

**IMPORTANT:**

Vista Bank (Romania) SA a modificat Contractul Cadru privind Condițiile Generale de Desfasurare Afacerilor, document care guverneaza relatia de afaceri dintre Banca si Clientii persoane fizice. Data de intrare in vigoare a documentului de mai jos este 11.09.2023 pentru clientii ale caror produse sunt deschise incepand cu 11.09.2023 si 11.11.2023 pentru clientii ale caror produse sunt deschise anterior 11.09.2023.

<b>VISTA BANK (ROMANIA) S.A</b>	
<b>Contract Cadru privind Condițiile Generale de Desfasurare a Afacerilor - Persoane Fizice</b>	
<b>CONTINUT</b>	
<b>Preambul</b> .....	<b>3</b>
<b>Definitii</b> .....	<b>3</b>
<b>Sectiunea I - Reguli de baza care guverneaza relatia dintre Client si Banca</b> .....	<b>8</b>
A. Domeniul de aplicare si modificarea Contractului Cadru .....	8
B. Confidentialitate si prelucrarea datelor cu caracter personal .....	9
C. Raspunderea Partilor .....	9
<b>Sectiunea II - Gestionarea conturilor</b> .....	<b>10</b>
A. Deschiderea si mentinerea conturilor .....	10
B. Extrase de cont .....	14
C. Stornari si corecturi efectuate de Banca .....	15
D. Operatiuni .....	15
E. Riscul tranzactiilor in valuta .....	21
<b>Sectiunea III - Obligatia clientului de a coopera</b> .....	<b>21</b>
A. Modificari de nume, adresa a Clientului .....	21
B. Claritatea instructiunilor .....	21
C. Verificarea notificarilor primite de la Banca, obiectii .....	22
D. Notificarea Bancii in cazul neprimirii corespondentei .....	22
<b>Sectiunea IV - Card de debit "Vista Visa Debit"/ Card de debit "Vista Visa Platinum"</b> .....	<b>22</b>
A. Card de debit "Vista Visa Debit" .....	22
B Card de debit "Vista Visa Platinum" .....	33
<b>Sectiunea V. A - Serviciul Vista Internet Banking</b> .....	<b>33</b>
<b>Sectiunea V. B – Serviciul Vista Mobile Banking</b> .....	<b>38</b>
<b>Sectiunea VI - Serviciul alerte SMS pentru tranzactiile efectuate cu cardul</b> .....	<b>39</b>
<b>Sectiunea VII - Serviciul alerte SMS Cont Curent pentru tranzactiile efectuate prin conturile curente</b> .....	<b>40</b>
<b>Sectiunea VIII- Costul total: Dobanzi, Comisioane si taxe</b> .....	<b>40</b>
A. Dobanzi .....	40
B. Comisioane .....	41
C. Alte Dispozitii .....	41
<b>Sectiunea IX - Prevederi finale</b> .....	<b>41</b>
A. Incetarea Contractului Cadru .....	41
B. Prevederi speciale privind rezilierea Contractului aplicabile conturilor de plati cu servicii de baza .....	42
C. Declaratii si garantii .....	43
D. Remedii pentru incalcarea obligatiilor .....	43
E. Diverse .....	45

F. Notificari .....	46
G. Dreptul de a adresa reclamatii/ sesizari .....	46
H. Litigii, Legea care guverneaza si jurisdicia .....	47
I. Declaratii .....	47
J. Interpretarea si limba Contractului Cadru.....	48

## Preambul

Prezentul **Contract Cadru privind Condițiile Generale de Desfasurare a Afacerilor, numit in Continuare “Contract Cadru”**, reprezinta cadrul in baza caruia se va derula relatia dintre Client si Vista Bank (Romania) S.A. („Banca”) si care va fi guvernat de actele normative aplicabile in vigoare, reglementarile Bancii Nationale a Romaniei, uzantele si practicile bancare interne si internationale, relatia Banca – Client, socotindu-se scrise si completand automat orice contract specific, incheiat inainte sau dupa data acestui Contract Cadru, prin intermediul caruia Banca pune la dispozitie Clientului serviciile/ produsele sale, indiferent daca aceste contracte mentioneaza sau nu in mod expres faptul ca se completeaza cu dispozitiile Contractului Cadru.

Prevederile acestui Contract Cadru sunt generale si nu exhaustive, ele putand fi completate cu practicile internationale uniforme si cu cele referitoare la diverse tipuri de operatiuni, acolo unde acestea exista si Banca decide sa le urmeze.

De la data intrarii in vigoare, prezentul Contract Cadru inlocuieste orice forma anterioara a acestuia.

Furnizarea unui produs/ serviciu este conditionata de deschiderea si existenta unui Cont curent la Banca. Orice referire la un anumit produs/ serviciu este aplicabila in relatia dintre parti numai daca acesta a fost contractat. In situatia in care Clientul nu furnizeaza documentele/informatiile solicitate de Banca sau furnizeaza date/ documente false sau cu privire la care exista indicii temeinice ca sunt false/ incomplete sau in alte cazuri cu respectarea conditiilor prevazute de lege, Banca are dreptul sa refuze cererea Clientului de furnizare a unui produs/serviciu si/sau efectuarea unor operatiuni de plata si/sau deschiderea relatiei, nefiind obligata sa motiveze acest refuz, cu respectarea prevederilor legale privitoare la cunoasterea clientelei, in scopul prevenirii spalarii banilor si finantarii terorismului.

## Definitii

In prezentul Contract Cadru, urmasorii termeni vor fi interpretati conform Cererii Clientului, precum si dupa cum urmeaza: **Acceptarea operatiunilor de plata** - serviciu de plata prin care un prestator de servicii de plata, in baza unui contract incheiat cu beneficiarul platii, accepta si prelucreaza operatiuni de plata in scopul transferarii fondurilor catre beneficiarul platii; **Autentificare** - procedura care permite prestatorului de servicii de plata sa verifice identitatea unui utilizator al serviciilor de plata sau valabilitatea utilizarii unui anumit instrument de plata si care include utilizarea elementelor de securitate personalizate ale utilizatorului; **Autentificarea stricta a clientilor** - autentificare care se bazeaza pe utilizarea a doua sau mai multe elemente incluse in categoria cunostintelor detinute (ceva ce doar utilizatorul cunoaste – ex. PIN), posesiei (ceva ce doar utilizatorul posedea - ex. Token digital) si inerentei (ceva ce reprezinta utilizatorul) care sunt independente, iar compromiterea unui element nu conduce la compromiterea fiabilitatii celorlalte elemente, si care sunt concepute in asa fel incat sa protejeze confidentialitatea datelor de autentificare; **Autorizarea operatiunilor de plata** – O operatiune de plata este considerata autorizata doar daca platitorul si-a exprimat consimtamantul pentru executarea operatiunii de plata; **Banca** – Vista Bank (Romania) S.A., institutie de credit inregistrata in Romania, avand sediul in Bucuresti, Str. Emanoil Porumbaru nr.90-92, et. 3-6, Sector 1, adresa posta electronica office@Vistabank.ro, inregistrata la O.R.C.T.B. sub nr. J40/4436/1998, Cod Unic de Inregistrare si Cod de Inregistrare TVA nr. RO 10556861, cu cont nr. 371133700 LEI deschis la BNR Centrala, fax 021.206.42.83, inregistrata in Registrul Bancar sub numarul RB-PJR-40-044/18.02.1999, a carei autoritate de supraveghere este Banca Nationala a Romaniei (BNR), cu sediul in Bucuresti, sector 3, str. Lipsicani nr. 25;cod postal 030031 (www.bnro.ro)

**Beneficiar real** - orice persoana fizica ce detine sau controleaza in cele din urmă clientul si/sau persoana fizica in numele ori în interesul caruia/careia se realizeaza, direct sau indirect, o tranzactie, o operatiune sau o activitate, asa cum este definit de Legea nr.129/2019 pentru prevenirea si combaterea spalarii banilor si finantarii terorismului, cu toate modificarile ulterioare; **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** –destinatul preconizat al fondurilor care au facut obiectul unei operatiuni de plata; **BIC (Bank Identification Code - Cod Unic de Identificare Bancara)**- recunoscut de asemenea sub denumirea de adresa SWIFT, este un cod care identifica in mod unic o institutie bancara. Codul BIC NU este o cerinta obligatorie pentru platile transfrontaliere efectuate in cadrul Uniunii Europene (UE)/ Spatiului Economic European (SEE). Codul Unic de Identificare Bancara al Vista Bank (Romania) S.A. este **EGNAROBX**; **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; **Cod unic de identificare** - combinatie de litere, cifre sau simboluri comunicata utilizatorului serviciilor de plata de catre Banca si

care urmeaza sa fie furnizata de utilizatorul serviciilor de plata in scopul identificarii cu precizie a celui alt utilizator al serviciilor de plata si/sau a contului de plati al acestuia pentru o operatiune de plata;

**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; **Cont de plati** - cont tinut in numele unuia sau al mai multor utilizatori de servicii de plata si utilizat pentru executarea operatiunilor de plata; **Cont de plati cu servicii de baza** - cont ce cuprinde serviciile mentionate la art.1.1.3. Sectiunea 1 A de mai jos; **Cont de plati accesibil online** – cont de plati care poate fi accesat de catre Client prin intermediul unei interfete online (e.g., Mobile Banking, Internet Banking); **Consumator** - orice Client persoana fizica care actioneaza in scopuri din afara activitatii sale comerciale, industriale sau de productie, artizanale ori liberale; **Consumator vulnerabil din punct de vedere financiar** - consumatorul al carui venit lunar nu depaseste echivalentul a 60% din castigul salarial mediu brut pe economie, previzionat in ultima prognoza macroeconomica, respectiv prognoza de toamna, publicata de catre Comisia Nationala de Prognoza in anul in curs pentru anul urmator, sau al carui venit din ultimele 6 luni nu depaseste echivalentul a 60% din castigul salarial mediu brut pe economie; **Contract-cadru** - contract de servicii de plata care reglementeaza executarea in viitor a unor operatiuni de plata individuale si succesive si care poate contine obligatia de a constitui un cont de plati, precum si conditiile privind constituirea acestuia; **Curs de schimb de referinta** - curs de schimb folosit ca baza de calcul pentru schimbul valutar si care este calculat conform Art.2.5 din Sectiunea IV; **Cursul standard** – curs de schimb valutar oferit de Banca la cumparare sau vanzare valuta contra leu (sau contra alta valuta), ce este afisat de catre banca in unitatile sale teritoriale, pe pagina de internet [www.vistabank.ro](http://www.vistabank.ro), sau in aplicatia Internet banking, si care poate fi modificat de banca de mai multe ori pe parcursul aceleiasi zile fara sa fie necesara o notificare prealabila a Clientului 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 si 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 si 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 valuta/ Data valutei** – data de referinta utilizata de Banca pentru a calcula dobanda aferenta fondurilor debitate din sau creditate in contul Clientului; **Date sensibile privind platile** - informatii, inclusiv elemente de securitate personalizate care pot fi utilizate in scopul fraudarii; in cazul serviciilor de initiere a platii si de informare cu privire la conturi, numele titularului contului si numarul de cont nu constituie date sensibile privind platile; **Debitare directa** – serviciu de plata prin care debitarea contului de plati al platitorului este initiata de beneficiarul platii pe baza consimtamantului dat de catre platitor beneficiarului platii, prestatorului de servicii de plata al beneficiarului platii sau prestatorului de servicii de plata al platitorului; **Declaratie de rezidenta fiscala** - declaratie pentru conformarea fiscala ca

urmare a implementarii in Romania a acordului de schimb automat de informatii (CRS- Common Reporting Standard). Pentru informatii suplimentare se poate accesa site-ul OECD ([www.oecd.org](http://www.oecd.org));

**Extras de cont** – documentul pus la dispozitia Detinatorului/Clientului de catre Banca, care cuprinde informatii referitoare la toate Tranzactiile efectuate de catre Detinator/ Utilizator/Client, 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 personalizate** – caracteristici personalizate furnizate Banca unui utilizator al serviciilor de plata in scopul autentificarii; **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 cadului (cu titlu de exemplu, dar nelimitandu-se la PIN, Codul CVV2, alte coduri de securitate, semnatura Detinatorului/ Utilizatorului, numarul de card, data de expirare); **Emiterea de instrumente de plata** - serviciu de plata prin care Banca, in baza unui contract incheiat cu platitorul, ii furnizeaza un instrument de plata prin care se initiaza si prelucreaza operatiunile de plata ale platitorului; **Furnizor specializat in servicii de informare cu privire la conturi** - prestator de servicii de plata care desfasoara numai servicii de informare cu privire la conturi; **IBAN** – un sir de caractere care identifica in mod unic la nivel international contul unui client la o institutie de credit; **Imputernicit** - persoana fizica avand capacitatea de a-si asuma drepturi si obligatii, desemnata printr-un mandat special sa reprezinte in relatia cu banca o alta persoana fizica in numele si pe contul careia poate efectua operatiuni bancare. Imputernicirea este valabila numai pe timpul vietii titularului si conform duratei mandatului sau conform prevederilor legale. **Instructiuni de plata** - ordine de plata in lei si valuta intrabancare si interbancare, ordine de plata intre conturi proprii in lei si valuta si ordine de schimb valutar la cursul standard al Bancii/curs negociat; **Instrument de plata** – orice dispozitiv personalizat si/sau orice set de proceduri convenite intre Client si Banca si folosit de catre Client pentru a initia un ordin de plata; **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 Produse si Servicii Bancare, in situatia in care ele sunt disponibile si pot fi puse la dispozitie de catre Banca clientilor sai; **Mijloace de comunicare la distanta** - orice mijloace care, fara prezenta fizica simultana a prestatorului serviciilor de plata si a utilizatorului serviciilor de plata, pot fi folosite pentru incheierea unui contract de servicii de plata; **Minor** - Clientul persoana fizica, cetatean roman rezident cu varsta cuprinsa intre 0 (zero) si 18 ani. Pentru Clientul minor fara capacitate de exercitiu (cu varsta sub 14 ani) toate operatiunile bancare se vor efectua prin reprezentantul sau legal. Clientul minor cu capacitate de exercitiu restransa (cu varsta cuprinsa intre 14-18 ani) poate efectua operatiuni cu acordul prealabil al reprezentantului legal si, dupa caz, cu acordul instantei de tutela/ curatela. **Reprezentantul legal a minorului** - persoana care are dreptul legal sa incuviinteze in prealabil actele juridice incheiate de minorul cu capacitatea de exercitiu restransa, in calitatea sa de parinte/ tutore/ curator. **Tutela** - mijlocul juridic de ocrotire a Minorului lipsit de ocrotirea parinteasca. **Tutore** - persoana autorizata sa exercite dreptul de tutela; persoana desemnata in scopul ocrotirii minorului lipsit de ocrotire parinteasca. Instanta de Tutela - este autoritatea de stat competenta sa numeasca tutorele/ curatorul si sa incuviinteze actele solicitate de parinte/tutore/curator. Curatela este mijlocul juridic, temporar si subsidiar de ocrotire a Minorului. **Curator** - persoana care exercita drepturile si executa obligatiile decurgand din curatela; persoana desemnata temporar si subsidiar in scopul ocrotirii minorului.

**Notificare** – reprezinta scrisoarea/ SMS-ul/ telefonul/ email-ul/mesajul in cadrul aplicatiilor Internet Banking/ Mobile Banking/ afisare la sediile bancii/afisare pe website prin care Banca informeaza Clientul asupra anumitor modificari intervenite in derularea Contractului si/sau in legatura cu indeplinirea obligatiilor asumate prin Contract; de asemenea, reprezinta instiintarea pe care o face Clientul Bancii in legatura cu derularea prezentului Contract Cadru. **Nume de utilizator (Username)** - denumire atribuita de Banca fiecarui Utilizator in scopul accesarii serviciului Internet Banking; **Operatiune de plata** - actiune initiata de platitor sau de o alta persoana in numele si pe seama platitorului ori de beneficiarul platii cu scopul de a depune, de a transfera sau de a retrage fonduri, indiferent de orice obligatii subsecvente intre platitor si beneficiarul platii; **Operatiuni de plata singulara** - operatiuni de plata cu caracter ocazional care nu intra sub incidenta unui contract-cadru, dar care sunt considerate ca facand parte dintr-un contract; **Ordin de plata** - orice instructiune data de platitor sau de beneficiarul

platii catre Banca prin care se solicita executarea unei operatiuni de plata; **Operatiune de plata la distanta** – 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, in scopul evitarii cerintelor legale; **Ore limita** - orele limita stabilite pentru receptionarea ordinelor/ instructiunilor de plata, inclusiv pentru autorizarea operatiunilor prin Internet Banking/ Mobile Banking astfel incat sa fie procesate (se debiteaza contul Clientului) in aceeasi Zi lucratoare, cu exceptia cazului in care se prevede in mod explicit altfel. Un ordin de plata a carui executare a fost refuzata de Banca se considera ca nu a fost primit; **PIN** - cod personal de identificare, confidential, format din patru cifre, atribuit de catre Banca Detinatorului/ Utilizatorului, care permite identificarea detinatorilor, cand acestia utilizeaza un Terminal; **Platitor** - titular al unui cont de plati si care si-a exprimat acordul cu privire la realizarea unei operatiuni de plata din acel cont de plati sau, in cazul in care nu exista un cont de plati, persoana care da un ordin de plata; **Prestator de servicii de plata care ofera servicii de administrare cont** – un prestator de servicii de plata care furnizeaza si administreaza un cont de plati pentru un platitor. In relatia 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 desfasoara activitatile de initiere a platii; **Prestator de servicii de informare cu privire la conturi (AISP)** – un prestator de servicii de plata care desfasoara activitatile de informare cu privire la conturi; **Prestator de servicii de plata (PSP)** - PSP sunt instituti constituite si situate pe teritoriul UE, inclusiv filialele societatilor-mama situate in afara teritoriului UE, Bancile se incadreaza in aceasta categorie; **Prestator de Servicii de Plata destinatari (PSP destinatari)** – Prestatorul de servicii de plata caruia i se transmit informatiile necesare pentru efectuarea schimbarii conturilor pe teritoriul national; **Prestator de Servicii de Plata anterior (PSP anterior)** – Prestatorul de servicii de plata din Romania care efectueaza transferul informatiilor necesare pentru efectuarea schimbarii conturilor; **Program de lucru cu publicul** - perioada din ziua lucratoare in care Banca permite accesul Clientului in incinta unitatilor sale teritoriale in vederea efectuarii operatiunilor bancare, conform orelor limita specifice fiecarui tip de operatiune (ora limita), asa cum sunt comunicate Clientului prin afisare sau alte mijloace; **Rata dobanzii de referinta** - rata dobanzii folosita ca baza de calcul pentru determinarea dobanzilor ce urmeaza sa fie aplicate si care provine dintr-o sursa publica ce poate fi verificata de ambele parti ale unui contract de servicii de plata; **Referinta platii** - combinatia de caractere numerice sau alfanumerice comunicata Clientului de catre Banca in scopul identificarii operatiunii de plata; **Remitere de bani** - serviciu de plata prin care fondurile sunt primite de la platitor, fara crearea unui cont de plati pe numele platitorului sau al beneficiarului platii pentru realizarea respectivei operatiuni de plata, cu scopul unic de a transfera o suma echivalenta beneficiarului platii sau unui alt prestator de servicii de plata care actioneaza in numele si pe seama beneficiarului platii, inclusiv in situatia in care fondurile sunt primite in numele si pe seama beneficiarului platii si sunt puse la dispozitia acestuia; **Rezident/ Nerezident (valutar)** are intelesul prevazut de Regulamentul BNR nr.4/01.04.2005 (republicat) privind regimul valutar; **Registrul National al Institutiilor de Plata** – registru organizat si administrat de Banca Nationala a Romaniei in care sunt evidentiate institutiile de plata juridice romane, sucursalele acestora din alte state membre si state terte, precum si agentiilor institutiilor de plata persoane juridice romane. Acest registru este public, accesibil on-line pe site-ul internet al Bancii Nationale a Romaniei; **Registrul Autoritatii Bancare Europene** – registru central electronic gestionat si mentinut de Autoritatea Bancara Europeana care contine informatii privind institutiile de plata autorizate sau inregistrate in toate statele membre si agentiile acestora. Acest registru este public, accesibil on-line pe site-ul de internet al Autoritatii Bancare Europene; **Registrul fraudelor si al cererilor frauduloase de emitere a Cardului** - registru utilizat de Banca pentru a inregistra fraudele legate de carduri; **Rezident legal in Uniunea Europeana** - persoana fizica care are dreptul la rezidenta intr-un stat membru in temeiul dreptului Uniunii Europene sau al dreptului national, inclusiv consumatorii fara adresa stabila si solicitantii de azil in temeiul Conventiei de la Geneva din 28 iulie 1951 privind statutul refugiatilor, Protocolului la aceasta din 31 ianuarie 1967 si altor tratate internationale relevante la care Romania este parte; **Sanctiuni internationale** - insemna orice masuri restrictive cu caracter obligatoriu stabilite prin sanctiuni economice, financiare sau comerciale (inclusiv orice sanctiuni sau masuri privind un embargo, o inghetare a fondurilor si a resurselor economice, restrictii privind tranzactiile cu persoane fizice sau juridice - denumite in

continuare „Persoane“ si individual o „Persoana“ - sau privind bunuri sau teritorii determinate) emise, administrate sau aplicate de Consiliul de Securitate al Organizatiei Natiunilor Unite, Uniunea Europeana, Statele Unite ale Americii (inclusiv, in special, a Biroului de Supraveghere a activelor straine apartinand Departamentului de Trezorerie sau OFAC si Departamentului de Stat), sau de catre orice alta autoritate competenta, inclusiv alte state care au mandatul de a stabili astfel de sanctiuni., „**Persoana Sanctionata**“ - insemna orice Persoana care face obiectul sau tinta Sanctiunilor Internationale., „**Teritoriul sub Sanctiune**“ - insemna orice tara sau teritoriu care face obiectul, sau guvern care face obiectul unui regim de Sanctiuni Internationale de interzicere sau de restrictionare a relatiilor cu aceste tari, teritoriu sau guvern.

