



**VISTA BANK**

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

---

### **PERSOANE JURIDICE**

#### **CUPRINS:**

1. Conditii Generale de Afaceri
2. Lista cu noile Tarife, Termene si Conditii pentru persoane juridice, in vigoare incepand din 7 septembrie 2020



## VISTA BANK (ROMANIA) S.A

### Contract Cadru privind Condițiile Generale de Desfasurare a Afacerilor

#### Persoane Juridice

## CONȚINUT

<b>Preambul</b> .....	<b>3</b>
<b>Definiii</b> .....	<b>3</b>
<b>Sectiunea I. Reguli de bază care guvernează relația dintre Client și Bancă</b> .....	<b>7</b>
A. Domeniul de aplicare și modificarea Contractului Cadru .....	7
B. Confidențialitate și prelucrarea datelor cu caracter personal .....	7
C. Răspunderea Partilor .....	7
<b>Sectiunea II - Gestionarea conturilor</b> .....	<b>8</b>
A. Deschiderea și menținerea conturilor .....	8
B. Extrase de cont .....	10
C. Stornări și corecturi făcute de Bancă .....	10
D. Operațiuni .....	10
E. Riscul tranzacțiilor în valută .....	17
<b>Sectiunea III - Obligația clientului de a coopera</b> .....	<b>17</b>
A. Modificări de nume, adresă sau putere de decizie ale Clientului .....	17
B. Claritatea instrucțiunilor .....	17
C. Verificarea notificărilor primite de la Bancă, obiecții .....	18
D. Notificarea Băncii în cazul neprimirii corespondenței .....	18
<b>Sectiunea IV - Card de debit "Vista Visa Business"</b> .....	<b>18</b>
A. Tranzacții neautorizate sau executate incorect .....	27
B. Operațiuni de plată autorizate, inițiate de sau prin intermediul unui beneficiar al plății, care au fost deja executate ..	28
C. Soluționarea Contestatiilor .....	28
<b>Sectiunea V. A - Serviciul Internet Banking</b> .....	<b>29</b>
<b>Sectiunea V. B – Serviciul Mobile Banking</b> .....	<b>34</b>
<b>Sectiunea VI - Serviciul alerte SMS pentru tranzacțiile efectuate cu cardul</b> .....	<b>35</b>
<b>Sectiunea VII - Costul total: Dobânzi, Comisioane și taxe</b> .....	<b>35</b>
A. Dobânzi .....	35
B. Comisioane .....	36
C. Alte Dispoziții .....	36
<b>Sectiunea VIII - Prevederi finale</b> .....	<b>37</b>
A. Incetarea Contractului Cadru .....	37
C. Declarații și garanții .....	38
D. Remedii pentru încălcarea obligațiilor .....	38
E. Diverse .....	39
F. Notificări .....	40
G. Dreptul de a adresa reclamații/ sesizări .....	40
Litigii, Legea care guvernează și jurisdicția .....	41
I. Declarații .....	41
J. Interpretarea și limba Contractului Cadru .....	43



## Preambul

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

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

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

## Definiii

În prezentul document, următorii termeni vor fi interpretați conform Cererii Clientului, precum și după cum urmează: **Acceptarea operațiunilor de plată** - serviciu de plată prin care un prestator de servicii de plată, în baza unui contract încheiat cu beneficiarul plății, acceptă și prelucrează operațiuni de plată în scopul transferării fondurilor către beneficiarul plății; **Autentificare** - procedură care permite prestatorului de servicii de plată să verifice identitatea unui utilizator al serviciilor de plată sau valabilitatea utilizării unui anumit instrument de plată și care include utilizarea elementelor de securitate personalizate ale utilizatorului; **Autentificarea strictă** - autentificare care se bazează pe utilizarea a două sau mai multe elemente incluse în categoria cunoștințelor deținute (ceva ce doar utilizatorul cunoaște – ex. PIN), posesiei (ceva ce doar utilizatorul posedă- ex. Token digital) și inerenței (ceva ce reprezintă utilizatorul) care sunt independente, iar compromiterea unui element nu conduce la compromiterea fiabilității celorlalte elemente, și care sunt concepute în așa fel încât să protejeze confidențialitatea datelor de autentificare; **Autorizarea operațiunilor de plată – O operațiune de plată este considerată autorizată doar dacă plătitorul și-a exprimat consimțământul pentru executarea operațiunii de plată**; **Banca** – Vista Bank (Romania) S.A., instituție de credit înregistrată în România, având sediul în București, Str. Emanoil Porumbaru nr. 90-92, et. 3-6, Sector 1, adresa postă electronică office@vistabank.ro, înregistrată la O.R.C.T.B. sub nr. J40/4436/1998, Cod Unic de Înregistrare și Cod de Înregistrare TVA nr. RO 10556861, cu cont nr. 371133700 LEI deschis la BNR Centrală, fax 021.206.42.83, înregistrată în Registrul Bancar sub numărul RB-PJR-40-044/18.02.1999, cu un capital social de 421.143.290 lei, a cărei autoritate de supraveghere este Banca Națională a României (BNR), cu sediul în București, sector 3, str. Lipscani nr. 25; **Banca acceptantă** – o bancă, alta decât Vista Bank (Romania) S.A., ce oferă servicii de acceptare la plată a cardurilor la comercianți, precum și servicii de eliberare numerar, la ghiseu sau în rețeaua proprie de automate bancare; **Client** persoana juridică sau persoana fizică autorizată, care a procedat la deschiderea unui Cont la Banca, în calitate de titular de cont și care în relația cu Banca acționează prin Reprezentant legal sau prin Imputernicit pe cont; persoanele care au beneficiat în trecut de produsele/serviciile Bancii; **Beneficiar al plății** – destinatari preconizați al fondurilor care au făcut obiectul unei operațiuni de plată; **Beneficiar real** - orice persoană fizică ce deține sau controlează în cele din urmă clientul și/sau persoana fizică în numele căruia/căreia se realizează o tranzacție, o operațiune sau o activitate. (conform Legii 129/2019 pentru prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative). (2) Noțiunea de beneficiar real include cel puțin:

a) în cazul societăților prevăzute în Legea societăților nr. 31/1990, republicată, cu modificările și completările ulterioare:

1. persoana sau persoanele fizice care dețin ori controlează în cele din urmă o persoană juridică prin exercitarea dreptului de proprietate, în mod direct sau indirect, asupra unui număr de acțiuni sau de drepturi de vot suficient de mare pentru a-i asigura controlul ori prin participația în capitalurile proprii ale persoanei juridice sau prin exercitarea controlului prin alte mijloace, persoana juridică deținută sau controlată nefiind o persoană juridică înregistrată la registrul comerțului ale cărei acțiuni sunt tranzacționate pe o piață reglementată și care este supusă unor cerințe de publicitate în acord cu cele reglementate de legislația Uniunii Europene ori cu standarde fixate la nivel internațional. Acest criteriu este considerat a fi îndeplinit în cazul deținerii a cel puțin 25% din acțiuni plus o acțiune sau participația în capitalurile proprii ale persoanei juridice într-un procent de peste 25%;

2. persoana sau persoanele fizice ce asigură conducerea persoanei juridice, în cazul în care, după epuizarea tuturor mijloacelor posibile și cu condiția să nu existe motive de suspiciune, nu se identifică nicio persoană fizică în conformitate cu pct. 1 ori în cazul în care există orice îndoială că persoana identificată este beneficiarul real, caz în care entitatea raportoare este obligată să păstreze și evidența măsurilor aplicate în scopul identificării beneficiarului real în conformitate cu pct. 1 și prezentul punct;

b) în cazul fiduciilor:

1. constitutorul/constituitorii;

2. fiduciarul/fiduciarii;

3. protectorul/protectorii, dacă există;

4. beneficiarii sau, în cazul în care persoanele care beneficiază de construcția juridică sau entitatea juridică nu au fost încă identificate, categoria de persoane în al căror interes principal se constituie sau funcționează construcția juridică sau entitatea juridică;



5. oricare altă persoană fizică ce exercită controlul în ultimă instanță asupra fiduciei prin exercitarea directă sau indirectă a dreptului de proprietate sau prin alte mijloace;

c) în cazul entităților juridice precum fundațiile și al construcțiilor juridice similare fiduciilor, persoana fizică (persoanele fizice) care ocupă poziții echivalente sau similare celor menționate la lit. b);

d) în cazul persoanelor juridice, altele decât cele prevăzute la lit. a) - c), și al entităților care administrează și distribuie fonduri:

1. persoana fizică beneficiară a cel puțin 25% din bunurile, respectiv părțile sociale sau acțiunile unei persoane juridice sau ale unei entități fără personalitate juridică, în cazul în care viitorii beneficiari au fost deja identificați;

2. grupul de persoane în al căror interes principal se constituie ori funcționează o persoană juridică sau entitate fără personalitate juridică, în cazul în care persoanele fizice care beneficiază de persoana juridică sau de entitatea juridică nu au fost încă identificate;

3. persoana sau persoanele fizice care exercită controlul asupra a cel puțin 25% din bunurile unei persoane juridice sau entități fără personalitate juridică, inclusiv prin exercitarea puterii de a numi sau de a revoca majoritatea membrilor organelor de administrație, conducere sau supraveghere a respectivei entități.

**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 ale Detinatorului, 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 plăți** - cont ținut în numele unuia sau al mai multor utilizatori de servicii de plată și utilizat pentru executarea operațiunilor de plată; **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** - combinație de litere, cifre sau simboluri comunicată utilizatorului serviciilor de plată de către Banca și care urmează să fie furnizată de utilizatorul serviciilor de plată în scopul identificării cu precizie a celui alt utilizator al serviciilor de plată și/sau a contului de plăți al acestuia pentru o operațiune de plată; **Cont de plăți accesibil online** – cont de plăți care poate fi accesat de către Client prin intermediul unei interfețe online (e.g., Mobile Banking, Internet Banking) **Comerciant Acceptant** – persoana juridica care accepta Cardul ca mijloc de plata pentru bunurile si/sau serviciile vandute; **Curs de schimb de referinta** - curs de schimb folosit ca baza de calcul pentru schimbul valutar si care este calculat conform Art.30.5; **Curs standard** - curs de schimb valutar stabilit de Banca in functie de cursul de schimb de referinta intern al Bancii, este afișat de catre Banca in unitatile sale, pe pagina de internet [www.Vistabank.ro](http://www.Vistabank.ro), in aplicatia Internet Banking, și poate fi modificat de mai multe ori pe parcursul aceleiași zile imediat și fara sa fie necesara o notificare prealabila a Detinatorului din partea Bancii; **Codul CVV 2** - cod ce apare inscriptionat pe reversul Cardului, format din trei cifre, ce poate fi utilizat pentru efectuarea de Tranzactii pe internet sau de tipul comenzi prin telefon sau e-mail; **Cod-Token** - cod generat de Token care permite autentificarea Utilizatorului in vederea accesarii anumitor module ale aplicatiei Internet Banking; **Centre Regionale de Asistenta VISA** - desemneaza centre create de catre organizatia VISA la nivel regional si/sau national pentru a acorda asistenta in regim de urgenta Utilizatorilor de carduri emise sub sigla VISA; **Detinator** – client, persoana juridica la Cererea careia Banca a emis cardul de debit pentru utilizarea acestuia de catre persoane autorizate sa opereze disponibilitatile banesti din contul sau prin utilizarea cardului sau clientul caruia, pe baza cererii acestuia, i-a fost aprobata de catre Banca utilizarea serviciului Internet Banking și care detine cel puțin 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 evidentiate toate tranzactiile efectuate de catre Client/Detinator/ Utilizator; **Data Tranzactiei** – Data la care Detinatorul/ Utilizatorul a efectuat o Tranzactie; **Data decontării** – 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 efectuării tranzactiei. Aceasta perioada poate fi depasita pentru anumite tipuri de comercianti (hoteluri, agentii de inchiriat masini, etc.); **Data primirii** - reprezinta data la care instructiunea de plata se considera primita de catre Banca și de la care poate incepe executarea acesteia; in cazul in care data trimiterii nu este o zi lucratoare sau trimiterea se face dupa ora limita conform orar de procesare, instructiunea de plata se considera primita in urmatoarea zi lucratoare; **Data de valută/Data valutei** – data de referință utilizată de Bancă pentru a calcula dobânda aferentă fondurilor debitare sau creditate din/în contul Clientului. **Date sensibile privind plățile** - informații, inclusiv elemente de securitate personalizate, care pot fi utilizate în scopul fraudării; în cazul serviciilor de inițiere a plății și de informare cu privire la conturi, numele titularului contului și numărul de cont nu constituie date sensibile privind plățile; **Debitare directă** – serviciu de plată prin care debitarea contului de plăți al plătitorului este inițiată de beneficiarul plății pe baza consimțământului dat de către plătitor beneficiarului plății, prestatorului de servicii de plată al beneficiarului plății sau prestatorului de servicii de plată al plătitorului; **Extras de cont** – documentul pus la dispozitia Detinatorului de catre Banca, care cuprinde informatii referitoare la toate Tranzactiile efectuate de catre Detinator/ Utilizator, precum si totalitatea comisioanelor si dobanzilor calculate de Banca in perioada de referinta; **Elemente de autentificare** - set de elemente acordate Detinatorului de catre Banca care sunt necesare utilizării 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 plată în scopul autentificării; **Elemente de securitate personalizate ale Cardului sau „ESPC”** – sunt acele informatii personalizate, care trebuie cunoscute numai de catre Detinatorul/ Utilizatorul unui card si care fac posibila utilizarea cardului (cu titlu de exemplu, dar nelimitandu-se la PIN, Codul CVV2, alte coduri de securitate, semnatura Detinatorului/ Utilizatorului, numarul de card, data de expirare); **Emiterea de instrumente de plată - serviciu de plată prin care Banca, în baza unui contract încheiat cu plătitorul, îi**

**furnizează un instrument de plată prin care se inițiază și prelucrează operațiunile de plată ale plătitorului; Furnizor specializat în servicii de informare cu privire la conturi** - prestator de servicii de plată care desfășoară numai servicii de informare cu privire la conturi; **IBAN** – un șir de caractere care identifică în mod unic la nivel internațional contul unui client la o instituție de credit. **Instrucțiuni de plata** - ordine de plata in lei si valuta intrabancare si interbancare, ordine de plata intre conturi proprii in lei și valuta și ordine de schimb valutar la cursul standard al Bancii; **Instrument de plată** – orice dispozitiv personalizat și/sau orice set de proceduri convenite între Client și Banca și folosit Client pentru a iniția un ordin de plată; **Lista Cardurilor de recuperat** – lista ce aparține organizațiilor internaționale de plăți cu Carduri in care sunt raportate cardurile pentru care nu mai trebuie autorizate tranzacții; **Mijloc de comunicare cu Banca pentru corespondenta** – oricare din modalitățile indicate în Cerere, în situația în care ele sunt disponibile și pot fi puse la dispoziție de către Banca clienților săi; **Mijloace de comunicare la distanță** - orice mijloace care, fără prezența fizică simultană a prestatorului serviciilor de plată și a utilizatorului serviciilor de plată, pot fi folosite pentru încheierea unui contract de servicii de plată; **Notificare** – reprezintă scrisoarea/ SMS-ul/ telefonul/ email-ul pe care Banca o/îl trimite către Client în vederea informării acestuia asupra anumitor modificări intervenite în derularea Contractului și/sau în situația în care clauzele contractuale nu sunt respectate; **Nume de utilizator (Username)** - denumire atribuită de Banca fiecărui Utilizator în scopul accesării serviciului Internet Banking; **Operațiune de plată** - acțiune inițiată de plătitor sau de o altă persoană în numele și pe seama plătitorului ori de beneficiarul plății cu scopul de a depune, de a transfera sau de a retrage fonduri, indiferent de orice obligații subsecvente între plătitor și beneficiarul plății; **Operațiuni de plată singulară** - operațiuni de plată cu caracter ocazional care nu intră sub incidența unui contract-cadru, dar care sunt considerate ca făcând parte dintr-un contract; **Ordin de plată** - orice instrucțiune dată de plătitor sau de beneficiarul plății către Banca prin care se solicită executarea unei operațiuni de plată; **Operațiune de plata la distanță** – o operațiune de plata inițiată prin intermediul internetului sau prin intermediul unui dispozitiv care poate fi folosit pentru comunicarea la distanță; **Operațiuni ce par a avea o legătură între ele** - operațiuni aferente unei singure tranzacții decurgând dintr-un singur contract comercial sau înțelegere de orice natură între aceleași părți și a caror valoare este fragmentată în tranșe mai mici de limită prevăzută în legislația națională în materia prevenirii și combaterii spălării banilor și a finanțării actelor de terorism, atunci când acestea sunt efectuate în cursul aceleiași zile bancare, în scopul evitării cerințelor legale; **Ordin de plată** – instrucțiunea transmisă Băncii (în calitate de prestator al serviciului de plată) de a executa o operațiune de plată. **Ore limită** - orele limită stabilite pentru recepționarea ordinelor/instrucțiunilor de plată, inclusiv pentru autorizarea operațiunilor prin Internet Banking/Mobile Banking astfel încât să fie procesate (se debitează contul Clientului) în aceeași Zi Lucrătoare, cu excepția cazului în care se prevede în mod explicit altfel. Un ordin de plată a cărui executare a fost refuzată de Bancă se consideră că nu a fost primit. **PIN** - cod personal de identificare, confidential, format din patru cifre, atribuit de către Banca Detinatorului/ Utilizatorului, care permite identificarea detinatorilor, când aceștia utilizează un Terminal sau cod furnizat de către Banca într-un plic sigilat ce permite utilizatorului împreună cu celelalte elemente de autentificare să acceseze aplicația de Internet Banking; **Plătitor** - titular al unui cont de plăți și care și-a exprimat acordul cu privire la realizarea unei operațiuni de plată din acel cont de plăți sau, în cazul în care nu există un cont de plăți, persoana care dă un ordin de plată **Prestator de servicii de 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 instituții constituite și situate pe teritoriul UE, inclusiv filialele societăților-mamă situate în afara teritoriului UE, Bancile se încadrează în această categorie; **Prestator de Servicii de Plata destinat (PSP destinat)** – 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; **Rata dobânzii de referință** - rata dobânzii folosită ca bază de calcul pentru determinarea dobânzilor ce urmează să fie aplicate și care provine dintr-o sursă publică ce poate fi verificată de ambele părți ale unui contract de servicii de plată; **Remitere de bani** - serviciu de plată prin care fondurile sunt primite de la plătitor, fără crearea unui cont de plăți pe numele plătitorului sau al beneficiarului plății pentru realizarea respectivei operațiuni de plată, cu scopul unic de a transfera o sumă echivalentă beneficiarului plății sau unui alt prestator de servicii de plată care acționează în numele și pe seama beneficiarului plății, inclusiv în situația în care fondurile sunt primite în numele și pe seama beneficiarului plății și sunt puse la dispoziția acestuia; **Rezident/ Nerezident (valutar)** are înțelesul prevăzut de Regulamentul BNR nr. 4/01.04.2005 (Republicat) privind regimul valutar; **Registrul National al Institutiilor de Plata** – registru organizat și 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 și 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 și menținut de Autoritatea Bancară Europeană care conține informații privind instituțiile de plata autorizate sau înregistrate în toate statele membre și agențiile acestora, Acest registru este public, accesibil on-line pe site-ul de internet al Autorității Bancare Europene; **Registrul fraudelor și al cererilor frauduloase de emitere a Cardului** - registru utilizat de Banca pentru a înregistra fraudele legate de carduri; **Serviciu de inițiere a plății** - serviciu de inițiere a unui ordin de plată la cererea utilizatorului serviciilor de plată cu privire la un cont de plăți deținut la un alt prestator de servicii de plată; **Serviciu de informare cu privire la conturi** – un serviciu online care 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 plăți** - sistem de transfer de fonduri, având aranjamente formale și standardizate și reguli comune pentru procesarea, compensarea și/sau



