14. Banca trebuie:

- a. să se asigure că elementele de securitate personalizate ale instrumentului de plată nu sunt accesibile altor părți decât Clientului, fără a atinge obligațiile Clientului prevăzute mai sus.
- b. să nu trimită un instrument de plată nesolicitat, cu excepția cazului în care instrumentul de plată transmis deja Clientului trebuie înlocuit;
- c. să se asigure că în orice moment sunt disponibile mijloacele corespunzătoare care să permită Clientului să facă o notificare sau să ceară deblocarea;
- d. să pună la dispoziția Clientului, la cerere, mijloacele de a dovedi, timp de 18 luni de la notificare, că a făcut o astfel de notificare;
- e. să împiedice orice utilizare a instrumentului de plată, o dată ce s-a făcut o notificare.

19.15. Banca își asumă riscurile legate de transmiterea unui instrument de plată, solicitat sau nesolicitat, către un platitor sau de transmiterea oricărui element de securitate personalizate a acestuia.

19.16. Banca poate decide, în mod unilateral, retragerea instrumentelor de plată în condițiile nerespectării prezentelor Contract Cadru precum și a oricărui acorduri încheiate cu Banca, sau în situația încălcării legislației în vigoare.

Art.20. Operațiuni de schimb valutar

20.1. Banca execută ordinele de cumpărare și vânzare de devize și valute străine în conformitate cu legile și reglementările emise de Banca Națională a României în această privință.

20.2. Banca poate să execute tranzacții de schimb valutar (vânzare/ cumpărare de valute) fără permisiunea Clientului în următoarele situații:

- a. pe baza unei hotărâri judecătorești definitive sau pe baza unui alt titlu, precum și ca urmare a instituirii pe conturile Clientului a unor măsuri legale de indisponibilizare asiguratorii/ executorii, inclusiv prin popri, în conformitate cu prevederile legii.
- b. pentru acoperirea unor dobanzi, speze, comisioane sau orice alte debite înregistrate de Client față de Banca.

20.3. În relațiile de afaceri cu Clientii, Banca va utiliza propriile sale rate de schimb valabile la data tranzacției. Aceste rate vor fi afișate la sediile Băncii.



20.4. Banca își rezerva dreptul de a nu da curs solicitării de anulare a unui schimb valutar dacă tranzacția inițială a fost efectuată în baza unei negocieri agreeate cu clientul printr-o convorbire telefonică înregistrată a Băncii sau pe baza unei instrucțiuni scrise a clientului.

20.5. Banca are dreptul și Clientul își exprimă în mod expres consimțământul ca aceasta să înregistreze pe bandă magnetică convorbirile telefonice în cazul în care Clientul transmite pe această cale Departamentului Trezorerie al Băncii ordine, instrucțiuni, informații, date, referitoare la tranzacțiile ordonate Băncii. Clientul este de acord ca aceste înregistrări să facă probă deplină cu privire la ordinele, instrucțiunile, informațiile, datele transmise către Bancă, inclusiv în fața instanțelor de judecată. Înregistrarea pe bandă magnetică nu exclude obligația Clientului de a transmite aceleași ordine, instrucțiuni, 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 plată 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 cunostință 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 neîndeplinirii 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 plată (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 lucratorul bancar și client, iar lucratorul 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 continuând 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 rezerva 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 întrebuințarea 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 ca 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.



Secțiunea 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 prelungea 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 înscrise pe suprafața acestuia (VALID THRU).

Art.30. Condiții De Utilizare Card

30.1. Cardul se atașează 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 %. Dobândă penalizatoare se calculează de la Data Decontării și până la achitarea integrală a tuturor sumelor datorate.

Formula de calcul a dobânzii penalizatoare este: $D = S \cdot N \cdot P / 360$, Unde: D – dobândă calculată, S - soldul debitor al contului curent, N – numărul de zile pentru care se calculează dobândă, P – procentul anual de dobândă 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 prezenta fizică a cardului;
- Cardul și codul PIN pentru tranzacțiile finalizate cu prezenta 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 blocată în momentul autorizării tranzacției efectuate cu Cardul are un termen de maxim 30 zile pentru decontare conform Reglementărilor Internaționale VISA. În cazul în care tranzacția nu se decontează, suma blocată se deblochează automat după o perioadă de maxim 30 de zile;
- Pentru conturile în LEI, tranzacțiile efectuate pe teritoriul României (în LEI) vor fi debitate din Contul Curent cu valoarea în LEI a operațiunilor efectuate și/sau cu comisioanele aferente.
- Pentru conturile în EURO/ USD/ GBP/ CHF, tranzacțiile efectuate pe teritoriul României (în LEI) vor fi debitate din Contul curent cu Card atașat în valuta contului, Banca efectuând în acest sens conversii valutare automate la cursul de schimb al Băncii din ziua decontării tranzacției; cursul de schimb valutar al Băncii este afișat pe site-ul oficial al Băncii (www.Vistabank.ro), precum și în unitățile teritoriale;
- Tranzacțiile vor fi înregistrate pe cont în valuta contului aferent cardului utilizat. În cazul în care valuta contului diferă de valuta de decontare cu VISA (RON), valoarea tranzacțiilor compensate și decontate de organizația internațională VISA și a comisioanelor aferente se va converti în valuta Contului Curent.
- Momentul primirii instrucțiunii de plată inițiate prin card este momentul în care instrucțiunea de plată este primită la Banca în vederea decontării. Dacă momentul primirii nu cade într-o zi lucrătoare pentru Banca, instrucțiunea de plată inițiată prin card se consideră primită în următoarea zi lucrătoare.
- În conformitate cu prevederile legale aplicabile, Banca are dreptul de a compensa orice datorii ale Detinatorului de card către Banca cu sume existente în 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, 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 valutar in valoare de 2 % pentru tranzactiile efectuate in alta valuta decat EUR si 0,5% pentru tranzactiile in EUR.
 - Comisionul de conversie valutar nu se va aplica in cazul in care moneda utilizata pentru decontarea tranzactiei de catre comerciantul acceptant este aceeaasi cu moneda contului atasat cardului.
 - Modificarile referitoare la cursul de schimb vor fi aplicate imediat si fara nicio notificare deoarece acestea se bazeaza 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 imputernicit 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 dezvalui 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:
- a. depuneri de numerar la casieria Bancii;
 - b. 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:
- a. semneze chitanta eliberata de POS numai dupa verificarea datelor inscrise pe aceasta;
 - b. solicite un exemplar din chitanta eliberata de POS, care atesta efectuarea operatiunii;
 - c. 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;
 - d. 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 restituierea 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 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. 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 si Visa International isi rezerva dreptul de a modifica, imbunatati ori intrerupe furnizarea acestui serviciu fara o notificare prealabila.

31.7. Modalitatea de utilizare a serviciului 3D Secure:

- a. Detinatorul/ Utilizatorul de card ccesaze site-ul de unde doreste sa achizitioneze bunuri sau servicii si initiaza plata;
- b. In pagina de plata se introduc datele de securitate ale cardului (numar de card, cod CVV2, data de expirare);
- c. In cazul in care comerciantul foloseste tehnologia 3D Secure Detinatorul/ Utilizatorul de card este redirectionat catre ecranul 3D Secure (<https://www.secure2gw.ro>) in care trebuie sa introduca parola unica transmisa de Banca;
- d. Parola este trimisa automat pe numarul de telefon mobil al Detinatorului/ Utilizatorului de card inregistrat la Banca.
- e. Detinatorul/ Utilizatorul are obligatia de a verifica suma si numele comerciantului inainte de a introduce parola primita prin SMS in campul "Parola" din ecranul 3D Secure.
- f. Finalizarea tranzactiei este confirmata de comerciant.

Art.32. Drepturile si obligatiile Bancii

32.1. Cardul este proprietatea Bancii. La cererea Bancii Detinatorul/Utilizatorul se obliga sa il restituie imediat, dar nu mai tarziu de 5 zile lucratoare de la data cererii in cazul incetarii prezentului Contract sau in cazul nerespectarii de catre Detinator/Utilizator a obligatiilor asumate.

32.2. Banca este indreptatita sa nu aprobe Cererea solicitantului de card principal, cu explicarea motivelor care au stat la baza refuzului.