**SEPA (Single EURO Payments Area)** - zona unica de plati in EURO, in care nu exista diferente intre platile fara numerar in EURO, nationale sau transfrontaliere; **SWIFT** (Society for the Worldwide Interbank Financial Telecommunication) - reprezinta organizatia care efectueaza transferuri electronice si fonduri intre banci din tari diferite; **Serviciu de initiere a platii** - serviciu de initiere a unui ordin de plata la cererea utilizatorului serviciilor de plata cu privire la un cont de plati detinut la un alt prestator de servicii de plata; **Serviciu de informare cu privire la conturi** - un serviciu online care furnizeaza informatii consolidate in legatura cu unul sau mai multe conturi de plati detinute de utilizatorul serviciilor de plata fie la un alt prestator de servicii de plata, fie la mai multi prestatori de servicii de plata; **Sistem de plati** - sistem de transfer de fonduri, avand aranjamente formale si standardizate si reguli comune pentru procesarea, compensarea si/sau decontarea operatiunilor de plata; **Stat membru** - stat membru al Uniunii Europene, precum si orice stat apartinand Spatiului Economic European; **Stat membru de origine** - stat membru in care se afla sediul social al prestatorului de servicii de plata sau, in cazul in care, in conformitate cu legislatia nationala, prestatorul de servicii de plata nu are sediu social, statul membru in care se afla sediul real al acestuia; **Stat membru gazda** - stat membru, altul decat statul membru de origine, in care un prestator de servicii de plata are un agent sau o sucursala sau in care presteaza servicii de plata in mod direct; **Stat tert** - orice stat care nu este stat membru; **Suport durabil** - orice instrument (de ex: e-mail, SMS, Internet Banking) care permite Clientului sa stocheze informatii adresate acestuia, intr-un mod accesibil pentru consultari ulterioare si pentru o perioada de timp adecvata scopurilor informatiei respective, si care permite reproducerea identica a informatiilor stocate; **Serviciul Call Center** - telefon pus la dispozitia Detinatorului de catre Banca pentru a permite semnalarea catre personalul Bancii a diferitelor disfunctionalitati in utilizarea produselor si serviciilor utilizate; **Terminal** - este un dispozitiv prin intermediul caruia se initiaza si se efectueaza operatiuni cu Cardul. Acest Terminal poate fi: (a) **ATM** (Automated Teller Machine) - dispozitiv electromecanic care, prin intermediul Cardului, permite Detinatorului/ Utilizatorului eliberarea de numerar din contul Detinatorului, precum si pentru indeplinirea altor functii pentru care a fost programat; (b) **POS** (Point of Sale) - dispozitiv care permite, prin mijloace electronice, preluarea, prelucrarea, stocarea si transmiterea de informatii privind plata cu Cardul, efectuata la punctele de vanzare ale Comerciantului acceptant si care certifica executarea Tranzactiei pe o chitanta semnata de Detinator/ Utilizator. Detinatorul/ Utilizatorii de card au obligatia sa pastreze toate chitantele pentru verificarea Tranzactiilor si/sau oricare alte documente aferente si eliberate Detinatorului/ Utilizatorilor; (c) **Imprinter** - este instrumentul care permite transpunerea amprente elementelor confectionate in relief pe fata Cardului, pe suprafata unui document care certifica executarea Tranzactiei, de obicei o chitanta, semnata de Detinator/ Utilizator; **Transfer-credit** - serviciu de plata prin care se crediteaza contul de plati al beneficiarului platii ca urmare a unei operatiuni de plata sau a unei serii de operatiuni de plata efectuate din contul de plati al platitorului de catre prestatorul de servicii de plata care detine contul de plati al platitorului, in baza unei instructiuni date de platitor; **Tranzactii cu card/Tranzactii** - Cardul va putea fi utilizat dupa primirea cardului si a codului PIN si activarea acestuia numai pentru: (a) plata bunurilor si serviciilor furnizate de catre comerciantii care au afisata sigla sub care a fost emis Cardul si au in dotare POS-uri sau imprimere; (b) operatiuni de utilizare a cardului la ATM-uri sau de la ghiseele Bancilor acceptante care au afisata sigla sub care a fost emis Cardul; (c) efectuarea de tranzactii pe internet, pentru achizitionarea de bunuri/ plata serviciilor sau de tipul mail order/ telephone order; (d) obtinerea de informatii privind soldul Contului de la ATM-uri pe baza codului PIN; **eToken** - dispozitiv virtual de autentificare al Utilizatorului serviciului Internet Banking care produce un cod unic ce permite autentificarea utilizatorului. Codul unic afisat este valabil 30 de secunde; **Utilizator** - Persoana fizica cu sau fara drept de autorizare care utilizeaza serviciul Internet Banking/ Mobile Banking in conditiile si limitele mandatului acordat, in numele si pe seama Detinatorului. Utilizatorul serviciului de Internet Banking/

Mobile Banking trebuie sa aiba varsta de minim 18 ani si sa fie in deplinatatea exercitarii drepturilor juridice; **Utilizator al serviciilor de plata** - persoana care foloseste un serviciu de plata in calitate de platitor, de beneficiar al platii sau in ambele calitati; **Utilizatorul de card** – desemneaza persoana fizica autorizata de Detinatorul cardului sa opereze in contul curent al acestuia prin mijlocirea cardului. Utilizatorul cardului trebuie sa aiba varsta de minim 18 ani si sa fie in deplinatatea exercitarii drepturilor juridice. Utilizatorul de card angajeaza, prin intermediul cardului, cheltuieli din contul Detinatorului. Obligatia verificarii legalitatii acestor operatiuni revine in exclusivitate Detinatorului; **Utilizator operator (fara drept de autorizare)** - persoana imputernicita doar sa vizualizeze informatii generale si informatii privind conturile Detinatorului si sa introduca date in formularele electronice aferente modulelor disponibile in Internet Banking; **Utilizator aprobat (cu drept de autorizare)** - persoana imputernicita care, pe langa drepturile aferente unui Utilizator operator, are si dreptul de a da instructiuni de plata de pe conturile Detinatorului, in limitele si conform mandatului acordat de Detinator, prin formularul anexat la cererea pentru Internet Banking; **Valuta de referinta** - reprezinta valuta in care organizatia VISA International debiteaza Vista Bank (Romania) S.A. pentru o tranzactie efectuata de catre un Utilizator; **VISA Inc. („Organizatia”)** – organizatie internationala sub licenta careia Banca emite Cardurile VISA. Detinatorii vor putea verifica pe site-ul VISA Organizatiei [www.visa.co.uk](http://www.visa.co.uk) informatiile indicate in prezentul Contract in legatura cu valuta decontarii unei Tranzactii efectuate in alta valuta decat lei, precum si alte informatii relevante aplicabile cardurilor emise sub aceasta licenta; **Zi lucratoare** – inseamna orice zi a saptamanii, mai putin sambata, duminica sau orice zi declarata ca sarbatoare nationala sau legala, zi in care Banca in calitate de prestator de servicii de plata al platitorului sau al beneficiarului platii implicat in executarea unei operatiuni de plata desfasoara activitate ce ii permite executarea operatiunilor de plata; **3D Secure** – serviciu pus la dispozitie de Banca pentru autorizarea tranzactiilor de comert electronic cu scopul de a reduce riscul de fraudă. Autorizarea tranzactiilor se face cu ajutorul unei parole unice trimise prin SMS, pe numarul de telefon mobil inregistrat in evidentele Bancii. In cazul utilizarii unui smartphone cu aplicatie Strong Customer Authentication (SCA) furnizata de banca, autentificarea necesara finalizarii tranzactiei se realizeaza prin folosirea de date biometrice sau alte metode de autentificare specifice echipamentului in cauza (fara parola unica remisa prin SMS); **VAU (Visa Account Updater)** – serviciu pus la dispozitie de Visa Inc., care permite actualizarea automata a datelor cardului (numar card, data de expirare) atunci cand cardul este inlocuit, inchis sau reinnoit. Actualizarea se va face in evidenta tuturor comerciantilor cu care Clientul are in derulare un contract/abonament incheiat online.

**FATCA (FOREIGN ACCOUNT TAX COMPLIANCE ACT)** - Lege privind conformitatea fiscala aplicabila conturilor din strainatate si reprezinta un set de masuri legislative adoptate in luna martie 2010 de Statele Unite ale Americii (SUA) cu scopul de a preveni si reduce evaziunea fiscala generata de activitatea transfrontaliera a rezidentilor americani. Vista Bank Romania S.A. este inregistrata la IRS (Serviciul fiscal al SUA) cu status-ul FATCA “Institutie financiara considerata in conformitate” (“IGA1 DEEMED COMPLIANT FFI”) sub numarul de inregistrare (GIIN) U7BME3.99999.SL.642.

**CRS (common standard reporting)** Reprezinta un standard global pentru schimbul automat de informatii intre autoritatile fiscale ale tarilor participante, impus de Directiva CE/2014/107/EU si transpusa in legislatia locala prin Codul de Procedura Fiscala. Obiectivul principal este ca fiecare tara care a aderat la acest standard sa aiba o imagine transparenta a activelor financiare detinute de proprii cetateni in strainatate. Astfel, conform prevederilor Codului de Procedura Fiscala conturile financiare ale clientilor care au rezidenta fiscala intr-un alt stat/ si intr-un alt stat decat Romania vor fi raportate catre autoritatea fiscala locala A.N.A.F. care va raporta informatia. Mai multe informatii legate de FATCA si CRS, sunt disponibile pe website-ul bancii [www.Vistabank.ro](http://www.Vistabank.ro).

## **Sectionea I - Reguli de baza care guverneaza relatia dintre Client si Banca**

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

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

**1.1. Servicii de plata.** Prin servicii de plata se intelege oricare dintre urmatoarele activitati:

**1.1.1.**servicii care permit depunerea de numerar intr-un cont de plati, precum si toate operatiunile necesare pentru functionarea unui cont de plati;

**1.1.2.**servicii care permit retrageri de numerar dintr-un cont de plati, precum si toate operatiunile necesare pentru functionarea unui cont de plati;

**1.1.3.**efectuarea urmatoarelor operatiuni de plata in cazul in care fondurile nu sunt acoperite printr-o linie de credit: debitari directe, inclusiv debitari directe singulare, operatiuni de plata printr-un card de plata sau un dispozitiv similar, operatiuni de transfer-credit, inclusiv operatiuni cu ordine de plata programata;



- 1.1.4.efectuarea urmatoarelor operatiuni de plata in cazul in care fondurile sunt acoperite printr-o linie de credit deschisa pentru un utilizator al serviciilor de plata: debitari directe, inclusiv debitari directe singulare, operatiuni de plata printr-un card de plata sau un dispozitiv similar, operatiuni de transfer-credit, inclusiv ordine de plata programata;
- 1.1.5.emiterea de instrumente de plata si/sau acceptarea de operatiuni de plata;
- 1.1.6.remiterea de bani;
- 1.1.7.servicii de initiere a platii;
- 1.1.8.servicii de informare cu privire la conturi.
- 1.2. Anumite relatii de afaceri (“tranzactiile relevante”), inclusiv, dar fara a se limita la depozite la termen, acreditive, incasso-uri, garantii, contracte forward sau acordarea de imprumuturi, sunt guvernate de conditii speciale care pot fi diferite de Contractul Cadru si fac obiectul unor contracte separate. In cazul unui conflict intre Contractul Cadru si conditiile din acele contracte, acestea din urma prevaleaza.

## **Art.2. Modificari**

- 2.1.Orice modificari ale prezentului Contract Cadru vor fi notificate Clientului utilizand unul dintre mijloacele de comunicare agreate pentru corespondenta (fiecare mijloc de comunicare fiind considerat si acceptat de catre Banca si Client ca reprezentand notificare valabila) si/sau, dupa caz, prin afisare la sediile unitatilor teritoriale si/sau publicare pe pagina de internet a Bancii [www.vistabank.ro](http://www.vistabank.ro) cu cel putin 2 luni inainte de data propusa pentru aplicarea acestora si vor deveni opozabile Clientului de la data prevazuta in notificare respectiv de la data afisarii/ publicarii, dupa caz.
- 2.2.In cazul in care, pana la data propusa, Clientul nu notifica Bancii neacceptarea modificarilor, se va considera ca acesta a acceptat tacit noile conditii, prevederi, clauze.
- 2.3.In situatia in care Clientul nu este de acord cu modificarile propuse de Banca, acesta are dreptul sa solicite in scris denuntarea unilateral a Contractului Cadru imediat si in mod gratuit, inainte de data propusa pentru aplicarea modificarilor.
- 2.4.Modificarile referitoare la rata dobanzii sau la cursul de schimb vor fi aplicate imediat si fara nicio notificare in cazul in care se bazeaza pe rata dobanzii de referinta si pe cursul de schimb de referinta, asa cum sunt definite in prezentul Contract, sau in cazul in care sunt mai avantajoase pentru Client.

## **B. Confidentialitate si prelucrarea datelor cu caracter personal**

### **Art.3. Confidentialitate**

- 3.1.Banca se obliga sa pastreze confidentialitatea tuturor informatiilor si evaluarilor Clientului pe care le detine. Banca poate divulga astfel de informatii numai daca este obligata de catre o prevedere legala ori alt act normativ pe care Banca il respecta in mod normal pentru a proteja interesele Bancii, sau daca Clientul a consimtit la aceasta. Banca poate dezvalui informatii de natura secretului profesional numai cu acordul expres al Clientului sau la solicitarea organelor in drept, in cadrul unei proceduri judiciare sau in conformitate cu prevederile legale aplicabile in vigoare.
- 3.2.Banca are dreptul sa divulge detalii despre Clienti si tranzactiile acestora in virtutea obligatiilor legale de raportare precum si catre orice alte institutii de credit in interesul legitim al sau sau in interesul Clientilor.

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

Prelucrarea datelor cu caracter personal se efectueaza de catre Banca cu respectarea Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European si al Consiliului privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date si de abrogare a Directivei 95/46/CE si a oricaror alte legi si reglementari nationale si europene aplicabile in domeniul protectiei datelor si in conformitate cu sectiunea privind prelucrarea datelor cu caracter personal din cadrul Cererii de produse si servicii bancare – cont curent/emitere card de debit/internet banking/mobile banking/alerte sms/pachete cont curent - persoane fizice.

## **C. Raspunderea Partilor**

### **Art.5. Principiul raspunderii Bancii**

- 5.1. In indeplinirea obligatiilor sale, Banca raspunde pentru orice neglijenta a angajatilor sai sau a acelor persoane implicate in indeplinirea obligatiilor sale. In situatia in care Clientul contribuie la aparitia unei pierderi (de ex. prin nerespectarea indatoririi de a colabora conform prevederilor de la Sectiunea III a prezentului Contract), principiul culpei concurente determina masura in care Banca si Clientul vor suporta pierderea impreuna.
- 5.2. Daca, pentru executarea unui mandat primit din partea Clientului, Banca trebuie sa incredinteze executarea acestuia unei terte parti, aceasta se considera efectuata in nume propriu. Cu exceptia cazului unei incalcarii a datelor cu caracter personal, atunci cand raspunderea bancii va fi stabilita in conformitate cu prevederile specifice ale legilor si regulamentelor privind datele cu caracter personal, raspunderea Bancii este limitata la alegerea cu grija a acelei terte parti si la transmiterea de instructiuni complete acesteia.

**5.3.** Orice pierdere financiara, inclusiv comisioane si dobanzi, suferita de Client ce decurge direct din nerespectarea de catre Banca a obligatiilor ce ii revin in conformitate cu prevederile prezentului Contract Cadru ii este restituita Clientului de catre Banca, fara intarziere, dar nu mai mult de 5 zile lucratoare de la data producerii pierderii.

#### **Art.6. Exonerarea Bancii**

Banca este exonerata de raspundere pentru:

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

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

Clientul este raspunzator pentru:

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

### **Sectiunea II - Gestionarea conturilor**

#### **A. Deschiderea si mentinerea conturilor**

##### **Art.1. Informatii generale**

- 1.1.** Deschiderea conturilor se face conform reglementarilor legale in vigoare, cu conditia respectarii de catre potentialii Clienti a regulilor stabilite de catre Banca pentru deschiderea acestor conturi, in baza documentelor/ informatiilor solicitate de catre Banca.
- 1.2.** Banca are dreptul sa solicite orice informatii si documente suplimentare Clientului/ Imputernicitului pe cont, pe care le considera necesare pentru initierea sau continuarea relatiei de afaceri, deschiderea si functionarea conturilor acestuia, pentru oferirea unor produse/ servicii precum si pentru determinarea circumstantelor si scopului operatiunilor. In anumite situatii, relatia contractuala, precum si produsele/serviciile achizitionate la momentul deschiderii relatiei contractuale sau pe parcursul relatiei de afaceri vor fi deschise/ acordate restrictionate, in vederea efectuarii de catre Banca a unor verificari suplimentare asupra documentelor/declaratiiilor furnizate de Client.
- 1.3.** Clientul va furniza in mod obligatoriu cel putin informatii privind adresa la care locuieste si identificarea regimului juridic al acesteia, , date de contact, data si locul nasterii, codul numeric personal sau, dupa cum este cazul, alt element unic de identificare similar, numele/denumirea angajatorului sau natura activitatii proprii, sursa fondurilor sale, specimenul de semnatura, statutul fiscal detinut in Statele Unite ale Americii si/sau in orice alt stat. Documentele care atesta informatiile furnizate Bancii vor fi prezentate in original sau in alta forma acceptata de Banca.

- 1.4.** Banca isi rezerva dreptul de a nu deschide relatia de afaceri si/sau contul si/sau de a nu efectua tranzactiile ordonate de Client/persoanele imputernicite de acesta si/sau de a nu permite contractarea anumitor produse sau servicii si/sau de a restrictiona anumite produse sau servicii sau de a indisponibiliza contul/ conturile Clientului si/sau de a inceta relatia de afaceri:
- (i) atunci cand Clientul/ persoana imputernicita nu furnizeaza informatiile si/sau documentele solicitate de Banca sau furnizeaza Bancii informatii si/sau documente false, eronate, incomplete, care nu sunt de actualitate, si/sau
  - (ii) daca Banca are suspiciuni de fraudă sau are suspiciuni cu privire la realitatea declaratiilor, informatiilor si documentelor furnizate Bancii, si/sau
  - (iii) daca Banca are suspiciuni cu privire la caracterul ilicit, scopul sau natura operatiunilor derulate prin contul/conturile Clientului si/sau la neconcordanța dintre acestea si profilul tranzactional stabilit de Banca Clientului (ex. efectuarea de tranzactii rezultate din activitati economice desfasurate de client) si/sau
  - (iv) daca Clientul declara ca nu este beneficiarul real al fondurilor ce ii tranziteaza contul/conturile sau daca Banca are indicii/suspiciuni potrivit carora Clientul nu ar fi beneficiarul real al fondurilor.
- 1.5.** In vederea respectarii obligatiei legale de monitorizare continua a relatiilor cu clientii sai, Banca poate amana si/sau suspenda executarea oricarei tranzactii ordonate de Client/ persoana imputernicita in situatiile in care considera necesara o examinare suplimentara a acesteia sau receptionarea unor documente/informatii justificative de la client.
- 1.6.** Banca isi rezerva dreptul de a debita contul Clientului si de a returna sumele incasate de Client, fara notificare prealabila, in cazul unor fraude identificate sau semnalate inclusiv prin mesaje primite prin canal securizat (ex. mesaj Swift). Banca nu va putea fi tinuta raspunzatoare pentru o astfel de operatiune, fiind considerata irevocabil mandata in acest sens, si nici nu va compensa Clientul pentru vreo dauna in legatura cu aceasta.
- 1.7.** Banca nu va deschide si nici nu va opera conturi anonime sau sub nume fictive, sau conturi pentru care identitatea Clientului sau a beneficiarului real nu este cunoscuta sau evidentiata in mod corespunzator. Banca are obligatia de a verifica identitatea Clientului si a Beneficiarului real inainte de stabilirea relatiei de afaceri sau de efectuarea unor tranzactii. In plus, Banca are obligatia de a verifica si colecta Informatiile FATCA si CRS ale Clientului/ Imputernicitului pe cont.
- 1.8.** In situatia in care Clientul este reprezentat in relatia cu Banca de o alta persoana care actioneaza ca imputernicit, curator, tutore sau in orice alta calitate, Banca are dreptul sa obtina si sa verifice si informatiile si documentele corespunzatoare cu privire la identitatea acestor persoane, precum si, dupa caz, cele referitoare la natura si limitele imputernicirii. Banca are dreptul oricand sa nu accepte un Imputernicit pe cont si/sau instructiuni din partea unui imputernicit al Clientului (inclusiv un utilizator suplimentar de card sau Internet Banking) in situatia in care Banca detine informatii cu privire la acesta, care o expun la riscuri reputationale sau legale, notificand Clientul despre acestea, fara a fi obligata sa justifice Clientului acest refuz.
- 1.9.** In anumite situatii, relatia contractuala, precum si produsele/serviciile achizitionate la momentul deschiderii relatiei contractuale sau pe parcursul relatiei de afaceri vor fi deschise/ acordate restrictionate, in vederea efectuării de catre Banca a unor verificari suplimentare asupra documentelor/declaratiiilor furnizate de Client.