decontarea operațiunilor de plată **Stat membru** – stat membru al Uniunii Europene, precum și orice stat aparținând Spațiului Economic European; **Stat membru de origine** - stat membru în care se află sediul social al prestatorului de servicii de plată sau, în cazul în care, în conformitate cu legislația națională, prestatorul de servicii de plată nu are sediu social, statul membru în care se află sediul real al acestuia; **Stat membru gazdă** - stat membru, altul decât statul membru de origine, în care un prestator de servicii de plată are un agent sau o sucursală sau în care prestează servicii de plată în mod direct;; **Stat tert** – orice stat care nu este stat membru; **Suport durabil** - orice instrument (de ex: e-mail, SMS, Internet Banking) care permite Clientului să stocheze informații adresate acestuia, într-un mod accesibil pentru consultări ulterioare și pentru o perioadă de timp adecvată scopurilor informației respective, și care permite reproducerea identică a informațiilor stocate; **Serviciul Suport Clienti & Call Center** - telefon pus la dispoziția Detinatorului de către Banca, pentru a permite semnalarea către personalul Bancii a diferitelor disfuncționalități în utilizarea serviciului Internet Banking; **Terminal** – este un dispozitiv prin intermediul căruia se inițiază și se efectuează operațiuni cu Cardul. Acest Terminal poate fi: (a) **ATM** (Automated Teller Machine) – dispozitiv electromecanic, care, prin intermediul Cardului, permite Detinatorului/ Utilizatorului eliberarea de numerar din contul Detinatorului, precum și pentru îndeplinirea altor funcții pentru care a fost programat; (b) **POS** (Point of Sale) – dispozitiv care permite, prin mijloace electronice, preluarea, prelucrarea, stocarea și transmiterea de informații privind plata cu Cardul, efectuată la punctele de vânzare ale Comerciantului acceptant și care certifică executarea Tranzacției pe o chitanță semnată de Detinator/ Utilizator. Detinatorul/ Utilizatorii de card au obligația să păstreze toate chitanțele pentru verificarea Tranzacțiilor și/sau oricare alte documente aferente și eliberate Detinatorului/ Utilizatorilor; (c) **Imprinter** – este instrumentul care permite transpunerea amprentei elementelor confecționate în relief pe fața Cardului, pe suprafața unui document care certifică executarea Tranzacției, de obicei o chitanță, semnată de Detinator/ Utilizator; **Transfer-credit** - serviciu de plată prin care se creditează contul de plăți al beneficiarului plății ca urmare a unei operațiuni de plată sau a unei serii de operațiuni de plată efectuate din contul de plăți al plătitorului de către prestatorul de servicii de plată care deține contul de plăți al plătitorului, în baza unei instrucțiuni date de plătitor; **Tranzacții cu card/ Tranzacții** – Cardul va putea fi utilizat după primirea cardului și a codului PIN și activarea acestuia numai pentru: (a) plata bunurilor și serviciilor furnizate de către comercianții care au afișată sigla sub care a fost emis Cardul și au în dotare POS-uri sau imprimere; (b) operațiuni de utilizare a cardului la ATM-uri sau de la ghișeele Bancilor acceptante care au afișată sigla sub care a fost emis Cardul; (c) efectuarea de tranzacții pe internet, pentru achiziționarea de bunuri/ plata serviciilor sau de tipul mail order/ telephone order; (d) obținerea de informații privind soldul Contului de la ATM-uri ce aparțin Bancii, pe baza codului PIN; **eToken** - dispozitiv virtual de autentificare al Utilizatorului serviciului Internet Banking care produce un cod unic ce permite autentificarea utilizatorului. Codul unic afișat este valabil 30 de secunde; **Utilizator** - Persoana fizică cu sau fără drept de autorizare care utilizează serviciul Internet Banking în condițiile și limitele mandatului acordat, în numele și pe seama Detinatorului; **Utilizator al serviciilor de plată** - persoană care folosește un serviciu de plată în calitate de plătitor, de beneficiar al plății sau în ambele calități; **Utilizatorul de card** – desemnează persoana fizică autorizată de Detinatorul cardului să opereze în contul curent al acestuia prin mijlocirea cardului. Utilizatorul cardului trebuie să aibă vârsta de minim 18 ani și să fie în deplinătatea exercitării drepturilor juridice. Utilizatorul de card angajează, prin intermediul cardului, cheltuieli din contul Detinatorului. Obligația verificării legalității acestor operațiuni revine în exclusivitate Detinatorului; **Utilizator operator (fără drept de autorizare)** - persoana imputernicită doar să vizualizeze informații generale și informații privind conturile Detinatorului și să introducă date în formularele electronice aferente modulelor disponibile în Internet Banking; **Utilizator aprobator (cu drept de autorizare)** - persoana imputernicită care, pe lângă drepturile aferente unui Utilizator operator, are și dreptul de a da instrucțiuni de plată de pe conturile Detinatorului, în limitele și conform mandatului acordat de Detinator, prin formularul anexat la cererea pentru Internet Banking; **Valută de referință** - reprezintă valută în care organizația VISA International debitează Vista Bank (Romania) S.A. pentru o tranzacție efectuată de către un Utilizator; **VISA Europe Limited („Organizația”)** – organizație internațională sub licența careia Banca emite Cardurile VISA. Detinatorii vor putea verifica pe site-ul Organizației [www.visaeurope.com](http://www.visaeurope.com) informațiile indicate în prezentul Contract în legătură cu valută decontării unei Tranzacții efectuate în altă valută decât lei, precum și alte informații relevante aplicabile cardurilor emise sub această licență; **Zi lucrătoare** – zi în care Banca în calitate de prestator de servicii de plată al plătitorului sau al beneficiarului plății implicat în executarea unei operațiuni de plată desfășoară activitate ce îi permite executarea operațiunilor de plată; **3D Secure** – serviciu pus la dispoziție de Banca pentru autorizarea tranzacțiilor de comerț electronic cu scopul de a reduce riscul de fraudă. Autorizarea tranzacțiilor se face cu ajutorul unei parole unice trimise prin SMS, pe numărul de telefon mobil înregistrat în evidențele Bancii. În cazul utilizării unui smartphone cu aplicație Strong Customer Authentication (SCA) furnizată de banca, autentificarea necesară finalizării tranzacției se realizează prin folosirea de date biometrice sau alte metode de autentificare specifice echipamentului în cauză (fără parola unică remisă prin SMS).

**FATCA** (FOREIGN ACCOUNT TAX COMPLIANCE ACT) Lege privind conformitatea fiscală aplicabilă conturilor din străinătate și reprezintă un set de măsuri legislative adoptate în luna martie 2010 de Statele Unite ale Americii (SUA) cu scopul de a preveni și reduce evaziunea fiscală generată de activitatea transfrontalieră a rezidenților americani. Vista Bank Romania S.A. este înregistrată la IRS (Serviciul fiscal al SUA) cu status-ul FATCA “Institutie financiara considerata in conformitate” (“IGA1 DEEMED COMPLIANT FFI”) sub numărul de înregistrare (GIIN) U7BME3.99999.SL.642.

**CRS** (common standard reporting) Reprezintă un standard global pentru schimbul automat de informații între autoritățile fiscale ale țărilor participante, impus de Directiva CE/2014/107/EU și transpusă în legislația locală prin Codul de Procedură Fiscală. Obiectivul principal este ca fiecare țară care a aderat la acest standard să aibă o imagine transparentă a activelor financiare deținute de proprii cetățeni în străinătate. Astfel, conform prevederilor Codului de Procedură Fiscală conturile financiare ale clienților care au rezidență



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).

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

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

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

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

- 1.1.1.** Servicii care permit depunerea de numerar într-un cont de plăți, precum și toate operațiunile necesare pentru funcționarea unui cont de plăți;
  - 1.1.2.** Servicii care permit retrageri de numerar dintr-un cont de plăți, precum și toate operațiunile necesare pentru funcționarea unui cont de plăți;;
  - 1.1.3.** Efectuarea următoarelor operațiuni de plată în cazul în care fondurile nu sunt acoperite printr-o linie de credit: debitări directe, inclusiv debitări directe singulare, operațiuni de plată printr-un card de plată sau un dispozitiv similar, operațiuni de transfer-credit, inclusiv operațiuni cu ordine de plată programată;
  - 1.1.4.** Efectuarea următoarelor operațiuni de plată în cazul în care fondurile sunt acoperite printr-o linie de credit deschisă pentru un utilizator al serviciilor de plată: debitări directe, inclusiv debitări directe singulare, operațiuni de plată printr-un card de plată sau un dispozitiv similar, operațiuni de transfer-credit, inclusiv ordine de plată programată;
  - 1.1.5.** Emiterea de instrumente de plată și/sau acceptarea de operațiuni de plată;
  - 1.1.6.** Remiterea de bani;
  - 1.1.7.** Servicii de inițiere a plății;
  - 1.1.8** Servicii de informare cu privire la conturi.
- 1.2.** Anumite relații de afaceri ("tranzacțiile relevante"), inclusiv dar fără a se limita la depozite la termen, acreditive, incasso-uri, garanții, contracte forward sau acordarea de împrumuturi, sunt guvernate de condiții speciale care pot fi diferite de Contractul Cadru și fac obiectul unor contracte separate. În cazul unui conflict între Contractul Cadru și condițiile din acele contracte, acestea din urmă prevalează.

#### **Art. 2. Modificări**

- 2.1.** Banca își rezerva dreptul de a modifica unilateral în orice moment termenii și condițiile prezentului Contract Cadru urmand ca varianta actualizata sa fie publicata pe site-ul bancii si la ghiseu cu cel puțin 10 zile calendaristice înainte ca aceste modificari sa intre în vigoare.
- 2.2.** Modificarile referitoare la rata dobanzii sau la cursul de schimb vor fi aplicate imediat și fara nicio notificare.

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

#### **Art. 3. Confidențialitate**

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

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

Prelucrarea datelor cu caracter personal se efectuează de către Bancă cu respectarea Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE și a oricăror alte legi și reglementări naționale și europene aplicabile în domeniul protecției datelor și în conformitate cu Notificarea generală privind protecția datelor atașată la Cererea de produse și servicii bancare, Imputernicire persoane juridice, Delegatie și publicata pe site-ul Băncii..

### **C. Răspunderea Partilor**

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

- 5.1.** În îndeplinirea obligațiilor sale, Banca răspunde pentru orice neglijență a angajaților săi sau a acelor persoane implicate în îndeplinirea obligațiilor sale. În situația în care Clientul contribuie la apariția unei pierderi (de ex. prin nerespectarea îndatoririi de a colabora conform prevederilor de la secțiunea III. a prezentului document), principiul culpei concurente determină măsura în care Banca și Clientul vor suporta pierderea împreună.
- 5.2.** Dacă, pentru executarea unui mandat primit din partea Clientului, Banca trebuie să încredințeze executarea acestuia unei terțe părți, aceasta se considera efectuată în nume propriu. Cu excepția cazului unei încălcări a datelor cu caracter personal, atunci când răspunderea băncii va fi stabilită în conformitate cu prevederile specifice ale legilor și regulamentelor privind datele cu



caracter personal, răspunderea Băncii este limitată la alegerea cu grijă a acelei terțe părți și la transmiterea de instrucțiuni complete acesteia.

## Art. 6. Exonerarea Bancii

Banca este exonerată de răspundere pentru:

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

## Art. 7. Răspunderea Clientului

Clientul este răspunzător pentru:

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

## Secțiunea II - Gestionarea conturilor

### A. Deschiderea și menținerea conturilor

#### Art. 8. Informații generale

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





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

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

- 9.1.** Semnăturile persoanelor autorizate să acționeze în numele Clientului, se aplică pe Formularul cu Specimene de Semnături în prezența unui funcționar al Băncii, dacă documentele și autenticitatea semnăturilor nu sunt confirmate de una din următoarele instituții:
- o misiune diplomatică sau consulară română;
  - o instituție de credit română acceptată de Bancă
  - o instituție de credit străină care este corespondentă a Vista Bank (România) S.A.
  - un notar public.
- 9.2.** Dacă potrivit prevederilor legale sau reglementărilor sau procedurilor sale interne Banca considera necesară efectuarea oricărui verificări cu privire la Client sau datele furnizate de acesta, atunci Banca este abilitată sa facă astfel de verificări, sa solicite sau sa obțină orice informații despre Client, reprezentanții sai de la orice terțe persoane. Costurile suportate de Banca pentru efectuarea acestor operațiuni cad în sarcina Clientului, care va compensa Banca cu contravaloarea acestora.
- 9.3.** Banca are dreptul pe parcursul relației de afaceri, sa nu dea curs instrucțiunilor de operare a conturilor din partea unui Imputernicit al Clientului (inclusiv utilizator suplimentar de card sau internet banking) în situația în care Banca detine informații cu privire la acesta, care o expun la riscuri reputaționale sau legale, fara a fi obligată sa justifice Clientului acest refuz.

## **B. Extrase de cont**

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

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

**10.2.** La cererea Clientului, Banca poate emite extrase de cont lunar, săptămânal sau zilnic dacă au fost înregistrări.

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

**11.1.** Banca are dreptul de a efectua corecturi în extrasul de cont al Clientului în caz de omisiuni sau erori, care se justifică cu documente.

**11.2.** Clientul va verifica corectitudinea operațiunilor înscrise în extrasul de cont și în documentele justificative la primirea acestora și în cazul în care descoperă eventuale operațiuni eronate, va sesiza Banca în scris în cel mai scurt timp, dar nu mai târziu de 1 luna de la data debitării despre faptul că a constatat o operațiune de plată neautorizată sau executată incorect. Lipsa unei notificări în termenul menționat va fi considerată ca acceptare din partea Clientului a respectivului extras.

**11.3.** Banca va putea verifica extrasele de cont ale Clientului și, în cazul în care găsește erori sau omisiuni, va putea corecta în mod valabil aceste erori sau omisiuni, fără acordul prealabil al Clientului. În acest sens, Banca va putea să efectueze în contul sau orice operațiuni necesare corectării situațiilor aparute. În cazul în care oricare cont al Clientului este creditat din eroare de către Banca cu orice sumă, Clientul este obligat să notifice Banca imediat ce a luat cunoștința de orice astfel de creditare incorectă. Clientul va păstra acea sumă pentru Banca și nu va avea dreptul să retragă, să transfere sau să dispună în orice mod, în tot sau în parte, de respectiva sumă. În cazul în care Clientul încalca obligația astfel asumată, acesta se obligă să ramburseze de îndată Bancii suma respectivă și să despăgubească Banca pentru orice pierdere suferită ca urmare a acestui fapt de către banca. Banca este în același timp îndreptățită să ceară și să recupereze fără acordul Clientului asemenea sume, inclusiv dobânzile aferente acordate sau convenite Bancii până la nivelul dobânzilor practicate pentru aceste sume.

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

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

În cazul unei înregistrări eronate într-un cont curent (de ex. din cauza unui număr greșit de cont) este corectată de Bancă printr-o înregistrare opusă – stornare – înainte de emiterea primului extras de cont.

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

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

## **D. Operațiuni**

Clientul este de acord că serviciile furnizate de către Bancă să fie supuse Regulamentului Intern, prevederilor legale și procedurilor Băncii în vigoare și se angajează să se supună acestora, respectând în același timp și programul de lucru pentru prezentarea ordinelor/ instrucțiunilor și documentației aferente.

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

**14.1.** Pentru platile ordonate de către clienți, aceștia trebuie să furnizeze obligatoriu Bancii următoarele elemente: numele și adresa beneficiarului, nr.de cont/ codul IBAN al beneficiarului platii, codul BIC al băncii beneficiarului, suma și valuta ordonată.

**14.2.** Pentru încasări, Clientul furnizează obligatoriu partenerilor lor, următoarele elemente: numele și adresa beneficiarului, nr.de cont/ codul IBAN al beneficiarului platii, codul BIC al băncii beneficiarului (EGNAROBX).

**14.3.** Clientul este responsabil pentru corectitudinea și completitudinea datelor furnizate, Banca fiind exonerată de răspundere în cazul unor posibile pierderi și întâzieri la plată în situația transmiterii de către Client a unor date/ informații eronate.

**14.4.** În cazul în care codul unic de identificare (IBAN) furnizat de Client este incorect, Banca nu răspunde pentru neexecutarea sau executarea defectuoasă a operațiunii de plată, dar va depune toate eforturile rezonabile pentru a recupera fondurile implicate în operațiunea de plată.

**14.5.** Banca poate decide să nu dea curs ordinelor transmise de client pentru executarea unor tranzacții în cazul în care acestea: încalca prevederile legale în vigoare, inclusiv restricțiile prevăzute de sancțiunile internaționale, în tranzacție sunt implicate entități desemnate cu care Bancii nu îi este permis să tranzacționeze, în situația în care asupra fondurilor au fost dispuse măsuri legale de indisponibilizare asigurătorii/ executorii, inclusiv prin poprire, sau în orice altă situație prevăzută de lege, nefiind obligată să motiveze clientului această decizie.

**14.6** Banca are dreptul să refuze executarea oricărui instrucțiuni în condițiile în care acestea contravin politicilor sale interne, incluzând dar nelimitându-se la procedurile interne, precum și standardelor internaționale pe care Banca le respectă, legilor, unui ordin emis sau unui acord încheiat de către o autoritate relevantă, Bancii neputându-i-se imputa niciun fel de prejudicii suferite de Client ca urmare a neexecutării platilor și/sau încasărilor și/sau oricărui alte instrucțiuni date Bancii. Banca va notifica Clientii săi cu privire la refuzul de a executa instrucțiunile de plată, și dacă este posibil, motivele acestui refuz, precum și procedura de remediere a oricărui erori de fapt care au condus la refuz.

**14.7.** Banca are dreptul să debiteze oricare cont al Clientului, fără acordul prealabil al acestuia, în următoarele situații:

- 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;
- stornari ale operatiunilor efectuate eronat de catre Banca;
- indisponibilizarea conturilor in baza adreselor de poprire sau alte masuri de indisponibilizare, potrivit legii;
- plati pe baza de titlu executoriu indiferent de natura lui, conform legii;
- restante fata de Banca si alte sume datorate Bancii;
- alte situatii prevazute de lege sau de prevederile contractuale incheiate cu Clientul.

**14.8.** In cazurile in care Clientul/ Imputernicitul pe Cont efectueaza operatiuni cu numerar a caror valoare este egala sau mai mare de 10.000 Euro ori echivalent (o singura operatiune sau mai multe operatiuni ce par a avea o legatura intre ele), la solicitarea Bancii, clientul are obligatia de a prezenta documentele privind sursa fondurilor si/sau beneficiarul real al acestora si sa completeze declaratiile solicitate de banca in acest scop.

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

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

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

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

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

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

**15.1.** Încasările în numerar se înregistrează în contul curent al Clientului cu data primirii fondurilor.

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

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

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

**15.4.1.** In conformitate cu prevederile regulamentelor Uniunii Europene, Banca nu va accepta incasari din tari situate in afara UE in situatia in care din corpul mesajului SWIFT lipsesc urmatoarele informatii cu privire la platitor: numele plătitorului, numărul de cont al plătitorului și adresa plătitorului (adresa poate fi inlocuita cu numărul actului de identitate, numărul de identificare al clientului sau data și locul nașterii), precum și urmatoarele informatii cu privire la beneficiarul transferului: numele beneficiarului plății și numărul de cont al beneficiarului plății. Atunci cand toti prestatorii de servicii de plata implicati in lantul de plata sunt stabiliti in Uniunea Europeana, incasarile trebuie insotite cel putin de numele si numarul de cont al platitorului.