32.3. Banca are dreptul sa nu emita un Card nou pe numele Detinatorului/ Utilizatorului ca urmare a expirarii valabilitatii Cardului detinut de acesta, cu notificarea prealabila a clientului si expunerea motivelor care au stat la baza refuzului.

32.4. Banca are dreptul sa verifice datele completate in Cerere, iar in cazul in care Cererea a fost completata de catre Detinator/ Utilizator cu date eronate/false/incomplete sau documentele furnizate de acesta sunt false, Banca poate sa ia urmatoarele masuri, fara o notificare prealabila, dar cu notificarea ulterioara in acest sens a Detinatorului/ Utilizatorului:

- a. sa blocheze Cardul in sistemul de autorizare;
- b. sa includa (daca este cazul) Cardul pe lista Cardurilor de recuperat a organizatiilor internationale de plati cu Carduri;
- c. sa inregistreze cazul in "Registrul fraudelor si al cererilor frauduloase de emitere a Cardului".

32.5. In cazul unei suspiciuni de fraudă, al unei fraude reale, a unor amenintari la adresa securitatii cardului si/sau daca s-au incalcat prevederile contractuale, Banca poate sa ia urmatoarele masuri, cu o notificare prealabila sau imediat ulterioara in acest sens a Detinatorului/ Utilizatorului:

- a. sa refuze autorizarea unei tranzactii realizate cu Cardul;
- b. sa anuleze si/sau sa blocheze accesul Cardului la contul curent aferent;
- c. sa refuze inlocuirea Cardului sau emiterea unuia nou, fara ca prin aceasta Detinatorul/ Utilizatorul sa fie exonerat de raspunderea financiara pentru tranzactiile deja efectuate cu Cardul;
- d. sa ceara capturarea Cardurilor emise de Banca, urmand a instiinta prealabil sau imediat ulterior Detinatorul/ Utilizatorul;
- e. sa inceteze prezentul Contract;
- f. Notificarea Detinatorului/ Utilizatorului se va face de catre Banca prin una dintre urmatoarele modalitati securizate: in scris, pe e-mail, SMS sau telefonic prin Serviciul de Asistenta Clienti „Call Center”.

32.6. Banca poate impune limite privind numarul de operatiuni care pot fi efectuate intr-o anumita perioada de timp si suma maxima/tranzactie. Limitele standard zilnice sunt urmatoarele:

- a. Pentru retragerea de numerar la ATM-uri: 3.000 LEI/zi;
- b. Pentru plati la comerciantii acceptanti, utilizand un dispozitiv POS: 10.000 LEI/zi. Aceasta limita poate fi utilizata si pentru platile efectuate fara prezenta fizica a cardului. Cardul este activat automat pentru efectuarea de tranzactii pe internet si poate fi dezactivat prin completarea unei cereri scrise la sediul Bancii;
- c. Numar Tranzactii (ATM si POS): 10 tranzactii/zi.

Aceste limite se pot modifica in baza solicitarii scrise a Detinatorului cu acordul Bancii sau in cazul mentionate la articolul 32.11.



Banca nu va fi responsabila pentru orice limitare de genul celor de mai sus aplicata de alta Banca acceptanta.

32.7. Banca are dreptul sa blocheze Cardul (principal si suplimentar), fara informarea prealabila a Detinatorului/ Utilizatorului si fara acordul acestuia, in cazul aplicarii de masuri de executare silita asupra conturilor acestuia de catre alti creditori, caz in care va actiona conform prevederilor legale in vigoare.

32.8. Banca are dreptul sa refuze orice tranzactie a Detinatorului/ Utilizatorului, in cazul oricarei suspiciuni de incalcare a legislatiei din domeniul prevenirii si combaterii spalarii banilor si finantarii actelor de terorism, ori in cazul in care acesta deruleaza o tranzactie (incasare/ plata) cu o contrapartida considerata de Banca ca apartinand unei tari/entitati „cu risc” (cum ar fi: tari supuse unor embargouri, tari considerate ca insuficient cooperante in ceea ce priveste activitatea de combatere a terorismului, tari sanctionate pentru violarea drepturilor omului), ori cu privire la care exista suspiciunea ca ar fi inclusa pe listele internationale cuprinzand persoane supuse unor sanctiuni (ex. listele Organizatiei Natiunilor 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 de tranzactionare ale cardului;
- suspendarea dreptului de utilizare a Cardului de catre Detinator/ Utilizator;
- rezilierea unilateral 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 insa 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 cuvenite 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 unilateral 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 reclamatilor 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/creditariei 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 emisie a unui Card nou.

32.26. Banca raspunde pentru pierderile suferite de Detinator la platile cu cardul, astfel:

- a. 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.
- b. 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;
- c. 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:

- a. 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;
- b. 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;
- c. 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 emisie 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 fraudă 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 Serviciul de Asistenta Clienti „Call Center” Serviciile de inlocuire a cardului in regim de urgenta sunt aplicabile numai in strainatate.
- 33.11.** Taxele 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. inainte si dupa notificare, precum si in situatiile in care nu a putut notifica Banca, daca pierderea este rezultatul fraudei Detinatorului/ Utilizatorului;
 - b. inainte de notificarea Bancii daca pierderea este rezultatul incalcarii cu intentie sau cu neglijenta grava a obligatiilor sale de a pastra in siguranta Cardul de Debit si/sau ESPC;
 - c. daca Banca dovedeste ca tranzactia a fost autorizata de catre Detinator/ Utilizator sau de catre persoane anume imputernicite de catre acesta (carora le-a predat Cardul de Debit in vederea utilizarii de catre acestia) sau de catre persoane pentru care acesta raspunde potrivit legii, sau in orice alte situatii prevazute de lege in care este antrenata raspunderea legala, contractuala, civila, delictuala sau penala a Detinatorului/ Utilizatorului.
- Evaluarea raspunderii Detinatorului/ Utilizatorului se face tinand cont, in special, de natura elementelor de securitate personalizate ale instrumentului de plata si de situatiile in care acesta a fost pierdut, furat sau folosit fara drept. Neglijenta grava a Detinatorului/ Utilizatorului este cea stabilita potrivit legii.
- In cazul in care rezultatul desfasurarii procedurii de contestatare este defavorabil Detinatorului/ Utilizatorului, Banca isi rezerva dreptul de a percepe o taxa pentru refuz de plata nejustificat, a carei valoare este mentionata in art. Tarife, Termeni și Condiții.
- 33.14.** Clauzele de raspundere ale Detinatorului/ Utilizatorului prevazute prin prezentul Contract nu vor fi interpretate ca o agravare a raspunderii Detinatorului/ Utilizatorului fata de raspunderea prevazuta in sarcina sa in conformitate cu Legislatia Aplicabila. In masura in care prin Legislatia Aplicabila, se stabileste in mod imperativ o raspundere mai mica in sarcina Detinatorului/ Utilizatorului, se vor aplica prevederile Legislatiei Aplicabile.
- 33.15.** Detinatorul nu suporta nicio consecinta financiara care rezulta din utilizarea unui card pierdut, furat sau folosit fara drept daca:
- a. pierderea, furtul sau folosirea fara drept nu a putut fi detectata de Detinator/ Utilizator inaintea efectuării platii exceptand cazul in care acesta a actionat in mod fraudulos;
 - b. dupa notificarea realizata conform art. 33.8. de mai sus;
 - c. Banca nu solicita o autentificare stricta a clientilor;
 - d. Banca nu a pus la dispozitia Detinatorului/Utilizatorului mijloacele adecvate care sa permita notificarea in orice moment a unui card pierdut, furat sau folosit fara drept.
- 33.16.** Dupa primirea anuntului Detinatorului/ Utilizatorului privind pierderea sau furtul unui Card folosit international, Banca poate decide introducerea numarului Cardului pe Lista Cardurilor de recuperat.
- 33.17.** Detinatorul/ Utilizatorul are obligatia sa restituie imediat Cardul Bancii, la expirare sau in orice alta situatie care determina incetarea



raporturilor contractuale între cele două parti.

