

**IMPORTANT**

Vista Bank (Romania) SA a modificat Contractul Cadru privind Conditile Generale de Desfasurare a Afacerilor, document care guverneaza relatia de afaceri dintre Banca si Clientii persoane juridice. **Data de intrare in vigoare a documentului de mai jos este 09.06.2026 pentru clientii ale caror produse sunt deschise incepand cu 09.06.2026, respectiv 25.06.2026 pentru clientii ale caror produse sunt deschise anterior datei de 09.06.2026.** Va multumim!

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

**Continut**

**Contents**

<b>Preambul</b> .....	<b>2</b>
<b>Definitii</b> .....	<b>2</b>
<b>Sectiunea I. Reguli de baza care guverneaza relatia dintre Client si Banca</b> .....	<b>6</b>
A. Domeniul de aplicare si modificarea Contractului Cadru Art. 1. Domeniul de aplicare .....	6
B. Confidentialitate si prelucrarea datelor cu caracter personal Art. 3. Confidentialitate .....	7
C. Raspunderea Partilor.....	7
<b>Sectiunea II - Gestionarea conturilor</b> .....	<b>8</b>
B. Extrase de cont .....	9
C. Stornari si corecturi efectuate de Banca Art.5. Inainte de emiterea unui extras de cont.....	10
D. Operatiuni.....	10
E. Riscul tranzactiilor in valuta .....	16
<b>Sectiunea III - Obligatia Clientului de a coopera</b> .....	<b>16</b>
A. Modificari de nume, adresa sau putere de decizie ale Clientului .....	16
B. Claritatea instructiunilor .....	16
C. Verificarea notificarilor primite de la Banca, obiectii .....	17
D. Notificarea Bancii in cazul neprimirii corespondentei.....	17
<b>Sectiunea IV - Card de debit "Vista Visa Business"</b> .....	<b>17</b>
A. Tranzactii neautorizate sau executate incorect .....	25
B. Operatiuni de plata autorizate, initiate de sau prin intermediul unui beneficiar al platii, care au fost deja executate .....	25
C. Solutionarea Contestatiilor .....	25
<b>Sectiunea V - Serviciul Vista Internet/ Mobile Banking</b> .....	<b>26</b>
<b>Sectiunea VI - Serviciul alerte SMS pentru tranzactiile efectuate cu cardul</b> .....	<b>30</b>
<b>Sectiunea VII - Serviciul alerte SMS Cont Curent pentru tranzactiile efectuate prin conturile curente</b> .....	<b>30</b>
<b>Sectiunea VIII - Costul total: Dobanzi, Comisioane si taxe</b> .....	<b>31</b>
A. Dobanzi .....	31
B. Comisioane .....	31
C. Alte Dispozitii.....	31
<b>Sectiunea IX</b> .....	<b>32</b>
A. Serviciul de initiere plati prin intermediul unui Prestator de servicii de plata .....	32
B. Serviciul de informare cu privire la Conturile de plati .....	32
C. Serviciul de confirmare disponibilitate fonduri (consultare sold).....	32
D. Refuzarea accesului online la cont de catre Banca din motive justificate .....	32
<b>Sectiunea X - Prevederi finale</b> .....	<b>32</b>
A. Inetarea Contractului Cadru Art. 1. Denuntarea unilaterala .....	32
B. Declaratii si garantii .....	33
C. Remedii pentru incalcarea obligatiilor Art.7. Situatii relevante .....	34
D. Diverse .....	35
E. Notificari .....	36
F. Dreptul de a adresa reclamatii/ sesizari .....	36
G. Litigii, Legea care guverneaza si jurisdicia .....	37
H. Declaratii .....	37
I. Interpretarea Contractului Cadru.....	38

## Preambul

Prezentul **Contract Cadru privind Condițiile Generale de Desfasurare a Afacerilor, numit in Continuare “Contract Cadru”**, reprezintă cadrul/**Termenii și Condițiile** în baza cărora se va derula relația dintre Client și Vista Bank (România) S.A. („Banca”) și care va fi guvernat de 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 cărui 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.

Prevederile acestui Contract Cadru sunt generale și nu exhaustive, ele putând fi completate cu practicile internaționale uniforme și cu cele referitoare la diverse tipuri de operațiuni, acolo unde acestea există și Banca decide să le urmeze.

De la data intrării încheierii prezentul Contract Cadru înlocuiește orice formă anterioară a acestuia.

Furnizarea unui produs/serviciu este condiționată de deschiderea și existența unui Cont curent la Banca. 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 Banca sau furnizează date/documente false sau cu privire la care există indicii temeinice că sunt false/incomplete sau în alte cazuri cu respectarea condițiilor prevăzute de lege, Banca are dreptul să refuze cererea Clientului de furnizare a unui produs/serviciu și/sau efectuarea unor operațiuni de plată și/sau deschiderea relației, nefiind obligată să motiveze acest refuz, cu respectarea prevederilor legale privitoare la cunoașterea clienței, în scopul prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului.