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

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

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

- a) o referință care să permită beneficiarului plății identificarea operațiunii de plată și, după caz, a plătitorului, precum și a oricărei informații transferate împreună cu operațiunea de plată;
- b) valoarea operațiunii de plată în moneda în care fondurile au fost puse la dispoziția beneficiarului plății;
- c) prețul total corespunzător operațiunii de plată care trebuie suportat de către beneficiar și, unde este cazul, defalcarea sumelor incluse în prețul total;



- d) dacă este cazul, cursul de schimb utilizat în operațiunea de plată de către Banca și valoarea operațiunii de plată înaintea conversiei monetare;
- e) data valutei creditării contului

## Art. 16. Depozite la termen

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

## Art. 17. Retrageri de numerar

- 17.1.** Banca execută un ordin de retragere de numerar conform instrucțiunilor Clientului, în următoarele condiții:
- ceste să fie date în scris și să poarte semnăturile persoanelor autorizate și A
  - ontul său curent să prezinte un sold care să permită efectuarea tranzacției. C
- 17.2.** În vederea retragerii în numerar a unor sume egale sau mai mari de 10.000 Euro sau în echivalent, Clientul va anunța în scris Banca cu o zi lucrătoare înainte de data retragerii. Termenul poate fi redus cu acceptul Bancii.
- 17.3.** Banca nu va elibera sume în numerar peste limitele prevăzute de legislația în vigoare cu privire la disciplina financiară, sau fără documentele justificative sau în lipsa declarației solicitate de către Banca pentru retragerile de numerar. Operațiunile cu numerar pentru care se aplică limitele legale la efectuarea de retrageri, includ atât operațiunile efectuate la ghiseul Bancii cât și cele efectuate la ATM. În cazul în care Clientul nu respectă condițiile legale pentru efectuarea retragerilor cu numerar, Banca poate restricționa tranzacțiile acestuia.
- 17.4. Data tranzacției**
- 17.4.1.** La efectuarea retragerilor de numerar, data tranzacției este în aceeași zi în cazul clienților care dețin cont curent.
- 17.4.2.** Pentru Ordinele de plată emise, Banca va garanta un termen maxim de execuție calculat din momentul primirii ordinului de plată, în funcție de valută și destinația plății.
- 17.4.3.** Data valutei cu care se debitează contul clientului, în cazul efectuării de plăți, nu va fi anterioară datei la care contul clientului este debitat.
- 17.4.4.** În cazul în care se primesc fonduri având ca beneficiar clientul, conturile vor fi creditate imediat, cu excepția situațiilor în care acest lucru nu este posibil conform situațiilor descrise anterior în prezentul Contract. Dacă acestea se primesc într-o zi nelucrătoare, conturile clientului se vor credita în următoarea zi lucrătoare.
- 17.4.5.** Data valutei la care se face creditarea contului clientului nu va fi ulterioară zilei lucrătoare în care suma de plată este creditată în contul Bancii.

## Art. 18. Ordine de plată (Transfer Credit)



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

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

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

## **18.1. Acceptarea și executarea ordinelor de plată**

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

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

- a) o referință care să permită plătitorului identificarea operațiunii de plată și, dacă este cazul, informații privind beneficiarul plății;
- b) valoarea operațiunii de plată în moneda utilizată în ordinul de plată;
- c) prețul total corespunzător operațiunii de plată care trebuie suportat de către plătitor și, unde este cazul, defalcarea sumelor incluse în prețul total;
- d) dacă este cazul, cursul de schimb utilizat în operațiunea de plată de către Banca;
- e) data primirii ordinului de plată.

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

- Ordine de plată interbancare (cuprinse între 0-49.999, LEI) se accepta de la clienți pentru decontare în aceeași zi până cel mai târziu ora 14:30, termen maxim de execuție ora 15:00. După aceasta ora (14:30) se vor procesa în ziua recepționării și se vor deconta cu ziua următoare lucrătoare având termen maxim de execuție ora 10:00.
- Ordine de plată interbancare de mare valoare (peste 50.000 LEI) sau în regim de urgență (cu condiția bifării de Client a câmpului "Urgent" referitor la tipul transferului de pe ordinul de plată) se accepta de la clienți pentru decontare în aceeași zi până cel mai târziu ora 15:00, termen maxim de execuție ora 15:30. După aceasta ora (15:00) se vor procesa în ziua recepționării și se vor deconta cu ziua următoare lucrătoare, având termen maxim de execuție ora 15:30.
- Ordine de plată intrabancare se accepta de la clienți pentru decontare în aceeași zi până cel mai târziu ora 16:00, termen maxim de execuție ora 17:00.
- Ordine de plată interbancare „in scope” se vor procesa în aceeași zi cu data de valută următoarea zi lucrătoare. Platile se accepta cel mai târziu până la ora 16:00. La nivel național platile interbancare în moneda EURO se vor procesa în ziua recepționării și se vor deconta cu ziua următoare lucrătoare, nefiind considerate plati în regim de urgență decât dacă se dorește decontarea acestora în aceeași zi cu data procesării la ordinul Clientului. Platile transfrontaliere „in scope” vor fi executate în maximum următoarea zi lucrătoare datei primirii ordinului de plată. Cu privire la transferurile în una din monedele statelor membre, alta decât LEI sau EURO, termenul maxim de execuție este următoarea zi lucrătoare datei primirii ordinului de plată. Aceasta perioadă poate fi prelungită cu încă o zi lucrătoare suplimentară pentru ordinele de plată inițiate pe suport de hârtie convenită de comun acord prin ordinul de plată.
- Ordine de plată interbancare „out of scope” se vor procesa în aceeași zi cu data de valută următoarea zi lucrătoare. Platile se accepta cel mai târziu până la ora 16:00.
- Ordine de plată interbancare în EUR și USD, în regim de urgență (cu condiția menționării datei de valută ca fiind aceeași cu data procesării) se accepta de la clienți pentru decontare în aceeași zi până cel mai târziu ora 15:00. După aceasta ora se vor procesa în ziua recepționării și se vor deconta cu ziua lucrătoare următoare. Clientul va plăti comisionul aferent pentru Plati Urgente așa cum este stipulat în Tarife Termene și Condiții. După aceasta ora (15:00) se vor procesa în ziua recepționării și se vor deconta cu ziua lucrătoare următoare fără a fi perceput comisionul de urgență.
- Ordine de plată interbancare în GBP și CHF, în regim de urgență (cu condiția menționării datei de valută ca fiind aceeași cu data procesării) se accepta de la clienți pentru decontare în aceeași zi până cel mai târziu ora 12:00. După aceasta ora se vor procesa în ziua recepționării și se vor deconta cu ziua lucrătoare următoare. Clientul va plăti comisionul aferent pentru Plati



Urgente așa cum este stipulat în Tarife Termene și Condiții. După această oră (12:00) se vor procesa în ziua recepționării și se vor deconta cu ziua lucrătoare următoare fără a fi perceput comisionul de urgență.

- 18.1.3.** În cazul în care momentul primirii instrucțiunilor de plată este după termenul limită de primire, orice instrucțiune se consideră primită în următoarea zi lucrătoare. După limitele de timp prevăzute mai sus, ordinul de plată poate fi revocat numai dacă utilizatorul serviciilor de plată și Banca convin astfel, iar Banca poate percepe un comision de anulare.
- 18.1.4.** Banca execută operațiunile de plată doar dacă acestea sunt autorizate. Se consideră autorizate operațiunile pentru efectuarea cărora Clientul și-a exprimat consimțământul în scris prin semnarea documentelor conform semnăturii autorizate din Cererea de deschidere de cont.
- 18.1.5.** Platile ordonate de client sunt efectuate în moneda de schimb convenită de comun acord între părți.
- 18.1.6.** Suma de plată va fi transferată integral către beneficiar, fără deduceri de comisioane, respectând instrucțiunile primite de la ordonatorul plății.
- 18.1.7.** Ordinul de Plată este considerat ca fiind corect executat în ceea ce privește beneficiarul plății specificat prin codul unic de identificare (BIC, IBAN, etc.) dacă ordinul de plată este executat în conformitate cu codul unic de identificare.
- 18.1.8.** În cazul în care o operațiune de plată care intră sub incidența Ordonanței de Urgență nr.113/2009, nu implică nici o conversie monetară, Beneficiarul plății suportă prețul perceput de prestatorul său de servicii de plată, iar plătitorul suportă prețul perceput de prestatorul său de servicii de plată atunci când operațiunile de plată sunt efectuate în interiorul Uniunii Europene sau al Spațiului Economic European și atât prestatorul de servicii de plată al plătitorului, cât și cel al beneficiarului plății sau prestatorul de servicii de plată unic din cadrul operațiunii de plată se află pe teritoriul acesteia/acestui. Ca urmare, se va utiliza exclusiv opțiunea SHA (Share - comisioanele bancii ordonatoare sunt suportate de ordonator, iar cele ale bancilor corespondente sunt suportate de beneficiar).

## 18.2. Data tranzacției

- 18.2.1.** Data de valută cu care Banca va credita contul Clientului va fi egală cu data la care Banca a primit fondurile. Dacă fondurile au fost creditate în contul Bancii într-o zi care este zi nelucrătoare pentru aceasta, fondurile vor fi creditate în contul Clientului cu data de valută egală cu a doua zi lucrătoare.
- 18.2.2.** În cazul în care Banca refuză executarea unui ordin de plată, refuzul și, dacă este posibil, motivele refuzului, precum și procedura de remediere a oricăror erori de fapt care au condus la refuz sunt notificate Clientului, dacă acest lucru nu este interzis prin alte prevederi legislative relevante.
- 18.2.3.** Banca transmite sau pune la dispoziție notificarea, în modul convenit, în cel mai scurt timp și, în orice situație, în termenele specificate în prezentul Contract Cadru.

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

## 18.3. Intârzieri/ Erori

- 18.3.1.** Banca nu își asumă nici o responsabilitate pentru pierderile suferite din cauza intârzierilor sau erorilor făcute de terțe părți (banci intermediare, agenți, notari etc.) în executarea instrucțiunilor primite de la Banca pe seama și/sau la ordinul Clientului.
- 18.3.2.** Responsabilitatea Bancii pentru intârzieri sau erori sau neglijarea executării instrucțiunilor sau ordinelor sau a notificărilor aferente care au determinat pagube este limitată la plata dobânzii pierdute din această cauză, cu excepția cazurilor în care conținutul instrucțiunilor sau ordinelor stipulează explicit ca paguba va depăși dobânda pierdută. În orice caz, Banca nu va putea fi făcută responsabilă pentru pagube provocate de eventualele modificări ale cursului de schimb valutar sau a parității valutei în care a fost efectuată plata.
- 18.3.3.** Banca nu are nici o responsabilitate pentru pagube sau pierderi aparute datorită anulării operațiunilor sau ca urmare a acțiunii unei autorități române sau străine. Aceeași regulă este de asemenea aplicabilă în cazul în care Banca suspendă sau limitează total sau parțial operațiunile sale pentru un anumit număr de zile sau pentru o anumită perioadă de timp din motive întemeiate.
- 18.3.4.** În cazul în care, în vederea utilizării unui anumit instrument de plată, Banca sau o parte terță solicită un comision, Banca informează Clientul asupra acestuia, înainte de inițierea operațiunii de plată.

## 18.4. Retragera consimțământului pentru efectuarea operațiunilor de plată

- 18.4.1.** Pentru plăți pentru care se solicită începerea executării în ziua lucrătoare curentă: un ordin de plată nu poate fi revocat după ce acesta a fost primit de banca.
- 18.4.2.** Pentru plăți pentru care se solicită începerea executării la o dată în viitor: în cazul în care data executării (data debitării contului/ data operațiunii) este o dată în viitor, plătitorul poate revoca plata/ retrage consimțământul pentru ordinul de plată, până la sfârșitul zilei lucrătoare anterioară datei agreeate pentru debitarea fondurilor și începerea executării, printr-o solicitare scrisă.
- 18.4.3.** Pentru toate situațiile de retragere a consimțământului de efectuare a operațiunilor de plată este necesară prezentarea unei solicitări în scris, iar în cazul în care consimțământul a fost retras prin altă modalitate de comunicare, să se dubleze de o formă scrisă.

## 18.5. Neexecutarea sau executarea incorectă a operațiunilor

**18.5.1.** Banca va corecta o operatiune de plata doar daca utilizatorul va semnala acesteia operatiunea de plata neautorizata sau incorect executata în cel mai scurt timp, dar nu mai târziu de 1 luna de la data debitării. Notificarea va fi comunicata Bancii în functie de modalitatea de transmitere agreata: prin fax (in conformitate cu prevederile Art.85 de mai jos), urmand ca originalul sa fie depus la Banca in termen de 10 zile lucratoare.

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

**18.5.3.** În cazul în care Clientul neagă faptul că a autorizat o operațiune de plată executată sau susține că operațiunea de plată nu a fost corect executată, Banca va pune la dispozitia acestuia documente din care sa reiasa ca operațiunea de plată a fost autentificată, înregistrată corect, introdusă în conturi și nu a fost afectată de nici o defecțiune tehnică sau de alte deficiențe.

**18.5.4.** In cazul unei operatiuni neautorizate, semnalata in termenul mentionat (in cel mai scurt timp, dar nu mai tarziu de 1 luna ), Banca va rambursa imediat Clientului suma aferenta operatiunii de plata neautorizata si, daca este cazul, va readuce contul debitat in situatia in care s-ar fi aflat daca operatiunea nu s-ar fi efectuat (sau: +orice comisioane debitate, aferente operatiunii si dobanda aferenta perioadei cuprinse intre data debitarii si data la care s-a corectat operatiunea).

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

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

#### **18.6. 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 corespondenți, Banca nefiind responsabila pentru acțiuni sau omisiuni ale corespondentilor sai, inclusiv pentru neefectuarea operatiunii de catre acestia precum si de toate spezele si comisioanele ce pot fi retinute de bancile de corespondent prin care au fost directionate fondurile .

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

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

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

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

**18.7.4.** Banca nu isi asuma nici o responsabilitate cu privire la incasarile in/din strainatate in urmatoarele cazuri:

- 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.

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

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

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

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

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

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

**18.8.1.** Banca va efectua/ plăti ordine de plată externe în limita restricțiilor valutare în vigoare la momentul respectiv.

Ca urmare, Banca are dreptul să refuze executarea unor instrucțiuni în cazul în care, în opinia sa, acestea încalcă reglementările în vigoare sau Clientul nu a prezentat documentația necesară Băncii.

**18.8.2.** Ordinele de plată externe se decontează prin sau de către băncile corespondente din țara de origine a valutei.

**18.8.3.** În situația în care contul Clientului nu prezintă fonduri suficiente în valuta în care trebuie efectuată plata, Banca poate vinde Clientului diferența necesară, fiind, in acest caz, autorizata pe perioada prezentului Contract sa debiteze contul Clientului înLEIcu

contravaloarea necesară. Schimbul se efectuează la rata de vânzare a valutei respective practică de Bancă în acel moment, și va informa Clientul în mod corespunzător.

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

- 19.1.** Carnetele de cecuri barate se eliberează clientilor care îndeplinesc criteriile de eligibilitate impuse de Banca. Eliberarea carnetelor de cecuri se va face la solicitarea Clientului numai în baza deciziei unilaterale a Băncii, fără a fi obligată însă la aceasta.
- 19.2.** Clientul nu are dreptul să emită cecuri fără acoperire de sume, faptă constituind infracțiune, Banca rezervându-și dreptul de a lua măsurile legale.
- 19.3.** Instrucțiunile pentru încasare trebuie transmise Băncii de către Client în timp util, pentru a putea fi executate conform condițiilor normale de afaceri; în caz contrar, Banca nu-și asumă nici o responsabilitate cu privire la prezentarea la termen a instrumentelor pentru care Clientul a depus instrucțiuni de prezentare.
- 19.4.** Cecul emis și platibil în România trebuie, sub sancțiunea pierderii dreptului de regres, împotriva giranților și garantilor, să fie prezentat la plată în termen de 15 zile de la data emiterii. În cazul neprezentării la plată a cecului în termenul menționat, posesorul pierde dreptul la regres împotriva giranților și garantilor menționați pe cec.
- 19.5.** Dacă nu este convenit altfel, Banca creditează contul Clientului după ce cecurile sau alte documente înmânate Băncii au fost încasate.
- 19.6.** Dacă clientul depune cecuri sau alte instrumente și instruește Banca să încaseze contravaloarea acestora la scadență, iar Banca înregistrează pe creditul contului curent al Clientului suma respectivă la momentul prezentării documentelor, acest lucru se poate efectua numai în baza unei înțelegeri separate între Bancă și Client (de exemplu un acord de împrumut).
- 19.7.** La cererea Băncii, Clientul are obligația de a andosa către Bancă toate titlurile date pentru încasare și/sau de a cesiona Băncii celelalte creanțe care trebuie încasate de la debitorii Clientului prin ordin de încasare. Andosarea și/sau cesiunea trebuie făcute în forma și conținutul acceptate de Bancă.
- 19.8.** În absența altor instrucțiuni, Banca poate prezenta cambiale, biletele la ordin ajunse la maturitate, depuse cu titlu de garantare/garantie, și poate să le protesteze în caz de neplată, și în acest scop poate emite instrucțiuni, în timp util, cu privire la valorile de încasat în străinătate.
- 19.9.** În cazul în care este utilizat un instrument specific de plată pentru exprimarea consimțământului, Clientul și Banca pot conveni asupra unor limite de cheltuieli pentru operațiunile executate prin instrumentul de plată respectiv.
- 19.10.** Banca își rezerva dreptul de a bloca instrumentul de plată din motive justificate în mod obiectiv, legate de securitatea instrumentului de plată, de o suspiciune de utilizare neautorizată sau frauduloasă a acestuia sau, în cazul unui instrument de plată cu o linie de credit, de un risc sporit în mod semnificativ ca plătitorul să fie în incapacitatea de a se achita de obligația de plată.
- 19.11.** În cazurile mai sus menționate, Banca informează Clientul în legătură cu blocarea instrumentului de plată și cu motivele acestui blocaj, dacă este posibil înainte de blocare și, cel mai târziu, imediat după blocarea acestuia, cu excepția cazului în care furnizarea acestei informații aduce atingere motivelor de siguranță justificate în mod obiectiv sau este interzisă de alte dispoziții legislative relevante.
- 19.12.** Banca deblochează instrumentul de plată sau îl înlocuiește cu un nou instrument de plată odată ce motivele de blocare încetează să mai existe.
- 19.13.** Pentru protejarea intereselor sale, conform prevederilor legale în vigoare, Clientul se obligă:
- sa utilizeze instrumentele de plată în conformitate cu termenii care reglementează emiterea și utilizarea acestora;
  - sa informeze în scris imediat Banca privind orice instrument de plată pierdut, furat, distrus, anulat, precum și folosirea fără drept a instrumentului sau de plată sau de orice altă utilizare neautorizată a acestuia.
  - sa ia toate măsurile rezonabile pentru a păstra elementele de securitate personalizate în siguranță
- 19.14.** Banca trebuie:
- Sa se asigure că elementele de securitate personalizate ale instrumentului de plată nu sunt accesibile altor părți decât Clientului, fără a atinge obligațiile Clientului prevăzute mai sus.
  - Sa nu trimită un instrument de plată nesolicitat, cu excepția cazului în care instrumentul de plată transmis deja Clientului trebuie înlocuit;
  - Sa se asigure că în orice moment sunt disponibile mijloacele corespunzătoare care să permită Clientului să facă o notificare sau să ceară deblocarea;
  - Sa pună la dispoziția Clientului, la cerere, mijloacele de a dovedi, timp de 18 luni de la notificare, că a făcut o astfel de notificare;
  - Sa împiedice orice utilizare a instrumentului de plată, o dată ce s-a făcut o notificare.
- 19.15.** Banca își asumă riscurile legate de transmiterea unui instrument de plată, solicitat sau nesolicitat, către un platitor sau de transmiterea oricărui element de securitate personalizate a acestuia.