- 33.18.** Detinatorul/ Utilizatorul are obligatia ca, in momentul achizitionarii de bunuri si servicii, sa semneze chitantele cu aceeași semnatura ca cea de pe reversul cardului, aceasta semnatura, impreuna cu tastarea PIN-ului, reprezentand consimtamantul Detinatorului/ Utilizatorului asupra efectuării tranzactiei. Lipsa similaritatii celor două semnături nu conduce la invalidarea tranzactiei. Banca nu este responsabila pentru refuzul unui Comerciant Acceptant de a procesa o tranzactie cu card ordonata in baza unei semnături ce nu corespunde semnăturii Detinatorului/ Utilizatorului autorizat de pe reversul cardului.
- 33.19.** Detinatorul/ Utilizatorul are obligatia de a pastra chitantele aferente tuturor tranzactiilor si orice alte documente anexe tranzactiilor efectuate, in vederea verificării extrasului de cont curent si a solutionării eventualelor contestatii.
- 33.20.** Detinatorul/ Utilizatorul are obligatia sa verifice imediat operatiunile evidentiate in extrasul de cont primit si sa semnaleze Bancii orice omisiune sau eroare constatata, daca este cazul, fara intarziere nejustificata. In cazul neprimirii extrasului de cont, in termen de 10 zile de la inceputul lunii, pentru tranzactiile efectuate in cursul lunii anterioare, Detinatorul are obligatia sa se prezinte la ghiseele Bancii sau sa telefoneze la numarul de telefon al Serviciului de Asistenta Clienti „Call Center” in vederea obtinerii extrasului de cont.
- 33.21.** Detinatorul a luat la cunostinta ca o tranzactie nu poate fi anulata la solicitarea acestuia din momentul in care tranzactia a fost autorizata de Detinator/ Utilizator prin mijloacele puse la dispozitie de catre Banca (PIN, semnarea chitantei, CVV2, parola 3D Secure).
- 33.22.** Detinatorul/ Utilizatorul are obligatia sa anunte Banca despre orice refuz nejustificat de acceptare a cardului de catre Comerciantii Acceptanti sau catre orice unitate bancara.
- 33.23.** Detinatorul are obligatia sa suporte, din disponibilitatile existente in contul curent la care este atasat cardul, contravaloarea operatiunilor in valuta, inclusiv a comisioanelor si taxelor generate de aceste operatiuni prin aplicarea cursului de schimb de referinta pentru operatiuni cu carduri din ziua decontarii tranzactiei. La data decontarii tranzactiei, in baza raportului de decontare transmis de catre VISA si a informatiilor comunicate de catre Banca, contul Detinatorului va fi debitat cu contravaloarea sumelor in LEI la cursul de schimb de referinta din ziua decontarii, afisat pe site si la sediile Bancii, necesara pentru acoperirea valorii tranzactiilor, a taxelor si a comisioanelor aferente, plus un comision de conversie valutară de 2% pentru tranzactiile in alta valuta decat EUR si 0,5% pentru tranzactiile in EUR. Comisionul de schimb valutar nu se va aplica in cazul in care moneda utilizata pentru decontarea tranzactiei de catre comerciantul acceptant este aceeași cu moneda contului atasat 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 despagueasca 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 modificării, 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 anularea cardului principal si a cardului suplimentar, printr-o cerere expresa adresata in scris Bancii. Utilizatorul are dreptul sa solicite anularea 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 semnatarul 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 completării 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 realizării 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;
 - dubla 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:

- a. 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;
- b. 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;
- c. 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;
- d. 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 RON, EUR, USD, GBP, CHF);
- Transferuri Intrabancare si Interbancare
- Plati in valuta
- Schimburi valutare (intre RON, 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, 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 si a respectat dispozitiile legale in vigoare, si 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 si se efectueaza in numele si 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/diminuării 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 si disponibile, atat pentru executarea instructiunii de plata, cat si 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 si 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. Instrucțiunile de plată nu pot fi revocate de către Detinator odată ce acestea au fost aprobate.

Art. 40. Orarul procesării instrucțiunilor de plată

40.1. Banca primește de la Detinator ordinul de plată pe toată durata unei zile și debitează contul acestuia la data primirii.

40.2. Banca finalizează procesarea ordinului de plată în aceeași zi cu data primirii dacă ordinul de plată este autorizat până la orele limita prezentate mai jos:

- Ordinele de plată interbancare în RON (până la 50.000 RON) vor fi acceptate de la clienți pentru decontare în aceeași zi nu mai târziu de ora 15:00, ora maximă de execuție fiind 16:00. După această ora (15:00) ordinele de plată vor fi procesate în data primirii și vor fi decontate în următoarea zi lucrătoare, timpul maxim de execuție fiind ora 10:00 AM (data primirii fiind considerată următoarea zi lucrătoare).
- Ordinele de plată interbancare urgente în RON (cu condiția Clientul să bifeze opțiunea „Urgent” în aplicația Internet Banking, NU se aplică pentru Mobile Banking) sau ordinele de plată care depășesc 50.000 RON sunt acceptate de la clienți pentru decontare în aceeași zi dar nu mai târziu de ora 15:00, timpul maxim de execuție fiind ora 15:30. După această ora (15:00) ordinele de plată vor fi procesate în data primirii și vor fi decontate în următoarea zi lucrătoare, timpul maxim de execuție fiind ora 15:30. După ora limită (15:00) opțiunea „Urgent” nu va mai fi disponibilă, iar data primirii va fi următoarea zi lucrătoare.
- Ordinele de plată interbancare "in scope" în valută străină, vor fi procesate în aceeași zi cu data de valută următoarea zi lucrătoare.

La nivel național, plățile interbancare în moneda euro vor fi procesate în ziua primirii acestora cu data de valută în următoarea zi lucrătoare, fără a fi considerate plăți urgente. Plățile externe transfrontaliere "in scope", vor fi executate în maxim următoarea zi lucrătoare de la primirea ordinului de plată. În ceea ce privește transferurile în una din monedele statelor membre, altele decât RON sau EURO, timpul maxim de execuție este următoarea zi lucrătoare de la primirea ordinului de plată.

- Ordinele de plată "out of scope" vor fi procesate în aceeași zi lucrătoare cu data de valută următoarea zi lucrătoare.

40.3. Serviciul este disponibil 24 ore (24 de ore/7 zile pe săptămână, cu excepția operațiunilor planificate de mentenanță). Clientul va fi informat de către Banca, cu 24 de ore înaintea operațiunilor planificate de mentenanță, prin notificări postate în aplicația Internet Banking.

40.4. Banca va executa instrucțiunile conform celor de mai sus doar în cazul în care datele cu privire la ordinul de plată/ alte documente furnizate de către detinator sunt complete, corecte și sunt în conformitate cu prevederile legale prevăzute de regulamentul valutar, precum și dispozițiile în domeniul Cunoașterii clienței, spălării banilor și combatere a finanțării terorismului.

Art. 41. Drepturile și Obligațiile Detinatorului Serviciului de Internet Banking

41.1. Detinatorul se obligă să pastreze și să asigure confidențialitatea elementelor de autentificare în aplicațiile de internet Banking/Mobile Banking.

41.2. Detinatorul se angajează să notifice Banca, fără întârziere nejustificată, imediat ce ia la cunoștință de pierderea, furtul sau însușirea ilegală a serviciului Internet Banking sau a folosirii neautorizate, la numărul de telefon menționat la articolul 42.6 și, în termen de 48 de ore de la comunicare telefonică, el/ea trebuie să notifice în scris sucursala la care el/ea are cont deschis sau la orice altă sucursală a băncii. În urma notificării telefonice, Banca va bloca accesul la serviciul Internet Banking până la furnizarea unui nou set de elemente de autentificare.

41.3. Detinatorul se obligă ca el/ea nu va cesiona, total sau parțial, în nici un fel drepturile sale referitoare la serviciul Internet Banking unor terțe părți.

41.4. Detinatorul declară că a luat la cunoștință că Banca nu solicită, în nicio situație, informații confidențiale prin e-mail (de exemplu: numele utilizatorului, parola etc), și informații precum parola sau codul de identificare personal nu se divulga sub niciun motiv, nimanui, nici măcar Băncii. Banca nu își asumă 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 către Detinator de mesaje, email-uri etc, prin care i se cer să acceseze un site cu un design similar cu cel al Băncii și să completeze date confidențiale cu caracter personal;
- transmiterea de mesaje electronice utilizatorului de e-mail, cerându-se identificarea Detinatorului la banca și a datelor cu caracter personal.