## Definiții

În prezentul Contract Cadru, următorii termeni vor fi interpretați 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** - procedura 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 a clienților** - autentificare care se bazează pe utilizarea a două sau mai multe elemente incluse în categoria cunostintelor deținute (ceva ce doar utilizatorul cunoaște – ex. PIN), posesiei (ceva ce doar utilizatorul posedă - ex. Token) și inerentei (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 platitorul și-a exprimat consimțământul pentru executarea operațiunii de plată; Banca – Vista Bank (România) S.A., instituție de credit înregistrată în România, având sediul în București, Str. Emanoil Porumbaru nr.90-92, Sector 1, adresa poștă electronică office@vistabank.ro, înregistrată la O.R.C.T.B. sub nr. J1998004436402, Cod Unic de Înregistrare și Cod de Înregistrare TVA nr. RO 10556861, cu cont nr. 371133700 LEI deschis la BNR Centrala, fax 021.206.42.83, înregistrată în Registrul Bancar sub numărul RB-PJR-40-044/18.02.1999, a cărei autoritate de supraveghere este Banca Națională a României (BNR), cu sediul în București, sector 3, str. Lipscani nr. 25, cod poștal 030031 (www.bnro.ro); **Banca acceptantă** – o bancă, altă decât Vista Bank (România) S.A., ce oferă servicii de acceptare la plată a cardurilor la comercianți, precum și servicii de eliberare numerar, la ghișeu sau în rețeaua proprie de automate bancare; **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** – destinatarii 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 ori în interesul cărui/căreia se realizează, direct sau indirect, o tranzacție, o operațiune sau o activitate.

Notiunea de beneficiar real include cel puțin:

- a) în cazul societăților supuse înregistrării în registrul comerțului și entităților corporative străine:
  1. persoana fizică sau persoanele fizice care dețin sau controlează în ultima instanță societatea supusă înregistrării în registrul comerțului prin exercitarea directă sau indirectă a dreptului de proprietate asupra unui procent suficient din numărul de acțiuni ori din drepturile de vot ori prin participatia în capitalurile proprii ale societății respective, inclusiv prin deținerea de acțiuni la purtător, sau prin exercitarea controlului prin alte mijloace, altă decât o societate cotate pe o piață reglementată care face obiectul cerințelor de divulgare a informațiilor în conformitate cu dreptul Uniunii Europene sau cu standarde internaționale echivalente care asigură transparența corespunzătoare a informațiilor privind exercitarea dreptului de proprietate. Deținerea a 25% plus unu acțiuni sau participare în capital al unei societăți într-un procent de peste 25% de către o persoană fizică este un indiciu al exercitării directe a dreptului de proprietate. Deținerea a 25% plus unu acțiuni sau participarea în capital al unei societăți într-un procent de peste 25% de către o entitate corporativă străină, care se află sub controlul unei persoane fizice, sau de către mai multe entități corporative străine, care se află sub controlul aceleiași persoane fizice, este un indiciu al exercitării indirecte a dreptului de proprietate;
  2. în cazul în care, după depunerea tuturor diligențelor și cu condiția să nu existe motive de suspiciune, nu se identifică nicio persoană în conformitate cu pct.1 sau în cazul în care există orice îndoielă că persoana identificată este beneficiarul real, persoana fizică care ocupă o funcție de conducere de rang superior, și anume: administratorul/administratorii, membrii consiliului de administrație/supraveghere, directorii cu competențe delegate de la administratorul/consiliul de administrație, membrii directoratului.
- b) în cazul fiduciilor sau construcțiilor juridice similare - toate persoanele următoare:
  1. constituitorul/constitutorii, precum și persoanele desemnate să îi/le reprezinte interesele în condițiile legii;
  2. fiduciarul/fiduciarii;
  3. beneficiarul/beneficiarii sau, în cazul în care identitatea acestuia/acestora nu este identificată, categoria de persoane în al căror interes principal se constituie sau funcționează fiducia sau construcția juridică similară;