**19.16.** Banca poate decide, in mod unilateral, retragerea instrumentelor de plata in conditiile nerespectarii prezentelor Contract Cadru precum si a oricaror acorduri incheiate cu Banca, sau in situatia incalcarii legislatiei în vigoare.

## **Art. 20. Operatiuni de schimb valutar**

**20.1.** Banca executa ordinele de cumparare si vânzare de devize si valute straine in conformitate cu legile si reglementarile emise de Banca Nationala a Romaniei in aceasta privinta.

**20.2.** Banca poate sa execute tranzactii de schimb valutar (vanzare/ cumparare de valute) fara permisiunea Clientului in urmatoarele situatii:

- a. 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.
- b. pentru acoperirea unor dobanzi, speze, comisioane sau orice alte debite înregistrate de Client fata de Banca.

**20.3.** In relatiile de afaceri cu Clientii, Banca va utiliza propriile sale rate de schimb valabile la data tranzactiei. Aceste rate vor fi afisate la sediile Bancii.

**20.4.** Banca isi rezerva dreptul de a nu da curs solicitarii de anulare a unui schimb valutar daca tranzactia initiala a fost efectuata în baza unei negocieri agreeate cu clientul printr-o convorbire telefonica înregistrata a Bancii sau pe baza unei instructiuni scrise a clientului.

**20.5.** Banca are dreptul si Clientul isi exprima in mod expres consimtamantul ca aceasta sa înregistreze convorbirile telefonice în cazul în care Clientul transmite pe această cale Departamentului Trezorerie al Băncii ordine, instrucțiuni, informații, date, referitoare la tranzacțiile ordonate Băncii. Clientul este de acord ca aceste înregistrări să facă proba deplină cu privire la ordinele, instrucțiunile, informațiile, datele transmise către Bancă, inclusiv în fața instanțelor de judecată. Înregistrarea pe bandă magnetică nu exclude obligația Clientului de a transmite aceleași ordine, instrucțiuni, informații, date, în formă scrisă, dacă Banca sau alte prevederi legale o cer.

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

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

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

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

### **A. Modificări de nume, adresă sau putere de decizie ale Clientului**

**Art. 22.** Clientul are obligația să notifice imediat în scris Băncii orice schimbare de denumire, sediu, structură organizațională, licență ori autorizație în baza căreia funcționează, a actului constitutiv sau a documentelor de constituire înaintate anterior Băncii, și mai ales a mandatelor și autorizațiilor de administrare și operare a conturilor, precum și obligațiile de la art. 8 și art. 9 de mai sus. Această obligație a Clientului se aplică și dacă modificările sau amendamentele respective au fost înregistrate la Registrul Comerțului sau alt registru public. În acest caz Clientul trebuie să aducă la cunoștința Băncii amendamentele respective, un exemplar original sau copie a acestor documente fiind păstrat în dosarul Clientului, precum și obligațiile de la art. 8 și art. 9 de mai sus.

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

**Art. 24.** Banca nu răspunde pentru nicio pagubă produsă Clientului ca urmare a neîndeplinirii obligațiilor sale sau a îndeplinirii cu întârziere, iar Clientul este de acord să acopere integral pierderile suferite de Bancă din această cauză.

### **B. Claritatea instrucțiunilor**

**Art. 25.** Ordinele de orice fel trebuie să conțină instrucțiuni clare. În special într-un ordin de plata (de ex. ordine de transfer), Clientul trebuie să se asigure că numele, contul și adresa beneficiarului și platitorului, codul Băncii beneficiarului sunt corecte și complete. Modificarea, confirmarea sau repetarea ordinelor trebuie menționate ca atare cu claritate.

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

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

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

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



- 25.5.** 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 comunicările, instructiunile si solicitarile care nu sunt conforme cu cele mentionate anterior.
- 25.6.** Formularele, mijloacele de comunicare și de transfer de date pe care Banca le-a pus la dispozitia Clientului trebuie pastrate și folosite de Client cu grija si in conformitate cu reglementarile Bancii.
- 25.7.** 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 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.
- 25.8.** 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.
- 25.9.** 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 în legatura cu acestea.

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

**Art. 26.** Clientul trebuie să verifice imediat extrasele de cont si confirmările/avizele tranzacțiilor cu privire la corectitudinea și caracterul complet al acestora, și, conform Sectiunii II, litera B., să își exprime imediat obiecțiile.

### **D. Notificarea Băncii în cazul neprimirii corespondenței**

**Art. 27.** Clientul are obligația să notifice imediat Banca dacă nu primește extrasele de cont si oricare alte notificari care au fost stabilite de comun acord cu Banca.

### **Sectiunea IV - Card de debit "Vista Visa Business"**

**Art. 28.** Aceste prevederi reglementeaza:

- emiterea de catre Banca a unui Card in LEI/ EURO/ GBP/ USD/ CHF VISA, utilizabil drept mijloc de acces la contul curent in LEI/ EURO/ GBP/ USD/ CHF 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.

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

**28.2.** Cardul emis de Banca in baza prezentului Contract este valabil pe o perioada de 2 ani de la data emiterii cu posibilitatea prelungirii automate de catre Banca pe perioade egale de cate 3 ani, in conditiile respectarii tuturor clauzelor prezentului Contract si daca titularul de cont a inregistrat operatiuni cu cardul in ultimele 6 luni, cu exceptia taxelor si comisiunilor percepute de Banca. 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 60 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.

**28.3.** Din motive de securitate Banca emite Cardurile inactive. Pentru activarea acestora, fiecare dintre Utilizatorii de card autorizati vor apela in acest scop Serviciul de Asistenta Carduri "Call Center" la numarul de telefon +40.21.222.33.10 (de luni pana vineri in intervalul orar 09:00-16:00). Cardul poate fi folosit pana in ultima zi a lunii inscriptionate pe suprafata acestuia (VALID THRU).

### **Art. 29. Conditii de utilizare Card**

**29.1.** Cardul se ataseaza unui Cont Curent in LEI/ EUR/ USD/ GBP/ CHF, avand utilizare atat nationala cat si internationala, putand fi utilizat numai in limita sumelor disponibile in Contul Curent si cu respectarea plafoanelor standard stabilite de Banca pe tip de tranzactie, pentru fiecare card Vista Visa Business in parte. Cardul de debit este acceptat pe teritoriul Romaniei pentru operatiuni in lei si pe teritoriul altor state pentru operatiuni in valuta. Fiecare card se personalizeaza de catre Banca prin inscripționarea numarului de card, a denumirii Detinatorului, a numelui si prenumelui Utilizatorului de card autorizat si a intervalului de valabilitate a acestuia. Cardul Vista Visa Business Debit este si ramane permanent proprietatea Bancii. Folosirea cardului se face numai de catre Utilizatorul de card care are inscripționat numele sau pe card, Cardul nefiind transmisibil.

**29.2.** 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:  $D = S * N * P / 360$ , 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.



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

- POS pentru plata bunurilor si serviciilor furnizate de catre comercianti;
- POS pentru retrageri de numerar de la unitatile teritoriale bancare;
- 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.

**29.4.** 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 CVV2/CVC2, introducerea parolei 3D Secure sau autentificare biometrica / alte metode de autentificare in aplicatia smartphone (in cazul in care clientul si-a inrolat in prealabil cardul in sistemul 3D Secure) pentru tranzactiile finalizate fara prezenta fizica a cardului;
  - semnatura Utilizatorului/ Detinatorului de card pe chitante si/sau introducerea codului 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.
- d) Detinatorul/ Utilizatorul nu isi poate retrage consimtamantul dupa exprimarea acestuia, pentru o perioada de 15 ani dar nu mai tarziu de momentul executarii integrale a obligatiilor Detinatorului decurgand din Contract.

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

**29.5.** 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;
- aprobarea unei tranzactii efectuate la terminalul unei banci acceptante determina blocarea imediata de catre Banca a sumei aferente tranzactiei in contul la care este atasat cardul;
- 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; Inregistrarea operatiunii in contul curent la care este atasat cardul se face cu data la care a sosit tranzactia in decontare; tranzactiile pot veni in decontare in termen de 7 zile pentru ATM-uri (altele decat cele ale Vista Bank (Romania) S.A.) si in termen de maxim 30 zile calendaristice de la data autorizarii pentru tranzactiile efectuate la comercianti.
- Pentru conturile in LEI, tranzactiile efectuate pe teritoriul Romaniei (in LEI) vor fi debitate din Contul Curent cu valoarea in LEI a operatiunilor efectuate si/sau cu comisioanele aferente.
- Pentru conturile in EURO/ USD/ GBP/ CHF, tranzactiile efectuate pe teritoriul Romaniei (in LEI) vor fi debitate din Contul curent cu Card atasat in valuta contului, Banca efectuand in acest sens conversii valutare automate la cursul de schimb al Bancii din ziua decontarii tranzactiei; cursul de schimb valutar al Bancii este afisat pe site-ul oficial al Bancii ([www.Vistabank.ro](http://www.Vistabank.ro)), precum si in unitatile teritoriale;
- Tranzactiile vor fi inregistrate pe cont in valuta contului aferent cardului utilizat. In cazul in care valuta contului difera de valuta de decontare cu VISA (LEI), valoarea tranzactiilor compensate si decontate de organizatia internationala VISA si a 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 cazul tranzactiilor efectuate cu cerere de autorizare prealabila din partea acceptatorului, aprobarea tranzactiei, respectiv debitarea contului la care este atasat cardul cu valoarea operatiunilor realizate, se face in momentul decontarii. Inregistrarea in contul Detinatorului a operatiunii se face cu data decontarii.
- In conformitate cu prevederile legale aplicabile, Banca are dreptul de a compensa orice datorii ale Detinatorului de card catre Banca cu sume existente in Contul Curent.

b) Schimbul valutar:



- Determinarea echivalentului dintre valoarea tranzactiei in moneda comerciantului acceptant si valoarea tranzactiei in moneda contului cu card atasat, in care este decontata tranzactia se face prin aplicarea cursului de schimb de referinta, astfel:
  - Valoarea tranzactiei in moneda comerciantului acceptant va fi transformata de catre VISA in LEI folosind cursul de schimb Visa publicat pe pagina de internet a acesteia: [www.visaeurope.com/fxcalculator](http://www.visaeurope.com/fxcalculator), pentru data decontarii tranzactiei;
  - Valoarea in LEI obtinuta conform alineatului precedent va fi transformata in valuta contului cu card atasat folosind cursul de schimb al Bancii din data decontarii tranzactiei plus un comision de conversie valutara in valoare de 2 % pentru tranzactiile efectuate in alta valuta decat EUR si 0,5% pentru tranzactiile in EUR.
  - Comisionul de conversie valutara nu se va aplica in cazul in care moneda utilizata pentru decontarea tranzactiei de catre comerciantul acceptant este 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 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 pentru o perioada de 15 ani, dar nu mai tarziu de momentul executarii integrale a obligatiilor Detinatorului decurgand din 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.
- 29.6.** 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 / alte metode de autentificare in aplicatia smartphone etc., numite in continuare ESPC).
- a) Detinatorul/ Utilizatorul se obliga sa respecte si sa ia toate masurile pentru pastrarea in siguranta a ESPC si de a respecta urmatoarele reguli 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
- b) Sa semneze cardul pe revers in momentul primirii acestuia; 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 si accesata de persoanele neautorizate, pe Card sau pe alt obiect pe care il pastreaza impreuna cu Cardul; Sa confirme la sediul Bancii (prin completarea si semnarea procesului verbal de predare/primire a cardului) receptionarea cardului si a codului PIN; Sa pastreze cu grija cardul si sa nu dezvaluie informatiile specifice ale elementelor de securitate personalizate nici unei alte persoane (nici angajatilor Bancii); La fiecare utilizare a ESPC, Detinatorul/ Utilizatorul trebuie sa ia toate masurile de precautie pentru ca acestea sa nu fie vizibile, inregistrate sau copiate de alte persoane; Sa respecte orice alte instructiuni de securizare si protectie transmise de Banca; Sa nu imprumute cardul, sa nu divulge niciun ESPC; ESPC nu vor contine caractere usor de dedus (de ex. ziua de nastere a Detinatorului/ Utilizatorului); ESPC nu vor fi divulgate si nu vor fi pastrate scriptic (se memoreaza); 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.
- f) Detinatorul/ Utilizatorul va restitui Bancii cardurile al caror termen de valabilitate a expirat.
- 29.7.** Detinatorul va datora Bancii despagubiri pentru orice daune, pierderi sau cheltuieli ale acesteia ca urmare a incalcarii – in mod fraudulos, sau nerespectând, intentionat sau din neglijenta grava, una sau mai multe dintre obligatiile, mentionate mai sus sau altfel exprimate in prezentul Contract.
- 29.8.** 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.
- 29.9.** La efectuarea unei operatiuni de retragere de numerar sau de plata cu Cardul, Detinatorul/ Utilizatorul trebuie sa:
- a. semneze chitanta eliberata de POS numai dupa verificarea datelor inscrise pe aceasta;
  - b. solicite un exemplar din chitanta eliberata de POS, care atesta efectuarea operatiunii;
  - c. pastreze chitanta in scopul verificarii extrasului de cont, precum si pentru solutionarea eventualelor reclamatii legate de inregistrarea eronata in extrasul de cont a unor operatiuni;
  - d. sa ridice Cardul in timpul alocat la terminal (ATM) pentru a evita capturarea Cardului de catre acesta.



- 29.10.** Detinatorul/ Utilizatorul are acces permanent la numarul de telefon al **Serviciului de Asistenta Clienti „Call Center” +40.21.222.33.10** (de luni pana vineri in intervalul orar 09:00-16:00)/ +40.21.202.69.99 (de luni pana vineri in intervalul orar 16:00-09:00, in weekend si sarbatori legale), operational 24 ore din 24, 7 zile din 7 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. Detinatorul/ Utilizatorul de card se va prezenta in cel mai scurt timp, la cea mai apropiata unitate a Bancii, pentru completarea unui formular tip de reemitere a cardului. Pentru reemiterea cardurilor pierdute/ furate, cererea de reemitere a cardului va fi semnata atat de catre Reprezentantii Legali ai companiei, cat si de catre Utilizatorul de card. In cazul in care Detinatorul/ Utilizatorii de carduri, dupa reclamarea pierderii/ furtului cardului, au recuperat cardul reclamat, au obligatia sa il returneze de indata la orice unitate a Bancii.
- 29.11.** In cazul introducerii eronate a codului PIN de trei ori consecutiv, Cardul va fi blocat sau capturat automat de catre ATM; pentru deblocarea Cardului sau alocarea unuia nou, Detinatorul/ Utilizatorul trebuie sa informeze urgent orice unitate a Bancii sau sa sune la numarul de telefon al Serviciului de Asistenta Clienti „Call Center”, cu suportarea comisionului aferent stabilit prin deciziile Bancii.
- 29.12.** In cazul blocarii Cardului in urma functionarii defectuoase a unui ATM, Detinatorul/ Utilizatorul va informa de urgenta orice unitate a Bancii sau va suna la numarul de telefon al Serviciului de Asistenta Clienti „Call Center”, urmand ca Banca sa intreprinda procedurile necesare pentru remedierea situatiei si returnarea Cardului catre Detinator/ Utilizator. Returnarea se va face de catre Banca dupa verificarea identitatii Detinatorului/ Utilizatorului, in baza semnaturii de primire a Cardului din partea Detinatorului/ Utilizatorului si in conditiile incheierii unui “Proces verbal de constatare a cauzelor capturarii”.
- 29.13.** Pe masura implementarii altor servicii de catre Banca, acestea pot fi aduse la cunostinta Detinatorilor de carduri prin materiale publicitare, afisate la unitatile teritoriale ale Bancii sau prin mijloace de comunicare electronica (site-ul Bancii, e-mail, SMS etc.).

### **Art.30. Utilizarea serviciului 3D Secure**

- 30.1.** Banca pune la dispozitie in mod gratuit serviciul 3D Secure care da posibilitatea efectuarii tranzactiilor de comert electronic in conditii de stricta securitate numai in conformitate cu prevederile “Regulilor si conditiilor de utilizare ale serviciului 3D Secure” atasate prezentului contract. Acestea sunt disponibile in versiune actualizata pe site-ul [www.Vistabank.ro](http://www.Vistabank.ro) si pot fi modificate periodic fara o notificare prealabila. Tranzactiile efectuate utilizand serviciului 3D Secure cad sub incidenta ultimei versiuni a „Regulilor si conditiilor de utilizare ale serviciului 3D Secure”, disponibile pe site-ul [www.Vistabank.ro](http://www.Vistabank.ro). Detinatorul/Utilizatorul are obligatia de a lua la cunostinta ultima versiune a “Regulilor si conditiilor de utilizare ale serviciului 3D Secure”, iar incheierea unei tranzactii ulterior afisarii ultimei versiuni constituie un accept din partea acestuia.
- 30.2.** Activarea acestui serviciu se face automat de catre Banca, iar parola unica care va fi folosita pentru confirmarea identitatii in timpul efectuarii tranzactiilor de comert electronic va fi trimisa prin SMS pe numarul de telefon mobil comunicat in scris la sediul Bancii de catre Detinator/ Utilizator. In cazul utilizarii unui smartphone cu aplicatie SCA furnizata de banca, autentificarea se va realiza prin date biometrice / alte metode de autentificare specifice echipamentului in cauza.
- 30.3.** Serviciul 3D Secure este pus la dispozitie de Banca prin intermediul ROMCARD S.A., procesator de date ce dispune de mijloace securizate „Verified by Visa” / “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.
- 30.4.** Folosirea serviciului 3D Secure prin introducerea parolei unice reprezinta acceptarea expresa de catre Detinator/ Utilizator a “Regulilor si conditiilor de utilizare ale serviciului 3D Secure”, care devin parte integranta a contractului de emitere a cardului.
- 30.5.** Platile autorizate cu ajutorul parolei 3D Secure, autentificarii biometrice sau altor metode de autentificare specifice smartphone sunt irevocabile si nu pot fi contestate, anularea acestora si solutionarea oricarei probleme fiind posibila numai prin intelegerea cu comerciantul beneficiar al platii.
- 30.6.** Banca si VISA isi rezerva dreptul de a modifica, imbunatati ori intrerupe furnizarea acestui serviciu fara o notificare prealabila.
- 30.7.** Modalitatea de utilizare a serviciului 3D Secure:
- Detinatorul/ Utilizatorul de card ccesseaza site-ul de unde doreste sa achizitioneze bunuri sau servicii si initiaza plata;
  - In pagina de plata se introduc datele de securitate ale cardului (numar de card, cod CVV2, data de expirare);
  - In cazul in care comerciantul foloseste tehnologia 3D Secure Detinatorul/ Utilizatorul de card este redirectionat catre ecranul 3D Secure (<https://www.secure2gw.ro>) in care trebuie sa introduca parola unica transmisa de Banca;
  - Parola este trimisa automat pe numarul de telefon mobil al Detinatorului/ Utilizatorului de card inregistrat la Banca. Alternativ, in cazul utilizarii unui smartphone, cu aplicatie furnizata de banca tip “Strong Customer Authentication” instalata, se solicita verificarea identitatii prin elemente biometrice sau alte metode de autentificare specifice terminalului, tranzactia urmand a se finaliza in baza respectivei verificari ( fara parola prin SMS )
  - Detinatorul/ Utilizatorul are obligatia de a verifica suma si numele comerciantului inainte de a introduce parola primita prin SMS in campul “Parola” din ecranul 3D Secure sau introducerea datelor sale biometrice / folosirea altor metode de autentificare specifice smartphone.



f. Finalizarea tranzactiei este confirmata de comerciant.