Detinatorii care primesc astfel de mesaje sunt avertizați să nu accepte astfel de cereri și sunt obligați să contacteze urgent banca.

41.5. Detinatorul declară că a luat la cunoștință și și-a exercitat dreptul său de a fi informat în etapa pre-contractuală în ceea ce privește drepturile și obligațiile legate de serviciile de Internet Banking.

41.6. Detinatorul se angajează să furnizeze la solicitarea Băncii, dacă este cazul, toate documentele necesare pentru justificarea tranzacțiilor în conformitate cu legislația în vigoare sau în cazul tranzacțiilor în valută care trebuie să fie în conformitate cu prevederile Regulamentului valutar în vigoare.

41.7. Detinatorul și Utilizatorul vor primi asistență din partea Băncii pentru însușirea modului de utilizare a serviciului Internet Banking.

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

41.9. Detinatorul sau Utilizatorul serviciului de Internet Banking are dreptul să refuze la plată în mod justificat și întemeiat orice operațiune efectuată prin serviciul Internet Banking, neautorizată sau executată incorect, înregistrată pe contul său curent. Detinatorul are obligația de a semna la bancă în termen de 10 zile calendaristice de la data emiterii extrasului, situațiile în care în opinia sa, apar poziții incorecte în extras. Contestatia se va primi și analiza de către Banca numai dacă se referă la operațiuni înregistrate în contul curent și efectuate prin serviciul Internet Banking cu maximum 50 de zile calendaristice anterior depunerii contestației scrise. Contestatia se va depune în scris la unitatea bancară care administrează contul curent al Detinatorului și va cuprinde obligatoriu: numele utilizatorului, suma contestată, referința tranzacției, data când a fost executată tranzacția.

Banca, prin Departamentul Operațiuni, va analiza contestația și documentația existentă și va informa în scris Detinatorul asupra modului de rezolvare a contestației, într-un interval de 7 până la 180 zile calendaristice de la data depunerii acesteia. Acest termen trebuie interpretat ca un termen maximal și este determinat de procedurile internaționale aplicabile contestațiilor. Banca va depune toate eforturile pentru rezolvarea contestației în cel mai scurt timp posibil.



În cazul în care banca va considera contestația îndreptățită va returna Detinatorului suma/ sumele contestate, inclusiv dobânda ce trebuia bonificată pentru aceste sume.

Banca va considera nefondate (fără a se limita la) toate contestațiile referitoare la tranzacții efectuate prin serviciul Internet Banking prin introducerea elementelor de autentificare înainte de declararea acestora pierdute/ furate, precum și în cazul nerespectării obligațiilor stabilite prin prezentul contract cu privire la securitatea parolei și a Tokenului/eTokenului.

41.10. În caz de pierdere, furt, deteriorare, dezvaluire sau abuzul de elemente de autentificare Detinatorul are obligația de a contacta Serviciul Suport Clienți & Call Center, de a informa Banca, fără întârziere, cu privire la evenimentul respectiv în conformitate cu legislația. Notificarea telefonică poate fi făcută oricând, serviciul fiind disponibil non-stop.

42. Drepturile și Obligațiile Bancii

42.1. Banca se angajează să nu divulge numele de utilizator oricărei alte persoane, cu excepția detinatorului.

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

42.3. Banca are dreptul, dar nu și obligația de a bloca accesul la serviciul Internet Banking sau de a micșora limita maximă de instrucțiuni de plată, în următoarele cazuri prezentate mai jos ilustrativ, și nu exhaustiv:

- a. Detinatorul nu și-a păstrat și asigurat confidențialitatea tuturor elementelor de autentificare furnizate de către Banca și acesta nu a informat Banca;
- b. Detinatorul nu a furnizat bancii toate datele privind cunoașterea clienților solicitate în conformitate cu procedurile bancii;
- c. Instrucțiunile de plată ordonate de către Detinator nu pot fi îndeplinite de către Banca datorită faptului că Banca are suspiciuni cu privire la securitatea instrucțiunilor sau faptul că procesarea acestora va încălca interdicțiile și limitările prevăzute de legislație, cum ar fi, dar fără a se limita, la interdicții și/sau limitări impuse persoanelor fizice sau juridice de legislația în ceea ce privește combaterea spălării banilor, lupta împotriva terorismului sau sancțiunile internaționale;
- d. Detinatorul încălca orice alte obligații în temeiul prezentului acord, respectiv ale Contractului Cadru - Condiții Generale de Afaceri, și/sau alte dispoziții contractante care reglementează raporturile dintre Detinator și Banca;
- e. Atunci când măsuri asigurătorii au fost instituite de către autoritățile competente, în cazul în care autoritățile competente impun popririle și/sau alte cazuri similare, care fac obligatorii blocarea conturilor de către Banca;

În astfel de situații, Banca informează Detinatorul cu privire la blocarea accesului la serviciul Internet Banking sau despre scaderea limitei maxime și/sau motivele de blocare/ scadere, dacă este posibil, înainte de blocare/ scadere și, cel mai târziu, imediat după blocarea/ scadere. Banca nu trebuie să informeze Detinatorul în cazul în care acest eveniment daunează în mod obiectiv motivelor de siguranță justificate pentru acest lucru sau este interzisă de alte dispoziții legislative relevante.

42.4. Banca deblochează accesul la serviciul Internet Banking îndată ce motivele de blocare încetează să existe.

42.5. În cazul în care clauzele care conduc la blocarea serviciului de Internet Banking durează de mai mult de 30 de zile, fără a fi îndreptate de către Detinator, aceasta va fi considerată o situație relevantă conform articolului 68 iar Banca își rezervă dreptul de a considera reziliat contractul.

42.6. Banca furnizează Detinatorului accesul la Serviciul Suport Clienți & Call Center, care poate fi contactat folosind următoarele date, pentru asistență și utilizare Internet Banking:

- Număr de telefon: **021.222.33.10**;
- Program: Serviciul este disponibil 24 ore (24 de ore/ 7 zile pe săptămână, cu excepția operațiunilor planificate de mentenanță). Clientul va fi informat de către Banca, cu 24 de ore înaintea operațiunilor planificate de mentenanță, prin notificări postate în aplicația Internet Banking. e-mail: mebanking@vistabank.ro

42.7. Banca își rezervă dreptul de a înregistra apelurile telefonice primite la Serviciul Suport Clienți & Call Center, în urma acordului primit de la apelant.

Banca are obligația de a furniza Detinatorului, la cerere, mijloacele de a dovedi, timp de 18 luni de la informare/ modificare, că a făcut o astfel de informare/ notificare. În cazul în care Detinatorul nu îndeplinește toate obligațiile asumate la articolul 41.6. menționate mai sus, Banca are dreptul de a denunța unilateral prezentul contract.

Art. 43. Raspunderea Bancii

43.1. Banca este eliberată de răspundere în caz de pierdere sau prejudiciu aduse Detinatorului de întreruperea Serviciului Internet Banking sau deteriorarea acestuia din motive tehnice legate de infrastructura utilizată de către titular.

43.2. Banca nu poartă nici o răspundere în următoarele cazuri:

- în cazul în care o parte terță neautorizată, altă decât utilizatorul, da instrucțiuni de plată în numele și în contul titularului, ca urmare a dezvaluirii intenționate sau neintenționate de către Detinatorul serviciului a elementelor de autentificare necesare pentru accesul la Internet Banking;
- în cazul în care Detinatorul nu a notificat în scris Banca cu privire la anularea unui mandat de utilizator, iar acel utilizator a dat instrucțiuni de plată în numele și pe seama Detinatorului;

Banca nu poartă nici o răspundere în cazul în care sistemul IT al Detinatorului este compromis sau se utilizează, cu sau fără știința Detinatorului de către părți terțe care nu fac parte din categoria de utilizatori, sau ca și utilizatori la care detinatorul a anulat mandatul de a aproba instrucțiunile de plată în serviciul Internet Banking, dar pentru care nu a notificat Banca în acest sens.