Pentru conturile de plati cu servicii de baza Banca isi rezerva drepturile conferite de legislatia aplicabila.

- 1.10.** Deschiderea unui cont se face pe baza Cererii impreuna cu prezentul Contract Cadru semnate de Client si depunerea acestora impreuna cu alte documente solicitate de Banca, iar pentru conturile de plati cu servicii de baza inclusiv, dar fara a se limita la: documente emise de autoritatile competente cu privire la veniturile sale care sa ateste calitatea Clientului de Consumator vulnerabil din punct de vedere financiar si, dupa caz, documente care sa ateste calitatea Clientului de Rezident legal in Uniunea Europeana. Banca poate solicita traducerea autorizata si legalizata, precum si apostilarea/ supralegalizarea ( atunci cand este cazul), oricarui document ce ii este prezentat.
- 1.11.** Prezentul Contract Cadru este obligatoriu atat pentru Client, cat si pentru reprezentantul legal/imputernicitul/beneficiarul real al acestuia.
- 1.12.** Specimenele de semnatura ale titularului/imputernicitorilor, notificate Bancii, sunt considerate valide si raman in vigoare pe durata mandatului acordat, atata timp cat ele nu au fost revocate printr-o notificare scrisa transmisa Bancii.
- 1.13.** Valabilitatea imputernicirii, conform prevederilor legale, este de 3 ani daca nu este mentionat un alt termen in mod expres.
- 1.14.** Revocarea sau inlocuirea Imputernicitorilor se poate face de catre Client prin acelasi tip de document prin care s-a efectuat imputernicirea, respectiv prin declaratie scrisa data in fata angajatului Bancii sau prin declaratie autentificata de un notar public.

- 1.15.** Revocarea sau inlocuirea Imputernicitilor se poate face numai la unitatea teritoriala a Bancii care a deschis si administreaza contul si va fi pusa in aplicare cel tarziu in ziua urmatoare datei aprobarii ei de catre banca, pe baza documentelor prezentate de Client.
- 1.16.** Clientul are obligatia de a remite Bancii odata cu documentatia pentru deschiderea contului, precum si oricand Banca considera necesar, o declaratie scrisa si documente cu privire la beneficiarul real al fondurilor in conformitate cu prevederile legale in vigoare. Banca poate solicita acestuia remiterea oricaror documente suplimentare necesare pentru identificarea si verificarea identitatii beneficiarului real.
- 1.17.** Clientul declara ca a fost informat, a inteles si accepta faptul ca in cazul in care nu furnizeaza Bancii informatiile solicitate in scopurile FATCA si CRS, Banca are dreptul de nu intra intr-o relatie contractuala cu Clientul, respectiv de a nu da curs cererii de deschidere a conturilor si/sau va putea rezilia/ denunta prezentul Contract Cadru privind Conditiiile Generale de Desfasurare a Afacerilor.
- 1.18.** In cazul in care intervin modificari in informatiile/declaratiile/documentele furnizate Bancii, Clientul se angajeaza prin prezentul Contract sa se prezinte imediat la Banca si sa completeze un formular special pus la dispozitie de catre Banca, pentru a informa Banca cu privire la toate modificarile oricaror informatii/declaratii/documente furnizate Bancii, inclusiv modificarea datelor de identificare si/sau datelor de contact si sa puna la dispozitie, la solicitarea Bancii, documente justificative. Clientul are obligatia de a informa de indata Banca in scris cu privire la orice schimbare privind conditiile care au determinat Banca sa ii ofere acest cont de plati cu servicii de baza (calitatea de Rezident legal in Uniunea Europeana si / sau daca Clientul si-a deschis ulterior un al doilea cont de plati la o institutie de credit in Romania, care ii permite sa utilizeze serviciile enumerate la art. 1.1.3. Sectiunea 1 A).
- 1.19.** Banca participa la Schema de Garantare a Fondului de Garantare a Depozitelor in Sistemul Bancar din Romania (FGDB), ai caror deponenti beneficiaza de garantarea prin plata de compensatii a depozitelor eligibile in limita plafonului stabilit periodic de catre legislatie, per deponent per banca, atat pentru persoanele fizice, cat si pentru persoanele juridice. Datoriile Clientului fata de Banca vor fi luate in considerare la calcularea compensatiei in conditiile legii, astfel incat nivelul compensatiei se determina prin deducerea din toate depozitele eligibile ale Clientului la data la care depozitele au devenit indisponibile a valorii totale a creantelor Bancii fata de Client exigibile la aceeasi data. In conformitate cu legislatia in vigoare, Clientul are obligatia de a furniza informatiile solicitate de Banca in scopul incadrarii in categoria deponentilor ale caror depozite sunt eligibile/ excluse de la garantare, precum si obligatia ca, in situatia in care intervin modificari privind incadrarea depozitelor constituite la Banca in categoriile prevazute de lege, sa le comunice Bancii in termen de 30 de zile de la data modificarii. Pentru detalii suplimentare cu privire la Schema de Garantare Clientul poate consulta [www.fgdb.ro](http://www.fgdb.ro).

## **Art.2. Administrarea conturilor**

- 2.1.** Comisionul de administrare cont curent / pachete este perceput in ultima zi lucratoare din luna.
- 2.2.** Semnaturile persoanelor autorizate sa actioneze in numele Clientului, se aplica pe Formularul cu Specimene de Semnaturi in prezenta unui functionar al Bancii, daca documentele si autenticitatea semnaturilor nu sunt confirmate de una din urmatoarele institutii:
- o misiune diplomatica sau consulara romana;
  - o institutie de credit romana acceptata de Banca
  - o institutie de credit straina care este corespondenta a Vista Bank (Romania) S.A.
  - un notar public.
- 2.3.** Daca Banca, potrivit prevederilor legale aplicabile, considera necesara efectuarea oricaror verificari cu privire la Client sau datele furnizate de acesta, atunci aceasta este abilitata sa faca astfel de verificari, sa solicite sau sa obtina orice informatii despre Client, reprezentantii sai de la orice terte persoane. Costurile suportate de Banca pentru efectuarea acestor operatiuni cad in sarcina Clientului, care va achita Bancii contravaloarea acestora, cu exceptia Clientilor ce beneficiaza de conturi de plati cu servicii de baza.
- 2.4.** Banca are dreptul pe parcursul relatiei de afaceri sa nu dea curs instructiunilor de operare a conturilor din partea unui Imputernicit al Clientului (inclusiv utilizator suplimentar de card sau internet banking) in situatia in care Banca detine informatii cu privire la acesta, care o expun la riscuri reputationale sau legale, fara a fi obligata sa justifice Clientului acest refuz.
- 2.5. Dispozitii privind conturile comune**
- 2.5.1.** Un cont curent 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.
- 2.5.2.** In cazul conturilor comune, titularii pot comunica Bancii inainte de deschiderea contului curent 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 co-titulari 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.

**2.5.3.** 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.

## **2.6. Dispozitii privind conturile deschise pe numele unui minor**

Un cont poate fi deschis pe numele unui minor cu indicarea expresa a reprezentantului/reprezentantilor legali. Pentru minorul cu varsta: (i) pana la 14 ani pe Formularul cu Specimene de Semnături vor fi mentionati cei doi parinti cu semnături conjuncte sau 1 parinte (daca are consimtamantul celuilalt parinte pentru exercitarea drepturilor si indeplinirea indatoririlor parintesti in relatia cu Banca)/ reprezentantii legali (tutore/curatori numiti de Autoritatea Tutelara) atunci cand este cazul;(ii) intre 14-18 ani vor fi mentionati minorul si cei doi parinti sau 1 parinte (daca are consimtamantul celuilalt parinte pentru exercitarea drepturilor si indeplinirea indatoririlor parintesti in relatia cu Banca)/ reprezentantii legali (tutori/curatori numiti de Autoritatea Tutelara, atunci cand este cazul) cu semnături conjuncte. Reprezentatul /Reprezentantii legali ai minorului vor avea obligatia de declarare in scris a operatiunilor pe care le efectueaza in numele si pe seama minorului, dupa cum urmeaza:

- cheltuieli obisnuite necesare intretinerii minorului si administrarii bunurilor acestuia;
- cheltuieli care exced nevoilor de intretinere a minorului intru care are consimtamantul celuilalt parinte inclusiv pentru retragerile de numerar sau incuviintarea Autoritatii Tutelare acolo unde este cazul.

Clientul/ Reprezentantul legal al minorului se obliga sa respecte prevederile legale in vigoare referitoare la capacitatea si ocrotirea Minorului la incheierea de acte juridice in legatura cu care sunt utilizate fondurile din Conturile al caror titular este Minorul, inclusiv daca este cazul prin obtinerea tuturor acordurilor necesare conform prevederilor legale si/sau deciziile Instantei de tutela. Banca nu va fi raspunzatoare pentru consecintele suportate de Client/ Reprezentantul legal al minorului ca urmare a nerespectarii cerintelor legale, iar acestia se obliga sa despagubeasca Banca pentru orice prejudicii suferite ca urmare a nerespectarii de catre Client/Reprezentantul legal al minorului a prevederilor legale referitoare la ocrotirea minorului.

Închiderea contului se efectuează după cum urmează:

a)În cazul minorului care nu a împlinit 14 ani, la cererea reprezentantului legal al acestuia;

b)În cazul minorului cu vârsta cuprinsă între 14 și 18 ani, la cererea acestuia, cu acordul reprezentantului legal.

La împlinirea de către Minor a vârstei de 18 ani acesta se obliga sa indeplineasca formalitatile de cunostere a clientele, respectiv de actualizare a datelor personale.

## **2.7. Dreptul de a dispune dupa 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 mostenitor, a unui certificat de executor testamentar sau a altor documente necesare in acest scop; orice documente prezentate Bancii intr-o limba straina trebuie sa fie traduse in limba romana daca Banca solicita acest lucru. Banca poate renunta la prezentarea unui certificat de mostenitor sau a unui certificat de executor testamentar daca sunt prezentate Bancii dispozitiile testamentare (ultimul testament sau contract de mostenire) in original sau copie legalizata, impreuna cu probele relevante. Banca poate considera orice persoana desemnata in aceste documente drept mostenitor sau executor testamentar ca fiind persoana indreptatita si ii poate permite sa dispuna de bunurile respective, si in special poate sa faca plati catre aceasta persoana, descarcandu-se astfel de obligatii. Aceasta nu se aplica daca Banca cunoaste faptul ca persoana desemnata in documentele respective nu are dreptul de a dispune de bunurile Clientului decedat (de ex. din cauza contestarii testamentului sau lipsei de valabilitate a acestuia) sau daca acest fapt nu a fost adus la cunostinta Bancii din neglijenta acelei persoane.

## **2.8. 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 plati se initiaza de catre Prestatorul de servicii de plata caruia i se transmit informatiile necesare transferului („PSP destinatar”), la cererea clientului, prin completarea si semnarea de catre acesta din urma a unei cereri de autorizare („Autorizare”).

Clientul va preciza in Autorizare serviciile de plata ce vor fi transferate de la Prestatorul de servicii de plata din Romania care efectueaza 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 neindeplinirea de catre Client a unor obligatii asumate fata de creditor insusi sau fata de terti.

Orice reclamatii din partea Clientului cu privire la datele furnizate in Autorizare sau consimtamantul dat asupra elementelor din Autorizare vor fi gestionate de catre PSP Destinatar. PSP Anterior va executa intocmai Autorizarea in forma primita de la PSP Destinatar.

Raspunderea pentru acuratetea identificarii solicitantului ca urmare a efectuarii procedurilor de cunoastere a clientelei revine in totalitate PSP Destinatar pentru emiterea Autorizarii prin mijloace electronice, iar in cazul refuzului transmis pe aceeasi cale, revine PSP care primeste refuzul.

## **2.9. Deschiderea transfrontaliera de conturi**

In cazul in care Clientul va informa Banca in scris ca doreste sa deschida un cont de plati la un prestator de servicii de plata aflat intr-un alt stat membru al Uniunii Europene, la primirea unei astfel de solicitari scrise, Banca va acorda Clientului urmatoarele tipuri de asistenta:

- a. furnizeaza in mod gratuit Clientului o lista a tuturor tranzactiilor care sunt in derulare, in cazul in care acestea sunt disponibile si extras de cont cu tranzactiile pe ultimele 13 luni;
- b. transfera eventualul sold pozitiv ramas in contul de plati detinut de Client catre contul de plati deschis sau detinut de Client la noul prestator de servicii de plata, cu conditia ca solicitarea sa includa informatii complete care sa permita identificarea noului prestator de servicii de plata si a contului de plati al Clientului;
- c. inchide contul de plati detinut de Client, daca acesta solicita acest lucru.

In cazul in care Banca se afla in imposibilitatea inchiderii contului de plati la data indicata de Client (cel putin 6 zile lucratoare de la primirea solicitarii consumatorului, cu exceptia cazului in care s-a convenit altfel cu acesta), va informa imediat Clientul.

## **B. Extrase de cont**

### **Art.3. Emiterea de extrase de cont**

- 3.1. Dupa fiecare modificare a soldului contului, Banca poate emite un extras cu situatia curenta a contului, in functie de optiunea stabilita de comun acord cu clientul la deschiderea de cont.
- 3.2. La cererea Clientului, Banca poate emite extrase de cont lunar, saptamanal sau zilnic daca au fost inregistrari. Pentru Clientii ce beneficiaza de conturi de plati cu servicii de baza Banca va emite gratuit extrase de cont lunar.
- 3.3. Banca se obliga sa transmita lunar si gratuit clientului extrasul de cont prin modalitatea agreata cu acesta (posta, e-mail, la sediul bancii), pe suport hartie sau in alta forma indicata expres de catre Client care sa permita acestuia sa stocheze si sa reproduca identic informatia nemodificata.
- 3.4 Banca va putea pune la dispozitia Clientului sau a Imputernicitului acestuia si alte acte justificative care vor cuprinde informatii referitoare la tranzactiile ordonate de acesta.

### **Art. 4. Perioada permisa pentru obiectii. Acceptare tacita**

- 4.1. Banca are dreptul de a efectua corecturi in extrasul de cont al Clientului in caz de omisiuni sau erori, care se justifica cu documente.
- 4.2. Clientul va efectua verificari cu privire la corectitudinea operatiunilor inscrise in extrasul de cont si in documentele justificative la primirea acestora si in cazul in care descopera eventuale operatiuni eronate, va sesiza Banca in scris in cel mai scurt timp, dar nu mai tarziu de 13 luni de la data debitarii despre faptul ca a constatat o operatiune de plata neautorizata sau executata incorect. Lipsa unei notificari in termenul mentionat va fi considerata ca acceptare din partea Clientului a respectivului extras.
- 4.3. Banca va putea verifica extrasele de cont ale Clientului si, in cazul in care identifica erori sau omisiuni, va putea corecta in mod valabil aceste erori sau omisiuni, fara acordul prealabil al Clientului. In acest sens, Banca va putea sa efectueze in contul sau orice operatiuni necesare corectarii situatiilor aparute. In cazul in care oricare cont al Clientului este creditat de catre Banca din eroare cu orice suma, Clientul este obligat sa notifice Banca imediat ce a luat cunostinta de orice astfel de creditare incorecta. Clientul va pastra acea suma pentru Banca si nu va avea dreptul sa retraga, sa transfere sau sa dispuna in orice mod, in tot sau in parte, de respectiva suma. In cazul in care Clientul incalca obligatia astfel asumata, acesta se obliga sa ramburseze de indata Bancii suma respectiva si sa despagubeasca Banca pentru orice pierdere suferita ca urmare a acestui fapt de catre Banca. Banca este in acelasi timp indreptatita sa ceara si sa recupereze fara acordul Clientului asemenea sume, inclusiv dobanzile aferente acordate sau cuvenite Bancii pana la nivelul dobanzilor practicate pentru aceste sume.

## **C. Stornari si corecturi efectuate de Banca**

### **Art.5. Inainte de emiterea unui extras de cont**

In cazul unei inregistrari eronate intr-un cont curent (de ex. din cauza unui numar gresit de cont) este corectata de Banca printr-o inregistrare opusa – stornare – inainte de emiterea primului extras de cont.

### **Art.6. Dupa emiterea unui extras de cont**

Daca se constata o inregistrare eronata intr-un cont curent dupa eliberarea extrasului de cont, Banca este indreptatita sa efectueze o inregistrare de corectie. Banca se obliga sa notifice imediat Clientul in legatura cu orice stornare si/sau inregistrare de corectie efectuata. La calcularea dobanzii, Banca se angajeaza sa efectueze stornarea/ corectia cu data inregistrarii initiale.

## **D. Operatiuni**

Clientul este de acord ca serviciile furnizate de catre Banca sa fie supuse prevederilor legale in vigoare si se angajeaza sa se supuna acestora, respectand in acelasi timp si programul de lucru pentru prezentarea ordinelor/ instructiunilor si documentatiei aferente.

### **Art.7. Reguli generale**

**7.1.** Pentru platile ordonate de catre clienti, acestia trebuie sa furnizeze obligatoriu Bancii urmatoarele elemente: numele si adresa beneficiarului, numarul de cont/ codul IBAN al beneficiarului platii, codul BIC al bancii beneficiarului, suma si valuta ordonata.

**7.2.** Pentru incasari, Clientul furnizeaza obligatoriu partenerilor lor, urmatoarele elemente: numele si adresa beneficiarului, numarul de cont/ codul IBAN al beneficiarului platii, codul BIC al bancii beneficiarului (EGNAROBX). Incasarile se efectueaza in conformitate cu instructiunile transmise de catre ORDONATOR in mesajul SWIFT/mesajul SEPA. Clientul poate primi o incasare intr-o valuta diferita de valuta contului IBAN indicat. In acest caz, clientul accepta ca Banca va efectua schimbul valutar la cursul de schimb standard al bancii valabil la data creditarii contului.

**7.3.** Clientul este responsabil pentru corectitudinea si completitudinea datelor furnizate, Banca fiind exonerata de raspundere in cazul unor posibile pierderi si intarzieri la plata in situatia transmiterii de catre Client a unor date/ informatii eronate.

**7.4.** In cazul in care codul unic de identificare (IBAN) furnizat de Client este incorect, Banca nu raspunde pentru neexecutarea sau executarea defectuoasa a operatiunii de plata, dar va depune toate eforturile rezonabile pentru a recupera fondurile implicate in operatiunea de plata.

**7.5.** Banca poate decide sa nu dea curs ordinelor transmise de client pentru executarea unor tranzactii in cazul in care acestea: incalca prevederile legale in vigoare, inclusiv restrictiile prevazute de sanctiunile internationale, in tranzactie sunt implicate entitati desemnate cu care Bancii nu ii este permis sa tranzactioneze, in situatia in care asupra fondurilor au fost dispuse masuri legale de indisponibilizare asiguratorii/ executorii, inclusiv prin poprire, sau in orice alta situatie prevazuta de lege, nefiind obligata sa motiveze clientului aceasta decizie.

**7.6** Banca are dreptul sa refuze executarea oricaror instructiuni in conditiile in care acestea contravin reglementarilor sale aplicabile, precum si standardelor internationale pe care Banca le respecta, legilor, unui ordin emis sau unui acord incheiat de catre o autoritate relevanta, Bancii neputandu-i-se imputa niciun fel de prejudicii suferite de Client ca urmare a neexecutarii platilor si/sau incasarilor si/sau oricaror alte instructiuni date Bancii. Banca va notifica Clientii sai cu privire la refuzul de a executa instructiunile de plata, si daca este posibil, motivele acestui refuz, precum si procedura de remediere a oricaror erori de fapt care au condus la refuz.

**7.7.** 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.

**7.8.** In cazurile in care Clientul/ Imputernicitul pe Cont efectueaza operatiuni cu numerar a caror valoare este egala sau mai mare de 10.000 Eur 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.

- 7.9.** 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.
- 7.10.** Banca nu este raspunzatoare pentru nicio paguba cauzata de, sau care este o consecinta a imitarii unei semnaturi, greseli in documentatie sau falsificarii unui document, iar Clientul va despagubi Banca pentru orice pierdere suferita de aceasta ca urmare a unei astfel de situatii.
- 7.11.** Banca accepta instructiuni de la Client numai daca acestea sunt date in scris.
- 7.12.** 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 sechestru 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.8. Incasari in numerar si prin transfer**

**8.1.** Incasarile in numerar se inregistreaza in contul curent/ contul de plati cu servicii de baza al Clientului cu data primirii fondurilor. Incasarile prin virament in LEI se inregistreaza in contul curent al Clientului cu data tranzactiei, asa cum este evidentiat in extrasul de cont. Incasarile prin virament in alte valute se inregistreaza in contul curent al Clientului cu data valutei mentionata pe extrasul de cont al bancii corespondente.

Incasarile prin virament in LEI se inregistreaza in contul curent al Clientului cu aceeasi data a tranzactiei, care este evidentziata si in extrasul de cont eliberat de Banca Nationala a Romaniei.