## **Art. 31. Drepturile si obligatiile Bancii**

**31.1.** 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.

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

**31.3.** 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.

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

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

**31.5.** In cazul (i) unei suspiciuni de frauda, al unei fraude reale de natura tranzactiilor efectuate in mod intentionat cu rea vointa, de catre Detinator/ Utilizatorul cardului, pentru obtinerea de foloase necuvenite sau pentru inselarea Bancii sau a acceptatorului platii, a unor amenintari la adresa securitatii cardului, (ii) in cazul neindeplinirii obligatiilor de plata fata de Banca, (iii) in cazul aparitiei unei suspiciuni de utilizare a unui card fara stiinta sau fara acordul Detinatorului/ Utilizatorului, ca masura de protejare a acestora si de evitare sau de limitare a pierderilor suferite de acestia si/sau daca s-au incalcat prevederile contractuale, Banca poate sa ia urmatoarele masuri, fara o notificare prealabila in acest sens a Detinatorului/ Utilizatorului:

- a. sa refuze autorizarea unei tranzactii realizate cu Cardul;
- b. sa anuleze si/sau sa blocheze accesul Cardului la contul curent aferent;
- c. sa refuze inlocuirea Cardului sau emiterea unuia nou, fara ca prin aceasta Detinatorul/ Utilizatorul sa fie exonerat de raspunderea financiara pentru tranzactiile deja efectuate cu Cardul pana la acel moment;

In toate cazurile Banca va notifica Detinatorul si/sau Utilizatorul de card ulterior intreprinderii masurilor specifice fiecarui caz in parte, iar pentru cazurile de la pct (i) si (ii) Banca isi rezerva dreptul de a raporta Detinatorul/ Utilizatorul de card, catre institutiile si organele abilitate.

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

- a. Pentru retragerea de numerar la ATM-uri: 10.000 LEI/zi;
- b. Pentru plati la comerciantii acceptanti, utilizand un dispozitiv POS: 30.000 LEI/zi. Aceasta limita poate fi utilizata si pentru platile efectuate fara prezenta fizica a cardului. Cardul este activat automat pentru efectuarea de tranzactii pe internet si poate fi dezactivat prin completarea unei cereri scrise la sediul Bancii;
- c. Numar Tranzactii (ATM si POS): 15 tranzactii/zi.

Aceste limite se pot modifica in baza solicitarii scrise a Detinatorului cu acordul Bancii sau in cazul mentionate la articolul 31.10.

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

**31.7.** 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.

**31.8.** 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.

**31.9.** Banca are dreptul sa initieze procedura de refuz la plata a unei operatiuni cu Cardul in urmatoarele situatii:

- a. operatiunea nu poate fi identificata de Banca (tranzactie efectuata cu un card emis de alta Banca si trimisa la decontare catre Vista Bank, etc.);
- b. 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.
- 31.10.** Banca poate lua oricare dintre urmatoarele masuri in privinta Detinatorului/ Utilizatorului care a participat la un numar important de operatiuni refuzate la plata:
- a. reducerea numarului de operatiuni permis cu Cardul pe zi sau pe saptamana;
  - b. reducerea limitelor de tranzactionare ale
  - c. de catre Detinator/ Utilizator;
  - d. rezilierea unilateral a prezentului Contract.
- 31.11.** Banca are dreptul sa actioneze potrivit dispozitiilor legale pentru recuperarea pagubelor provocate de utilizarea abuziva sau frauduloasa a Cardului.
- 31.12.** Banca, pe baza imputernicirii acordata prin prezentul Contract de catre Detinator, are dreptul, fara a fi in sa obligata, sa debiteze automat orice conturi curente in lei sau in valuta (la cursul Bancii din data respectiva), de orice natura, la care este atasat cardul cu toate tranzactiile efectuate cu cardurile emise pe acest cont, recuperarea obligatiilor de plata rezultate din operatiunile efectuate cu Cardul, comisioane de emitere/administrare/ aferente tranzactiilor efectuate, cheltuielilor de executare, recuperarea tuturor creantelor Bancii rezultate din obligatiile de plata ale Detinatorului, in cazul in care acesta nu le achita la termen. 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.
- 31.13.** 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.
- 31.14.** 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:
- a. contactarea Detinatorului in vederea solutionarii pe cale amiabila a debitului inregistrat si a platii acestuia;
  - b. inscrierea Cardului in lista cardurilor interzise la acceptare in cazul nesolutionarii pe cale amiabila a platii debitului;
  - c. rezilierea unilateral a prezentului Contract incheiat de Banca cu Detinatorul;
  - d. initierea procedurilor legale de recuperare a sumelor datorate de catre Detinator.
  - e. In acest sens, pentru sumele nerecuperate de catre Banca de la Detinator, datorate cu orice titlu de acesta din urma, partile inteleg sa considere sumele respective drept credit acordat de Banca, iar in acest caz prezentul Contract va constitui titlu executoriu, in temeiul prevederilor art. 120 din OUG nr. 99/2006 privind institutiile de credit si adecvarea capitalului, cu modificarile si completarile ulterioare. In cazul decesului Detinatorului, recuperarea sumelor datorate se va continua de catre Banca in contra mostenitorilor legali.
- 31.15.** 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.
- 31.16.** Banca are dreptul sa solicite Detinatorului/ Utilizatorului prezentarea unui exemplar al chitantei de plata aferente cumpararii de bunuri si/sau servicii, respectiv retragerii de numerar, precum si orice alte documente considerate necesare pentru solutionarea reclamatilor formulate de acestia privind inregistrarea eronata a unor operatiuni in extrasul de cont/raport de tranzactii, reclamate de Detinator/Utilizator.
- 31.17.** Banca are dreptul sa utilizeze (inclusiv sa comunice partilor implicate in procesare) datele privind Detinatorul/ Utilizatorul si operatiunile efectuate de acestia, in vederea unei bune derulari a tranzactiilor; sa inregistreze fraudele savarsite cu carduri in Registrul fraudelor cu carduri tinut de VISA Card Recovery Bulletin (CRB).
- 31.18.** 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.
- 31.19.** 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.).



- 31.20.** 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.
- 31.21.** Banca are obligatia sa asigure servicii de autorizare non-stop a operatiunilor realizate de catre Detinator/ Utilizator cu Cardul daca nu exista instructiuni prealabile din partea Detinatorului cu privire la restrictii impuse Utilizatorilor, in vederea utilizarii cardurilor si/sau a fondurilor disponibile in contul la care sunt atasate cardurile (si deschise in numele si pentru Detinator) si sa ofere informatii privind modul de utilizare al cardurilor la solicitarea Detinatorului de card.
- 31.22.** Banca are obligatia sa puna la dispozitia Detinatorului extrase de cont (oricand la cererea expresa a acestuia) 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.. Extrasele vor fi remise conform celor agreeate de Detinator cu Banca, Banca nefiind raspunzatoare de modul de transmitere a acestora prin orice mijloc conform cererii Detinatorului agreeata de Banca. In cazul in care, din motive neimputabile si independente de vointa Bancii, nu se primesc la timp extrasele de cont de card/ rapoartele de tranzactii, Detinatorul are posibilitatea de a se informa la Banca cu privire la tranzactiile inregistrate cu cardurile. Banca va pune la dispozitia unui Utilizator de card un extras de cont, doar in cazurile in care Detinatorul acorda Utilizatorilor de card drepturile corespunzatoare solicitarii de extrase de cont pe conturile sale. Detinatorul de card 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.
- 31.23.** Banca are obligatia sa nu dezvaluie nici unei alte persoane, in afara de Detinator/ Utilizator, codul PIN si parola 3D secure aferenta Cardului. Codul PIN este cunoscut doar de catre Detinator/ Utilizator, care nu trebuie sa il dezvaluie nici unei alte persoane, inclusiv pesonalului Bancii.
- 31.24.** Banca va inlocui la cererea scrisa a Detinatorului cardul declarat de catre Detinator/ Utilizator ca fiind pierdut/ furat sau deteriorate/demagnetizat, urmand ca Detinatorul sa achite taxa de emitere a unui Card nou.
- 31.25.** Banca raspunde pentru pierderile suferite de Detinator la platile cu cardul, astfel:
- pentru neexecutarea sau executarea necorespunzatoare a tranzactiilor ordonate prin intermediul cardului, chiar daca acestea au fost initiate prin utilizarea terminalelor care nu se afla sub controlul direct sau exclusiv al Bancii, cu conditia sa se faca dovada ca tranzactia a fost initiata la un terminal a carui locatie este indicata de Banca, cu exceptia cazului in care se dovedeste ca utilizatorul a actionat fraudulos sau cu rea-vointa.
  - pentru valoarea tranzactiilor initiate dupa momentul anuntarii Bancii de catre Detinator/ Utilizator a pierderii, furtului, distrugerii, blocarii, compromiterii, functionarii defectuoase a instrumentului de plata electronica ori a posibilitatii existentei unei copii a acestuia sau cunoasterii codului PIN/ codului de identificare/ parolei de catre persoane neautorizate;
  - pentru valoarea tranzactiilor neautorizate de Detinator/ Utilizator, derulate prin utilizarea unui card contrafacut sau prin utilizarea frauduloasa a numarului de card fara folosirea codului (parolei) de securitate, precum si pentru orice eroare sau neregula atribuita si dovedita Bancii in gestionarea contului Detinatorului.
- 31.26.** In cazurile prevazute la pct. 31.25. raspunderea Bancii nu este antrenata, daca potrivit prevederilor legale aceasta ii revine Detinatorului/ Utilizatorului.
- 31.27.** 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. Banca este obligata sa crediteze contul Detinatorului cu valoarea despagubirilor, in termen de o zi bancara de la momentul recunoasterii dreptului Detinatorului la acestea sau de la stabilirea acestui drept de catre o instanta de judecata ori de arbitraj
- 31.28.** 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.
- 31.29.** Banca nu isi asuma responsabilitatea pentru pagubele produse Detinatorului de catre Utilizator.
- 31.30.** Banca are obligatia sa se asigure ca in orice moment sunt disponibile mijloace corespunzatoare care sa permita Detinatorilor sa faca o notificare referitoare la pierderea, furtul, folosirea fara drept a cardului sau la orice alta utilizare neautorizata a acestuia sau sa ceara deblocarea, Banca va impiedica orice utilizare a cardului odata ce a fost facuta o astfel de notificare.
- 31.31.** 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.
- 31.32.** Banca are dreptul sa stabileasca si sa modifice nivelul minim de disponibilitati din contul la care este atasat cardul, taxele, comisiunile aferente tranzactiilor si conditiile de emitere si utilizare a cardurilor, notificand in prealabil Detinatorul cu 30 zile inainte de data la care modificarile devin aplicabile prin afisare la sediile Bancii si/sau publicare pe pagina web a Bancii. In cazul in care survin modificari in prevederile si/sau clauzele contractuale, Banca va notifica Detinatorul, urmand ca aceasta sa raspunda





in termen de 30 (treizeci) de zile cu privire la acceptarea sau refuzul noilor conditii. In situatia in care Detinatorul nu comunica optiunea sa de acceptare a noilor conditii propuse de Banca, aceasta va fi considerata aprobare tacita. In situatia in care Detinatorul nu este de acord cu modificarile propuse de Banca, acesta are dreptul sa solicite in scris denuntarea unilaterala a prezentului Contract imediat cu respectarea tuturor obligatiilor din prezentul Contract. In cazul modificarilor de taxe si comisioane, Banca va notifica compania pe suport de hartie si doar eventual prin mijloace alternative de comunicare electronica (e-mail, fax, etc.) in termenele si conditiile prevazute de dispozitiile legale in vigoare.

**31.33.** Banca poate sa retraga dreptul de utilizare a cardurilor Vista Visa Business, Detinatorilor ai caror angajati/ Utilizatori le utilizeaza in strainatate pentru alte operatiuni decat pentru eliberari de numerar sau cumparaturi de bunuri si servicii, apreciate ca operatiuni valutare curente.

**31.34.** Banca are obligatia sa blocheze cardul in cazurile in care a fost declarat de catre Detinator/ Utilizator ca furat sau pierdut.

**31.35.** Banca are obligatia sa crediteze in maxim 24 de ore, conturile curente la care sunt atasate cardurile Vista Visa Business, cu toate sumele de alimentare ale conturilor, inclusiv cu dobanda lunara cuvenita.

## **Art. 32. Drepturile si obligatiile Detinatorului/ Utilizatorului**

**32.1.** 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.

**32.2.** 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.

**32.3.** 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.

**32.4.** Detinatorul/ Utilizatorul are obligatia sa utilizeze cardul si sa efectueze operatiuni cu acesta in conformitate cu prevederile legale si contractuale. Utilizatorul va beneficia de servicii de autorizare a operatiunilor cu cardurile Vista Visa Business eliberate de Banca, cu respectarea eventualelor instructiuni prelabile ale Detinatorului, cu privire la restrictiile impuse Utilizatorilor de card, in vederea utilizarii cardului si/sau a fondurilor disponibile in contul curent la care este atasat cardul.

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

**32.6.** 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.

**32.7.** 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.

**32.8.** Detinatorul/ Utilizatorul are obligatia sa notifice Banca la numarul de telefon al Serviciului de Asistenta Clienti „Call Center” imediat ce constata:

- a. pierderea, furtul, deteriorarea, distrugerea, contrafacerea sau blocarea cardului;
- b. inregistrarea in contul personal a unor tranzactii neautorizate sau frauduloase;
- c. orice eroare sau neregula aparuta in urma gestionarii contului de catre Banca;
- d. elemente ce creeaza suspiciuni cu privire la posibilitatea copierii Cardului sau cu privire la cunoasterea codului PIN/ parolei de catre terte persoane;
- e. aparitia unor disfunctionalitati ale cardului, inclusiv situatia in care codurile de acces primite sunt incorecte.

Banca va bloca de urgenta utilizarea Cardului imediat dupa primirea notificarii la Serviciului de Asistenta Clienti. Un Card pentru care s-a solicitat blocarea ca urmare a pierderii, furtului sau unei suspiciuni de fraudă sau inlocuirea acestuia nu mai poate fi folosit de catre Detinator/ Utilizator, chiar si in cazul in care este gasit, urmand sa fie returnat imediat Bancii, care va proceda la distrugerea acestuia.

**32.9.** Detinatorul/ Utilizatorul poate solicita blocarea temporara a instrumentului de plata doar in cazul in care acesta nu a fost pierdut, furat sau nu exista suspiciunea utilizarii frauduloase. Deblocarea unui instrument de plata blocat temporar se poate efectua numai dupa ce Detinatorul/ Utilizatorul este contactat telefonic pe numarul de telefon inregistrat la Banca si confirma toate informatiile solicitate de reprezentatul Serviciului de Asistenta Clienti „Call Center”. In cazul in care Detinatorul/ Utilizatorul nu poate fi contactat telefonic pe numarul de telefon inregistrat la Banca sau nu confirma toate informatiile solicitate de reprezentatul Serviciului de Asistenta Clienti „Call Center”, deblocarea instrumentului de plata se va face doar prin completarea unei cereri scrise la sediul Bancii.

**32.10.** Daca un card a fost pierdut sau furat, Detinatorul/Utilizatorul de card autorizat trebuie sa anunte de urgenta acest fapt Bancii la numerele de telefon **+40.21.222.33.10** (de luni pana vineri in intervalul orar 09:00-16:00)/ **+40.21.202.69.99** (de luni pana vineri in intervalul orar 16:00-09:00, in weekend si sarbatori legale), operational 24 ore din 24, 7 zile din 7 si sa contacteze Centrul Regional de Asistenta VISA din tara in care a avut loc pierderea/ furtul. ” Serviciile de inlocuire a cardului in regim de urgenta sunt aplicabile numai in strainatate.

**32.11.** Taxele de inlocuire de urgenta a cardului vor fi retinute de Banca din contul de card al Detinatorului de card.



- 32.12.** Detinatorul suporta pierderile legate de orice tranzactii neautorizate care rezulta din utilizarea cardului pierdut sau furat sau din folosirea fara drept a acestuia pana la momentul notificarii astfel cum mentionat la art. 32.8. de mai sus. Pierderile suportate de Detinator sunt pana la limita echivalentului in lei a sumei de 150 euro Leila cursul BNR din ziua efectuarii operatiunilor frauduloase sau a sumei asa cum este prevazuta de reglementarile legale in vigoare.. 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.
- 32.13.** 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 și Condiții.
- 32.14.** 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.
- 32.15.** 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 efectuării platii exceptand cazul in care acesta a actionat in mod fraudulos;
  - dupa notificarea realizata conform art. 33.8. de mai sus;
  - Banca nu solicita o autentificare stricta a clientilor;
  - 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.
- 32.16.** Dupa primirea anuntului Detinatorului/ Utilizatorului privind pierderea sau furtul unui Card folosit international, Banca poate decide introducerea numarului Cardului pe Lista Cardurilor de recuperat.
- 32.17.** 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. De asemenea, la solicitarea Bancii, Detinatorul are obligatia de a restitui imediat, dar nu mai tarziu de 10 zile calendaristice de la solicitarea Bancii cardurile aflate in folosinta Utilizatorilor autorizati.
- 32.18.** 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 efectuării 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.
- 32.19.** 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.
- 32.20.** Detinatorul/ Utilizatorul are obligatia sa verifice imediat operatiunile evidentiate in extrasul de cont primit si sa semnaleze Bancii orice omisiune sau eroare constatata, daca este cazul, fara intarziere nejustificata. In cazul neprimirii extrasului de cont, in termen de 10 zile de la inceputul lunii, pentru tranzactiile efectuate in cursul lunii anterioare, Detinatorul are obligatia sa se prezinte la ghiseele Bancii sau sa telefoneze la numarul de telefon al Serviciului de Asistenta Clienti „Call Center” in vederea obtinerii extrasului de cont.
- 32.21.** 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).
- 32.22.** Detinatorul/ Utilizatorul are obligatia sa anunte Banca despre orice refuz nejustificat de acceptare a cardului de catre Comerciantii Acceptanti sau catre orice unitate bancara.