Banca nu poartă nici o răspundere în cazul în care Detinatorul nu poate avea acces la serviciul Internet Banking, din cauza deficiențelor de conectare care implică defecțiuni la echipamentul folosit de Detinator sau deficiențe la furnizorul de servicii de internet la care Detinatorul este abonat.

În caz de instrucțiuni de plată care se dovedesc a fi neautorizate de către Detinator precum și în caz de instrucțiuni de plată autorizate în mod corect, dar fără a fi executate sau incorect executate de către Banca, incident semnalat fără întârzieri nejustificate de către Detinator la Banca, în scris, în termen de maximum 13 luni de la debitarea contului curent al acestuia, Banca va rambursa imediat Detinatorului (ca principiu de plată) suma referitoare la instrucțiunile de plată neautorizate și neexecutate sau executate incorect, respectiv și, dacă este cazul, aceasta va aduce contul debitat la starea care ar fi existat în cazul în care instrucțiunea de plată neautorizată sau executată incorect nu a fost efectuată.



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 și 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, mențiuni 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 Bancii nu sunt corecte sau Clientul nu comunică Bancii 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 Bancii 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 Bancii 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 Bancii începând cu Ziua lucrătoare următoare primirii de către Bancă a informării, dovedită prin ștampila de înregistrare a Bancii, 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 Bancii, 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 intre propriile conturi deschise in Banca (in RON, EUR, USD, GBP, CHF);
- Transferuri Intrabancare si Interbancare (in RON, EUR, USD, GBP, CHF);
- Schimburi valutare (intre RON, EUR, USD, GBP, CHF)

DEPOZITE

- Constituire/ Lichidare depozite
- Vizualizare Informatii Depozite existente

CREDITE

- Vizualizare informatii sold credit, rate platite, urmatoarea rata scadenta

49 Reguli de utilizare.

49.1 Mobile Banking este o aplicatie securizata, care presupune o conexiune Internet si permite Clientului/Utilizatorului gestionarea conturilor si efectuarea tranzactiilor prin intermediul unui dispozitiv mobil. Mobile Banking este un instrument de plata electronica cu acces la distanta, care se bazeaza pe o solutie informatica de tipul mobile-banking.

49.2 Mobile Banking se poate descarca si instala pe un dispozitiv mobil compatibil, cu acces la internet, respectiv telefon cu sistem de operare iOS (ex: Iphone) si Android in functie de caracteristicile tehnice ale acestora, din magazinele specializate de tip AppStore si Google Play Store. Dupa instalare, clientul se logheaza in aplicatie prin introducerea corecta a numelui de utilizator, a parolei si a codului generat de Token electronic.

49.3 Utilizarea corecta a serviciului Mobile Banking se va efectua numai in masura in care Detinatorul a urmat toate etapele necesare executarii instructiunilor si a respectat dispozitiile legale in vigoare, si specificatiile prezentate in pliantul de utilizare

49.4. 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 .

49.5 Serviciul de Mobile 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.

49.6 Orice modificari care intervin asupra utilizatorilor Mobile Banking trebuie notificate in scris Bancii.

49.7. Toate instructiunile de plata ale Utilizatorilor sunt opozabile Detinatorului si se efectueaza in numele si pe seama sa.

50. Caracteristici ale instructiunilor de plata executate prin Mobile Banking

50.1. Instructiunile de plata vor fi transmise Bancii prin serviciul de Mobile Banking, folosind elementele de autentificare.

50.2. 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.

50.3. Clientul poate efectua operatiuni de schimb valutar intre propriile conturi deschise la Banca la rata standard in limita a 10.000 EUR/zi (sau echivalent) cu posibilitatea negocierii ratei de schimb pentru sume care depasesc 10.000 EUR/echivalent.

50.4. O instructiune de plata este acceptata de Banca daca in contul Detinatorului din instructiunea de plata sunt fonduri necesare si disponibile, atat pentru executarea instructiunii de plata, cat si pentru acoperirea comisioanelor aferente.

50.5. Detinatorul este informat despre acceptarea sau refuzul unei instructiuni de plata in aplicatia de Mobile Banking dupa ce acesta isi confirma instructiunile ordonate.

50.6. In cazul in care Banca refuza executarea unei instructiuni de plata, aceasta va notifica Detinatorul in acest sens, mentionand, daca este posibil, motivul refuzului si procedura de remediere daca acest lucru nu este interzis de prevederi legale.

50.7. 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 Mobile Banking.

50.8. Instructiunile de plata nu pot fi revocate de catre Detinator odata ce acestea au fost aprobate.

Art. 51.Orarul procesarii instructiunilor de plata - Idem Art.40

Art. 52. Drepturile si Obligatiile Detinatorului Serviciului de Mobile Banking - Idem Art.41

Art. 53 Drepturile si Obligatiile Bancii – Idem Art.42

Art. 54. Raspunderea Bancii - Idem Art 43

Art. 55. Raspunderea Detinatorului Serviciului de Mobile Banking - Idem Art.44

Art. 56. Comunicari/ Modificari - Idem Art.45

Art. 57. Prevederile art.46 si art.47 se vor aplica intocmai si 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 reprezintă un serviciu de transmitere a mesajelor de tip SMS către Client pentru informarea acestuia cu privire la efectuarea tranzacțiilor prin intermediul cardului emis de Banca.

58.1. În cazul în care clientul a primit un SMS pentru o tranzacție pe care nu a efectuat-o, trebuie să informeze banca/ procesatorul imediat la nr. de telefon: **+4021.222.33.10**.

58.2. SMS-urile vor fi expediate către numărul de telefon mobil menționat în Cererea de produse și servicii bancare, ori de câte ori Clientul a efectuat o tranzacție cu cardul indiferent de valoare.

58.3. SMS-ul va fi primit imediat după efectuarea tranzacțiilor, cu excepția celor efectuate de la un Terminal care nu trimite tranzacțiile în timp real pentru autorizare.

58.4. Detinatorul/Utilizatorul autorizat va fi informat prin SMS despre următoarele detalii ale tranzacției: suma, valuta, locația terminalului și numărul cardului.

58.5. Banca nu va fi ținută răspunzătoare pentru imposibilitatea trimiterii/ recepționării SMS-ului din motive care țin de terțe părți sau din cauza declarării unui număr de telefon greșit.

Art. 59. Serviciul Alerte SMS este acordat de Banca pe durată nedeterminată.

Art. 60. Serviciul Alerte SMS pentru tranzacțiile efectuate cu cardul este gratuit.

Art. 61. Banca poate înceta furnizarea serviciului, cu efect imediat și deplin, fără a fi necesară o notificare prealabilă sau alte formalități și fără intervenția instanței de judecată, odată cu închiderea contului curent la care este atașat cardul de debit.

Secțiunea VII - Costul total: Dobânzi, Comisioane și taxe

Costul total al contractului este alcătuit din dobânzi, comisioane, alte taxe și cheltuieli determinate în continuare astfel:

A. Dobânzi

Art. 62. Notificarea Clientului; Calcularea dobânzii

62.1. Dobanda datorată de Client Bancii, pentru serviciile și produsele bancare, inclusiv cele care fac obiectul contractelor încheiate de Client cu Banca se va calcula conform prevederilor exprese din cuprinsul fiecărui contract.

62.2. Rata dobânzii plătită de Banca Clientului la data încheierii prezentului Contract pentru conturile curente ale Clientului deschise la Banca este:

- 0% p.a. pentru conturile de plăți cu servicii de bază;
- 0% p.a. pentru conturile în RON;
- 0% p.a. pentru conturile în EURO;
- 0% p.a. pentru conturile în USD;
- 0% p.a. pentru conturile în CHF;
- 0% p.a. pentru conturile în GBP.

Aceasta se va calcula conform următoarei formule: $d = S \times n \times r\% / 360$ - pentru RON, EUR, USD și CHF și conform următoarei formule: $d = S \times n \times r\% / 365$ pentru GBP (d = dobanda calculată, S = soldul contului, n = nr de zile, $r\%$ = rata dobânzii aferentă valutei în care a fost deschis contul respectiv). Dobânda se calculează la soldul zilnic, pe baza zilelor efectiv scurse, raportat la 360 de zile (RON, USD, EUR, CHF) sau raportat la 365 de zile pentru GBP și se plătește în valuta contului pentru care acesta se calculează (de exemplu în RON pentru contul în RON).