4. oricare alta persoana fizica ce exercita controlul in ultima instanta asupra fiduciei sau a constructiei juridice similare din dreptul strain prin exercitarea directa sau indirecta a dreptului de proprietate sau prin alte mijloace;
- c) in cazul persoanelor juridice fara scop lucrativ:
  1. asociatii sau fondatorii;
  2. membrii in consiliul director;
  3. persoanele cu functii executive imputernicite de consiliul director sa exercite atributii ale acestuia;
  4. in cazul asociatiilor, categoria de persoane fizice ori, dupa caz, persoanele fizice in al caror interes principal acestea au fost constituite, respectiv, in cazul fundatiilor, categoria de persoane fizice in al caror interes principal acestea au fost constituite;
  5. oricare alta persoana fizica ce exercita controlul in ultima instanta, prin orice mijloace, asupra persoanei juridice fara scop lucrativ;
- d) in cazul persoanelor juridice, altele decat cele prevazute la lit. a) - c), si al entitatilor care administreaza si distribuie fonduri:
  1. persoana fizica beneficiara a cel putin 25% din bunurile, respectiv partile sociale sau actiunile unei persoane juridice sau ale unei entitati fara personalitate juridica, in cazul in care viitorii beneficiari au fost deja identificati;
  2. grupul de persoane in al caror interes principal se constituie ori functioneaza o persoana juridica sau entitate fara personalitate juridica, in cazul in care persoanele fizice care beneficiaza de persoana juridica sau de entitatea juridica nu au fost inca identificate;
  3. persoana sau persoanele fizice care exercita controlul asupra a cel putin 25% din bunurile unei persoane juridice sau entitati fara personalitate juridica, inclusiv prin exercitarea puterii de a numi sau de a revoca majoritatea membrilor organelor de administratie, conducere sau supraveghere a respectivei entitati;
  4. persoana sau persoanele fizice ce asigura conducerea persoanei juridice, in cazul in care, dupa depunerea tuturor diligentelor si cu conditia sa nu existe motive de suspiciune, nu se identifica nicio persoana fizica in conformitate cu pct. 1 - 3 ori in cazul in care exista orice indoiala ca persoana identificata este beneficiarul real.

**BIC** (Bank Identification Code - Cod Unic de Identificare Bancara)- recunoscut de asemenea sub denumirea de adresa SWIFT, este un cod care identifica in mod unic o institutie bancara. Codul BIC NU este o cerinta obligatorie pentru platile transfrontaliere efectuate in cadrul Uniunii Europene (UE)/ Spatiului Economic European (SEE). Codul Unic de Identificare Bancara al Vista Bank (Romania) S.A. este EGNAROBX; **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 plati** - cont tinut in numele unuia sau al mai multor utilizatori de servicii de plata si utilizat pentru executarea operatiunilor de plata; **Ciclu de tranzactionare** – intervalul unei luni calendaristice, indiferent de numarul de zile, incepand cu data de 1 a lunii, cu exceptia Primului Ciclu de Tranzactionare care incepe de la data incheierii Contractului/ activarii Cardului si se incheie la sfarsitul lunii respective; **Cod unic de identificare** - combinatie de litere, cifre sau simboluri comunicata utilizatorului serviciilor de plata de catre Banca si care urmeaza sa fie furnizata de utilizatorul serviciilor de plata in scopul identificarii cu precizie a celui/alt utilizator al serviciilor de plata si/sau a contului de plati al acestuia pentru o operatiune de plata; **Cont de plati accesibil online** – cont de plati care poate fi accesat de catre Client prin intermediul unei interfete online (e.g., Mobile Banking, Internet Banking) **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 avand formula de calcul mentionata in Sectiunea IV art.2.5 lit b); **Cursul standard** – curs de schimb valutar oferit de Banca la cumparare sau vanzare valuta contra leu (sau contra alta valuta) ce este afisat de catre Banca in unitatile sale, pe pagina de internet [www.vistabank.ro](http://www.vistabank.ro), sau in aplicatia Internet banking/Mobile Banking, si care poate fi modificat de Banca de mai multe ori pe parcursul aceleasi zile, fara sa fie necesara o notificare prealabila a Detinatorului/Clientului din partea Bancii; **Codul CVV 2** - cod ce apare inscriptionat pe reversul Cardului, format din trei cifre, ce poate fi utilizat pentru efectuarea de Tranzactii pe internet sau de tipul comenzi prin intermediul apelului telefonic sau e-mail;