- 32.23.** Detinatorul are obligatia sa suporte, din disponibilitatile existente in contul curent la care este atasat cardul sau din oricare din conturile sale deschise la Banca, contravaloarea operatiunilor efectuate cu cardul, inclusiv in valuta, inclusiv a comisioanelor si taxelor generate de aceste operatiuni prin aplicarea cursului de schimb de referinta pentru operatiuni cu carduri din ziua decontarii tranzactiei. La data decontarii tranzactiei, in baza raportului de decontare transmis de catre VISA si a informatiilor comunicate de catre Banca, contul Detinatorului va fi debitat cu contravaloarea sumelor in LEI la cursul de schimb de referinta din ziua decontarii, afisat pe site si la sediile Bancii, necesara pentru acoperirea valorii tranzactiilor, a taxelor si a comisioanelor aferente, plus un comision de conversie valutar de 2% pentru tranzactiile in alta valuta decat EUR si 0,5% pentru tranzactiile in EUR. Comisionul de schimb valutar nu se va aplica in cazul in care moneda utilizata pentru decontarea tranzactiei de catre comerciantul acceptant este aceeaasi cu moneda contului atasat cardului.
- 32.24.** Detinatorul are obligatia sa accepte, din conturile curente deschise pe numele lui, toate operatiunile efectuate cu carduri eliberate pe numele Detinatorului/ Utilizatorilor.
- 32.25.** Detinatorul are obligatia sa despagueasca Banca pentru orice daune, pierderi sau cheltuieli suportate de Banca care au rezultat din incalcarea prevederilor prezentului Contract sau in urma stabilirii responsabilitatii financiare a Detinatorului/ Utilizatorului pentru refuzul de plata.
- 32.26.** Detinatorul/ Utilizatorul are obligatia sa aduca la cunostinta Bancii orice modificare a datelor declarate in Cerere, in termen de cel mult 5 zile lucratoare de la data modificarii, modificarea nefiind opozabila Bancii decat dupa notificarea scrisa a acesteia.
- 32.27.** Detinatorul/ Utilizatorul are dreptul sa utilizeze cardul si sa efectueze operatiuni cu acesta numai in limita disponibilului existent in contul curent.
- 32.28.** 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.
- 32.29.** 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.
- 32.31.** 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, distrugerii cardului, expirarea termenului de valabilitate a cardului existent sau schimbate pentru modificare de nume pe baza unei cereri formulate doar prin reprezentantii sai legali in relatia cu Banca, prin completarea formularului tip de reemitere a cardului; contravaloarea comisioanelor aferente reemiterii vor fi automat debitate din contul curent.
- 32.32.** Detinatorul poarta intreaga responsabilitate in ceea ce priveste alimentarea contului curent la care este atasat cardul, pana la concurenta sumei care reprezinta totalul plafoanelor de tranzactionare definite pentru cardurile atasate la acel cont.
- 32.33.** Detinatorul este de acord si accepta neconditionat debitarea contului curent la care este atasat cardul cu contravaloarea operatiunilor efectuate cu cardurile Vista Visa Business eliberate la solicitarea sa pe numele Utilizatorilor, contravaloare care reprezinta:
- valoarea tranzactiilor de cumparare sau eliberare de numerar, inclusiv valoarea tranzactiilor efectuate cu sau fara codul CVV2/ CVC2 de pe reversul cardului in cazul tranzactiilor pe internet,
  - taxe si comisioane si orice alte sume datorate Bancii, care decurg din utilizarea cardului/rilor.
- 32.34.** Detinatorul este de acord ca Banca sa participe pe piata valutară in numele si contul sau pentru cumpararea sumelor in valuta, necesare decontarii tranzactiilor in strainatate si/sau in alta valuta decat valuta de cont a cardului si care au fost efectuate cu cardurile emise pe numele Utilizatorilor.
- 32.35.** Detinatorul poate stabili plafoane de tranzactionare pe fiecare card in parte, cu respectarea plafoanelor standard de tranzactionare pe cont/card stabilite de Banca/ legislatie. Ulterior, Detinatorul poate adresa Bancii o cerere in scris privind modificarea plafoanelor de tranzactionare definite initial per card (cu respectarea plafoanelor standard de tranzactionare pe cont/ card stabilite de Banca/ legislatie); in cazul depasirii soldului contului curent la care este atasat un card Vista Visa Business ca urmare a comisioanelor si/sau diferentei de curs rezultata din utilizarea cardurilor pentru efectuarea de operatiuni in strainatate si/ sau alta valuta decat valuta de cont a cardului, Detinatorul va achita pana la sfarsitul lunii atat dobanda penalizatoare aferenta soldului debitor, cat si suma care reprezinta depasirea soldului;
- 32.36.** Detinatorul/Utilizatorul cardului va efectua operatiuni cu cardul pe teritoriul Romaniei sau in strainatate, in limita plafonului de tranzactionare stabilit de companie, si cu respectarea plafoanelor standard de tranzactionare pe card/ cont stabilite prin deciziile Bancii si conform prevederilor legale in vigoare.
- 32.37.** Detinatorul/Utilizatorul cardului va utiliza cardul pe teritoriul altor tari numai pentru operatiuni valutare curente si nu de natura operatiunilor valutare de capital.

## **Art. 33. Contestarea tranzactiilor efectuate cu cardul**

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

- 33.1.** 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 30 de zile de la Data Decontarii Tranzactiei. In caz contrar, Banca considera ca Detinatorul/ Utilizatorul a luat la cunostinta si a acceptat neconditionat tranzactiile cuprinse in extrasele lunare de cont. 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.

**33.2.** Banca nu va da curs refuzurilor la plata daca acestea nu sunt initiate de catre Detinator/ Utilizator, in termenle de contestare mentionate la art. 33.1. 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.

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

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

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

**34.1.** In vederea solutionarii contestatiei, Banca poate solicita Detinatorului documente suplimentare, acesta avand obligatia de a le furniza in termen de 3 zile lucratoare de la momentul in care Banca a formulat cererea telefonica, pe email sau scrisa.

In cazul in care Detinatorul nu depune toata documentatia necesara in vederea analizei contestatiei, Banca poate respinge contestatia.

**34.2.** Banca va analiza contestatia si va comunica raspunsul sau in termen de 30 zile lucratoare de la momentul inregistrarii acesteia la una din unitatile Bancii. Raspunsul poate fi unul intermediar in cazul in care investigatiile necesita termene prelungite in conformitate cu termenii si procedurile internationale ale VISA in vigoare.

In cazul unei operatiuni de plata neautorizate, contul Detinatorului va fi creditat dupa finalizarea procedurilor prevazute de regulamentele VISA in vigoare privind tranzactiile contestate. In cazul in care Banca are motive rezonabile sa suspecteze ca a fost comisa o frauda, aceasta va comunica aceste motive in scris Autoritatii Nationale Relevante.

**34.3.** Raspunsurile la contestatiile care nu au obiect sau care au fost solutionate nefavorabil se transmit la unitatea Bancii Detinatorului insotite de probe care dovedesc ca tranzactia s-a finalizat (chitanta eliberata de POS semnata de titularul cardului). Aceste contestatii atrag dupa sine debitarea contului Detinatorului cu comisionul de refuz nejustificat la plata prevazut in prezentul contract.

**34.4.** In cazul refuzurilor la plata initiate in urma tranzactiilor la terminalele altor banci, care au venit in decontare, in cazul in care prin specificul refuzului mai exista si alte cai de atac a deciziilor celeilalte banci, Detinatorul va fi informat de indata despre masurile ce se vor lua in acest sens si de termenle posibile pentru incheierea cazului.

**34.5.** In cazul tranzactiilor contestate, dar care au fost efectuate cu consimtamantul Detinatorului, Contul va fi creditat dupa finalizarea procedurilor prevazute de regulamentele VISA in vigoare privind tranzactiile in disputa.

**34.6.** Contestatiile formulate de Detinator/ Utilizator pentru tranzactiile neautorizate vor fi solutionate imediat de catre Banca; in cazul in care, in termenul de 3 zile lucratoare, Detinatorul/ Utilizatorul nu depune toata documentatia necesara in vederea analizei contestatiei, Banca va putea respinge contestatia.

**34.7.** Contestatiile formulate de Detinator/ Utilizator pentru tranzactiile autorizate, dar efectuate incorect vor fi solutionate de catre Banca in termen maxim de 180 de zile de la data inregistrarii contestatiei la una din unitatile Bancii; in cazul in care, in termenul de 3 zile lucratoare, Detinatorul/ Utilizatorul nu depune toata documentatia necesara in vederea analizei contestatiei, Banca va putea respinge contestatia.



- 34.8.** Contestatiile formulate de Detinator/ Utilizator pentru operatiunile de plata autorizate initiate de/prin intermediul unui beneficiar al platii care au fost deja executate, vor fi solutionate de catre Banca in termen de 10 zile lucratoare de la primirea cererii de rambursare, termen in care Banca fie ramburseaza intreaga suma a operatiunii de plata, fie justifica refuzul de a rambursa suma, cu indicarea autoritatilor carora Detinatorul se poate adresa pentru contestarea raspunsului primit de la Banca.
- 34.9.** 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 180 zile de la data depunerii avizului de contestare a tranzactiei.
- 34.10.** Banca este responsabila de solutionarea cererilor privind cardurile proprii sau tranzactiile realizate cu acestea, respectiv finalizarea refuzurilor la plata dupa cum urmeaza:
- in termen de 5 zile lucratoare de la data primirii lor spre solutionare, in cazul in care obiectul refuzului reprezinta o tranzactie realizata la ATM-urile proprii ale Bancii si POS-urile instalate la ghiseele Bancii;
  - in termen de 10 zile lucratoare de la data primirii lor spre solutionare, in cazul in care obiectul refuzului reprezinta o tranzactie realizata la POS-urile instalate de catre Banca la comerciantii proprii;
  - in cazul refuzurilor la plata privind tranzactii realizate la terminalele sau comerciantii altor banci, tranzactii ale caror sume au fost blocate in contul la care este atasat cardul in vederea decontarii si nedecontate, solutionarea refuzului/ contestatiei se realizeaza in termen de 3 zile lucratoare de la expirarea termenului de maxim 30 de zile de la data tranzactiei, termen in care Banca Acceptanta poate initia decontarea respectivelor sume;
  - in cazul refuzurilor de plata privind tranzactii realizate la terminalele sau comerciantii altor banci, tranzactii ale caror sume au fost debitate din contul la care este atasat cardul, solutionarea refuzului/ contestatiei se realizeaza in termen de maxim 180 zile de la data primirii lor spre solutionare, termen in care Banca Acceptanta trebuie sa furnizeze raspunsuri cu privire la disputa initiata. Exceptie fac tranzactiile neautorizate, pentru care Detinatorul/ Utilizatorul nu si-a dat consimtamantul si pentru care solutionarea se face imediat. In cazul in care raspunsul nu reprezinta rezolutia finala a cazului, termenul de solutionare se prelungeste conform normelor si regulamentelor nationale si internationale in vigoare, care reglementeaza disputele legate de tranzactiile cu carduri.

## Sectiunea V. A - Serviciul Internet Banking

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

### CONTURI

- Detalii cont – sold disponibil, sume blocate, dobanzi
- Deschidere Conturi Noi
- Vizualizare solduri, extrase, tranzactii recente
- Vizualizare tranzactii in asteptare si tranzactiile recente/efectuate/esuate
- Istoric tranzactii efectuate

### CARDURI

- Detalii Carduri
- Vizualizare sume disponibile
- Tranzactii in asteptare

### PLATI

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

### DEPOZITE

- Constituire/Lichidare depozite
- Vizualizare Informatii Depozite existente

### CREDITE

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



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

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

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

**37.2.** Dupa aprobarea de catre Banca a documentelor depuse de catre Detinator pentru a beneficia de Internet Banking, Banca va pune la dispozitia Detinatorului un exemplar al Formularului „Confirmare inregistrare utilizatori persoane juridice care va fi semnata de catre Client si de Banca. Pentru fiecare Utilizator autorizat se va completa formularul „Certificare Date Utilizatori Persoane Juridice”

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

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

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

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

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

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

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

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

**38.6.** Serviciul de Internet Banking se va utiliza exclusiv de catre Detinator sau de catre persoanele mentionate de catre Detinator in Formularul „Certificare Date Utilizatori Persoane Juridice”, in limita mandatului acordat de catre Detinator, in caz contrar Banca fiind exonerata de raspundere in cazul in care instructiunile de plata sunt date de catre o terta parte care nu face parte din categoria utilizatorilor desemnati.

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

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

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

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

**39.2.** Instructiunile de plata autorizate de Detinator nu pot depasi limita maxima de 100.000 EUR (unasutaimiiEuro) / zi echivalent.

**39.3.** Clientul poate efectua operatiuni de schimb valutar intre propriile conturi deschise la Banca la rata standard in limita maxima a 10.000 EUR/zi (sau echivalent).

**39.4.** O instructiune de plata este acceptata de Banca daca in contul Detinatorului din instructiunea de plata sunt fonduri necesare și disponibile, atat pentru executarea instructiunii de plata, cat și pentru acoperirea comisiunilor aferente.

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

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

**39.7.** Banca va executa ordine de schimb valutar pe contul Detinatorului folosind rata standard disponibila la ghiseele. Orice modificari ale ratei de schimb folosite de Banca vor fi aplicabile imediat si fara o notificare prealabila din momentul afisarii lor la ghiseele Bancii, pentru schimburile executate prin aplicatia Internet Banking.

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

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

**40.1.** Banca primește de la Detinator ordinul de plata pe toata durata unei zile și debiteaza contul acestuia la data primirii.

**40.2.** Banca finalizeaza procesarea ordinului de plata in aceeași zi cu data primirii daca ordinul de plata este autorizat până la orele limita prezentate mai jos:

- Ordinele de plata interbancare in LEI (pana la 50.000 LEI) vor fi acceptate de la clienti pentru decontare in aceeași zi nu mai tarziu de ora 15:00, ora maxima de executie fiind 16:00. Dupa aceasta ora (15:00) ordinele de plata vor fi procesate in data primirii si vor fi decontate in urmatoarea zi lucratoare, timpul maxim de executie fiind ora 10:00 AM (data primirii fiind considerata urmatoarea zi lucratoare).

- Ordinele de plata interbancare urgente in LEI (cu conditia Clientul sa bifeze optiunea „Urgent” in aplicatia Internet Banking NU se aplica pentru Mobile Banking) sau ordinele de plata care depasesc 50.000 LEI sunt acceptate de la clienti pentru decontare in aceeasi zi dar nu mai tarziu de ora 15:00, timpul maxim de executie fiind ora 15:30. Dupa aceasta ora (15:00) ordinele de plata vor fi procesate in data primirii si vor fi decontate in urmatoarea zi lucratoare, timpul maxim de executie fiind ora 15:30. Dupa ora limita (15:00) optiunea „Urgent” nu va mai fi disponibila, iar data primirii va fi considerata urmatoarea zi lucratoare.
- Ordinele de plata interbancare "in scope" in valuta straina, vor fi procesate in aceeasi zi cu data de valuta urmatoarea zi lucratoare.

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

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

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

**40.4.** Banca va executa instructiunile conform celor de mai sus doar in cazul in care datele cu privire la ordinul de plata/ alte documente furnizate de catre detinator sunt complete, corecte și sunt in conformitate cu prevederile legale prevazute de regulamentul valutar, precum și dispozitiile in domeniul Cunoașterii clientelei, spalarii banilor si combatere a finantarii terorismului.

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

**41.1.** Detinatorul se obliga sa pastreze și sa asigure confidentialitatea elementelor de autentificare in aplicatiile de internet Banking/Mobile Banking,

**41.2.** Detinatorul se angajeaza sa notifice Banca, fara intârziere nejustificata, imediat ce ia la cunoștinta de pierderea, furtul sau insușirea ilegala a serviciului Internet Banking sau a folosirii neautorizate, la numarul de telefon mentionat la articolul 42 și, in termen de 48 de ore de la comunicare telefonica, el/ea trebui sa notifice in scris sucursala la care el/ea are cont deschis sau la orice alta Sucursala. In urma notificarii telefonice, Banca va bloca accesul la serviciul Internet Banking până la furnizarea unui nou set de elemente de autentificare.

**41.3.** Detinatorul se obliga ca el/ea nu va cesiona, total sau partial, in nici un fel drepturile sale referitoare la serviciul Internet Banking unor terte parti.

**41.4.** Detinatorul declara ca a luat la cunostinta ca Banca nu solicita, in nicio situatie, informatii confidentiale prin e-mail (de exemplu: numele utilizatorului, parola etc.) și informatii precum parola sau codul de identificare personal nu se divulga sub niciun motiv, nimanui, nici macar Bancii. Banca nu isi asuma nicio responsabilitate pentru prejudiciile cauzate de Detinator din cauza unor tentative de furt de date personale sau de fraudă pe internet, care poate consta din:

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

Banca nu poarta nici o raspundere in cazul in care sistemul IT al Detinatorului este compromis sau se utilizeaza, cu sau fara stiinta Detinatorului de catre parti terte care nu fac parte din categoria de utilizatori, sau ca si utilizatori la care detinatorul a anulat mandatul de a aproba instructiunile de plata in serviciul e-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 deficiențelor de conectare care implica defectiuni la echipamentul folosit de Detinator sau deficiente la furnizorul de servicii de internet la care Detinatorul este abonat.

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

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

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

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

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

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

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

- a)** Orice solicitare, notificare, aprobare, comunicare va fi efectuată de către Bancă la adresele/numerele de telefon ale Clientului menționate în Contract, prin oricare dintre următoarele mijloace: înmânare directă, poștă, fax, poștă electronică (e-mail), convorbire telefonică înregistrată, mesaj SMS, Internet Banking, Mobile Banking, mențiuni în extras de cont/raport de activitate, inclusiv afișare la sediile unităților teritoriale, dacă este cazul. Banca poate utiliza și alte mijloace de comunicare, inclusiv tehnici de comunicare la distanță, cu respectarea legislației în vigoare.

În cazul în care comunicările se referă la transmiterea Contractului pe Suport durabil sau conțin modificări ale Contractului, Banca va folosi aceste mijloace de comunicare cu respectarea legislației în vigoare și fără a aduce atingere în niciun fel prevederilor legislative care limitează/interzic modificări contractuale prin astfel de practici. Orice tip de corespondență purtată prin mijloacele de comunicare menționate în prezentul articol constituie probă deplină în fața oricărei autorități sau instanțe judecătorești/arbitrale. Banca este exonerată de orice răspundere în legătură cu încheierea, executarea și încetarea Contractului în situația în care oricare dintre datele de identificare/de contact furnizate de Client Băncii nu sunt corecte sau Clientul nu comunică Băncii modificarea acestora în conformitate cu prevederile Contractului. Orice comunicare efectuată de Bancă pe baza datelor de identificare/de contact furnizate de Client este considerată valabilă.

O comunicare prin înmânare directă se consideră primită de Client, la predare. O comunicare prin poștă se consideră primită de Client în momentul expirării termenului de predare stabilit/garantat de furnizorul de servicii poștale (conform circuitului normal al poștei), dacă aceasta a fost expediată la ultima adresă notificată Băncii de către Client, chiar dacă adresa este a unui terț îndreptățit să primească corespondența. O comunicare prin fax/e-mail/SMS/Internet Banking se consideră primită de Client în ziua transmiterii. Comunicările se consideră primite de Client și în cazul în care Banca intră în posesia unei confirmări de orice fel, a unei copii a comunicării purtând semnătura în original a Clientului/reprezentanților acestuia, sau dacă primirea este confirmată printr-o confirmare de primire emisă de poștă sau de un serviciu de curierat rapid, după caz.

- b) Orice notificare va fi transmisă de Client Băncii prin înmânare directă ori prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Comunicarea modificărilor datelor de identificare/a adresei de domiciliu și/sau de comunicare a corespondenței/e-mail sau a oricăror altor date menționate în Contract este opozabilă Băncii începând cu Ziua lucrătoare următoare primirii de către Bancă a informării, dovedită prin ștampila de înregistrare a Băncii, aplicată pe copia Clientului, sau prin confirmarea de primire semnată de Bancă. Necomunicarea acestor modificări atrage responsabilitatea exclusivă a Clientului și va exonera Banca de răspundere pentru orice prejudiciu suferit de Client ca urmare a necomunicării modificării. Orice comunicare primită în afara programului de lucru cu publicul se consideră primită începând cu următoarea Zi lucrătoare.
- c) Banca nu își asumă nicio responsabilitate în ceea ce privește efectele și consecințele de orice natură decurgând din utilizarea vreunui mijloc de comunicație pentru transmiterea către Client a oricăror comunicări, inclusiv comunicarea Contractului pe Suport durabil, precum și din întârzierea, nerecepționarea, deteriorarea, pierderea sau din alte erori de transmisie a mesajelor, scrisorilor sau documentelor, inclusiv a celor ce se referă la operațiuni de decontare inter și intra bancare, ca urmare a utilizării respectivelor mijloace de comunicație. Orice comunicare efectuată de Bancă în baza Contractului la adresa de e-mail/numărul de telefon furnizate de Client este considerată valabilă, Clientul fiind singurul responsabil și având obligația să se asigure că (i) adresa de e-mail, numărul de telefon furnizate Băncii, precum și programele, dispozitivele utilizate pentru a le accesa nu sunt afectate de setări, acțiuni, inacțiuni, de orice tip, personale/ale furnizorului de internet, telefonie/ale unui terț, care ar putea conduce la alterarea, coruperea, nerecepționarea, blocarea, întârzierea, pierderea comunicărilor transmise de Bancă sau la orice alte evenimente asemănătoare, (ii) nu creează posibilitatea ca aceste comunicări transmise de Bancă să fie accesate, interceptate, copiate, citite, redirecționate către/de către un terț.
- d) Clientul se obligă să își ridice corespondența de la Bancă într-un timp rezonabil, în caz contrar, Banca putând distruge orice corespondență neridicată de Client în timp de 3 luni de la data emiterii.