#### **8.2. Informatii cu privire la platitori si la beneficiarii platilor, care insotesc transferurile de fonduri, in orice moneda**

**8.2.1.** 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 platitorului, numarul de cont al platitorului si adresa platitorului (adresa poate fi inlocuita cu numarul actului de identitate, numarul de identificare al clientului, data si locul nasterii), precum si urmatoarele informatii cu privire la beneficiarul transferului: numele beneficiarului platii si numarul de cont al beneficiarului platii.

**8.2.2.** 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, sa respinga sau sa suspende transferul de fonduri, pe baza prudentiala, conform regulamentelor UE aplicabile si in conformitate cu reglementarile aplicabile.

**8.2.3.** 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.

**8.2.4** Imediat dupa executarea operatiunii de plata (incasare), Banca in calitate de prestator de servicii de plata al beneficiarului platii pune la dispozitia beneficiarului in extrasul de cont al acestuia, urmatoarele informatii:

- a) o referinta care sa permita beneficiarului platii identificarea operatiunii de plata si, dupa caz, a platitorului, precum si a oricarei informatii transferate impreuna cu operatiunea de plata;
- b) valoarea operatiunii de plata in moneda in care fondurile au fost puse la dispozitia beneficiarului platii;
- c) pretul total corespunzator operatiunii de plata care trebuie suportat de catre beneficiar si, unde este cazul, defalcarea sumelor incluse in pretul total;
- d) daca este cazul, cursul de schimb utilizat in operatiunea de plata de catre Banca si valoarea operatiunii de plata inaintea conversiei monetare;
- e) data valutei creditarii contului.

#### **Art.9. Depozite la termen**

**9.1.** Clientul va depozita fondurile respective la Banca in 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 legislatiei in vigoare Banca poate solicita si alte informatii si documente cu privire la sursa fondurilor. Perioada de depozit va incepe la data convenita de comun acord prin Contractul de Depozit.

**9.2.** Banca se obliga sa plateasca dobanda pentru fondurile pe care le va accepta la rata de dobanda convenita prin Contractul de Depozit. Dobanda referitoare la depozit se va calcula pe baza unui an de 360 de zile pentru LEI, USD, EUR, CHF si pe baza unui an de 365 de zile pentru GBP pentru numarul efectiv de zile care au trecut (inclusiv prima zi, dar exclusiv ultima zi). In cazul in care data scadentei depozitului este o zi nelucratoare, depozitul se considera a fi scadent in ziua lucratoare urmatoare.



- 9.3.** Banca se obliga sa transfere dobanda realizata - dupa deducerea taxelor aferente, daca acestea exista, impreuna cu capitalul in contul curent al Clientului de la Banca la data scadentei depozitului la termen sau sa procedeze conform altor instructiuni ale Clientului.
- 9.4.** Deponentul declara ca a luat cunostinta si este de acord ca in situatia in care dispune lichidarea depozitului inainte de scadenta (in cazurile in care aceasta posibilitate este permisa contractual) Banca va plati Clientului dobanda la vedere, adica dobanda acordata pentru contul curent.
- 9.5.** Semnaturile autorizate pentru contul curent sunt valabile si pentru contul de depozit, in afara cazului in care Clientul solicita expres altfel.
- 9.6.** Daca din cauza oricarei schimbari a oricaror prevederi din legislatia aplicabila sau a interpretarii lor sau aplicarii si/sau in conformitate cu orice cerinta sau conditie a oricarei Banci Centrale sau a altei Autoritati fiscale, monetare sau de alt fel (inclusiv, dar fara a se limita la o cerere sau conditie care ar afecta modul in care Banca alocă resursele de capital primite de la Client):
- Banca face cheltuieli ca rezultat al incheierii acestui contract si/sau pentru indeplinirea obligatiilor din cadrul acestui contract; si/sau
  - Banca devine raspunzatoare pentru efectuarea oricarei plati in contul taxelor sau altele asemenea (care nu este o taxa impusa pe venitul sau net) pentru, sau calculata ca referire la, orice sume primite sau de primit de aceasta in cadrul prezentului contract, atunci, pentru a asigura Banca impotriva unor astfel de costuri sau responsabilitati, dupa cum este cazul, Banca poate ajusta rata de dobanda convenita sau poate cere restituirea de catre Client a sumei respective.

#### **Art.10. Retrageri de numerar**

- 10.1.** Banca executa un ordin de retragere de numerar conform instructiunilor Clientului, in urmatoarele conditii:
- Acesta sa fie dat in scris si sa poarte semnatura persoanei autorizate si
  - Contul sau curent / contul de plati cu servicii de baza sa prezinte un sold care sa permita efectuarea tranzactiei.
- 10.2.** In vederea retragerii in numerar a unor sume egale sau mai mari de 10.000 Euro sau in echivalent, Clientul va anunta in scris Banca cu o zi lucratoare inainte de data retragerii. Termenul poate fi redus cu acceptul Bancii.
- 10.3.** Banca nu va elibera sume in numerar peste limitele prevazute de legislatia in vigoare cu privire la disciplina financiara sau fara documentele justificative sau in lipsa declaratiei solicitate de catre Banca pentru retragerile de numerar. Operatiunile cu numerar pentru care se aplica limitele legale la efectuarea de retrageri, includ atat operatiunile efectuate la ghiseul Bancii cat si cele efectuate la ATM. In cazul in care Clientul nu respecta conditiile legale pentru efectuarea retragerilor cu numerar, Banca poate restrictiona tranzactiile acestuia.
- 10.4. Data tranzactiei**
- 10.4.1.** La efectuarea retragerilor de numerar, data tranzactiei este in aceeasi zi in cazul Clientilor care detin cont curent/cont de plati /contul de plati cu servicii de baza.

#### **Art.11. Ordine de plata (Transfer Credit)**

Transferul credit este o operatiune de plata initiata de catre platitor prin care o instructiune de plata este transmisa bancii platitorului (bancii initiatoare), iar aceasta transfera fondurile catre banca beneficiarului (banca destinatar), eventual prin mai multi intermediari. Transferul credit este compus dintr-o serie de operatiuni care incep prin emiterea de catre platitor a unui ordin de plata dat unei institutii de credit de a pune la dispozitia unui beneficiar o anumita suma de bani si care se finalizeaza prin acceptarea respectivului ordin de plata de catre institutia destinatar.

Ordinul de plata reprezinta modalitatea cea mai simpla de efectuare a unei plati, respectiv incasari, constand din transmiterea unei sume de la persoana/entitatea care efectueaza plata catre cea care primeste suma respectiva.

Transferul credit poate fi initiat pe hartie sau in format electronic, dar procesarea lui se realizeaza electronic. Ordinul de plata este un instrument de plata la vedere. Ordinul de plata nu poate fi executat daca in contul curent al ordonatorului platii nu exista suma necesara. Odata dat ordinul de plata, suma se blocheaza.

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

- 11.1.1.** Momentul primirii reprezinta momentul in care, dupa receptionarea instructiunilor de plata si in urma verificarilor de catre Banca a conditiilor prevazute pentru procesare (nume beneficiar, Banca Beneficiar, IBAN Beneficiar, fonduri suficiente), Ordinul de plata, transmis direct de catre Client sau indirect de catre sau prin intermediul unui beneficiar al platii, poate fi executat de Banca. Stampila Bancii aplicata pe Ordinul de plata nu reprezinta acceptarea in vederea executarii, ci doar atesta receptionarea de catre Banca a acestuia.

Contul curent/de plati cu servicii de plata Clientului nu se debiteaza inainte de primirea ordinului de plata. In cazul in care momentul primirii nu este intr-o zi lucratoare pentru Banca, ordinul de plata se considera primit in urmatoarea zi lucratoare. Pentru orice instructiune receptionata dupa Orele limita, precum si intr-o zi care nu este lucratoare pentru Banca, Ordinul de plata se considera receptionat in urmatoarea Zi lucratoare. Transferurile de credit - plati intrabancare in LEI efectuate in cadrul Orelor

limita prin Internet Banking, Mobile Banking in zile nelucratoare se proceseaza in aceeasi zi si vor fi evidentiata in extrasul de cont in urmatoarea Zi lucratoare. Imediat dupa primirea si executarea ordinului de plata, Banca transmite sau pune la dispozitia platitorului urmatoarele informatii cu privire la propriile servicii:

- a) o referinta care sa permita platitorului identificarea operatiunii de plata si, daca este cazul, informatii privind beneficiarul platii;
- b) valoarea operatiunii de plata in moneda utilizata in ordinul de plata;
- c) pretul total corespunzator operatiunii de plata care trebuie suportat de catre platitor si unde este cazul, defalcarea sumelor incluse in pretul total;
- d) daca este cazul, cursul de schimb utilizat in operatiunea de plata de catre Banca;
- e) data primirii ordinului de plata.

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

- Ordine de plata interbancare (cuprinse intre 0.1-49.99999 LEI) se accepta de la clienti pentru decontare in aceeasi zi pana cel mai tarziu ora 14:30, termen maxim de executie este ora 15:00. Dupa aceasta ora (14:30) se vor procesa in ziua receptionarii si se vor deconta cu ziua urmatoare lucratoare avand termen maxim de executie ora 10:00
- Ordine de plata interbancare de mare valoare (peste 50.000 LEI) sau in regim de urgenta (cu conditia selectarii de Client a campului "Urgent" referitor la tipul transferului de pe ordinul de plata) se accepta de la clienti pentru decontare in aceeasi zi pana cel mai tarziu ora 15:00, termen maxim de executie ora 15:30. Dupa aceasta ora (15:00) se vor procesa in ziua receptionarii si se vor deconta cu ziua urmatoare lucratoare avand termen maxim de executie ora 15:30.
- Ordine de plata intrabancare se accepta de la clienti pentru decontare in aceeasi zi pana cel mai tarziu ora 16:00, termen maxim de executie ora 17:00.
- Ordine de plata interbancare „in scope” se vor procesa in aceeasi zi cu data de valuta urmatoarea zi lucratoare. Platile se accepta cel mai tarziu pana la ora 16:00. La nivel national platile interbancare in moneda EUR se vor procesa in ziua receptionarii si se vor deconta cu ziua urmatoare lucratoare, nefiind considerate plati in regim de urgenta decat daca se doreste decontarea acestora in aceeasi zi cu data procesarii la ordinul Clientului. Platile transfrontaliere „in scope” vor fi executate in maxim urmatoarea zi lucratoare datei primirii ordinului de plata. Cu privire la transferurile in una din monedele statelor membre, alta decat LEI sau EUR, termenul maxim de executare este urmatoarea zi lucratoare datei primirii ordinului de plata. Aceasta perioada poate fi prelungita cu inca o zi lucratoare suplimentara pentru ordinele de plata initiate pe suport de hartie convenita de comun acord prin ordinul de plata.
- Ordine de plata interbancare „out of scope” se vor procesa in aceeasi zi cu data de valuta urmatoarea zi lucratoare. Platile se accepta cel mai tarziu pana la ora 16:00.
- Ordine de plata interbancare in EUR si USD, in regim de urgenta (cu conditia mentionarii datei de valuta ca fiind aceeasi cu data procesarii) se accepta de la clienti pentru decontare in aceeasi zi pana cel mai tarziu ora 15:00. Dupa aceasta ora se vor procesa in ziua receptionarii si se vor deconta cu ziua lucratoare urmatoare. Clientul va plati comisionul aferent pentru Plati Urgente asa cum este stipulat in Tarife, Termene si Conditii, 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, fara a fi perceput comisionul de urgenta.

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

**11.1.4.** 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.

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

**11.1.6.** Suma de plata va fi transferata integral catre beneficiar fara deduceri de comisioane respectand instructiunile primite de la ordonatorul platii.

**11.1.7.** 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.

**11.1.8.** Beneficiarul platii suporta pretul perceput de prestatorul sau de servicii de plata, iar platitorul suporta pretul perceput de prestatorul sau de servicii de plata atunci cand operatiunile de plata sunt efectuate in interiorul Uniunii Europene sau al Spatiului Economic European si atat prestatorul de servicii de plata al platitorului, cat si cel al beneficiarului platii sau prestatorul de servicii de plata unic din cadrul operatiunii de plata se afla pe teritoriul acesteia/acestuia. 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). Platile efectuate in afara Spatiului Economic European se pot marca cu optiunea OUR (toate comisioanele sunt in sarcina Clientului ordonator al platii). De asemenea, se pot efectua transferuri cu optiunea comisioane BEN (toate comisioanele sunt in sarcina Clientului beneficiar al platii, orice comisioane deducindu-se din suma instructata de platitor.)

## **11.2. Data tranzactiei**

**11.2.1.** 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.

**11.2.2.** In cazul in care Banca refuza executarea unui ordin de plata, refuzul, si daca este posibil, motivele refuzului, precum si procedura de remediere a oricaror erori de fapt care au condus la refuz sunt notificate Clientului, daca acest lucru nu este interzis prin alte prevederi legislative relevante.

**11.2.3.** Banca transmite sau pune la dispozitie notificarea, in modul convenit, in cel mai scurt timp si, in orice situatie, in termenii specificate in prezentul Contract Cadru.

In cazul in care refuzul este justificat in mod obiectiv, Banca poate percepe un pret pentru aceasta notificare.

## **11.3. Intarzieri/ Erori**

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

**11.3.2.** 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 modificari ale cursului de schimb valutar sau a paritatii valutei in care a fost efectuata plata.

**11.3.3.** Banca nu are nicio responsabilitate pentru pagube sau pierderi aparute din cauza 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 partial operatiunile sale pentru un anumit numar de zile sau pentru o anumita perioada de timp din motive intemeiate.

**11.3.4.** In cazul in care, in vederea utilizarii unui anumit instrument de plata, Banca sau o parte terta solicita un comision, Banca informeaza Clientul asupra acestuia, inainte de initierea operatiunii de plata.

## **11.4. Retragera consimtamantului pentru efectuarea operatiunilor de plata**

**11.4.1.** 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.

**11.4.2.** 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 anterioare datei agreate pentru debitarea fondurilor si inceperea executarii, printr-o solicitare scrisa.

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

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

**11.5.1.** Banca va corecta o operatiune de plata doar daca utilizatorul va semnala acesteia operatiunea de plata neautorizata sau incorect executata in cel mai scurt timp, dar nu mai tarziu de 13 luni de la data debitarii. Notificarea va fi comunicata Bancii pe unul dintre canalele de comunicare prevazute in prezentul Contract Cadru.

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

**11.5.3.** In cazul in care Clientul neaga faptul ca a autorizat o operatiune de plata executata sau sustine ca operatiunea de plata nu a fost corect executata, Banca va pune la dispozitia acestuia documente din care sa reiasa ca operatiunea de plata a fost autentificata, inregistrata corect, introdusa in conturi si nu a fost afectata de nicio defectiune tehnica sau de alte deficiente.

**11.5.4.** In cazul unei operatiuni neautorizate, semnalata in termenul mentionat (in cel mai scurt timp, dar nu mai tarziu de 13 luni), Banca va rambursa Clientului imediat sau cel mai tarziu la sfarsitul urmatoarei zile lucratoare suma aferenta operatiunii de plata neautorizata si daca este cazul, va readuce contul debitat in situatia in care s-ar fi aflat daca operatiunea nu s-ar fi efectuat (sau: +orice comisioane debitate, aferente operatiunii si dobanda aferenta perioadei cuprinse intre data debitarii si data la care s-a corectat operatiunea), daca nu are motive rezonabile sa suspecteze ca a fost comisa o frauda si comunica aceste motive, in scris, autoritatii nationale competente.

**11.5.5.** Clientul suporta pierderile legate de orice operatiuni de plata neautorizate care rezulta din utilizarea unui instrument de plata pierdut sau furat ori, in cazul in care Clientul nu a pastrat in siguranta elementele

de securitate personalizate, pierderile care rezulta din folosirea fara drept a unui instrument de plata pana la momentul notificarii Bancii conform prezentului Contract Cadru.

Pierderile suportate de Client pot fi in valoare de cel mult 30 de EUR sau echivalentul in lei al sumei mentionate.

**11.5.6.** Clientul suporta toate pierderile legate de orice operatiuni de plata neautorizate in cazul in care a actionat fraudulos, nu a respectat cu intentie/ neglijenta obligatiile stabilite prin prezentul Contract Cadru.

**11.5.7.** Clientul suporta pierderi legate de orice operatiuni de plata neautorizate de cel mult 30 EurEUR sau echivalentul in lei pentru operatiunile efectuate pana in momentul notificarii, in cazul in care nu a actionat in mod fraudulos si/sau si-a incalcat, fara intentie, obligatiile ce ii revin conform prezentului Contract Cadru.

Evaluarea raspunderii Clientului 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 deturnat.

**11.5.8.** Clientul nu suporta nicio consecinta financiara care rezulta din utilizarea unui instrument de plata pierdut, furat sau folosit fara drept dupa notificarea Bancii, exceptand cazul in care acesta a actionat in mod fraudulos.

**11.5.9.** In cazul in care Banca nu pune la dispozitie mijloacele adecvate care sa permita notificarea in orice moment a unui instrument de plata pierdut, furat sau deturnat, Clientul nu este raspunzator pentru consecintele financiare care rezulta din utilizarea unui astfel de instrument de plata, exceptand cazul in care acesta a actionat in mod fraudulos.

### **11.6. Serviciile unei terte parti**

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

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

**11.7.1.** Inainte de initierea operatiunii de plata, Banca trebuie sa informeze Clientul cu privire la toate comisioanele, precum si la cursul de schimb al Bancii care urmeaza a fi utilizat in operatiunea de plata. Clientul accepta serviciul de conversie monetara pe baza acestor informatii prin semnarea formularului de acceptare a tranzactiei.

**11.7.2.** Data efectiva a oricarei plati ordonate de Client in favoarea beneficiarilor va fi data valutei. Incasarea oricarei sume de bani este efectiva la data valutei.

**11.7.3.** Pentru platile in strainatate, ordonate de Client, Banca va selectiona atent canalul bancar prin care sa efectueze plata.

**11.7.4.** Banca nu isi asuma nicio responsabilitate cu privire la incasarile in/din strainatate in urmatoarele cazuri:

- a. suspendarea platilor, moratoriu asupra platilor sau sechestrarea sumelor de bani de catre agentul incasator strain, de catre terte parti aflate in relatie cu agentul incasator sau de catre autoritatile din tara acestuia;
- b. daca beneficiarul refuza incasarea;
- c. lipsa informatiilor necesare pentru procesarea operatiunii.

**11.7.5.** Daca ordonatorul/ beneficiarul unei plati/ incasari nu poate fi identificat in mod exact, acestuia i se va solicita prezentarea catre Banca a tuturor datelor de identificare necesare in vederea procesarii tranzactiei.

**11.7.6.** Pe parcursul intregii relatii de afaceri, Banca are dreptul de a directiona - la latitudinea sa - operatiunile cerute de Client prin reseaua sa de banci corespondente.

**11.7.7.** Banca este exonerata de raspundere daca instructiunile pe care le transmite altor banci nu sunt indeplinite, chiar daca a avut initiativa in alegerea acelei banci corespondente.

**11.7.8.** Banca este exonerata de raspundere in situatia intarzierii primirii avizelor de creditare de la bancile partenere cauzate de sarbatorile legale, de circuitul bancar extern sau de orice alte cauze neimputabile Bancii.

**11.7.9.** Banca nu isi asuma nicio responsabilitate privind valuta sau pierderile rezultate din schimbul valutar in tara de origine a bancii corespondente ce executa efectiv respectiva operatiune, care se supune legii locului.

### **11.8 Conditii suplimentare pentru ordine de plata externe**

**11.8.1.** Banca va efectua/ plati ordine de plata externe in limita restrictiilor valutare in vigoare la momentul respectiv. Ca urmare, Banca are dreptul sa refuze executarea unor instructiuni in cazul in care, in opinia sa, acestea incalca reglementarile in vigoare sau Clientul nu a prezentat documentatia necesara Bancii.

**11.8.2.** Ordinele de plata externe se deconteaza prin sau de catre bancile corespondente din tara de origine a valutei.

**11.8.3.** In situatia in care contul Clientului nu prezinta fonduri suficiente in valuta in care trebuie efectuata plata, Banca poate vinde Clientului diferenta necesara, fiind, in acest caz, autorizata pe perioada prezentului Contract sa debiteze contul Clientului in LEI cu contravaloarea necesara. Schimbul se efectueaza la rata de vanzare a valutei respective practicata de Banca in acel moment, si va informa Clientul in mod corespunzator.