62.3. Modalitatea de calcul a dobânzii menționată mai sus se va aplica în mod corespunzător oricărei operațiuni ce implică un calcul de dobândă datorată de Banca Clientului, cu excepția cazului în care se stabilește o altă modalitate de calcul, agreeată în scris între Banca și Client în baza altui document.

62.4. Banca va credita contul Clientului, lunar cu dobândă aferentă contului curent și la scadența sau conform contractului cu dobândă aferentă depozitelor constituite.

62.5. Banca are dreptul de a modifica rata dobânzii bonificată conturilor curente în orice moment, cu notificarea prealabilă a clientului, cu două luni înainte de data aplicării.

62.6. Modificările ratei de dobândă se vor aplica imediat, fără notificare prealabilă, dacă:

- a. modificarea este în avantajul clientului;
- b. modificarea are loc ca urmare a modificării ratei de referință, dacă se aplică rate de referință;

Noua dobândă 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 agreeate, 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 plăți 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 propusa pentru aplicarea acestora.

Art.67. Clientul va asigura existenta in cont a disponibilitatilor banesti necesare achitarii contravalorii dobanzilor, comisioanelor si spezelor bancare percepute de Banca, asa cum sunt acestea stabilite si facute public de catre Banca. Clientul declara in mod expres ca renunta la beneficiul termenului.

Art.68. Banca are dreptul sa debiteze conturile Clientului cu sumele reprezentand comisioanele aferente operatiunilor/ documentelor ordonate/ primite de la/pentru Client. In cazul in care acest lucru nu este posibil, Banca are dreptul de a nu efectua operatiunea si de a returna documentele.

Art.69. Clientul va despagubi integral Banca pentru orice costuri, cheltuieli si alte obligatii pe care Banca trebuie sa le suporte in cadrul procedurilor judiciare si extrajudiciare, in cazul in care Banca devine parte in proceduri legale si dispute dintre Client si o terta parte.

Art.70. Toate comisioanele si taxele se vor calcula folosind cursul de schimb al Bancii valabil la data efectuarii conversiei in vederea debitarii contului.

Art.71. Orice suma datorata de client Bancii conform prezentului contract va putea fi debitata de Banca din orice cont al Clientului, fara a se limita la tipul de cont (curent, depozit etc.).

Sectiunea VIII - Prevederi finale

A. Incetarea Contractului Cadru

Art.72. Denuntarea unilaterală

72.1. Atat Banca, cat si Clientul, pot, la libera lor alegere, in absenta unui contract care sa prevada altfel, sa inceteze unilateral relatia lor de afaceri.

72.2. Clientul poate denunta unilateral prezentul contract oricand, printr-o notificare scrisa adresata Bancii cu 30 de zile inainte de incetarea Contractului, dupa indeplinirea obligatiilor de a plati integral toate datoriile catre Banca si returnarea Cardului catre Banca.

Termenul de 30 de zile poate fi redus cu acordul Bancii in cazul in care clientul si-a indeplinit toate obligatiile, si-a achitat integral toate datoriile catre Banca si a returnat Cardul.

72.3. Denuntarea 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 si in cazul in care exista un contract care stipuleaza altfel este indreptatita sa inceteze relatia de afaceri in orice moment prin denuntare unilaterală, cu o notificare prealabila transmisa Clientului (la ultima adresa comunicata de Client) cu cel putin 60 de zile calendaristice anterior datei incetarii.

72.5. Prevederile prezentului articol (62) nu sunt aplicabile conturilor de plati cu servicii de baza.

Art.73. Conturi inactive

In cazul in care in conturile curente nu se inregistreaza operatiuni in ultimele 6 luni sau 24 luni in cazul conturilor de plati cu servicii de baza, acestea sunt considerate conturi inactive, care vor fi monitorizate in vederea inchiderii dupa cum urmeaza:

In situatia in care titularul de cont nu inregistreaza nici o operatiune, cu exceptia taxelor si comisioanelor percepute de Banca, in contul sau deschis la una din unitatile teritoriale ale Bancii in ultimele 6/24 luni si sunt indeplinite urmatoarele conditii:

- Soldul contului clientului trebuie sa fie 0.
- Clientul nu este inregistrat cu credit acordat de Banca;
- Clientul nu figureaza ca si garant pentru un credit acordat altui client;
- Clientul nu detine CEC-uri emise de Banca sau CEC-urile puse la dispozitia Clientului nu au fost introduse pe circuit sau prezentate pentru plata pana la data expirarii termenului de doua luni precizat mai jos.

Este obligatoriu ca inainte de inchidere, clientul sa fie notificat cu doua luni inainte printr-o scrisoare. Contul va fi inchis numai in cazul in care clientul nu raspunde in termenul de doua luni precizat mai sus, si-a schimbat adresa si din acest motiv nu poate fi contactat prin nici un alt mijloc iar conditiile enumerate mai sus sunt indeplinite. 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 obligata sa onoreze cecuri, alte titluri/ efecte de comert dupa data inchiderii contului.

Art.74.Rezilierea Contractului

Banca are dreptul de a proceda la rezilierea Contractului din initiativa sa, fara o notificare prealabila, dar cu informarea ulterioara a acestuia, pe baza unor motive fundamentale, acestea constituind neexecutari insemnate ale Contractului, inclusiv, dar, fara insa a se limita la

74.1. Clientul a furnizat informatii incorecte in Cerere si pe parcursul derularii relatiilor de afaceri sau a omis sa notifice modificari ale datelor personale in termenul mentionat in Contract;

74.2. Situatia sa financiara se deterioreaza substantial sau este in mod serios amenintata astfel incat indeplinirea de catre Client a obligatiilor asumate fata de Banca este periclitata, ca urmare a aparitiei acestei situatii

74.3. In situatia in care dupa deschiderea unui cont apar probleme legate de verificarea identitatii beneficiarului si/sau de provenienta fondurilor, care nu pot fi solutionate

74.4. Daca exista suspiciuni ale Bancii ca tranzactiile efectuate/ in curs/ ordonate de Client au ca scop spalarea banilor si/sau finantarea actelor de terorism/ fraudă, sau care ar putea afecta Banca din punct de vedere legal, financiar si reputational

74.5. In situatia in care, in opinia Bancii, Clientul/Utilizatorul prezinta risc reputational;

74.6. Clientul/Utilizatorul a produs incidente de plati majore cu cecuri si bilete la ordin si/sau a efectuat operatiuni frauduloase cu Cardul si/sau implicarea Clientului/ Utilizatorului in activitati frauduloase sau de natura a induce riscuri in cadrul sistemului bancar;

74.7. Daca Clientul ajunge in una dintre situatiile de neindeplinire a obligatiilor esentiale fata de Banca sau a oricarui alt Contract incheiat cu Banca sau daca a incalcat sau incalca legislatia in vigoare;

B. Prevederi speciale privind rezilierea Contractului aplicabile conturilor de plati cu servicii de baza

74.8. Banca poate decide în mod unilateral încetarea prezentului Contract și va transmite o notificare prealabila Clientului (la ultima adresa



comunicata de Client) mentionand motivul si justificarea acestuia, cu exceptia cazului in care aceasta informare contravine obiectivelor de securitate nationala si de ordine publica cu cel putin 60 de zile calendaristice anterior datei incetarii in cazul in 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 plata de baza.

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. Inchiderea conturilor din inițiativa clientului

75.1. Pentru inchiderea relațiilor cu Banca clientul trebuie să adreseze acesteia o solicitare scrisă în acest sens semnată de titularul de cont sau de reprezentantul autorizat al acestuia.

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

75.3. Banca nu poate da curs solicitării Clientului pentru inchiderea 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 urmând a fi revocate și anulate, indiferent de data expirării acestora. Eventualele sume datorate din Contract vor fi datorate de persoanele în patrimoniul cărora s-au transmis drepturile și obligațiile Clientului;

76.2. Punerea sub interdicție a Clientului;

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

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 acestora 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 încalcă 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 față de data prezentării acesteia de către Client, iar Banca considera că schimbările intervenite afectează în mod advers capacitatea materială a Clientului de a-și onora obligațiile asumate față 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 Băncii

Având în vedere că 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 oricarui 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 plăți 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 mobilă 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 plăți 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 aceeași 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 plăți 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 părți din drepturile sale prevăzute în prezentul Contract Cadru ori într-o tranzacție, către alte entități din grupul Băncii, 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 poștă 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.