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

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

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

**Art. 48.** Aceste prevederi reglementează posibilitatea accesării următoarelor tipuri de produse:

### **CONTURI**

- Vizualizare solduri și tranzacții

### **CARDURI**

- Detalii Carduri
- Vizualizare sume disponibile

### **PLATI**

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

### **DEPOZITE**

- Constituire/Lichidare depozite
- Vizualizare Informații Depozite existente

### **CREDITE**

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

**Art. 49** Reguli de utilizare.

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

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

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

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

**49.5** Serviciul de Mobile Banking se va utiliza exclusiv de către Detinator sau de către persoanele menționate de către Detinator în Formularul „Certificare Date Utilizatori Persoane Juridice”, în limita mandatului acordat de către Detinator, în caz contrar Banca



fiind exonerata de raspundere in cazul in care instructiunile de plata sunt date de catre o terta parte care nu face parte din categoria utilizatorilor desemnati.

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

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

**Art. 50.** Caracteristici ale instructiunilor de plata executate prin Mobile Banking

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

**50.2.** Instructiunile de plata autorizate de Detinator nu pot depași limita maxima de 100.000 EUR (unasutamiiEuro)/zi echivalent.

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

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

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

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

**50.7.** Banca va executa ordine de schimb valutar pe contul Detinatorului folosind rata standard disponibila la ghiseele Bancii. Orice modificari ale ratei de schimb folosite de Banca vor fi aplicabile imediat si fara o notificare prealabila din momentul afisarii lor la ghiseele Bancii, pentru schimburile executate prin aplicatia Mobile Banking.

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

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

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

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

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

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

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

**Art. 57.** Prevederile art.46 si art.47 se vor aplica intocmai si serviciului Mobile Banking.

**“Din motive de Securitate, Banca recomanda ca aplicatiile Vista Mobile si Vista eToken sa nu fie instalate si utilizate pe dispozitive a caror protectie de superuser a fost inlaturata (jailbroken/rooted). Banca nu-si asuma nicio raspundere pentru eventualele pierderi suferite de clientii care nu respecta aceasta recomandare.”**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **A. Dobânzi**

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

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



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

- 0% p.a. pentru conturile in LEI;
- 0% p.a. pentru conturile in EURO;
- 0% p.a. pentru conturile in USD;
- 0% p.a. pentru conturile in CHF;
- 0% p.a. pentru conturile in GBP.

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

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

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

**62.5.** Banca are dreptul de a modifica rata dobanzii bonificata conturilor curente în orice moment, cu notificarea clientului prin afisare la sediile Bancii si pe website.

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

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

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

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

## B. Comisioane

**Art. 63. Comisiunile pentru produse și servicii** sunt stabilite în "Tarife, Termeni și Condiții" emise de Bancă și revizuite. Dacă un Client folosește un serviciu menționat în acel document, și dacă nu a fost făcută o altă înțelegere între Bancă și Client, se vor aplica acele comisioane menționate în "Tarife, Termeni și Condiții" în vigoare în acel moment.

## C. Alte Dispozitii

**Art. 64. In plus fata de dobanzile uzuale si agreeate, tarife si comisioane, Clientul va suporta si cheltuielile extraordinare**, în 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 în cursul relatiilor de afaceri. 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. 65.** Banca este indreptatita sa modifice nivelul dobanzilor, comisioanelor, spezelor si taxelor in conditiile legii si in conformitate cu contractele incheiate cu clientii.

**Art. 66.** Orice modificari privind comisioanele, spezele si taxele vor fi publicate pe site-ul bancii si la ghiseu cu cel putin 10 zile calendaristice inainte de data propusa pentru aplicarea acestora.

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

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

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

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

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



## Sectiunea VIII - Prevederi finale

### A. Incetarea Contractului Cadru

#### Art. 72. Denuntarea unilaterala

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

**72.2.** Fiecare parte poate denunța unilateral prezentul contract oricand, printr-o notificare scrisa adresata celeilalte parti cu 30 de zile inainte de incetarea Contractului, dupa indeplinirea obligatiilor de a plati integral toate datoriile catre Banca si returnarea Cardului catre Banca.

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

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

**72.4.** Banca, chiar 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.

#### Art. 73. Conturi inactive

In cazul in care in conturile curente nu se inregistreaza operatiuni in ultimele 6 luni acestea sunt considerate conturi inactive, care vor fi monitorizate in vederea inchiderii dupa cum urmeaza:

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

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

Este obligatoriu ca inainte de inchidere, clientul sa fie notificat cu doua luni inainte printr-o scrisoare. Contul va fi inchis numai in cazul in care clientul nu raspunde in termenul de doua luni precizat mai sus, si-a schimbat adresa si din acest motiv nu poate fi contactat prin nici un alt mijloc iar conditiile enumerate mai sus sunt indeplinite. Banca poate, la discreția sa, să procedeze la închiderea contului, chiar dacă una sau mai multe dintre condițiile menționate mai sus nu sunt îndeplinite.

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

#### Art. 74.Rezilierea Contractului

Banca are dreptul de a proceda la rezilierea Contractului din initiativa sa, pe baza unei notificari de reziliere cu efect de la data notificarii pe baza unor motive fundamentale, acestea constituind neexecutari insemnate ale Contractului, inclusiv, dar, fara in sa se limita la

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

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

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

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

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

**74.6.** Neintelegeri intre administratori, intre asociati/ actionari, cu privire la drepturile de reprezentare si persoanele autorizate sa reprezinte societatea in relatia cu Banca

**74.7.** In cazul in care la efectuarea consultarii ReCom de catre Banca, Clientul apare ca fiind radiat din Registrul Comertului, iar incheierea de radiere nu a fost atacata cu recurs in termenul prevazut de lege sau a fost mentinuta in urma solutionarii recursului

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

**74.9.** In cazul derularii de operatiuni a caror valoare excede disponibilitatile din contul la care este atasat cardul, in conditiile in care, in urma notificarii Detinatorului utilizand datele de contact declarate de aceasta Banca, acesta nu acopera debitul creat in termenele prevazute in prezentul Contract, respectiv notificare;



**74.10.** In cazul derularii de operatiuni frauduloase de natura tranzactiilor efectuate in mod intentionat de Detinator/ Utilizatorul cardului cu reavointa pentru obtinerea de foloase necuvenite sau pentru inselarea Bancii sau a acceptatorului platii;

**74.11.** Daca Clientul ajunge in una dintre situatiile de neindeplinire a obligatiilor esentiale fata de Banca sau a oricarui alt Contract incheiat cu Banca sau daca a incalcat sau incalca prevederilor prezentului Contract si/sau legislatia în vigoare;

#### **Art. 75. Inchiderea conturilor din initiativa clientului**

**75.1.** 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.

**75.2.** Inchiderea contului in urma solicitarii Clientului, va fi efectuata numai dupa achitarea de catre acesta a tuturor sumelor pe care le datoreaza Bancii.

**75.3.** 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. 76. Contractul inceteaza de plin drept in cazul radierii Clientului.**

##### **C. Declarații și garanții**

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

**77.1.** Dacă Clientul este o societate, aceasta funcționează în baza legislației din locul unde a fost înființată și are capacitatea de a încheia tranzacția respectivă și de a-și îndeplini obligațiile derivate din aceasta;

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

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

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

**77.5.** La data tranzacției Clientul nu se afla in procedură de faliment sau in stare de insolventa și nu este implicat în vreun litigiu al cărui rezultat ar putea afecta în mod advers capacitatea sa materială de a-și îndeplini obligațiile care derivă din orice tranzacție cu Banca.

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

#### **Art. 78. Situații relevante**

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

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

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

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

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

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

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

**78.7.** 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.

#### **Art. 79. Actiunile Bancii**

Avand in vedere ca aparitia oricareia dintre situatiile de la art. 68 de mai sus constituie neindeplinirea unei obligatii considerata esentiala de catre Banca la incheierea Contractului, Banca poate intreprinde in aceste situatii urmatoarele actiuni:

**79.1.** Accelerarea rambursării oricărui împrumut acordat Clientului în baza tranzacției relevante conform prevederilor contractuale respective;

și/sau

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

- 79.3.** Solicitarea unei garanții în numerar de o valoare cel puțin egală cu suma oricăror datorii posibile ale Clientului către Bancă, care vor trebui plătite de Client Băncii imediat și/sau;
- 79.4.** Debitarea oricărui cont sau conturi ale Clientului cu sumele datorate Băncii în valuta corespunzătoare sau, la alegerea Băncii, suma echivalentă (la rata de vânzare/ cumpărare practică de Bancă) disponibilă în orice altă valută; și/sau
- 79.5.** Stingerea oricăror obligații ale Clientului către Bancă prin utilizarea oricăror solduri creditoare din conturile Clientului; și/sau
- 79.6.** Compensarea și combinarea tuturor conturilor Clientului din evidențele Băncii, chiar dacă este un depozit la termen neajuns la scadență; și/sau
- 79.7.** Compensarea oricăror obligații ale Clientului către Bancă cu obligațiile Băncii către Client; și/sau
- 79.8.** Vânzarea fondurilor, valorilor mobiliare sau altor active pe care Banca le deține (sau pe care are dreptul să le primească) în numele Clientului, după cum Banca va hotărî la libera sa apreciere pentru a aduna fondurile necesare descărcării tuturor obligațiilor Clientului către Bancă; și/sau
- 79.9.** Anularea oricărei instrucțiuni, și/sau tranzacții neexecutate; și/sau
- 79.10.** Exercițarea oricărui drept de executare silită a oricărei ipoteci, gaj, cesiuni ori altă garanție, și/sau
- 79.11.** Anularea oricărei instrucțiuni ori tranzacții, la momentul și în modul considerate necesare de Bancă (la libera sa apreciere) pentru evitarea oricărei pierderi din asumarea vreunei obligații ori ca urmare a unei obligații deja asumate de către Bancă
- 79.12.** Inchiderea oricărui sau tuturor conturilor Clientului;
- 79.13.** Suspendarea prestării serviciilor prevăzute de prezentul Contract de către Banca.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Art. 84. Alte despăgubiri**

Clientul trebuie să despăgubească Banca pentru orice pierdere sau cheltuială rezultată ca urmare a încălcării de către Client a condițiilor oricărei tranzacții sau a exercitării drepturilor Băncii în legătură cu o astfel de încălcare, sau executarea oricăreia dintre garanțiile deținute de Bancă.

#### **E. Diverse**

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

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

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

Toate plățile efectuate de Client în cadrul unei tranzacții trebuie făcute integral fără compensații sau contra-pretenții, și libere de orice deducere sau rețineră pentru sau în contul oricăror impozite, dacă legea nu cere Clientului să facă o rețineră sau deducere

dintr-o astfel de plată pentru sau în contul unor impozite. În această situație, Clientul va notifica imediat Banca, va plăti sumele suplimentare necesare pentru a se asigura că Banca primește suma pe care ar fi primit-o dacă nu ar fi existat o astfel de deducere, va plăti imediat impozitul dedus către autoritatea fiscală de resort înainte de data de la care ar trebui plătite amenzi sau penalități și va despăgubi Banca pentru orice astfel de plăți făcute de Bancă în numele Clientului.

#### **Art. 87. Întârzierea**

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

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

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

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

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

#### **F. Notificări**

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

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

- a. Trimisă prin poștă sau lăsată la adresa la care Clientul își desfășoară activitatea, sau la adresa din antetul scrisorilor Clientului, sau la adresa de pe un document care are legătură cu o anumită tranzacție cu Banca și se consideră ajunsă la Client când este lăsată la adresa respectivă sau la două zile după expedierea prin poștă;

sau

- b. Trimisă prin fax sau la orice număr de fax sau telex care apare în antetul scrisorilor Clientului sau pe un document al acestuia și este considerată primită de Client de existența confirmării transmisiei pe fax sau a codului de confirmare telex sau
- c. Transmisă prin e-mail la adresa indicată de către Client;
- d. Transmisă prin SMS Clientului

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

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

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

În urma înregistrării reclamației/ sesizării (în Registrul de reclamații) Banca o va analiza, va lua toate măsurile rezonabile ce se impun și va oferi răspuns clientului în termen maxim de 30 zile.

În cazul reclamațiilor privind serviciile de plată, termenul de răspuns este de 15 zile. În cazul în care răspunsul nu poate fi transmis în termen din motive independente de VISTA BANK sau în cazul în care aspectele sesizate necesită o cercetare mai amănunțită, vă vom transmite un răspuns provizoriu, care va indica în mod clar motivele pentru care răspunsul la reclamație va ajunge cu întârziere precizând termenul până la care veți primi răspunsul definitiv.

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

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

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

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

Telefon: 021/9551.

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

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

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

Telefon: 021/9414.

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

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

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





Telefon: 031/8059211.

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

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

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

Telefon: 021/3130410.

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

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

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

Telefon: 08008256.

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

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

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

- **Bancii Naționale a României: București**, Strada Lipscani nr. 25, Sector 3, cod 030031, tel: 021.313.04.10, fax: 021.315.27.50;
- **Directia Generala Antifrauda Fiscala:** Piața Presei Libere nr. 1, corp C3 et. 3-4, sector 1 București tel: 021 327 06 29; fax: 021 327 06 01; E-mail: [antifrauda.general@anaf.ro](mailto:antifrauda.general@anaf.ro); [www.antifrauda.ro](http://www.antifrauda.ro); [www.facebook.com/AntifraudaFiscala](https://www.facebook.com/AntifraudaFiscala)
- **Mediatori**, conform Legii nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator, cu modificările și completările ulterioare.

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

## **I. Declarații**

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

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

1. Este de acord prin prezenta că, de fiecare dată când intenționează să întreprindă o tranzacție în modul menționat mai sus, va transmite Bancii prin fax instrucțiunile scrise conforme cu cerințele în vigoare ale Bancii, semnate corespunzător de persoana(ele) autorizată(e) cu specișenele de semnătură date pe Cardul(rile) cu Specimenul de Semnătură de la Bancă.
2. Prin prezenta, autorizează Banca, și toate persoanele autorizate de Bancă, să efectueze tranzacțiile menționate mai sus, să ia în considerare oricare și toate instrucțiunile trimise prin fax semnate de noi și date Bancii, după cum am menționat mai sus, ca pe o cerere și instrucțiune oficială cu privire la tranzacțiile relevante și să efectueze aceste tranzacții în numele nostru. Acceptăm prin prezenta dreptul Bancii de a respinge instrucțiunile transmise prin fax dacă Banca le consideră insuficiente sau incorecte în orice fel.
3. Autorizarea de mai sus este valabilă fără condiții suplimentare.
4. Este de acord și se obligă ca, dacă nu trimite Bancii toată documentația cerută conform practicilor bancare și legile în vigoare referitoare la aceste tranzacții și/sau pentru operarea în conturile respective, Banca poate, în orice moment, să refuze acceptarea oricăreia dintre instrucțiunile transmise în maniera arătată mai sus, fără nici o notificare și nu va ridica nicio obiecție sau pretenție împotriva Bancii în legătură cu acest lucru.
5. Este de acord prin prezenta și se obligă să despăgubim Banca împotriva oricăror și a tuturor răspunderilor, pierderilor, costurilor și cheltuielilor de orice fel care pot fi suportate sau făcute de Bancă și care rezultă (i) din faptul că nu a furnizat Bancii documentația la timp sau (ii) din orice tranzacție realizată conform acestui articol.
6. Nu se așteaptă ca Banca să facă investigații sau să pună întrebări în legătură cu autenticitatea sau valabilitatea oricărei instrucțiuni date și/sau transmise după cum se menționează mai sus. Autorizează în mod expres Banca și toate persoanele autorizate de Bancă să efectueze tranzacțiile menționate mai sus, să se bazeze pe deplin pe caracterul adevărat, corect și original al conținutului și al semnăturilor care apar pe instrucțiunile trimise către Bancă prin fax. Eliberează Banca de orice răspundere față de Client în legătură cu consecințele care ar putea apărea din folosirea unei astfel de metode de comunicare și, în special, din folosirea frauduloasă sau afectarea în orice fel a identității sale, ca și datorită transmiterii de mai multe ori a aceleiași instrucțiuni. Este de acord și se obligă în mod irevocabil să nu formuleze nici o apărare sau susținere cu privire la caracterul adevărat, corect și autentic al instrucțiunilor transmise Bancii în acest fel și acordă Bancii dreptul, dar nu o obligă să ceară în orice moment clarificări sau confirmări suplimentare într-un mod satisfăcător pentru Bancă pentru toate aspectele relevante legate de orice tranzacție realizată în baza prezentei.

7. Orice instrucțiune transmisă prin fax băncii va fi în prealabil confirmată prin telefon de lucrătorul bancar și client, iar lucrătorul bancar va contrasemna și va menționa pe instrucțiunea transmisă pe fax: "instrucțiune confirmată prin telefon – la ora de către (se va nominaliza numele persoanei care a confirmat instrucțiunea transmisă prin fax).
8. Se obligă prin prezenta să prezinte documentul în original al instrucțiunii transmise prin fax precum și toate documentele solicitate de banca în termen de 10 zile de la data transmiterii instrucțiunii pe fax.
9. Acest serviciu va intra în vigoare la data semnării prezentului contract.

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

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

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

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

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

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

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

#### **Art. 97. Conventie**

Prin care Clientul și Banca declară că au luat cunoștință de obligațiile pe care le au, riscurile la care se expun prin nerespectarea prevederilor legale și se obligă să respecte toate aceste dispoziții legale atât Clientul, cât și Banca.

Clientul agreează în mod expres ca dispozițiile Titlului III din Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 113/2009 privind serviciile de plată să nu le fie aplicabile. Aceasta este vointa Clientului, Persoana Juridică, și a fost confirmată prin semnarea prezentului Contract.

Ca urmare a prevederilor stipulate în prezentul Contract, Banca împreună cu Clientul stabilesc de comun acord prin prezenta ca modalitate de transmitere a extraselor de cont conform opțiunii menționate în Cerere:

- zilnic
- lunar
- la fiecare mișcare
- anual
- la cerere

Clientul declară că își asumă și acceptă riscul schimbării excepționale (previzibile sau imprevizibile) a împrejurărilor de natură economică, politică sau de orice altă natură independente de vointa părților, inclusiv (fără a se limita la) schimbări ale valorii indicelui de referință valutara care pot apărea după data încheierii prezentului Contract și care ar avea drept efect creșterea costurilor de executare a obligațiilor contractuale și ca vor suporta consecințele unor asemenea modificări și renunța anticipat și irevocabil la orice pretenții decurgând din asemenea schimbări.

Clientul declară că a primit informațiile necesare pentru încheierea în deplină cunoștință de cauză a prezentului Contract, în forma în care acesta a fost încheiat. Clientul declară că dispune de experiența și de cunoștințele necesare pentru a înțelege prevederile prezentului contract și că încheie prezentul Contract în deplină cunoștință de cauză.



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

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

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

Prezentele inlocuiesc Condițiile Generale de Afaceri anterioare ale Bancii. Cererea si Regulile si Condițiile de utilizare ale serviciului 3D Secure constituie parte integranta din prezentul Contract.