## **Art.12. Operatiuni de schimb valutar**

- 12.1.** Banca executa ordinele de cumparare si vanzare de devize si valute straine in conformitate cu legile si reglementarile emise de Banca Nationala a Romaniei in aceasta privinta.
- 12.2.** Banca poate sa execute tranzactii de schimb valutar (vanzare/ cumparare de valute) fara permisiunea Clientului in urmatoarele situatii:
- pe baza unei hotarari judecatoresti definitive sau pe baza unui alt titlu, precum si ca urmare a instituirii pe conturile Clientului a unor masuri legale de indisponibilizare asiguratorii/ executorii, inclusiv prin popriri, in conformitate cu prevederile legii.
  - pentru acoperirea unor dobanzi, speze, comisioane sau orice alte debite inregistrate de Client fata de Banca.
- 12.3.** In relatiile de afaceri cu Clientii, Banca va utiliza propriile sale rate de schimb valabile la data tranzactiei. Aceste rate vor fi afisate la sediile Bancii si pe site-ul [www.vistabank.ro](http://www.vistabank.ro).
- 12.4.** Banca isi rezerva dreptul de a nu da curs solicitarii de anulare a unui schimb valutar daca tranzactia initiala a fost efectuata in baza unei negocieri agreeate cu clientul printr-o convorbire telefonica inregistrata a Bancii sau pe baza unei instructiuni scrise a clientului.
- 12.5.** Banca are dreptul si Clientul isi exprima in mod expres consimtamantul ca aceasta sa inregistreze pe un suport durabil convorbirile telefonice in cazul in care Clientul transmite pe aceasta cale Departamentului Trezorerie al Bancii ordine, instructiuni, informatii, date, referitoare la tranzactiile ordonate Bancii. Clientul este de acord ca aceste inregistrari sa faca proba deplina cu privire la ordinele, instructiunile, informatiile, datele transmise catre Banca, inclusiv in fata instantelor de judecata. Inregistrarea pe un suport durabil nu exclude obligatia Clientului de a transmite aceleasi ordine, instructiuni, informatii, date, in forma scrisa, daca Banca sau alte prevederi legale o cer.

## **E. Riscul tranzactiilor in valuta**

### **Art.13. Limitarea temporara a executarii ordinelor de catre Banca**

Obligatia Bancii de a executa un ordin de plata in valuta este suspendata in masura in care si pe perioada pe care Banca nu poate dispune sau poate dispune in mod limitat de valuta din contul care urmeaza a fi debitat, ori datorita restrictiilor legale sau de alta natura din tara de origine a valutei respective. In masura in care si pe perioada in care exista astfel de restrictii, Banca nu este obligata nici la executarea ordinului intr-o alta valuta (inclusiv LEI ), nici sa furnizeze numerar. Totusi, obligatia bancii de a executa un ordin de debitare a contului in valuta nu va fi suspendata daca Banca il poate executa in intregime in organizatia proprie.

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

### **A. Modificari de nume, adresa a Clientului**

- Art.1.** Clientul are obligatia sa notifice imediat, prezentand si documente justificative aferente, despre orice modificari aparute in situatia sa, documentele care au stat la baza deschiderii de cont, precum si orice alte documente/informatii care sunt relevante in relatia cu Banca, cum ar fi dar fara a se limita la schimbare de nume, adresa de corespondenta, de domiciliu, acte de identitate, etc..
- Art. 2** In situatia in care Banca, urmare a verificarilor periodice, constata ca exista acte de identitate cu valabilitate expirata (ale titularului sau ale reprezentatilor legali / imputernicitilor / beneficiarului real), clientul va fi notificat in scris si are obligatia de a prezenta Bancii documentele, in forma si modul acceptat de aceasta, in termen de 30 de zile calendaristice de la data notificarii. In cazul neprezentarii acestora in termenul prevazut, Banca are dreptul sa blocheze conturile, sa restrictioneze accesul la serviciile sau produsele utilizate de client, sau sa inceteze/denunte unilateral prezentul Contract Cadru in conformitate cu sectiunea IX, art.3 lit f.
- Art. 3** Banca nu raspunde in niciun fel de eventualele prejudicii suferite de catre Client sau terti ca urmare a comunicarii cu intarziere a modificarilor survenite sau a necomunicarii lor.
- Art.4.** Orice mandat dat Bancii se considera valid pana la anulara sau modificarea acestuia de catre Client sau revocarea sa si aducerii la cunostinta Bancii a acestui fapt.
- Art.5.** Banca nu raspunde pentru nicio paguba produsa Clientului ca urmare a neindeplinirii obligatiilor sale sau a indeplinirii cu intarziere, iar Clientul este de acord sa acopere integral pierderile suferite de Banca din aceasta cauza.

### **B. Claritatea instructiunilor**

- Art.4.** Ordinele de orice fel trebuie sa contina instructiuni clare. In special intr-un ordin de plata (de ex. ordine de transfer), Clientul trebuie sa se asigure ca numele, contul si adresa beneficiarului si platitorului, codul Bancii beneficiarului sunt corecte si complete. Modificarea, confirmarea sau repetarea ordinelor trebuie mentionate ca atare cu claritate.
- 4.1.** Clientul poate da instructiuni Bancii personal sau prin reprezentantii legali/ imputerniciti, prin prezentare la unitatile teritoriale ale Bancii sau prin utilizarea altor mijloace de comunicare sau de transfer de date convenite cu Banca. Banca poate solicita ca anumite comunicari sa fie efectuate numai intr-o anumita forma.

- 4.2.** Utilizarea faxului se va face numai in baza solicitarii clientului in conformitate cu prevederile Art.23 din Sectiunea VIII mai jos si va fi in intregime raspunderea clientului.
- 4.3.** Banca nu accepta si nu va procesa instructiuni transmise de catre Client prin e-mail.
- 4.4.** Toate instructiunile sau ordinele de orice natura adresate Bancii trebuie sa fie clare si fara ambiguitati. Ordinele continand modificari, confirmari sau repetari ale unor ordine anterioare trebuie sa fie specificate expres in acest sens.
- 4.5.** Orice comunicari, instructiuni si solicitari adresate de catre Client Bancii trebuie sa se faca in scris, purtand semnaturile corespunzatoare si sa fie in concordanta cu regulamentele, procedurile si formularele cerute de Banca. In caz contrar, Banca isi rezerva dreptul de a nu lua in considerare comunicari, instructiunile si solicitarile care nu sunt conforme cu cele mentionate anterior.
- 4.6.** Formularele, mijloacele de comunicare si de transfer de date pe care Banca le-a pus la dispozitia Clientului trebuie pastrate si folosite de Client cu grija si in conformitate cu reglementarile Bancii.
- 4.7.** In cazul in care Clientul descopera orice neregularitate cum ar fi pierderea, furtul sau intrebuintarea gresita a acestor formulare, mijloace de comunicare sau transfer de date, acesta va informa in scris sau prin Serviciul Call Center, Banca fara intarziere. Consecintele utilizarii necorespunzatoare a formularelor, mijloacelor de comunicare sau transfer de date vor fi pe socoteala si pe riscul Clientului. Banca va fi obligata sa remedieze doar imperfectiunile mijloacelor de comunicare sau transfer de date furnizate de Banca Clientului.
- 4.8.** Convorbirile telefonice purtate cu Banca de catre Client sau reprezentantii/ imputernicitii acestuia pot fi inregistrate, in vederea asigurarii unui nivel maxim de siguranta a tranzactiilor ordonate Bancii/ efectuate de catre Banca si vor putea fi folosite ca o dovada a tranzactiilor ordonate/ efectuate. Inregistrările vor putea fi utilizate ca mijloc de proba exclusiv in caz de dispute legate de executarea conforma de catre Banca a instructiunilor Clientului. Clientul accepta ca in cazul in care nu este de acord cu inregistrarea convorbirilor telefonice, Banca nu va prelua si executa ordinele primite prin acest mijloc de comunicare.
- 4.9.** Daca Banca s-a conformat prevederilor din Contractul Cadru care reglementeaza procedura de comunicare a instructiunilor si solicitare a informatiilor, atunci Banca nu raspunde pentru nicio paguba suferita de Client in legatura cu acestea.

### **C. Verificarea notificarilor primite de la Banca, obiectii**

**Art.5.** Clientul trebuie sa verifice imediat extrasele de cont si confirmarile/avizele tranzactiilor cu privire la corectitudinea si caracterul complet al acestora, si conform Sectiunii II, litera B., sa isi exprime imediat obiectiile.

### **D. Notificarea Bancii in cazul neprimirii corespondentei**

**Art.6.** Clientul are obligatia sa notifice imediat Banca daca nu primeste extrasele de cont si oricare alte notificari care au fost stabilite de comun acord cu Banca.

## **Sectiunea IV - Card de debit "Vista Visa Debit"/ Card de debit "Vista Visa Platinum"**

### **A. Card de debit "Vista Visa Debit"**

**Art.1.** Aceste prevederi reglementeaza:

- emiterea de catre Banca a unui Card in LEI/ EUR VISA Debit, utilizabil drept mijloc de acces la contul curent in LEI/ EUR si mijloc de plata;
- definirea functionalitatii acestui instrument de plata;
- reglementarea drepturilor si obligatiilor partilor contractante si a termenilor si conditiilor de emitere si utilizare a Cardului de Debit „Vista VISA Debit”/ “Card de debit “Vista Visa Platinum”.

**1.1.** Contractul se considera incheiat in momentul in care Detinatorul primeste Cardul si plicul continand codul PIN aferent acestuia.

**1.2.** Cardul emis de Banca in baza prezentului Contract este valabil pe o perioada de 5 ani de la data emiterii cu posibilitatea prelungirii automate de catre Banca pe perioade egale de cate 5 ani, in conditiile respectarii tuturor clauzelor prezentului Contract. In cazul in care Detinatorul nu doreste prelungirea valabilitatii cardului (principal si, dupa caz, a celui suplimentar) are obligatia de a notifica Banca, in scris, cu cel putin 30 de zile inainte de data de expirare a valabilitatii Cardului. In cazul contrar, prevederile prezentului Contract se vor aplica si noului Card emis. Cardul nu se va prelungi daca intervine unul din cazurile in care Banca are dreptul sa inceteze prezentul Contract.

**1.3.** Cardul poate fi folosit pana in ultima zi a lunii inscriptionate pe suprafata acestuia (VALID THRU).

### **Art.2. Conditii de Utilizare Card**

**2.1.** Cardul se ataseaza unui Cont Curent in LEI/ EUR, avand utilizare atat nationala cat si internationala, putand fi utilizat numai in limita sumelor disponibile in Contul Curent.

**2.2.** Orice depasire a sumelor disponibile in Contul Curent reprezinta descoperit de cont neautorizat, fiind o operatiune de creditare pentru care Banca percepe o dobanda penalizatoare, in valoare de 25 %. Dobanda penalizatoare se calculeaza de la Data Decontarii si pana la achitarea integrala a tuturor sumelor datorate. Formula de calcul a dobanzii penalizatoare este:  **$D = S * N * P / 360$**  pentru LEI/ EUR, Unde: D – dobanda calculata, S - soldul debitor al contului curent, N – numarul de zile pentru care se calculeaza dobanda, P – procentul anual de dobanda penalizatoare.

**2.3** Cardul poate fi utilizat in mediu electronic numai la terminalele care afiseaza sigla Visa, astfel:

- POS pentru plata bunurilor si serviciilor furnizate de catre comercianti;
- POS pentru retrageri de numerar de la unitatile teritoriale;
- ATM pentru retragere de numerar, interogari de sold, transferuri de fonduri sau alte operatiuni bancare;
- Internet (on-line) pentru plata bunurilor si serviciilor furnizate de catre comercianti prin Internet.

**2.4** Consimtamantul pentru autorizarea Tranzactiilor

a) tranzactie este considerata autorizata daca Detinatorul/ Utilizatorul si-a exprimat consimtamantul pentru executarea acesteia.

b) Consimtamantul se exprima prin utilizarea a cel putin doua dintre elementele de securitate ale cardului astfel:

- numar de card, data de expirare, cod CVV, parola 3D Secure, autentificare biometrica sau alte metode de autentificare specifice aplicatiei smartphone pentru tranzactiile finalizate fara prezenta fizica a cardului;
- Cardul si codul PIN pentru tranzactiile finalizate cu prezenta fizica a cardului;

c) Consimtamantul de a executa o operatiune de plata poate fi acordat si prin intermediul beneficiarului platii sau al Prestatorului de Servicii de Initiere a Platii atunci cand Detinatorului/ Utilizatorul pune la dispozitia acestuia elementele de securitate necesare pentru finalizarea tranzactiei.

O operatiune de plata este considerata ca fiind neautorizata in absenta consimtamantului, asa cum este acesta definit mai sus.

**2.5** Autorizarea si prelucrarea operatiunilor efectuate prin intermediul cardului

a) Autorizarea si decontarea tranzactiilor se realizeaza astfel:

- on-line = in timp real, suma reprezentand contravaloarea tranzactiei este blocata pana in momentul decontarii tranzactiei; Contul Curent va fi debitat cu contravaloarea tranzactiei efectuate la data decontarii;
- verificarea Detinatorului/ Utilizatorului in momentul tranzactiei se face pe baza PIN-ului, a codului CVV2, a semnaturii si/sau prezentarii unui act de identitate valabil;
- suma blocata in momentul autorizarii tranzactiei efectuate cu Cardul are un termen de maxim 30 zile pentru decontare conform Reglementarilor Internationale VISA. In cazul in care tranzactia nu se deconteaza, suma blocata se deblocheaza automat dupa o perioada de maxim 30 de zile;
- Pentru conturile in LEI, tranzactiile efectuate pe teritoriul Romaniei (in LEI) vor fi debitate din Contul Curent cu valoarea in LEI a operatiunilor efectuate si/sau cu comisioanele aferente.
- Pentru conturile in EUR, tranzactiile efectuate in euro vor fi debitate din Contul Curent cu valoarea in EUR a operatiunilor efectuate si/sau cu comisioanele aferente.
- Pentru conturile in EUR/RON, tranzactiile efectuate in alta moneda decat moneda cardului/contului vor fi debitate din Contul curent cu Card atasat in valuta contului, fiind efectuate in acest sens conversii valutare automate la cursul de schimb Visa din ziua decontarii tranzactiei; cursul de schimb valutar Visa este afisat pe site-ul Visa [www.visa.co.uk](http://www.visa.co.uk); comisioanele aferente acestor tranzactii vor fi debitate din Contul curent cu Card atasat in valuta contului, Banca efectuand in acest sens conversii valutare automate la cursul de schimb valutar al Bancii afisat pe site-ul oficial ([www.Vistabank.ro](http://www.Vistabank.ro)). Tranzactiile vor fi inregistrate pe cont in valuta contului aferent cardului utilizat. In cazul in care valuta contului difera de valuta de decontare cu VISA (LEI/EUR), valoarea tranzactiilor compensate si decontate de organizatia internationala VISA si a comisioanelor aferente se va converti in valuta Contului Curent.
- Momentul primirii instructiunii de plata initiate prin card este momentul in care instructiunea de plata este primita la Banca in vederea decontarii. Daca momentul primirii nu cade intr-o zi lucratoare pentru Banca, instructiunea de plata initiata prin card se considera primita in urmatoarea zi lucratoare.
- In conformitate cu prevederile legale aplicabile, Banca are dreptul de a compensa orice datorii ale Detinatorului de card catre Banca cu sume existente in Contul Curent.

b) Schimbul valutar:

- Determinarea echivalentului dintre valoarea tranzactiei in moneda comerciantului acceptant si valoarea tranzactiei in moneda contului cu card atasat, in care este decontata tranzactia se face prin aplicarea cursului de schimb de referinta, astfel:
  - Valoarea tranzactiei in moneda comerciantului acceptant va fi transformata de catre VISA in LEI/EUR folosind cursul de schimb Visa publicat pe pagina de internet a acesteia: [www.visa.co.uk](http://www.visa.co.uk) pentru data decontarii tranzactiei;
  - Valoarea obtinuta conform alineatului precedent va fi debitata din contul cu card atasat, plus un comision de conversie valutar pentru tranzactiile efectuate in alta moneda decat moneda cardului.
  - Schimbul valutar si comisionul de conversie 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.
  - 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 imputernicita in acest sens prin prezentul Contract. Data valutei la care se face debitarea contului de card al Detinatorului nu poate fi anterioara momentului in care suma care face obiectul tranzactiei este debitata din contul respectiv.

**2.6** 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, autentificare biometrica sau alte metode de autentificare specifice aplicatiei smartphone etc., numite in continuare ESPC):

a) Detinatorul/ Utilizatorul se obliga:

- sa respecte si sa ia toate masurile pentru pastrarea in siguranta a ESPC, cum ar fi cele mentionate mai jos, dar nelimitandu-se la acestea;
- sa anunte imediat Banca daca plicul cu PIN-ul/Cardul nu a fost primit sigilat;
- sa distruga plicul primit de la Banca prin care a fost transmis codul PIN, dupa ce acesta fost memorat;
- sa nu noteze PIN-ul intr-o forma care poate fi usor recunoscuta, pe Card sau pe alt obiect pe care il pastreaza impreuna cu Cardul;
- sa pastreze cu grija cardul si sa nu dezvaluie informatiile specifice ale elementelor de securitate personalizate nici unei alte persoane (nici angajatilor Bancii);
- la fiecare utilizare a ESPC, 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);
- sa nu divulge si sa nu pastreze scriptic ESPC;

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.

**2.7** 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, iar Clientul solicita incetarea, din orice motive, a prezentului Contract, cardul suplimentar isi va inceta valabilitatea odata cu incetarea prezentului Contract.

**2.8** Detinatorul va datora Bancii despagubiri pentru orice daune, pierderi sau cheltuieli ale acesteia ca urmare a incalcarii – in mod fraudulos, sau nerespectand, intentionat sau din neglijenta grava, una sau mai multe dintre obligatiile, mentionate mai sus sau altfel exprimate in prezentul Contract.

**2.9** 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;
- c. transfer de pe un alt card.

**2.10** La efectuarea unei operatiuni de retragere de numerar sau de plata cu Cardul, Detinatorul/ Utilizatorul trebuie sa:

- a. solicite un exemplar din chitanta eliberata de POS care atesta efectuarea operatiunii;
- b. 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;
- c. sa ridice Cardul in timpul alocat la terminal (ATM) pentru a evita capturarea Cardului de catre acesta.

**2.11** Detinatorul/ Utilizatorul are acces permanent la numarul de telefon al **Serviciului „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.

**2.12** 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 teritoriala a Bancii sau sa sune la numarul de telefon al Serviciului „Call Center”, si sa solicite deblocarea si/sau restituirea Cardului.

**2.13** In cazul blocarii Cardului in urma functionarii defectuoase a unui ATM, Detinatorul/ Utilizatorul va informa de urgenta orice unitate teritoriala a Bancii sau va suna la numarul de telefon al Serviciului „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”.

**2.14** Pe masura implementarii altor servicii de catre Banca, acestea pot fi aduse la cunostinta Detinatorilor de carduri prin materiale informative, afisate in unitatile teritoriale ale Bancii sau prin mijloace de comunicare electronica (site-ul Bancii, e-mail, SMS etc.).

### **Art.3. Utilizarea serviciului 3D Secure**

**3.1** Banca pune la dispozitie in mod gratuit serviciul 3D Secure care da posibilitatea efectuării tranzactiilor de comert electronic in conditii de stricta securitate numai in conformitate cu prevederile “Regulilor si conditiilor de utilizare ale serviciului 3D Secure”. Acestea sunt disponibile in versiune actualizata pe site-ul [www.vistabank.ro](http://www.vistabank.ro) si pot fi modificate periodic fara o notificare prealabila. Tranzactiile efectuate utilizand serviciului 3D Secure cad sub incidenta ultimei versiuni a „Regulilor si conditiilor de utilizare ale serviciului 3D Secure”, disponibile pe site-ul [www.vistabank.ro](http://www.vistabank.ro). Detinatorul/Utilizatorul are obligatia de a lua la cunostinta ultima versiune a “Regulilor si conditiilor de utilizare ale serviciului 3D Secure”, iar incheierea unei tranzactii ulterior afisarii ultimei versiuni constituie un accept din partea acestuia.

**3.2.** 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”/“Visa Secure” (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.

**3.3.** Platile autorizate cu ajutorul parolei 3D Secure, autentificarii biometrice sau alte metode de autentificare smartphone sunt irevocabile si nu pot fi contestate, anulara acestora si solutionarea oricarei probleme fiind posibila numai prin intelegerea cu comerciantul beneficiar al platii.

**3.4.** Banca si Visa International isi rezerva dreptul de a modifica, imbunatati ori intrerupe furnizarea acestui serviciu fara o notificare prealabila.

### **Art.4 Serviciul VAU (Visa Account Updater) – de actualizare automata a datelor**

Serviciul ofera clientilor posibilitatea de actualizare automata a datelor atunci cand cardul este inlocuit sau reinnoit. Prin actualizarea datelor, se intelege trimiterea noului numar de card si a datei de expirare catre comerciantii cu care clientul are in derulare un contract incheiat online (abonamente sau plati recurente/periodice catre furnizorii de bunuri si servicii).

Serviciul este gratuit si poate fi activat / dezactivat prin contactarea oricarei unitati teritoriale Vista Bank.