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 comercianți 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 sau prin telefon 021.9414 (www.csalb.ro).

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 Băncii. Acest document este guvernat și interpretat conform legislației din România și atât Clientul cât și Banca se supun jurisdicției instanțelor judecătorești de la sediul Băncii. 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;
- **Direcției Generale Antifraudă Fiscală:** 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.general@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 clientilor 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 speciemenele 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 Băncii 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 speciemenele 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 obligă să informeze Banca în scris cu privire la numele curierului, cât și 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 și Banca declară că au luat cunoștință de obligațiile pe care le au, riscurile la care se expun prin nerespectarea prevederilor legale și se obligă să respecte toate aceste dispoziții legale atât Clientul, cât și Banca.

Ca urmare a prevederilor stipulate în prezentul Contract, Banca împreună cu Clientul stabilesc de comun acord prin prezenta ca modalitate de transmitere a extraselor de cont, o dată pe luna, gratuit, conform opțiunii menționate în Cerere, precum și orice alte informații solicitate de Client în legătură cu tranzacțiile ordonate de acesta în luna precedentă.

Clientul declară că își asumă și acceptă riscul schimbării excepționale (previzibile sau imprevizibile) a împrejurărilor de natura economică, politică sau de orice altă natură independente de voința părților, inclusiv (fără a se limita la) schimbări ale valorii indicelui de referință valutara care pot apărea după data încheierii prezentului Contract și care ar avea drept efect creșterea 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 schimbări.

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 tranzactiile 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 în limba romana, in doua exemplare originale, cate un exemplar pentru fiecare parte.

TARIFE, TERMENI ȘI CONDIȚII PERSOANE FIZICE	
CONTURI CURENTE și CONTURI DE PLATI CU SERVICII SE BAZA	
Deschidere cont curent/ cont de plati cu servicii de baza consumator vulnerabil/ nevulnerabil	Fara comision
Sold initial minim	Fara comision
Administrare cont curent • nu se aplica pentru contul utilizat pentru plata ratelor lunare in cazul clientilor care solicita un produs de creditare si conturilor curente deschise anterior datei 28 octombrie 2019 • nu se aplica conturilor deschise in valuta in cazul clientilor care detin pachetul Standard sau Plus si clientilor care detin	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
Extrase de cont curent/ cont de plati cu servicii de baza consumator vulnerabil/ nevulnerabil (lunare) trimise prin metoda agreata cu clientul Bancii	
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
TRANZACTII CU NUMERAR	
Depunere numerar cont curent /cont de plati cu servicii de baza consumator vulnerabil/ nevulnerabil	Fara comision
Retragere numerar cont curent	0,50% minim 3 EUR
Retragere numerar cont de plati cu servicii de baza consumator vulnerabil/ nevulnerabil	Fara comision

TARIFE, TERMENI ȘI CONDIȚII PERSOANE FIZICE	
Retragere numerar 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
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. 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.	
COSTURI AFERENTE UTILIZARII CARDULUI DE DEBIT	
Vista Visa Debit	
Utilizare card la ATM-urile si Ghiseele (POS-urile) Vista Bank Romania	0
Utilizare card la ATM-urile si Ghiseele (POS-urile) altor banci din Romania	1% + 2.5 LEI/ tranzactie
Utilizare card la ATM-uri si Ghiseele (POS-urile) din strainatate	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
Re-emitere card (plastic)	10 LEI
Inlocuire card pierdut/ furat	30 LEI
Reemitere PIN	10 LEI
Schimbare cod PIN	0
Extras de cont lunar	0
Extras de cont suplimentar	3 EUR/ Extras
Administrare cont curent – Comision Lunar	0
Emitere card in regim de urgenta in strainatate	150 EUR echivalent LEI
Dobanda descoperit de cont neautorizat	25 %
COMISIOANE AFERENTE CARDULUI VISTA VISA DEBIT	
Comision administrare card	

TARIFE, TERMENI ȘI CONDIȚII			
PERSOANE FIZICE			
Card Principal (primul an)	Card Secundar (primul an)	Card Principal (din al doilea an)	Card Secundar (din al doilea an)
15 LEI	15 LEI	15 LEI	15 LEI
Comision unic pentru servicii prestate la cererea Detinatorului/ Utilizatorului			
Refuz la plata nejustificat		20 LEI	
COSTURI AFERENTE UTILIZARII CARDULUI DE DEBIT			
- CONSUMATOR VULNERABIL -			
Cost utilizare mijloc de plata la ATM-urile si Ghiseele (POS-urile) Vista Bank Romania		Fara comision	
Cost utilizare mijloc de plata la ATM-urile si Ghiseele (POS-urile) altor banci in Romania		Fara comision	
Cost utilizare mijloc de plata la ATM-uri si Ghiseele (POS-urile) din strainatate		1.5% min. 10 RON	
Cumparaturi la comercianti in Romania si in afara tarii		Fara comision	
Comision conversie valutara pentru tranzactiile in EURO		0.5%	
Comision conversie valutara pentru tranzactii in alta moneda decat RON si EUR		2%	
Interogare sold la ATM-urile Vista Bank Romania		Fara comision	
Interogare sold la alte ATM-uri		Fara comision	
Cost emitere card		Fara comision	
Comision administrare card		Fara comision	
Cost re-emitere card (deteriorat, expirat)		10 RON	
Cost inlocuire card pierdut/ furat		30 RON	
Cost reemitere PIN		10 RON	
Schimbare cod PIN		Fara comision	
Cost emitere card in regim de urgenta		150 EUR echivalent RON	
Dobanda descoperit de cont neautorizat		25%	
Refuz la plata nejustificat		20 RON	
COSTURI AFERENTE UTILIZARII CARDULUI DE DEBIT			
- CONSUMATOR NEVULNERABIL -			
Cost utilizare mijloc de plata la ATM-urile si Ghiseele (POS-urile) Vista Bank Romania		Fara comision	
Cost utilizare mijloc de plata la ATM-urile si Ghiseele (POS-urile) altor banci din Uniunea Europeana		Fara comision	
Comision conversie valutara pentru retragerile de la bancomatele din Uniunea Europeana		Fara comision	
Cost utilizare mijloc de plata la ATM-uri si Ghiseele (POS-urile) din afara Uniunii Europene		1.5% min. 10 RON	
Comision conversie valutara pentru tranzactii in alta moneda decat RON si EUR		2%	

TARIFE, TERMENI ȘI CONDIȚII PERSOANE FIZICE	
Cumparaturi la comercianti in Romania si in afara tarii	Fara comision
Comision conversie valutara pentru tranzactiile in EURO	0.5%
Interogare sold la ATM-urile Vista Bank Romania	Fara comision
Interogare sold la alte ATM-uri	Fara comision
Cost emitere card	Fara comision
Comision administrare card	Fara comision
Cost re-emitere card (deteriorat, expirat)	10 RON
Cost inlocuire card pierdut/ furat	30 RON
Cost reemitere PIN	10 RON
Schimbare cod PIN	Fara comision
Cost emitere card in regim de urgenta	150 EUR echivalent RON
Dobanda descoperit de cont neautorizat	25%
Refuz la plata nejustificat	20 RON
CECURI SI BILETE LA ORDIN	
Incasare de Cecuri si Bilete la Ordin in format electronic	
Creditare la incasare	2,50 RON + 0,88 RON (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
Plata Cecuri si Bilete la Ordin decontate in sistem electronic	
Pana la 500 RON	5 RON
Intre 500 – 10.000 RON	6 RON
Intre 10.000 – 50.000 RON	7 RON
Peste 50.000 RON	15 RON
Plata Cecuri si Bilete la Ordin decontate in format vechi (prin Conventie)	20 RON + 6 RON (comision TransFonD decontare SWIFT)
Incasare Cecuri si Bilete la Ordin decontate in format vechi (prin conventie)	20 RON
Diverse comisioane privind Instrumentele de Debit	
Emitere carnet cec in lei	
1 Fila	1 RON
25 File	25 RON