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

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

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

**Lista de Tarife, Termene si Conditii pentru persoane juridice, valabila incepand din 7 septembrie 2020**

<b>TARIFE, TERMENI ȘI CONDIȚII PERSOANE JURIDICE</b>	
<b>CONTURI CURENTE</b>	
Deschidere cont Persoane Juridice	5 EUR sau echivalent la deschiderea primului cont
Administrare cont – Comision Lunar	10 LEI/ pentru fiecare Cont
Inchidere cont	3 EUR, indiferent de vechimea contului
Deschidere cont ESCROW	0,25% minim 100 EUR maxim 1.000 EUR
Revizuire conturi fara rulaj; Extras ONRC - pentru persoane juridice	10 EUR
<b>Extrase de cont Persoane Juridice – lunar, trimise prin metoda agreata cu clientul Bancii:</b>	
Fax/ e-mail	5 LEI/ Extras
Posta / alta metoda agreata cu clientul (curier)	Costuri reale
Extrase la sediul Bancii	Fara comision
Extrase de cont trimise zilnic prin Fax/ email	20 EUR/ Luna
Extras suplimentar de cont	3 EUR/ Extras
<b>TRANZACTII CU NUMERAR</b>	
Depunere numerar	Fara comision
Retragere numerar	0,50% minim 5 EUR
Pentru orice retragere de numerar pentru sume care depasesc 10.000 EUR sau echivalent, Banca va fi instiintata cu cel putin o zi lucratoare in avans, inainte de ora 12.00.	
Pentru orice retragere de numerar pentru sume care depasesc 10.000 EUR sau echivalent retrase fara anunt prealabil se va percepe o taxa de 30 EUR.	
<b>COSTURI AFERENTE UTILIZARII CARDULUI DE DEBIT</b>	
<b>Vista Visa Business Debit Card</b>	
Cost utilizare card pentru numerar la ATM-urile Vista Bank	0
Cost utilizare card pentru numerar la ATM-urile si Ghiseele (POS-urile) de pe teritoriul Uniunii Europene si Spatiului Economic European	1% + 2.5 LEI/ tranzactie
Cost utilizare card pentru numerar la ATM-urile si Ghiseele (POS-urile) din afara Uninunii Europene si Spatiului Economic European	1.5% min. 10 LEI/ tranzactie
Cumparaturi la comercianti din Romania si din afara tarii	0
Comision conversie valutara pentru tranzactii in alta moneda decat LEI si EUR	2%
Comision conversie valutara pentru tranzactiile in EUR	0.5%
Interogare sold la ATM-urile Vista Bank S.A.	0
Interogare sold la alte ATM-uri din tara si strainatate	0
Emitere card principal	0
Emitere card suplimentar	0
Reemitere card (plastic)	10 LEI
Inlocuire card pierdut/ furat	30 LEI

<b>TARIFE, TERMENI ȘI CONDIȚII PERSOANE JURIDICE</b>	
Reemitere PIN	10 LEI
Schimbare cod PIN	0
Extras de cont lunar	0
Extras de cont suplimentar	3 EUR/ Extras
Emitere card in regim de urgenta in strainatate	150 EUR echivalent LEI
Dobanda descoperit de cont neautorizat	25 %
Comision administrare card principal/ secundar	15 LEI/ card/ an
<b>Comision unic pentru servicii prestate la cererea Detinatorului/ Utilizatorului</b>	
Refuz la plata nejustificat	20 LEI
<b>COSTURI AFERENTE UTILIZARII CARDULUI DE CREDIT Vista Visa Business Credit Card</b>	
Cost utilizare card pentru numerar la ATM-urile Vista Bank	2,75% minim 10 LEI
Cost utilizare card pentru numerar la ATM-urile si Ghiseele (POS-urile) de pe teritoriul Uninunii Europene si Spatiului Economic European	
Cost utilizare card pentru numerar la ATM-urile si Ghiseele (POS-urile) din afara Uninunii Europene si Spatiului Economic European	
Cumparaturi la comercianti din Romania si din afara tarii	0
Comision conversie valutara pentru tranzactii in alta moneda decat LEI si EUR	2%
Comision conversie valutara pentru tranzactiile in EUR	0,5%
Interogare sold la ATM-urile Vista Bank S.A.	0
Interogare sold la alte ATM-uri din tara si strainatate	0
Emitere card	0
Reemitere card (plastic)	10 LEI
Inlocuire card pierdut/ furat	30 LEI
Reemitere PIN	10 LEI
Schimbare cod PIN	0
Cost notificare credit restant	10 LEI
Emitere card in regim de urgenta in strainatate	150 EUR echivalent LEI
Dobanda descoperit de cont neautorizat	25 %
Comision administrare card	0 LEI/ card primul an de la emitere 60 LEI card/ an din al doilea an de la emitere
<b>Comision unic pentru servicii prestate la cererea Detinatorului/ Utilizatorului</b>	
Refuz la plata nejustificat	20 LEI
<b>CECURI SI BILETE LA ORDIN</b>	
<b>Incasare de Cecuri si Bilete la Ordin in format electronic</b>	
Creditare la incasare	2,50 LEI + 0,88 LEI (Comision TransFond)/ Instrument
Comisionul se va percepe si in caz de refuz total sau partial.	

<b>TARIFE, TERMENI ȘI CONDIȚII PERSOANE JURIDICE</b>	
Trase asupra altor Banci in valuta	0,25% minim 20 EUR maxim 500 EUR
<b>Plata Cecuri si Bilete la Ordin decontate in sistem electronic</b>	
Pana la 500 LEI	5 LEI
Intre 500 – 10.000 LEI	6 LEI
Intre 10.000 – 50.000 LEI	7 LEI
Peste 50.000 LEI	15 LEI
Plata Cecuri si Bilete la Ordin decontate in format vechi (prin Conventie)	20 LEI + 6 LEI (comision TransFonD decontare SWIFT)
Incasare Cecuri si Bilete la Ordin decontate in format vechi (prin conventie)	20 LEI
<b>Diverse comisioane privind Instrumentele de Debit</b>	
<b>Emitere carnet cec in lei</b>	
1 Fila	1 LEU
25 File	25 LEI
Bilete la Ordin eliberate Clientilor	1 LEU/ Instrument
Serviciu custodie (leasing etc.)	2 LEI/ Instrument
Investigatii cecuri in valuta	10 EUR + comisioane banci corespondente
Cecuri in valuta returnate neplatite	10 EUR + comisioane banci corespondente
<b>TRANSFERURI IN LEI</b>	
<b>Incasari</b>	
Interbancare	5 LEI
Intrabancare	Fara comision
<b>Plati</b>	
<b>Intrabancare</b> (comisioane suportate de ordonator) – catre alti clienti ai bancii	5 LEI
<b>Intrabancare – intre conturile proprii</b>	Fara comision
<b>Interbancare*</b>	
Pana la 1.000 LEI	9,51 LEI
Intre 1.000 – 50.000 LEI	16,51 LEI
≥ 50.000 LEI si urgente (orice suma)	30 LEI
Taxa de anulare plata	30 LEI
Investigatii	Cost real
<b>Plati efectuate ca urmare a indeplinirii obligatiilor in calitate de tert poprit*</b>	
Pana la 50.000 LEI	15,51 LEI
≥ 50.000 LEI	30 LEI
Comision administrare poprire	30 RON pentru fiecare adresa infiintata
<b>Plati din contul ESCROW*</b>	
Pana la 50.000 LEI	40,51 LEI

<b>TARIFE, TERMENI ȘI CONDIȚII PERSOANE JURIDICE</b>	
≥ 50.000 LEI	46 LEI
*Comisionul Transfond de 0,51 LEI pentru platile < 50.000 LEI si comisionul BNR de 6 LEI pentru platile ≥ 50.000 LEI sunt incluse.	
<b>Ordine de plata documentare – conditionate (lei sau valuta)</b>	
Avizare	50 EUR
Emitere	50 EUR
Modificari/ Anulari	25 EUR/ Operatiune
Plata	0,20%, minim 25 EUR maxim 1.500 EUR
La platile in LEI se adauga comisionul Transfond de 0,51 LEI pentru platile < 50.000 LEI si comisionul BNR de 6 LEI pentru platile ≥ 50.000 LEI	
<b>TRANSFERURI IN VALUTA</b>	
<b>INCASARI</b>	
In cazul incasarilor „in scope” se va credita contul clientului cu data de valuta din extrasul de cont al Bancii corespondente.	
Incasari interbancare	Fara comision
Incasari intrabancare	Fara comision
<b>PLATI</b>	
<b>In cazul platilor in Euro „in scope” (plati pe teritoriul Uniunii Europene si Spatiul Economic European - numai cu optiunea SHA) - comisioanele se retin in echivalent Euro la cursul BNR de la data efectuarii platii</b>	
Plati interbancare*	
Pana la 1.000 LEI echivalent Euro	9,51 LEI
Intre 1.000 – 50.000 LEI echivalent Euro	16,51 LEI
≥ 50.000 LEI echivalent Euro si urgente (orice suma)	30 LEI
*Comisioanele SEPA/ Target 2 sunt incluse	
Plati intrabancare (comisioane suportate de ordonator) – catre alti clienti ai bancii	2 EUR
<b>Plati intrabancare – intre conturile proprii</b>	Fara comision
<b>Diferite operatiuni privind transferurile in valuta</b>	
Speze pentru investigatii	Costuri reale
Taxa de anulare plata	30 LEI
<b>In cazul platilor in valuta „out of scope” (plati in afara teritoriului Uniunii Europene si Spatiului Economic European) si platilor „in scope” (plati pe teritoriul Uniunii Europene si Spatiul Economic European) in alta valuta decat Euro</b>	
Plati intrabancare (comisioane suportate de ordonator) – catre alti clienti ai bancii	2 EUR
<b>Plati intrabancare – intre conturile proprii</b>	Fara comision
Plati interbancare	0,20%, minim 5 EUR maxim 150 EUR pana la 50.000 EUR + taxa SWIFT; 0,20%, minim 20 EUR maxim 1.500 EUR ≥ 50.000 EUR + taxa SWIFT
<b>Diferite operatiuni privind transferurile in valuta</b>	
Speze pentru investigatii (inclusiv comisioanele Bancilor Corespondente) referitoare la tranzacțiile efectuate de Banca	25 EUR + comisioane banci corespondente maxim 75 EUR
Taxa SWIFT	10 EUR

<b>TARIFE, TERMENI ȘI CONDIȚII PERSOANE JURIDICE</b>	
Taxa de urgenta pentru plati cu data de valuta aceeași zi	50 EUR
Taxa de anulare (inclusiv comisioanele Bancilor Corespondente)	50 EUR + comisioane banci corespondente maxim 100 EUR
Comisioane optiunea OUR Banci corespondente	Maxim 25 EUR
Investigatii telefonice/ email/ SWIFT	Maxim 15 EUR
<b>SCRISORI DE GARANTIE</b>	
<b>EMITEREA GARANTIILOR CU DEPOZIT COLATERAL IN LEGATURA DIRECTA CU OPERATIUNILE FINANCIARE EFECTUATE DE BANCA PENTRU CLIENTII SAI</b>	
Comision pentru emiterea Scrisorii de Garantie	0,50%/ trimestru sau fractie din trimestru, minim 50 EUR
Comision urgenta pentru emiterea Scrisorii de Garantie (in aceeași zi in care este inregistrata cererea de emitere L/G de la client)	30 EUR
Modificare	50 EUR
Plata	0,20 %, minim 100 EUR maxim 1.500 EUR + Taxa Swift
Comision anulare Scrisoare de Garantie	50 EUR
<b>GARANTII PRIMITE IN LEGATURA DIRECTA CU OPERATIUNILE FINANCIARE EFECTUATE DE BANCA PENTRU CLIENTII SAI</b>	
Avizare fara angajament din partea Bancii, dar incluzand verificarea semnatuurilor	75 EUR
Modificare fara angajament din partea Bancii incluzand anularea	50 EUR
Executarea garantiei la cererea Clientului	100 EUR
Comision de avalizare a Tratelor (Cambii/ Bilete la Ordin)	0,50 %/ trimestru sau fractie din trimestru, minim 100 EUR
Comision anulare Scrisoare de Garantie	50 EUR
Toate comisioanele, sumele minime și maxime pentru emiterea Scrisorilor de Garantie bancara stipulate pe trimestru insemna ca intregul comision trimestrial se aplica de asemenea și pentru fractiunea de trimestru. Acestea se platesc anticipat, la inceputul tranzactiei.	
<b>INCASSO – URI</b>	
<b>INCASSO EXPORT IN LEGATURA DIRECTA CU INCASARILE EFECTUATE DE BANCA PENTRU CLIENTII SAI</b>	
Remitere de documente	0.15%, minim 50 EUR, maxim 500 EUR
Modificare	25 EUR
Returnare documente neplatite	25 EUR
Remitere „Franco de plata”	0.15%, minim 25 EUR maxim 500 EUR
<b>INCASSO IMPORT IN LEGATURA DIRECTA CU PLATILE EFECTUATE DE BANCA PENTRU CLIENTII SAI</b>	
Avizare	0.10%, minim 50 EUR, maxim 500 EUR
Plata	0.15%, minim 30 EUR, maxim 1.000 EUR
Modificare	25 EUR
Eliberare documente „Franco de plata”	50 EUR
<b>DIVERSE OPERATIUNI PRIVIND INCASSO – URILE</b>	
Investigatie privind stadiul documentelor la ordinul Clientului	30 EUR + comisioane banci corespondente
Eliberarea marfurilor expediate pe adresa Bancii	50 EUR
Incasso – urile sunt procesate in conformitate cu Regulile Uniforme pentru Incasso 522 emise de ICC, in vigoare la data tranzactiei.	



<b>TARIFE, TERMENI ȘI CONDIȚII PERSOANE JURIDICE</b>	
<b>ACREDITIVE</b>	
<b>EXPORT/ ACREDITIVE PRIMITE</b>	
Preavizare	30 EUR
Avizare	0.20 %, minim 100 EUR
Confirmare	0.25 %/trimestru sau fracție din trimestru, minim 100 EUR
Prelucrare și remitere documente	0.20 %, minim 100 EUR
Modificare	30 EURO
Cesionare	0.20 %, minim 100 EUR
Scontare documente/ Negociere	In functie de dobanda pietii
<b>IMPORT/ ACREDITIVE EMISE</b>	
Preavizare	30 EUR
Deschidere	0.25 %/trimestru sau fracție din trimestru, minim 100 EUR
Prelucrare documente	50 EUR
Plata la Vedere/ Acceptare/ Deferata	0.25%, minim 100 EUR
Modificare	35 EUR
<b>DIVERSE OPERATIUNI PRIVIND ACREDITIVELE</b>	
Anularea Acreditivului	50 EUR
Transferul Acreditivului	0.25 %/trimestru sau fracție din trimestru, minim 100 EUR
Avizarea Acreditivului la o Banca terta	100 EUR
Investigatie privind soarta documentelor la cererea Clientului	30 EUR
Comision discrepante	50 EUR
Taxele SWIFT privind Acreditivele	10 EUR / pentru fiecare mesaj
<p>Acreditivele sunt procesate in conformitate cu Regulile si Uzantele Uniforme pentru Acreditive 600, emise de ICC, in vigoare la data tranzactiei.</p> <p>Comisioanele sunt platite trimestrial si se aplica integral pentru fractiunea de trimestru si sunt platite la initierea tranzactiei.</p> <p>Toate comisioanele si spezele pentru Acreditive sunt obligatorii chiar daca Acreditivul este anulat, expira neutilizat sau este utilizat partial.</p>	
<b>INTERNET BANKING / MOBILE BANKING</b>	
Comision Lunar de Administrare pentru ambele aplicatii (IB+MB)	10 EUR
Comision Lunar de Administrare Internet Banking	10 EUR
eTOKEN	Fara Comision
<b>TRANSFERURI PRIN INTERNET BANKING/ MOBILE BANKING</b>	
<b>LEI</b>	
Transferuri intrabancare	Fara comision
Transferuri Interbancare*/ Pana la 1.000 LEI	5,51 LEI
Transferuri Interbancare*/ Intre 1.000 – 50.000 LEI	8,51 LEI
Transferuri ≥ 50.000 LEI si urgente (orice suma)*	24 LEI
*Comisionul Transfond de 0,51 LEI pentru platile < 50.000 LEI si comisionul BNR de 6 LEI pentru platile ≥ 50.000 LEI sunt incluse	

TARIFE, TERMENI ȘI CONDIȚII PERSOANE JURIDICE	
VALUTA	
Transferuri Intrabancare	Fara comision
<b>Transferuri Interbancare* in Euro "in scope" (plati pe teritoriul Uniunii Europene si Spatiul Economic European - numai cu optiunea SHA) - comisiunile se retin in echivalent Euro la cursul BNR de la data efectuării plății</b>	
Transferuri Interbancare/ Pana la 1.000 LEI echivalent Euro	5,51 LEI
Transferuri Interbancare/ Intre 1.000 – 50.000 LEI echivalent Euro	8,51 LEI
Transferuri ≥ 50.000LEI echivalent Euro siurgente (orice suma)	24 LEI
*Comisiunile SEPA/ Target 2 sunt incluse	
<b>Transferuri interbancare „out of scope” (plati in afara teritoriului Uniunii Europene si Spatiului Economic European) si platilor „in scope” (plati pe teritoriul Uniunii Europene si Spatiul Economic European) in alta valuta decat Euro</b>	0,15%, Min. 5 EUR, Max. 500 EUR + Taxa SWIFT
Taxa SWIFT	10 EUR
SERVICII DIVERSE	
<b>Inchiriere seif (platibil in avans)</b>	
Comision anual seif marime mica (dimensiuni: lungime 29,5 cm, inaltime 10 cm, adancime 53 cm)	150 EUR + TVA
Comision anual seif marime medie (dimensiuni: lungime 29,5 cm, inaltime 19,5 cm, adancime 53 cm)	200 EUR + TVA
Comision anual seif marime mare (dimensiuni: lungime 29,5 cm, inaltime 29,5 cm, adancime 53 cm)	250 EUR + TVA
Garantie pentru cheie (depozitul pentru garantie nu este purtator de dobanda)	250 EUR
Diverse documente trimise prin Fax/ email referitoare la tranzactiile financiare efectuate de Banca pentru clientii sai	5 LEI/ Pagina
Investigatii in arhiva referitoare la tranzactii financiare efectuate de Banca pentru clientii sai (sub 1 an)	3 EUR/ Pagina
Investigatii in arhiva referitoare la tranzactii financiare efectuate de Banca pentru clientii sai (peste 1 an)	5 EUR/ Pagina
Emitere confirmari pentru auditori	50 EUR + TVA
Scrisoare de bonitate bancara	50 EUR + TVA
Scrisoare de comfort bancar emisa fara angajament din partea Bancii	30 EUR + TVA
Emitere Scrisoare refinantare	50 EUR
Informatii despre CIP-BNR in legatura cu operatiunile financiare efectuate de Banca (acordare imprumut, depozite, etc.)	5 EUR/ solicitare
Transport de bani numerar	Negociabil
Posta/ Curier (DHL, etc.)	Cost real
Taxa notificare (trimis prin curier)	Cost real
Notificari prin executor judecatoresc	Cost real (taxe executor)

**TARIFE, TERMENI ȘI CONDIȚII PERSOANE JURIDICE**

1. Pentru toate tranzacțiile care nu apar în acest document, Banca va aviza Clientii asupra comisioanelor și spezelor aplicabile de la caz la caz.
2. Termenii și condițiile menționate mai sus sunt subiect al condițiilor predominante pe piață și Banca își rezervă dreptul de a le modifica în orice moment, unilateral, dacă se consideră necesar, urmând să fie publicate pe site-ul băncii și la ghiseu cu cel puțin 10 zile calendaristice înainte ca aceste modificări să intre în vigoare.
3. Cea mai recentă versiune a Tarifelor, Termenilor și Condițiilor, așa cum este afișată în incinta Băncii, este întotdeauna aplicabilă. O copie a Tarifelor, Termenilor și Condițiilor poate fi solicitată în orice moment de la angajații Băncii.
4. Toate comisioanele și spezele se vor taxa în valuta tranzacției, cu excepția cazurilor în care Clientul solicită altfel și Banca este de acord.
5. Aceste Tarife, Termeni și Condiții se referă la toate tranzacțiile care sunt efectuate în relația cu Banca, mai puțin cele în baza unei facilități de credit sau a altor înțelegeri încheiate între Client și Banca printr-o altă relație contractuală.
6. Comisioanele se vor reține în EUR sau echivalent la cursul BNR din data tranzacției.