## **Art.5. Drepturile si obligatiile Bancii**

- 5.1** 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.
- 5.2** Banca este indreptatita sa nu aprobe Cererea solicitantului de card principal, cu explicarea motivelor care au stat la baza refuzului.
- 5.3** 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.
- 5.4** 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:
- sa blocheze Cardul in sistemul de autorizare;
  - sa includa (daca este cazul) Cardul pe lista Cardurilor de recuperat a organizatiilor internationale de plati cu Carduri;
  - sa inregistreze cazul in "Registrul fraudelor si al cererilor frauduloase de emitere a Cardului".
- 5.5** In cazul unei suspiciuni de frauda, al unei fraude reale, a unor suspiciuni cu privire la compromiterea 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:
- sa refuze autorizarea unei tranzactii realizate cu Cardul;
  - sa anuleze si/sau sa blocheze accesul Cardului la contul curent aferent;
  - 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;
  - sa ceara capturarea Cardurilor emise de Banca, urmand a instiinta prealabil sau imediat ulterior Detinatorul/ Utilizatorul;
  - sa inceteze prezentul Contract;
  - Notificarea Detinatorului/ Utilizatorului se va face de catre Banca prin una dintre urmatoarele modalitati: in scris, pe e-mail, SMS sau telefonic prin Serviciul „Call Center”.
- 5.6** Banca poate impune limite privind numarul de operatiuni care pot fi efectuate intr-o anumita perioada de timp si suma maxima/tranzactie. Aceste limite se pot modifica in baza solicitarii scrise a Detinatorului cu acordul Bancii sau in cazul mentionat la articolul Art.5.11 din prezenta Sectiune.  
Banca nu va fi responsabila pentru orice limitare de genul celor de mai sus aplicata de alta Banca acceptanta.
- 5.7** 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.
- 5.8** 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.
- 5.9** 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.
- 5.10** 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;

- c. operatiunea nu a fost autorizata in mediu electronic.
- 5.11** Banca poate lua oricare dintre urmatoarele masuri in privinta Detinatorului/ Utilizatorului care a participat la un numar important de operatiuni refuzate la plata:
- reducerea numarului de operatiuni permis cu Cardul pe zi sau pe saptamana;
  - reducerea limitelor de tranzactionare ale cardului;
  - suspendarea dreptului de utilizare a Cardului de catre Detinator/ Utilizator;
  - rezilierea unilaterala a prezentului Contract.
- 5.12** Banca are dreptul sa actioneze potrivit dispozitiilor legale pentru recuperarea pagubelor provocate de utilizarea abuziva sau frauduloasa a Cardului.
- 5.13** 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, comisiioane 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.
- 5.14** 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.
- 5.15** 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 unilaterala a prezentului Contract incheiat de Banca cu Detinatorul;
  - initierea procedurilor legale de recuperare a sumelor datorate de catre Detinator.
  - In acest sens, pentru sumele nerecuperate de catre Banca de la Detinator, datorate cu orice titlu de acesta din urma, partile inteleg sa considere sumele respective drept credit acordat de Banca, iar in acest caz prezentul Contract va constitui titlu executoriu, in temeiul prevederilor legale. In cazul decesului Detinatorului recuperarea sumelor datorate se va continua de catre Banca fata de mostenitorii Detinatorului.
- 5.16** 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.
- 5.17** Banca are dreptul sa solicite Detinatorului/ Utilizatorului prezentarea unui exemplar al chitantei de plata aferente cumpararii de bunuri si/sau servicii, respectiv retragerii de numerar, precum si orice alte documente considerate necesare pentru solutionarea reclamatii formulate de acestia privind inregistrarea eronata a unor operatiuni in extrasul de cont.
- 5.18** Banca are dreptul: (i) 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; (ii) sa inregistreze fraudele savarsite cu carduri in Registrul fraudelor cu carduri tinut de VISA Card Recovery Bulletin (CRB).
- 5.19** 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.
- 5.20** 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 comunicatie nationale sau internationale, care nu sunt datorate culpei Bancii, etc.).

**5.21** 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.

**5.22** 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.

**5.23** Banca are obligatia sa puna la dispozitia Detinatorului extrase de cont lunare (sau oricand la cererea expresa a acestuia, dar nu mai tarziu de perioada legala de de pastrare a evidentelor privind tranzactiile respective) in care vor fi reflectate informatii privitoare la referinte pentru identificarea fiecarei tranzactii efectuate sau primite, informatii privind platitorul/ beneficiarul tranzactiei – daca e cazul, valoarea tranzactiei in moneda in care este debitat/ creditat contul de card, pretul total corespunzator tranzactiilor, si unde este cazul, defalcarea sumelor incluse in pretul total, data valutei debitarii/creditarii contului. Un extras de cont lunar va fi pus la dispozitia Detinatorului gratuit in termen de 72 ore de la solicitarea acestuia.

**5.24** 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 niciunei alte persoane, inclusiv personalului Bancii.

**5.25** Banca va inlocui la cererea scrisa a Detinatorului cardul declarat de catre Detinator/ Utilizator ca fiind pierdut/ furat sau deteriorat, urmand ca Detinatorul sa achite taxa de emitere a unui Card nou.

**5.26** 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.

**5.27** In cazurile prevazute la Art.5.26 din prezenta Sectiune raspunderea Bancii nu este antrenata, daca potrivit prevederilor legale aceasta ii revine Detinatorului/ Utilizatorului.

**5.28** Valoarea despagubirilor pentru care este responsabila Banca va consta in:

- 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. 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.

**5.29** 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.

**5.30** Banca nu isi asuma responsabilitatea pentru pagubele produse Detinatorului de catre Utilizator pentru 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 terrorism;

**5.31** Banca are obligatia sa se asigure ca in orice moment sunt disponibile mijloace corespunzatoare care sa permita Detinatorilor sa notifice 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.

**5.32** 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.6. Drepturile si obligatiile Detinatorului/ Utilizatorului**

**6.1** 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.

**6.2** Detinatorul/ Utilizatorul are obligatia de a semna Cardul pe revers, in chenarul rezervat acestui scop, in momentul primirii acestuia, folosind un pix cu pasta. Semnatura Detinatorului/ Utilizatorului, existenta pe Cererea de emitere de card si pe Card este considerata specimen de semnatura autorizata pentru operatiunile realizate cu cardul in numele si pe contul Detinatorului.

**6.3** 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.

**6.4** Detinatorul/ Utilizatorul are obligatia sa utilizeze cardul si sa efectueze operatiuni cu acesta in conformitate cu prevederile legale si contractuale.

**6.5** Detinatorul nu are dreptul sa cunoasca codul PIN al Cardului suplimentar.

**6.6** 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.

**6.7** 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.

**6.8** Detinatorul/Utilizatorul are obligatia sa notifice Banca la numarul de telefon al Serviciului „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.

**6.9** 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 „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 „Call Center”, deblocarea instrumentului de plata se va face doar prin completarea unei cereri scrise la sediul Bancii.

**6.10** In cazul pierderii/ furtului cardului in strainatate, daca Detinatorul/Utilizatorul cardului doreste inlocuirea de urgenta a acestuia, este absolut necesar sa contacteze Centrul Regional de Asistenta VISA din tara in care a avut loc pierderea/ furtul, sau Serviciului „Call Center” Serviciile de inlocuire a cardului in regim de urgenta sunt aplicabile numai in strainatate.

- 6.11** Taxele de inlocuire de urgenta a cardului vor fi retinute de Banca din contul de card al Detinatorului de card.
- 6.12** 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 este mentionat la art.6.8 Sectiunea IV 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.
- 6.13** Detinatorul suporta integral valoarea tranzactiei contestate:
- inainte si dupa notificare, precum si in situatiile in care nu a putut notifica Banca, daca pierderea este rezultatul fraudei Detinatorului/ Utilizatorului;
  - 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;
  - 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 si Conditii.
- 6.14** 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.
- 6.15** Detinatorul nu suporta nicio consecinta financiara care rezulta din utilizarea unui card pierdut, furat sau folosit fara drept:
- daca pierderea, furtul sau folosirea fara drept nu a putut fi detectata de Detinator/Utilizator inaintea efectuarii platii exceptand cazul in care acesta a actionat in mod fraudulos;
  - dupa notificarea realizata conform art.6.8. de mai sus;
  - daca Banca nu solicita o autentificare stricta a clientilor;
  - daca 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.
- 6.16** Dupa primirea anuntului Detinatorului/ Utilizatorului privind pierderea sau furtul unui Card folosit international, Banca poate decide introducerea numarului Cardului pe Lista Cardurilor de recuperat.
- 6.17** Detinatorul/ Utilizatorul are obligatia sa restituie imediat Cardul Bancii, la expirare sau in orice alta situatie care determina incetarea raporturilor contractuale intre cele doua parti.
- 6.18** Detinatorul/ Utilizatorul are obligatia ca, in momentul achizitionarii de bunuri si servicii, sa semneze chitantele cu aceeasi semnatura ca cea de pe reversul cardului, aceasta semnatura, impreuna cu tastarea PIN-ului, reprezentand consimtamantul Detinatorului/ Utilizatorului asupra efectuarii tranzactiei. Lipsa similaritatii celor doua semnaturi 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 semnaturi ce nu corespunde semnaturii Detinatorului/ Utilizatorului autorizat de pe reversul cardului.
- 6.19** Detinatorul/ Utilizatorul are obligatia de a pastra chitantele aferente tuturor tranzactiilor si orice alte documente anexe tranzactiilor efectuate, in vederea verificarii extrasului de cont curent si a solutionarii eventualelor contestatii.
- 6.20** 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 apeleze numarul de telefon al Serviciului „Call Center” in vederea obtinerii extrasului de cont.

- 6.21** 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).
- 6.22** Detinatorul/ Utilizatorul are obligatia sa anunte Banca despre orice refuz nejustificat de acceptare a cardului de catre Comerciantii Acceptanti sau catre orice unitate teritoriala a Bancii.
- 6.23** 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/EUR la cursul de schimb de referinta din ziua decontarii necesara pentru acoperirea valorii tranzactiilor, a taxelor si a comisioanelor aferente, plus un comision de conversie valutar pentru tranzactiile efectuate in alta moneda decat moneda cardului.. Comisionul de schimb 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.
- 6.24** Detinatorul are obligatia sa accepte din conturile curente deschise pe numele lui toate operatiunile efectuate cu carduri eliberate pe numele Detinatorului/ Utilizatorului.
- 6.25** Detinatorul are obligatia sa despagubeasca Banca pentru orice daune, pierderi sau cheltuieli suportate de Banca care au rezultat din incalcarea prevederilor prezentului Contract sau in urma stabilirii responsabilitatii financiare a Detinatorului/ Utilizatorului pentru refuzul de plata.
- 6.26** Detinatorul/ Utilizatorul are obligatia sa aduca la cunostinta Bancii orice modificare a datelor declarate in Cerere, in termen de cel mult 7 zile calendaristice de la data modificarii, modificarea nefiind opozabila Bancii decat dupa notificarea scrisa a acesteia.
- 6.27** Detinatorul/ Utilizatorul are dreptul sa utilizeze cardul si sa efectueze operatiuni cu acesta numai in limita disponibilului existent in contul curent.
- 6.28** 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.
- 6.29** Detinatorul are dreptul sa solicite anulara cardului principal si a cardului suplimentar printr-o cerere expresa adresata in scris Bancii. Utilizatorul are dreptul sa solicite anulara cardului suplimentar, dar nu are dreptul sa lichideze contul de card si/sau sa rezilieze Contractul de emitere a cardului.
- 6.30** Detinatorul are dreptul sa beneficieze de o copie a prezentului Contract in orice moment in timpul relatiei contractuale.
- 6.31** 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.7. Contestarea tranzactiilor efectuate cu cardul**

### **Tranzactii neautorizate sau executate incorect**

- 7.1** 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 va 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 semnarii 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.
- 7.2** Refuzul la plata va fi procesat numai pe baza completarii si depunerii la Banca de catre Detinator/ Utilizator a „Avizului de refuz de plata” prin care se contesta debitarea unei operatiuni cu cardul inregistrata in extrasul de cont. Refuzul la plata al unei operatiuni cu cardul poate fi initiat, in general, din urmatoarele cauze:

- a. 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;
- b. ATM-ul nu i-a eliberat numerarul solicitat;
- c. Detinatorul/ Utilizatorul reclama ca nu a fost de acord si/sau nu a participat la realizarea operatiunii respective;
- d. lipsa elementelor de identificare a Detinatorului/ Utilizatorului sau a cardului cu care s-a realizat operatiunea, in conditiile in care nu se poate identifica sau confirma ca un card valabil sau Detinatorul cardului sau ambele au fost prezente in momentul realizarii chitantei unei operatiuni de catre un comerciant acceptant;
- e. nerespectarea de catre un comerciant acceptant a procedurii de autorizare a operatiunii cu cardul.
- f. procesarea manuala gresita de catre salariatul Bancii a documentului in baza caruia s-a efectuat alimentarea conturilor;
- g. dubla procesare a documentului pe baza caruia se face debitarea contului;
- h. Comerciantul nu a livrat bunurile si serviciile agreate sau acestea nu sunt conforme.

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

**7.3** 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.

### **Solutionarea Contestatiilor**

**7.4** 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 e-mail sau scrisa.

**7.5** In cazul in care Detinatorul nu depune toata documentatia necesara in vederea analizei contestatiei, Banca poate respinge contestatia, iar clientul o poate reinitia ulterior.

**7.6** Banca va analiza contestatia si va comunica raspunsul sau in termen de 15 zile lucratoare de la momentul inregistrarii acesteia la una din unitatile teritorial ale 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.

**7.6.1** Operatiuni de plata neautorizate:

- contul Detinatorului va fi creditat imediat sau cel tarziu la sfarsitul urmatoarei zile lucratoare, dupa ce Banca a constat 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.
- 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.

**7.6.2** Operatiuni de plata autorizate:

- 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.

**7.7** Raspunsurile la contestatiile care nu au obiect sau care au fost solutionate nefavorabil se transmit Detinatorului la unitatea teritoriala a Bancii insotite de probe care dovedesc ca tranzactia s-a finalizat (de exemplu chitanta eliberata de POS semnata de titularul cardului, daca este cazul). Aceste contestatii pot atrage dupa sine debitarea contului de card al Detinatorului cu comisionul de refuz nejustificat la plata prevazut in Anexa 1 "Tarife, Termeni si Conditii" la prezentul Contract.

**7.8** In cazul refuzurilor la plata initiate in urma tranzactiilor la terminalele altor banci care au venit in decontare, iar prin specificul refuzului la plata 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.

- 7.9** Contestatiile formulate de Detinator/ Utilizator pentru tranzactiile neautorizate vor fi procesate 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.
- 7.10** 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 teritoriale ale 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.
- 7.11** 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.
- 7.12** 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.
- 7.13** 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 IV - Card de debit "Vista Visa Debit"/ Card de debit "Vista Visa Platinum"**

##### **B Card de debit "Vista Visa Platinum"**

1. "Sectiunea Sectiunea IV – A" se aplica integral cardurilor "Vista Visa Platinum"
2. "Sectiunea IV – A" se completeaza astfel: Banca va putea oferi, fara a fi insa obligata, clientilor sai detinatori de carduri Vista Visa Platinum, servicii aditionale fara costuri din partea clientilor. Serviciile oferite se pot referi la asigurari de calatorie in strainatate, acces in saloane de tip VIP in aeroporturi, servicii de asistenta personalizata, Banca rezervandu-si dreptul sa modifice lista serviciilor oferite notificand in prealabil Clientul in scris cu cel putin 60 zile anterior datei la care se modifica respectiva lista.

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

**Art.1.** Lista functionalitator care pot fi accesate prin intermediul serviciului Vista Internet Banking si detaliile referitoare la inrolare pot fi consultate de Client in Manualul de utilizare al serviciului disponibil pe site-ul Bancii [www.vistabank.ro](http://www.vistabank.ro).

**Art.2.** Platile prin serviciul de Internet Banking pot fi executate doar din conturile curente deschise la Banca.

**Art.3. Reguli generale privind accesul si conectarea**

- 3.1** Accesul Detinatorului la serviciul de Internet Banking se va efectua in mod direct sau prin mandatarii sai autorizati denumiti utilizatori.
- 3.2** 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” si, daca este cazul, al formularului „Inregistrare internet/ mobile banking” pentru mandatarii denumiti utilizatori.
- 3.3** Detinatorul, in mod direct sau prin Utilizatorii mandatati, va putea accesa serviciul de Internet Banking imediat dupa aprobarea de catre Banca a documentelor depuse.
- 3.4** Conectarea la serviciul Internet Banking se realizeaza prin accesarea paginii web a Bancii [www.vistabank.ro](http://www.vistabank.ro), selectarea optiunii aferente serviciului Internet Banking, urmata de introducerea corecta a numelui de utilizator, a parolei si a codului generat de token electronic.
- 3.5. Conditii generale pentru utilizarea serviciului de Internet Banking**
- 3.5.1** Banca va permite utilizarea serviciului Internet Banking numai in conditiile in care Detinatorul introduce corect elementele de autentificare.
- 3.5.2** La prima conectare la serviciul de Internet Banking, Detinatorul este obligat sa schimbe Parola de Utilizator.
- 3.5.3** Accesul la Internet Banking va avea loc numai dupa schimbarea parolei.
- 3.5.4** 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.
- 3.5.5** Dupa 5 introduceri eronate consecutive a parolei, contul utilizatorului se va bloca. Pentru deblocare Detinatorul/ Utilizatorul va trebui sa contacteze Serviciul Call Center” la numarul de telefon: +4021.222.33.10 de Luni- pana Vineri intre 08:30-00:30.
- 3.5.6** Serviciul de Internet Banking se va utiliza exclusiv de catre Detinator sau de catre persoanele mentionate de catre Detinator in formularul „Inregistrare internet/ mobile banking” pentru mandatarii denumiti utilizatori. , 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.
- 3.5.7** Orice modificari care intervin asupra utilizatorilor Internet Banking trebuie notificate in scris Bancii.
- 3.5.8** Toate instructiunile de plata ale Utilizatorilor sunt opozabile Detinatorului si se efectueaza in numele si pe seama sa.
- 3.5.9** In cazul in care serviciul Internet Banking nu este utilizat timp de 90 de zile accesul este restrictionat automat este necesara apelarea de catre Client a Serviciului Serviciului Suport Clienti “ Call Center” la numarul de telefon 021.222.33.10 in intervalul de Luni –pana Vineri, intre orele 08:30 si 00:30 pentru restabilirea accesului.
- 3.6 Caracteristici ale instructiunilor de plata executate prin Internet Banking**
- 3.6.1** Instructiunile de plata vor fi transmise Bancii prin serviciul de Internet Banking, folosind elementele de autentificare.
- 3.6.2** Instructiunile de plata autorizate de Detinator nu pot depasi limita maxima de 10.000 EUR echivalent (zece miiEuro)/zi/client. Limita se poate modifica doar la cererea Detinatorului si cu aprobarea Bancii.
- 3.6.3** 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) cu posibilitatea negocierii cursului de schimb pentru sume care depasesc 10.000 EUR/echivalent, insa doar in timpul programului de lucru al Bancii, respectiv in intervalul orar 09:00 -16.00 din zilele lucratoare.
- 3.6.4** Instructiunea 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 comisiunilor aferente.
- 3.6.5** Detinatorul este informat despre acceptarea sau refuzul unei instructiuni de plata in aplicatia de Internet Banking dupa ce acesta isi confirma instructiunile ordonate.
- 3.6.6** 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.
- 3.6.7** 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.
- 3.6.8** Instructiunile de plata nu pot fi revocate de catre Detinator odata ce acestea au fost aprobate.

**3.6.9** Banca transmite automat mesaje de tip SMS la initierea de tranzactii prin Internet Banking in situatia in care autorizarea a esuat. In cazul in care Clientul a primit un SMS pentru o tranzactie pe care nu a initiat-o prin Internet Banking, trebuie sa informeze Banca imediat la numarul de telefon: 021.222.33.10. In cazul in care Clientul doreste dezactivarea notificarilor, poate apela serviciul Call Center la numarul de telefon 4021021.222.33.10 sau poate depune o cerere in oricare din unitatile teritoriale Vista Bank. Recomandarea Bancii este insa de a le mentine activate, ca instrument de protectie a conturilor sale

#### **Art.4 Orarul procesarii instructiunilor de plata**

**4.1** Banca primeste de la Detinator ordinul de plata pe toata durata unei zile lucratoare si debiteaza contul acestuia la data primirii.

**4.2** Banca finalizeaza procesarea ordinului de plata in aceeasi zi cu data primirii daca ordinul de plata este autorizat pana la orele limita prezentate mai jos:

- Ordinele de plata interbancare in LEI (pana la 50.000 LEI) vor fi acceptate de la clienti pentru decontare in aceeasi zi nu mai tarziu de ora 15:00, ora maxima de executie fiind 16:00. Dupa aceasta ora (15:00) ordinele de plata vor fi procesate in data primirii si vor fi decontate in urmatoarea zi lucratoare, timpul maxim de executie fiind ora 10:00 (data primirii fiind considerata urmatoarea zi lucratoare).
- Ordinele de plata interbancare urgente in LEI (cu conditia Clientul sa selecteze optiunea „Urgent” in aplicatia Internet Banking, NU se aplica pentru Mobile Banking) sau ordinele de plata care depasesc 50.000 LEI sunt acceptate de la clienti pentru decontare in aceeasi zi dar nu mai tarziu de ora 15:00, timpul maxim de executie fiind ora 15:30. Dupa aceasta ora (15:00) ordinele de plata vor fi procesate in data primirii si vor fi decontate in urmatoarea zi lucratoare, timpul maxim de executie fiind ora 15:30.
- Ordinele de plata interbancare in LEI se pot procesa instant daca valoarea lor este pana la 49999,99 LEI si banca beneficiarului platii este participante la schema de decontare a platilor instant.
- Ordinele de plata interbancare "in scope" in valuta straina, vor fi procesate in aceeasi zi cu data de valuta urmatoarei zile lucratoare.

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

- Ordinele de plata "out of scope" vor fi procesate in aceeasi zi lucratoare cu data de valuta urmatoarea zi lucratoare.

**4.3** Serviciul este disponibil 24 ore (24 de ore/7 zile pe saptamana, cu exceptia operatiunilor planificate de mentenanta). Clientul va fi informat de catre Banca, cu 24 de ore inaintea operatiunilor planificate de mentenanta, prin notificari postate in aplicatia Internet Banking.