TARIFE, TERMENI ȘI CONDIȚII PERSOANE FIZICE	
Bilete la Ordin eliberate Clientilor	1 RON/ Instrument
Serviciu custodie (leasing, etc.)	2 RON/ Instrument
Investigatii cecuri in valuta	10 EUR + comisioane banci corespondente
Cecuri in valuta returnate neplatite	10 EUR + comisioane banci corespondente
TRANSFERURI	
Incasari in RON	
Incasari Interbancare in favoarea Titularilor de Cont curent/ cont de plati cu servicii de baza consumator vulnerabil/ nevulnerabil	
Persoane Fizice	Fara comision
Incasari Intrabancare	Fara comision
Plati in Lei	
Intrabancar (comisioane suportate de ordonator) - Cont curent/ cont de plati cu servicii de baza consumator vulnerabil/ nevulnerabil	Fara comision
Interbancar	
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 cont de plati cu servicii de baza consumator vulnerabil Incepand cu a 11-a (unsprezecea) tranzactie din luna, pentru consumatorul vulnerabil se vor percepe urmatoarele comisioane. Aceste comisioane se aplica si pentru cont curent/ cont de plati cu servicii de baza consumator nevulnerabil incepand cu	
Pana la 500 RON	5 RON + 0,51 RON Comision TransFonD
Intre 500 – 10.000 RON	7 RON + 0,51 RON Comision TransFonD
Intre 10.000 – 50.000 RON	9 RON + 0,51 RON Comision TransFonD
Peste 50.000 RON	15 RON + 6 RON Comision TransFonD
Plati urgente (orice suma)	15 RON + 6 RON Comision TransFonD
Taxa de anulare pentru cont curent	30 RON
Taxa de anulare 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

TARIFE, TERMENI ȘI CONDIȚII PERSOANE FIZICE	
Plati efectuate ca urmare a indeplinirii obligatiilor in calitate de tert poprit cont curent/ cont de plati cu servicii de baza consumator vulnerabil/nevulnerabil	15 RON + Comision TransFonD (in functie de valoarea platii, asa cum au fost detaliate mai sus)
Plati din contul ESCROW	40 RON + Comision TransFonD (in functie de valoarea platii, asa cum au fost detaliate mai sus)
Ordine de plata documentare – conditionate (lei sau valuta)	
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 RON se adauga comisionul TranFonD in functie de valoarea platii, asa cum au fost detaliate mai sus.	
TRANSFERURI IN VALUTA	
In cazul incasarilor „in scope” se va credita contul clientului cu data de valuta din extrasul de cont al Bancii corespondente.	
Incasari in favoarea Titularilor de Cont	Fara comision
Incasari Intrabancare	Fara comision
PLATI	
In cazul platilor „in scope” (plati pe teritoriul Uniunii Europene si Spatiul Economic European cu optiunea SHA)	
Plati	0,20%, minim 5 EUR maxim 150 EUR + taxa SWIFT pana la 50.000 EUR 0,20%, minim 20 EUR maxim 1.500 EUR + taxa SWIFT peste 50.000 EUR
Plati Intrabancare	Fara comision
Diferite operatiuni privind transferurile in valuta	
Speze pentru investigatii (inclusiv comisioanele Bancilor Corespondente)	Costuri reale, minim 10 EUR, maxim 50 EUR
Taxa pentru SWIFT	10 EUR

TARIFE, TERMENI ȘI CONDIȚII PERSOANE FIZICE	
Taxa de anulare (inclusiv comisioanele Bancilor Corespondente)	Costuri reale, minim 10 EUR, maxim 50 EUR
Taxa de urgenta pentru plati nationale cu data de valuta aceeași zi	25 EUR
Taxa de urgenta pentru plati transfrontaliere cu data de valuta aceeași zi	25 EUR
In cazul platilor „out of scope” (plati in afara teritoriul Uniunii Europene și Spatiul Economic European)	
Plati	0,20%, minim 5 EUR maxim 150 EUR + taxa SWIFT pana la 50.000 EUR 0,20%, minim 20 EUR maxim 1.500 EUR + taxa SWIFT peste 50.000 EUR
Diferite operatiuni privind transferurile in valuta	
Speze pentru investigatii (inclusiv comisioanele 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 anulare (inclusiv comisioanele Bancilor Corespondente)	Costuri reale, minim 10 EUR, maxim 50 EUR
Comisioane optiunea OUR Banci corespondente	Maxim 25 EUR
Investigatii telefonice	Fara comision
SCRISORI DE GARANTIE	
EMITEREA GARANTIILOR CU DEPOZIT COLATERAL IN LEGATURA DIRECTA CU OPERATIUNILE FINANCIARE EFECTUATE DE BANCA PENTRU CLIENTII SAI	
Comision pentru emiterea Scrisorii de Garantie	0,50%/ trimestru sau fractie din trimestru, minim 50 EUR
Comision urgenta pentru emiterea Scrisorii de Garantie (in aceeași 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
GARANTII PRIMITE IN LEGATURA DIRECTA CU OPERATIUNILE FINANCIARE EFECTUATE DE BANCA PENTRU CLIENTII SAI	
Avizare fara angajament din partea Bancii, dar incluzand verificarea semnaturilor	75 EUR
Modificare fara angajament din partea Bancii incluzand anulara	50 EUR

TARIFE, TERMENI ȘI CONDIȚII PERSOANE FIZICE	
Executarea garanției la cererea Clientului	100 EUR
Comision de avalizare a Tratelor (Cambii/ Bilete la Ordin)	0,50 %/ trimestru sau fracție din trimestru, minim 100 EUR
Comision anulare Scrisoare de Garanție	50 EUR
Toate comisioanele, sumele minime și maxime pentru emiterea Scrisorilor de Garanție bancară stipulate pe trimestru înseamnă că întregul comision trimestrial se aplică de asemenea și pentru fracțiunea de trimestru. Acestea se plătesc anticipat, la începutul tranzacției.	
INTERNET BANKING/ MOBILE BANKING	
Comision Lunar de Administrare	Fără comision
TOKEN	
eTOKEN	Fără comision
TRANSFERURI PRIN INTERNET BANKING / MOBILE BANKING	
RON - cont curent/ cont de plăți cu servicii de bază consumator vulnerabil/ nevulnerabil	
Intern	Fără comision
Până la 25.000 RON	3 RON (0,51 RON Comision TransfonD inclus)
Între 25.000 – 50.000 RON	4,5 RON (0,51 RON Comision TransfonD inclus)
Transferuri urgente	16 RON (6 RON Comision TransfonD inclus)
În valută - numai pentru cont curent	
Intern	Fără comision
Transferuri în valută	0,1%, Min. 5 EUR, Max. 500 EUR + Taxa SWIFT
Taxa SWIFT	10 EUR
SERVICII DIVERSE	
Închiriere seif (plătibil în avans)	
Comision anual seif marime mică (dimensiuni: lungime 29,5 cm, înălțime 10 cm, adâncime 53 cm)	150 EUR + TVA
Comision anual seif marime medie (dimensiuni: lungime 29,5 cm, înălțime 19,5 cm, adâncime 53 cm)	200 EUR + TVA

TARIFE, TERMENI ȘI CONDIȚII PERSOANE FIZICE	
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 RON/ 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 efectuate de Banca (acordare imprumut, depozite, etc.)	5 EUR/ solicitare
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
1. Pentru toate tranzactiile care nu apar in acest document, Banca va aviza Clientii asupra comisioanelor si spezelor aplicabile de la caz la caz. 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. 3. Cea mai recenta versiune a Tarifelor, Termenilor si Conditiei, asa cum este afisata in incinta Bancii, este intotdeauna aplicabila. O copie a Tarifelor, Termenilor si Conditiei poate fi solicitata in orice moment de la angajatii Bancii. 4. Toate comisioanele si spezele se vor taxa in valuta tranzactiei, cu exceptia cazurilor in care Clientul solicita altfel si Banca este de acord. 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. 6. Comisioanele se vor retine in EUR sau echivalent la cursul BNR din data tranzactiei.	