**4.4** Banca va executa instructiunile conform celor de mai sus doar in cazul in care datele cu privire la ordinul de plata/ alte documente justificative furnizate de catre detinator sunt complete, corecte si sunt in conformitate cu prevederile legale prevazute de regulamentul valutar, precum si dispozitiile din legislatia aplicabila in domeniul Cunoasterii clientelei, spalarii banilor si combatere a finantarii terorismului sau aria sanctiunilor internationale.

#### **Art.5 Drepturile si Obligatiile Detinatorului Serviciului de Internet Banking**

**5.1** Detinatorul se obliga sa pastreze si sa asigure confidentialitatea elementelor de autentificare in aplicatiile de internet Banking.

**5.2** Detinatorul se angajeaza sa notifice Banca, fara intarziere nejustificata, imediat ce ia la cunostinta de pierderea, furtul sau insusirea ilegala a serviciului Internet Banking sau a folosirii neautorizate, la numarul de telefon 021.222.33.10 si, in termen de 48 de ore de la comunicare telefonica, acesta trebuind sa notifice in scris unitatea teritoriala la care are cont deschis sau la orice alta unitate teritoriala a bancii. In urma notificarii telefonice, Banca va bloca accesul la serviciul Internet Banking pana la furnizarea unui nou set de elemente de autentificare.

**5.3** Detinatorul se obliga sa nu cesioneze, total sau partial, in niciun fel drepturile sale referitoare la serviciul Internet Banking unor terte parti.

**5.4** Detinatorul declara ca a luat la cunostinta ca Banca nu solicita, in nicio situatie, informatii confidentiale prin e-mail (de exemplu: numele utilizatorului, parola etc), si informatii precum parola sau codul de

identificare personal nu se divulga sub niciun motiv, nimanui, nici macar Bancii. Banca nu isi asuma nicio responsabilitate pentru prejudiciile cauzate de Detinator din cauza unor tentative de furt de date personale sau de frauda pe internet, care poate consta din:

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

Detinatorul care primeste astfel de mesaje este avertizat sa nu accepte astfel de cereri si este obligat sa contacteze urgent banca.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Art.6. Drepturile si Obligatiile Bancii**

**6.1** Banca se angajeaza sa nu divulge numele de utilizator, parola, cod de logare oricarei alte persoane, cu exceptia Detinatorului.

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

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

- a. Detinatorul nu si-a pastrat si asigurat confidentialitatea tuturor elementelor de autentificare furnizate de catre Banca si acesta nu a informat Banca;
- b. Detinatorul nu a furnizat bancii toate datele privind cunoasterea clientilor solicitate in conformitate cu procedurile bancii;

c. Instructiunile de plata ordonate de catre Detinator nu pot fi indeplinite de catre Banca din cauza faptului ca Banca are suspiciuni cu privire la securitatea instructiunilor sau faptul ca procesarea acestora va incalca interdictiile si limitarile prevazute de legislatie, cum ar fi, dar fara a se limita, la interdictii si/sau limitari impuse persoanelor fizice sau juridice de legislatia in ceea ce priveste combaterea spalarii banilor, lupta impotriva terorismului sau sanctiunile internationale;

d. Detinatorul incalca orice alte obligatii asumate prin prezentul Contract;

e. Atunci cand masuri asiguratorii au fost instituite de catre autoritatile competente, in cazul in care autoritatile competente impun popririle si/sau alte cazuri similare, care fac obligatorii blocarea conturilor de catre Banca;

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

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

**6.5** In cazul in care clauzele care conduc la blocarea serviciului de Internet Banking dureaza de mai mult de 30 de zile, fara a fi indreptate de catre Detinator, aceasta va fi considerata o Situatie relevanta conform art.7 din Sectiunea VIII, iar Banca isi rezerva dreptul de a considera reziliat contractul.

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

- Numar de telefon: **021.222.33.10** in intervalul Luni-Vineri intre orele 08:30-00:30;

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

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

## **Art. 7. Raspunderea Bancii**

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

**7.2** Banca nu poarta nici o raspundere in urmatoarele cazuri:

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

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

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

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

## **Art.8 Raspunderea Detinatorului Serviciului de Internet Banking**

**8.1** 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 si securitatea unor elemente de autentificare, in mod intentionat sau prin neglijenta grava. Detinatorul suporta pierderile pana 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.

**8.2** 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.

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

**Art.1.** Lista functionalitator care pot fi accesate de Client prin intermediul serviciului Mobile Banking si detaliile referitoare la inrolare pot fi consultate in Manualul de utilizare al serviciului disponibil pe site-ul Bancii [www.vistabank.ro](http://www.vistabank.ro).

**Art.2.** Platile prin serviciul de Mobile Banking pot fi executate doar din conturile curente deschise la Banca.

### **Art.2 Reguli de utilizare**

**2.1** 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.

**2.2** 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.

**2.3** 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

**2.4** Dupa 5 introduceri eronate consecutive ale parolei, contul utilizatorului se va bloca. Pentru deblocare Detinatorul/ Utilizatorul va trebui sa Serviciul Call Center de Luni pana Vineri intre 08:30 si 00:30..

**2.5** Serviciul de Mobile Banking se va utiliza exclusiv de catre Detinator sau de catre persoanele mentionate de catre Detinator in formularul „Inregistrare internet/ mobile banking pentru mandatarii desemnati ca utilizatori, 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.

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

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

### **Art.3 Caracteristici ale instructiunilor de plata executate prin Mobile Banking**

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

**3.2** Instructiunile de plata autorizate de Detinator nu pot depasi limita maxima de 10.000 EUR echivalent (zecemiiEuro)/zi/client. Limita se poate modifica doar la cererea Detinatorului si cu aprobarea Bancii.

**3.3** Clientul poate efectua operatiuni de schimb valutar intre propriile conturi deschise la Banca la cursul standard in limita a 10.000 EUR/zi (sau echivalent) cu posibilitatea negocierii cursului de schimb pentru sume care depasesc 10.000 EUR/echivalent, insa doar in timpul programului de lucru al Bancii, respectiv in intervalul 09-16.00 din zilele lucratoare.

**3.4** Instructiunea 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.

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

**3.6** 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.

**3.7** 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.

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

**3.9** In cazul in care serviciul Mobile Banking nu este utilizat timp de 90 de zile accesul este restrictionat automat si este necesara apelarea de catre Client a Serviciului Call Center la numarul de telefon 021.222.33.10 de Luni – Vineri intre orele 08:30 si 00:30 in vederea restabilirii accesului.

**Art.4 Orarul procesarii instructiunilor de plata** - Idem Art.4 Sectiunea V.A.

**Art.5 Drepturile si Obligatiile Detinatorului Serviciului de Mobile Banking** - Idem Art.5 Sectiunea V.A.

**Art.6. Drepturile si Obligatiile Bancii** – Idem Art.6 Sectiunea V.A.

**Art.7. Raspunderea Bancii** - Idem Art.7 Sectiunea V.A.

**Art.8. Raspunderea Detinatorului Serviciului de Mobile Banking** - Idem Art.8 Sectiunea V.A.

**Art.9. Comunicari/ Modificari** - Idem Art.9 Sectiunea V.A.

**Art.10.** Prevederile art.10 si art.11 din Sectiunea V.A Serviciul Internet Banking se vor aplica intocmai si serviciului Mobile Banking.

**Art.11.** Prevederile art. 3.5.9 din Sectiunea V.A. 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**

**Art.1.** Serviciul alerte SMS reprezinta un serviciu de transmitere a mesajelor de tip SMS catre Client pentru informarea acestuia cu privire la efectuarea tranzactiilor prin intermediul cardului emis de Banca.

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

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

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

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

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

**Art.2 Serviciul Alerta SMS este acordat de Banca pe durata nedeterminata.**

**Art.3 Serviciul Alerta SMS pentru tranzactiile efectuate cu cardul este gratuit.**

**Art.4** Banca poate inceta furnizarea serviciului, cu efect imediat si deplin, fara a fi necesara o notificare prealabila sau alte formalitati si fara interventia instantei de judecata, odata cu inchiderea contului curent la care este atasat cardul de debit.

## **Sectiunea VII - Serviciul alerte SMS Cont Curent pentru tranzactiile efectuate prin conturile curente**

**Art.1.** Serviciul alerte SMS Cont Curent reprezinta un serviciu de transmitere a mesajelor de tip SMS catre Client pentru informarea acestuia cu privire la urmatoarele tranzactii derulate prin conturile curente deschise la Banca:

- Incasari interbancare sau intrabancare
- Plăți intrabancare sau interbancare efectuate prin Internet & Mobile Banking sau in unitatile Vista Bank
- Retrageri sau depuneri numerar la casieriiile Vista Bank
- Schimburi valutare efectuate prin Internet & Mobile Banking sau in unitatile Vista Bank

De asemenea, prin Serviciul Alerta SMS se transmite mesaj de tip SMS la initierea urmatoarelor tranzactii prin Internet Banking a caror autorizare a esuat:

- Plăți intrabancare sau interbancare
- Schimburi valutare
- Lichidare depozit
- Deschidere de cont curent

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

**1.2** SMS-urile vor fi expediate catre numarul de telefon mobil inregistrat in relatia cu banca, indiferent de valoarea tranzactiei .

**1.3** Clientul va fi informat prin SMS despre urmatoarele detalii ale tranzactiei efectuate: suma si valuta tranzactie, numar cont, sold disponibil . Pentru tranzactiile initiate prin Internet Banking a caror autorizare a esuat SMS-ul va contine: tip tranzactie si in cazul platilor si schimburilor valutare numar tranzactie, suma si valuta tranzactie.

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

**Art.2** Serviciul Alerta SMS Cont Curent este acordat de Banca pe durata nedeterminata.

**Art.3** Serviciul Alerta SMS Cont Curent este gratuit si nu impune o limita pentru numarul de SMS-uri transmise lunar.

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

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

### **A. Dobanzi**

#### **Art.1 Notificarea Clientului; Calcularea dobanzii**

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

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

este:

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

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



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

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

**1.5** Banca are dreptul de a modifica rata dobanzii bonificata conturilor curente in orice moment, cu notificarea prealabila a clientului, cu 2 (doua) luni inainte de data aplicarii. Clientul are dreptul de a denunta unilateral Contractul Cadru cu un preaviz de 30 de zile fara taxe suplimentare.

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

a. modificarea este in avantajul clientului;

b. modificarea are loc ca urmare a modificarii ratei de referinta, (daca se aplica rate de referinta);

Noua dobanda va deveni aplicabila imediat si fara nicio notificare prealabila, de la momentul afisarii la ghiseele sau pe pagina de internet a Bancii.

## **B. Comisioane**

**Art.2** Comisioanele, spezele pentru produse si servicii sunt stabilite in Anexa 1 "Tarife, Termeni si Conditii Persoane Fizice" emisa de Banca, astfel cum va fi revizuita periodic. Daca un Client foloseste un serviciu mentionat in acel document si daca nu a fost facuta o alta intelegere intre Banca si Client se vor aplica comisioanele standard mentionate in Anexa 1 "Tarife, Termeni si Conditii Persoane Fizice" in vigoare in acel moment.

Costurile percepute periodic pentru serviciile de plata sunt platite de catre Detinator proportional cu perioada care precede incetarii Contractului. In cazul in care costurile sunt platite in avans, acestea vor fi rambursate proportional.

## **C. Alte Dispozitii**

**Art.3** In plus fata de dobanzile uzuale si agreate, tarife si comisioane, Clientul va suporta si cheltuielile extraordinare, in special taxele de timbru si taxele legale, timbru judiciar, impozitele, costurile aferente asigurarilor si reprezentarilor legale, costul comunicatiilor telefonice, fax, ca si taxele postale platite in cursul relatiilor de afaceri; pentru conturile de plati cu servicii de baza Clientul va suporta numai impozitele aplicabile. Banca poate incasa de la Client toate aceste sume fie separat, fie intr-o singura transa si unde este cazul sa emita o situatie detaliata a cheltuielilor.

**Art.4** Banca este indreptatita sa modifice nivelul dobanzilor, comisioanelor, spezelor si taxelor in conditiile legii si in conformitate cu contractele incheiate cu clientii.

**Art.5** Orice modificari privind comisioanele, spezele si taxele vor fi aduse la cunostinta Clientului cu cel putin 60 de zile calendaristice inainte de data propusa pentru aplicarea acestora.

**Art.6** 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.7** 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.8** 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.9** Comisioanele si taxele se vor calcula folosind cursul de schimb al Bancii valabil la data efectuarii conversiei in vederea debitarii contului.

**Art.10** 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 IX - Prevederi finale**

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

#### **Art.1 Denuntarea unilaterală**

**1.1** 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.

**1.2** Clientul poate denunta unilateral prezentul contract oricand, printr-o notificare scrisa adresata Bancii cu 30 de zile inainte de data dorita de incetare 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.

**1.3** 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 unilaterala, cu o notificare prealabila transmisa Clientului (la ultima adresa comunicata de Client) cu cel putin 60 de zile calendaristice anterior datei incetarii.

**1.4** Prevederile prezentului articol nu sunt aplicabile conturilor de plati cu servicii de baza.

## **Art.2 Conturi inactice**

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 (cu exceptia taxelor si comisiunilor percepute de Banca), acestea sunt considerate conturi inactice si vor fi monitorizate in vederea inchiderii daca sunt indeplinite urmatoarele conditii:

- Clientul nu este inregistrat cu facilitati de credit acordat de Banca, avand status activ;
- 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 inchiderea contului, clientul sa fie notificat cu 2 (doua) luni inainte printr-o scrisoare. Contul va fi inchis numai in cazul in care clientul nu raspunde in termenul de 2 (doua) luni precizat mai sus, si-a schimbat adresa si din acest motiv nu poate fi contactat prin niciun alt mijloc de comunicare, iar conditiile enumerate mai sus sunt indeplinite. Banca poate la discretia sa sa procedeze la inchiderea contului chiar daca una sau mai multe dintre conditiile mentionate mai sus nu sunt indeplinite.

Banca nu va fi obligata sa onoreze cecuri, alte titluri/ efecte de comert dupa data inchiderii contului.

## **Art.3 Rezilierea Contractului**

**3.1** 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 fundamentate, acestea constituind neexecutari insemnate ale Contractului, inclusiv, dar fara insa a se limita la:

- a) Clientul a furnizat informatii incorente sau false la deschiderea contului sau ulterior ori Banca are suspiciuni cu privire la realitatea declaratiilor Clientului;
- b) 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;
- c) 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 sau justificata cu documente;
- d) daca exista suspiciuni ale Bancii ca tranzactiile efectuate/ in curs/ ordonate/primate de Client au ca scop spalarea banilor si/sau finantarea terorismului/terorismului/ fraudă, sau care ar putea afecta Banca din punct de vedere legal, financiar si reputational sau intra sub incidenta ariei Sanctiunilor Internationale
- e) in situatia in care, in opinia Bancii, Clientul/Utilizatorul prezinta risc reputational;
- f) Clientul nu respecta prezentul Contract Cadru Bancii;
- g) Clientul refuza furnizarea datelor de identificare pentru actualizarea datelor si informatiilor sau furnizeaza informatii false, contradictorii sau informatii care nu pot fi verificate in registre publice, site-uri oficiale ale autoritatilor, etc.;
- h) Exista informatii privind participarea in activitati ilegale (de exemplu: trafic de droguri, terorism, crima organizata, traficul ilegal de fiinte umane ori activează în industria pornografica), sau despre investigatii privind participarea acestora la astfel de activitati ilegale;
- i) Clientul nu a acceptat modificari ale prezentului Contract Cadru
- j) Exista suspiciuni cu privire la legalitatea sursei fondurilor clientului;
- k) 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;
- l) In situatia in care Clientul ajunge in una dintre situatiile de neindeplinire a obligatiilor fata de Banca sau a oricarui alt Contract incheiat cu Banca sau daca a incalcat sau incalca legislatia aplicabila in vigoare;

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

Banca poate decide in mod unilateral incetarea prezentului Contract si 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 efectuata nicio operatiune in contul de plati de peste 24 de luni consecutive;
- b) Clientul nu mai este rezident legal in Uniunea Europeana;

- c) Clientul si-a deschis ulterior un al doilea cont de plati la o institutie de credit in Romania, care ii permite sa utilizeze serviciile de plata de baza.

**3.2** Banca poate decide in mod unilateral incetarea prezentului Contract imediat in cazul in care:

- a) Clientul a utilizat in mod deliberat contul de plati cu servicii de baza in scopuri ilegale;  
b) Clientul a furnizat informatii incorecte pentru a obtine contul de plati cu servicii de baza, in cazul in care furnizarea informatiilor corecte nu ar fi permis obtinerea unui astfel de drept.

#### **Art.4 Inchiderea conturilor din initiativa clientului**

**4.1** Pentru inchiderea relatiilor cu Banca Clientul trebuie sa adreseze acesteia o solicitare scrisa in acest sens semnata de titularul de cont sau de reprezentantii autorizati ai acestuia.

**4.2** Inchiderea contului in urma solicitarii Clientului va fi efectuata numai dupa achitarea de catre acesta a tuturor sumelor pe care le datoreaza Bancii. Banca nu poate da curs solicitarii Clientului pentru inchiderea contului in cazul in care asupra contului s-a dispus masura indisponibilizarii in conditiile legii.

#### **Art.5 Contractul inceteaza de plin drept in urmatoarele situatii:**

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

**5.2** punerea sub interdictie a Clientului;

**5.3** cu acordul in scris a ambelor parti.

#### **C. Declaratii si garantii**

**Art.6** La data la care se incheie o tranzactie precum si la alte date (daca exista) prevazute de documentele referitoare la tranzactia respectiva, Clientul declara si garanteaza Bancii urmatoarele:

- a) are capacitatea de a incheia tranzactia respectiva si de a-si indeplini obligatiile derivate din aceasta;  
b) conditiile tranzactiei constituie obligatii legale si valabile pentru Client si sunt aplicabile corespunzator;  
c) semnarea documentelor tranzactiei respective si indeplinirea conditiilor acesteia de catre Client nu depasesc nicio limitare legala de putere si nu vor incalca nici o prevedere a vreunei legi careia i se supune Clientul, o ipoteca, sarcina, act, contract sau obligatie ori instrument la care este parte sau care ii este opozabil acestuia sau oricareia dintre activele sale;  
d) nu sunt necesare aprobari, autorizatii sau licente si nici luari in evidenta sau inregistrari sau alte acte ori lucruri in legatura cu tranzactiile respective;  
e) la data tranzactiei Clientul nu este implicat in vreun litigiu al carui rezultat ar putea afecta in mod advers capacitatea sa materiala de a-si indeplini obligatiile care deriva din orice tranzactie cu Banca.

#### **D. Remedii pentru incalcare obligatiilor**

##### **Art.7 Situatii relevante**

**7.1** Banca are dreptul (dar nu si obligatia), fara sa notifice Clientul, sa intreprinda oricare dintre actiunile mentionate la Art.8 de mai jos la aparitia oricareia dintre urmatoarele situatii:

- a) Clientul nu plateste Bancii o suma ajunsa la scadenta; sau  
b) Banca apreciaza ca acesta nu a indeplinit sau Clientul nu va avea capacitatea ori intentia de a indeplini in viitor, oricare dintre obligatiile sale catre aceasta; sau  
c) este ilegal ca ori Banca ori Clientul sa fie parte la tranzactia respectiva, ori Banca, in mod rezonabil considera, ca va fi ilegal ca aceasta sau clientul sa fie parte la tranzactia respectiva; sau  
d) Clientul a oferit in mod culpabil Bancii informatii incorecte in legatura cu tranzactia; sau  
e) Clientul a facut in mod culpabil declaratii incorecte in legatura cu situatia sa juridica si/sau financiara, iar decizia Bancii se bazeaza in mod semnificativ pe acest aspect, sau daca situatia financiara a Clientului se deterioreaza ori ameninta sa se deterioreze in mod semnificativ, punand in pericol stingerea obligatiilor sale, sau Clientul incalca prevederile vreunui contract sau alte obligatii fata de Banca; sau  
f) vreuna dintre declaratiile date de Client Bancii se dovedeste a fi incorecta in momentul in care a fost facuta sau considerata a fi facuta; sau  
g) situatia juridica si/sau financiara a Clientului s-a schimbat fata de data prezentarii acesteia de catre Client, iar Banca considera ca schimbarile intervenite afecteaza in mod advers capacitatea materiala a Clientului de a-si onora obligatiile asumate fata de Banca.  
Prevederile art.7 lit b) - g) din Sectiunea VIII nu sunt aplicabile Clientilor ce beneficiaza de conturi de plati cu servicii de baza.

## **Art.8 Actiunile Bancii**

Avand in vedere ca aparitia oricareia dintre situatiile de la art.7 din Sectiunea VIII de mai sus constituie neindeplinirea unei obligatii considerata esentiala de catre Banca la incheierea Contractului, Banca poate intreprinde in aceste situatii urmatoarele actiuni:

- 8.1** accelerarea rambursarii oricarui imprumut acordat Clientului in baza tranzactiei relevante conform prevederilor contractuale respective si/sau
  - 8.2** anulara oricarei obligatii a Bancii de a mai acorda Clientului imprumuturi sau alte facilitati si/sau
  - 8.3** solicitarea unei garantii in numerar de o valoare cel putin egala cu suma oricaror datorii posibile ale Clientului catre Banca, care vor trebui platite de Client Bancii imediat si/sau
  - 8.4** debitarea oricarui cont sau conturi ale Clientului cu sumele datorate Bancii in valuta corespunzatoare sau, la alegerea Bancii, suma echivalenta (la rata de vanzare/ cumparare practicata de Banca) disponibila in orice alta valuta si/sau
  - 8.5** stingerea oricaror obligatii ale Clientului catre Banca prin utilizarea oricaror solduri creditoare din conturile Clientului si/sau
  - 8.6** compensarea si combinarea tuturor conturilor Clientului din evidentele Bancii, chiar daca este un depozit la termen neajuns la scadenta si/sau
  - 8.7** compensarea oricaror obligatii ale Clientului catre Banca cu obligatiile Bancii catre Client si/sau
  - 8.8** vanzarea fondurilor, valorilor mobiliare sau altor active pe care Banca le detine (sau pe care are dreptul sa le primeasca) in numele Clientului, dupa cum Banca va hotari la libera sa apreciere pentru a colecta fondurile necesare descarcarii tuturor obligatiilor Clientului catre Banca si/sau
  - 8.9** anulara oricarei instructiuni, si/sau tranzactii neexecutate si/sau
  - 8.10** exercitarea oricarui drept de executare silita a oricarei ipotecii, gaj, cesiuni ori alta garantie, si/sau
  - 8.11** anulara oricarei instructiuni ori tranzactii, la momentul si in modul considerate necesare de Banca (la libera sa apreciere) pentru evitarea oricarei pierderi din asumarea vreunei obligatii ori ca urmare a unei obligatii deja asumata de catre Banca;
  - 8.12** inchiderea oricarui sau tuturor conturilor Clientului;
  - 8.13** suspendarea prestarii serviciilor prevazute de prezentul Contract de catre Banca.
- Prevederile art.8.1, art.8.2, art.8.3, art.8.8, art.8.10, art.8.11 si art.8.12 din Sectiune VIII de mai sus nu sunt aplicabile Clientilor ce beneficiaza de conturi de plati cu servicii de baza.

## **Art.9. Obligatii curente si/sau restante**

Orice referire din acest document la o "obligatie curenta si/sau restanta" sau "suma datorata" a Clientului catre Banca include, dar fara a se limita la toate datoriile existente, viitoare si posibile ale Clientului catre Banca si orice pierdere, datorie, costuri, taxe si cheltuieli pe care Banca le-a suportat ca urmare a exercitarii oricareia dintre drepturile sale in conformitate cu aceste conditii ori cele stipulate in alt contract sau document intervenit intre Client si Banca.

## **Art.10 Acceptul si autorizarea de catre Client**

Prin prezenta Clientul accepta si ca urmare autorizeaza irevocabil Banca sa-si exercite drepturile asa cum sunt ele descrise in prezentul Contract Cadru.

## **Art.11 Asigurari suplimentare**

- 11.1** Daca nu se convine altfel, si pentru a garanta pretentiile Bancii, Clientul este de acord sa constituie o ipoteca mobiliara asupra tuturor valorilor mobiliare si bunurilor sale mobile care pot ajunge in custodia, in controlul sau in posesia Bancii.
- 11.2** Fara a aduce prejudicii autorizarii acordate de Client Bancii, Clientul este de acord sa semneze, la cerere, toate instrumentele si/sau documentele pe care Banca le poate solicita in scopul exercitarii drepturilor sale si sa indeplineasca toate cerintele pe care Banca le considera necesare in acelasi scop.  
Prevederile prezentului articol nu sunt aplicabile conturilor de plati cu servicii de baza.

## **Art.12 Despagubire pentru riscul valutar**

Daca Banca primeste (sau recupereaza) o suma in legatura cu o obligatie a Clientului in baza unui contract, sau daca obligatia respectiva este exprimata intr-o pretentie, dovada, hotarare judecatoreasca, intr-o alta valuta decat cea in care este exprimata suma de plata ("valuta contractului"), atunci:

- a)** orice pierdere a Bancii care deriva dintr-o astfel de convertire devine o obligatie de sine statatoare si Clientul trebuie sa despagubeasca Banca;
- b)** daca suma primita (sau recuperata) de Banca, in momentul convertirii in valuta prevazuta de contract la rata de schimb a Bancii este mai mica decat suma datorata in acea valuta, Clientul va plati Bancii, la cererea acesteia, diferenta.

## **Art.13 Alte despagubiri**

Clientul trebuie sa despagubeasca Banca pentru orice pierdere sau cheltuiala rezultata ca urmare a incalcarii de catre Client a conditiilor oricarei tranzactii sau a exercitarii drepturilor Bancii in legatura cu o astfel de incalcare, sau executarea oricareia dintre garantiile detinute de Banca. Prevederile prezentului articol nu sunt aplicabile conturilor de plati cu servicii de baza.

## **Art.14. Sanctiuni Internationale**

- 14.1.** Clientul se angajeaza sa nu utilizeze in mod direct sau indirect, fonduri acordate (daca este cazul) si sa nu imprumute, furnizeze sau sa nu faca disponibile in alt mod aceste fonduri prin asociere in participatiune sau oricare alta persoana pentru orice operatiune care are ca obiect sau efect finantarea sau facilitarea activitatilor sau a relatiilor de afaceri:
- (a) cu o persoana sanctionata sau cu o persoana situata intr-un teritoriu sub sanctiune sau,
  - (b) care poate constitui, in orice fel, o incalcare a Sanctiunilor Internationale de catre orice persoana, inclusiv orice persoana care participa la prezentul contract - cadru.
- 14.2.** Clientul se angajeaza sa nu utilizeze niciun venit, fond sau profit provenind din orice activitate sau operatiune realizata cu o persoana sanctionata sau cu orice persoana situata intr-un teritoriu sub Sanctiune Internationala, in scopul de a rambursa sau plati sumele datorate Bancii prin contract cadru.
- 14.3.** Banca isi rezerva dreptul de a suspenda sau de a respinge o operatiune de plata sau de transfer emisa sau primita, sau de a bloca fondurile si conturile Clientului atunci cand, potrivit analizei sale, executarea acestei operatiuni ar putea constitui o incalcare a unei reglementari privind Sanctiunile Internationale.
- 14.4.** Banca poate solicita Clientului sa furnizeze informatii cu privire la imprejurarile si contextul unei operatiuni, cum ar fi natura, destinatia si provenienta fondurilor si orice alte documentele justificative, in special in cazul operatiunilor neobisnuite in comparatie cu operatiunile inregistrate in mod curent in contul sau.
- 14.5.** Clientul este obligat sa furnizeze informatiile si documentele justificative cerute de catre Banca. Daca Clientul nu a furnizat Bancii informatii suficiente pentru a-i permite sa concluzioneze ca nu exista un risc de incalcare a Sanctiunilor Internationale, Banca isi rezerva dreptul de a nu executa instructiunile Clientului si de a bloca fondurile si conturile acestuia.
- 14.6.** Clientul ia cunostinta faptul ca Banca poate, de asemenea, desfasura activitati de cercetare si investigatii in contextul realizarii oricarei operatiuni care ar putea, conform analizei sale, sa fie de natura de a constitui o infractiune la o reglementare privind Sanctiunile Internationale, ceea ce ar conduce, daca este cazul, la o intarziere in executarea instructiunilor date de Client.
- 14.7.** Responsabilitatea Bancii nu va fi urmarita de catre Client in caz de intarziere sau de neexecutare a unei instructiuni, de respingere a unei operatiuni sau de blocare a fondurilor sau a conturilor, intervenite in cadrul nerespectarii reglementarilor privind Sanctiunile Internationale. In mod similar, nu va fi datorata nicio penalitate sau despagubire contractuala Clientului in astfel de circumstante.
- 14.8.** Clientul se angajeaza sa notifice in scris si prompt Banca cu privire la orice fapt de care va avea cunostinta, care ar face inexacte una dintre declaratiile sale referitoare la Sanctiunile Internationale continute in prezentul contract cadru.

## **E. Diverse**

### **Art.15 Cesiunea Contractului Cadru**

- 15.1** Clientul nu poate cesiona sau transfera niciunul din drepturile sale sau obligatiile sale in oricare dintre tranzactiile cu Banca.
- 15.2.** Clientul consimte in mod expres si anticipat cu privire la cesiunea de catre Banca a tuturor sau a unei parti din drepturile sale prevazute in prezentul Contract Cadru ori intr-o tranzactie, catre alte entitati din grupul Bancii, catre societati specializate in recuperarea creantelor ori catre alte entitati. Clientul va fi notificat cu privire la cesiune, potrivit prevederilor legii, iar partile vor avea drepturile si obligatiile prevazute de lege in cazul acestei operatiuni.

### **Art.16 Plati efectuate integral**

Toate platile efectuate de Client in cadrul unei tranzactii trebuie facute integral fara compensatii sau contra-prezentii si libere de orice deducere sau retinere pentru sau in contul oricaror impozite, daca legea nu cere Clientului sa faca o retinere sau deducere dintr-o astfel de plata pentru sau in contul unor impozite. In aceasta situatie, Clientul va notifica imediat Banca, va plati sumele suplimentare necesare pentru a se asigura ca Banca primeste suma pe care ar fi primit-o daca nu ar fi existat o astfel de deducere, va plati imediat impozitul dedus catre autoritatea fiscala de resort inainte de data de la care ar trebui platite amenzi sau penalitati si va despagubi Banca pentru orice astfel de plati facute de Banca in numele Clientului.

### **Art.17 Intarzierea**

Drepturile Bancii in legatura cu orice tranzactie nu pot fi prejudiciate de nicio intarziere in exercitarea lor sau de nici un act intreprins sau omis de Banca care, daca nu ar fi existat aceasta clauza, s-ar considera o renuntare la aceste drepturi, si nici exercitarea oricarui astfel de drept nu va impiedica exercitarea sa viitoare sau a oricarui alt drept.

## **Art.18 Separabilitatea**

Fiecare din prevederile acestui document si a oricarui alt document referitor la o anumita tranzactie sunt separabile si distincte una fata de cealalta si in orice moment, daca una sau mai multe prevederi nu sunt valabile, sunt ilegale sau neaplicabile, atunci valabilitatea, legalitatea si aplicabilitatea celorlalte prevederi nu este afectata in nici un fel.

## **Art.19 Drepturi cumulative**

Toate drepturile Bancii sunt cumulative si orice drept expres conferit Bancii in baza acestui document sau a oricarui alt document care are legatura cu o anumita tranzactie poate fi exercitat fara a prejudicia sau a fi limitat de vreun alt drept expres sau implicit al Bancii.

## **F. Notificari**

### **Art. 20 Metoda de notificare**

Orice cerere de plata sau alta cerere, notificare, aprobare sau comunicare data sau transmisa Clientului conform sau in legatura cu prevederile acestui document sau cu o anumita tranzactie ("comunicarea") poate fi:

- a. Trimisa prin posta la adresa Clientului si se considera ajunsa la Client cand este lasata la adresa respectiva sau la doua zile dupa expedierea prin posta cu confirmare de primire;  
sau
- b. Trimisa prin fax sau la orice numar de fax care apare in antetul scrisorilor Clientului sau pe un document al acestuia si este considerata primita de Client de existenta confirmarii transmisiei pe fax sau
- c. Transmisa prin e-mail la adresa indicata de catre Client;
- d. Transmisa prin sms Clientului

Notificarile/ comunicările de ordin general in legatura cu Contractul pot fi comunicate prin:

- a) afisare la sediul Bancii si/sau in cadrul aplicatiilor de Internet Banking/Mobile Banking, sau
- b) SMS la numarul de telefon comunicat de Client, sau
- c) afisare pe site-ul Bancii;

## **G. Dreptul de a adresa reclamatiei/ sesizari**

**Art.21** Clientul are dreptul de a adresa in scris sau verbal reclamatiei/ sesizari, in urma neindeplinirii asteptarilor sale legate de serviciile si/ sau produsele oferite de catre Banca.

In urma inregistrarii reclamatiei/ sesizarii (in Registrul de reclamatii) Banca o va analiza, va lua toate masurile rezonabile ce se impun si va oferi raspuns clientului in termen maxim de 30 zile. In cazul reclamatilor privind serviciile de plata termenul de raspuns este de 15 zile. In cazul in care raspunsul nu poate fi transmis in termen din motive independente de Banca sau in cazul in care aspectele sesizate necesita o cercetare mai amanuntita, Banca va transmite un raspuns provizoriu, care va indica in mod clar motivele pentru care raspunsul la reclamatie va ajunge cu intarziere precizand termenul pana la care va fi formulat raspunsul definitiv.

Ordonanta Guvernului nr.38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianti a instituit Centrul pentru solutionarea alternativa a litigiilor in domeniul bancar (CSALB). Conform Ordonantei, CSALB este imputernicita sa organizeze si sa administreze decontarile prin mijloace alternative de solutionare a litigiilor in sectorul bancar intre consumatori si comerciantii a caror activitate este reglementata, autorizata si supravegheata sau monitorizata de catre BNR si filialele comerciantilor straini care desfasoara activitati in Romania. Daca reclamatia facuta la Banca nu a fost solutionata direct la aceasta sau raspunsul nu corespunde asteptarilor sale, Clientul poate contacta CSALB (cu sediul in Str. Sevastopol 24, etajul 2, Sector 1), prin e-mail [office@csalb.ro](mailto:office@csalb.ro) sau prin telefon 021.9414 ([www.csalb.ro](http://www.csalb.ro)). In situatia in care rezolutia oferita nu il multumeste, Clientul are posibilitatea de a se adresa unei autoritati competente sau altui mecanism alternativ de solutionare a litigiilor:

### **ANPC – Autoritatea Nationala Pentru Protectia Consumatorilor**

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

Adresa: Bulevardul Aviatorilor nr. 72, sector 1, Bucuresti, Romania

Telefon: 0377 755 100.

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

[anspdcp@dataprotection.ro](mailto:anspdcp@dataprotection.ro)

Adresa: Bulevardul G-ral Gheorghe Magheru, nr. 28-30, sector 1, Bucuresti, Romania

Telefon: 031.805.9211, 031.805.9212

### **BNR - Banca Nationala a Romaniei**

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

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

Telefon: 021/3130410.

## **ASF – Autoritatea de Supraveghere Financiara**

[office@asfromania.ro](mailto:office@asfromania.ro)

Adresa: Splaiul Independentei nr. 15, sector 5, Bucuresti, Romania

Telefon: 08008256.

\*Banca nu este responsabila de modificarea datelor de contact ale institutiilor mentionate mai sus;

**Mediatori**, conform Legii nr.192/2006 privind medierea si organizarea profesiei de mediator, cu modificarile si completarile ulterioare.

### **H. Litigii, Legea care guverneaza si jurisdicia**

**Art.22.** Neintelegerile intre parti se vor solutiona pe cale amiabila. In cazul esuarii unei astfel de proceduri intr-un termen de maximum 30 de zile, aceste neintelegeri vor fi de competenta instantelor de la sediul social al Bancii. Acest document este guvernat si interpretat conform legislatiei din Romania si atat Clientul cat si Banca se supun jurisdicției Instantelor judecatoresti de la sediul social al Bancii. Supunerea fata de aceasta jurisdicție nu limiteaza dreptul Bancii de a actiona Clientul in instanta in orice alta jurisdicție.

**Art.23.** In caz de litigiu intre parti, Clientul va putea apela si la procedurile extrajudiciare de solutionare a disputelor si de obtinere a despagubirilor prevazute de legislatia in vigoare, putandu-se adresa institutiilor mentionate la art.20 din prezentul Contract cadru.

### **I. Declaratii**

#### **Art.24. Transmiterea instructiunilor prin fax**

Avand in vedere ca Banca ofera Clientilor serviciul de transfer de fonduri din conturile acestora la Banca sau alte operatiuni pentru si in numele clientilor pe baza instructiunilor acestora catre Banca, Clientul isi exprima acordul prin Cerere, confirma si se obliga dupa cum urmeaza:

1. Este de acord prin prezenta ca, de fiecare data cand intentioneaza sa intreprinda o tranzactie in modul mentionat mai sus, va transmite Bancii prin fax instructiuni scrise conforme cu cerintele in vigoare ale Bancii, semnate corespunzator de persoana(ele) autorizata(e) cu specimenele de semnatura date pe Cardul(rile) cu Specimenul de Semnatura de la Banca.
2. Prin prezenta, autorizeaza Banca si toate persoanele autorizate de Banca sa efectueze tranzactiile mentionate mai sus, sa ia in considerare oricare si toate instructiunile trimise prin fax semnate de Client si transmise Bancii, dupa cum este mentionat mai sus, ca pe o cerere si instructiune oficiala cu privire la tranzactiile relevante si sa efectueze aceste tranzactii in numele Clientului. Clientul accepta prin prezenta dreptul Bancii de a respinge instructiunile transmise prin fax daca Banca le considera insuficiente sau incorecte in orice fel.
3. Autorizarea de mai sus este valabila fara conditii suplimentare.
4. Este de acord si se obliga ca, daca nu trimite Bancii toata documentatia ceruta conform practicilor bancare si legile in vigoare referitoare la aceste tranzactii si/sau pentru operarea in conturile respective, Banca poate, in orice moment, sa refuze acceptarea oricareia dintre instructiunile transmise in maniera aratata mai sus, fara nicio notificare si nu va ridica nicio obiectie sau pretentie impotriva Bancii in legatura cu acest lucru.
5. Este de acord prin prezenta si se obliga sa despagubeasca Banca impotriva oricaror si a tuturor raspunderilor, pierderilor, costurilor si cheltuielilor de orice fel care pot fi suportate sau facute de Banca si care rezulta (i) din faptul ca nu a furnizat Bancii documentatia la timp sau (ii) din orice tranzactie realizata conform acestui articol.
6. Nu se asteapta ca Banca sa faca investigatii in legatura cu autenticitatea sau valabilitatea oricarei instructiuni date si/sau transmise dupa cum se mentioneaza mai sus. Autorizeaza in mod expres Banca si toate persoanele autorizate de Banca sa efectueze tranzactiile mentionate mai sus, sa se bazeze pe deplin pe caracterul adevarat, corect si original al continutului si al semnaturilor care apar pe instructiunile trimise catre Banca prin fax. Elibereaza Banca de orice raspundere fata de Client in legatura cu consecintele care ar putea apare din folosirea unei astfel de metode de comunicare si, in special, din folosirea frauduloasa sau afectarea in orice fel a identitatii sale, ca si datorita transmiterii de mai multe ori a aceleiasi instructiuni. Este de acord si se obliga in mod irevocabil sa nu formuleze nici o aparare sau sustinere cu privire la caracterul adevarat, corect si autentic al instructiunilor transmise Bancii in acest fel si acorda Bancii dreptul, dar nu o obliga sa ceara in orice moment clarificari sau confirmari suplimentare intr-un mod satisfactor pentru Banca pentru toate aspectele relevante legate de orice tranzactie realizata in baza prezentei.
7. 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.
8. Acest serviciu va intra in vigoare la data semnarii prezentului contract.
10. Acest serviciu nu este disponibil pentru conturile de plati cu servicii de baza.

#### **Art.25 Acord pentru pastrarea corespondentei**

Avand in vedere ca Banca ofera Clientilor serviciul pentru pastrarea corespondentei, precum si a faptului ca Banca este obligata sa trimita Clientului extrasul contului sau bancar si Clientul solicita Bancii sa pastreze la sediul sau orice corespondenta in legatura cu contul sau sub-conturile Clientului.

Clientul este de acord prin prezenta cu urmatoarele:

1. Prin prezenta degreveaza Banca de orice responsabilitate sau obligatie pentru consecintele ce ar putea apare din necolectarea sau colectarea intarziata de catre Client a respectivei corespondente.
2. Fara a tine seama de cele mentionate mai sus, respectiva corespondenta poate fi trimisa pe cheltuiala Clientului (cu exceptia extrasului de cont ce se va transmite lunar in mod gratuit persoanelor fizice de catre Banca conform instructiunilor) la cerere. In acest scop va specifica adresa postala si modalitatea de transmitere a corespondentei.
3. Totusi, daca respectiva corespondenta nu va fi ridicata de catre Client in decurs de 4 saptamani, acesta autorizeaza prin prezenta trimiterea corespondentei/ notificarilor/ anunturilor prin posta.

#### **Art.26. Conventie**

Prin prezentul Contract Cadru Clientul si Banca declara ca au luat cunostinta de obligatiile pe care le au, riscurile la care se expun prin nerespectarea prevederilor legale si se obliga sa respecte toate aceste dispozitii legale.

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

Clientul declara ca a primit informatiile necesare pentru incheierea in deplina cunostinta de cauza a prezentului Contract, in forma in care acesta a fost incheiat. Clientul declara ca dispune de experienta si de cunostintele necesare pentru a intelege prevederile prezentului contract si ca incheie prezentul Contract in deplina cunostinta de cauza.

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.

Prezentul Contract inlocuieste Conditiiile Generale de Afaceri anterioare ale Bancii. Cererea si Regulile si Conditiiile de utilizare ale serviciului 3D Secure constituie parte integranta din prezentul Contract.

#### **J. Interpretarea si limba Contractului Cadru**

**Art.27.** Titlurile clauzelor exista pentru a facilita structurarea si nu afecteaza intelesul acestora.

**Art.28.** Acest Contract este redactat in 2 (doua) exemplare cate 1 (unu) exemplar pentru fiecare parte.