**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 Vista Internet / Mobile Banking si care detine cel putin un nume de utilizator/ parola/ cod sau orice alt element similar care sa permita identificarea acestuia; **Data extrasului** – intervalul la care Banca va emite un extras de cont in care vor fi evidentiate toate tranzactiile efectuate de catre Client/Detinator/ Utilizator; **Data Tranzactiei** – Data la care Detinatorul/ Utilizatorul a efectuat o Tranzactie; **Data decontarii** – Data ulterioara Datei Tranzactiei, la care Tranzactiile sunt inregistrate in Contul Curent la care este atasat Cardul de Debit. Orice decontare se inregistreaza in moneda contului, indiferent daca Tranzactiile sunt realizate in Romania sau in strainatate. Decontarea tranzactiilor se va efectua in maximum 30 de zile de la data efectuarii tranzactiei. Aceasta perioada poate fi depasita pentru anumite tipuri de comercianti (hoteluri, agentii de inchiriat masini, etc.); **Data primirii** - reprezinta data la care instructiunea de plata se considera primita de catre Banca si de la care poate incepe executarea acesteia; in cazul in care data trimiterii nu este o zi lucratoare sau trimiterea se face dupa ora limita conform orar de procesare, instructiunea de plata se considera primita in urmatoarea zi lucratoare; **Data de valuta/Data valutei** – data de referinta utilizata de Banca pentru a calcula dobanda aferenta fondurilor debitate sau creditate din/in contul Clientului. **Date sensibile privind platile** - informatii, inclusiv elemente de securitate personalizate, care pot fi utilizate in scopul fraudarii; in cazul serviciilor de initiere a platii si de informare cu privire la conturi, numele titularului contului si numarul de cont nu constituie date sensibile privind platile; **Debitare directa** – serviciu de plata prin care debitarea contului de plati al platitorului este initiata de beneficiarul platii pe baza consimtamantului dat de catre platitor beneficiarul platii, prestatorului de servicii de plata al beneficiarului platii sau prestatorului de servicii de plata al platitorului; **Declaratie de rezidenta fiscala** - declaratie pentru conformarea fiscala ca urmare a implementarii in Romania a acordului de schimb automat de informatii (CRS- Common Reporting Standard). Pentru informatii suplimentare se poate accesa site-ul OECD ([www.oecd.org](http://www.oecd.org)); **Extras de cont** – documentul pus la

dispozitia Detinatorului de catre Banca, care cuprinde informatii referitoare la toate Tranzactiile efectuate de catre Detinator/ Utilizator, precum si totalitatea comisiunilor si dobanzilor calculate de Banca in perioada de referinta; **Elemente de autentificare** - set de elemente acordate Detinatorului de catre Banca care sunt necesare utilizarii serviciului Internet Banking/Mobile Banking; elementele de autentificare permit Detinatorului exprimarea consimtamantului pentru executarea instructiunilor de plata; elementele de autentificare sunt compuse din nume de utilizator, parola utilizator si token; **Elemente de Securitate personalizate** – caracteristici personalizate furnizate Banca unui utilizator al serviciilor de plata in scopul autentificarii; **Elemente de securitate personalizate ale Cardului sau „ESPC”** – sunt acele informatii personalizate, care trebuie cunoscute numai de catre Detinatorul/ Utilizatorul unui card si care fac posibila utilizarea 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 plata** - serviciu de plata prin care Banca, in baza unui contract incheiat cu platitorul, ii furnizeaza un instrument de plata prin care se initiaza si prelucreaza operatiunile de plata ale platitorului; **Furnizor specializat in servicii de informare cu privire la conturi** - prestator de servicii de plata care desfasoara numai servicii de informare cu privire la conturi: **IBAN** – un sir de caractere care identifica in mod unic la nivel international contul unui client la o institutie de credit. **Imputernicit** - persoana fizica desemnata sa reprezinte Clientul in relatia cu banca in numele si pe contul caruia poate efectua operatiuni bancare. Imputernicirea este valabila pe durata mandatului sau conform prevederilor legale. **Instructiuni de plata** - ordine de plata in lei si valuta intrabancare si interbancare, ordine de plata intre conturi proprii in lei si valuta si ordine de schimb valutar la cursul standard al Bancii/curs negociat; **Instrument de plata** – orice dispozitiv personalizat si/sau orice set de proceduri convenite intre Client si Banca si folosit Client pentru a initia un ordin de plata; **Lista Cardurilor de recuperat** – lista ce apartine organizatiilor internationale de plati cu Carduri in care sunt raportate cardurile pentru care nu mai trebuie autorizate tranzactii; **Mijloc de comunicare cu Banca pentru corespondenta** – oricare din modalitatile indicate in Cerere, in situatia in care ele sunt disponibile si pot fi puse la dispozitie de catre Banca clientilor sai; **Mijloace de comunicare la distanta** - orice mijloace care, fara prezenta fizica simultana a prestatorului serviciilor de plata si a utilizatorului serviciilor de plata, pot fi folosite pentru incheierea unui contract de servicii de plata; **Notificare** – reprezinta scrisoarea/ SMS-ul/ apelul telefonic/ email-ul/mesajul in cadrul aplicatiilor Internet Banking/Mobile Banking/afisare la sediile bancii/afisare pe website-ul [www.vistabank.ro](http://www.vistabank.ro) prin care Banca informeaza Clientul asupra anumitor modificari intervenite in derularea Contractului si/sau in legatura cu indeplinirea obligatiilor asumate prin Contract; de asemenea, reprezinta instiintarea pe care o face Clientul Bancii in legatura cu derularea prezentului Contract Cadru; **Nume de utilizator (Username sau Alias)** - denumire atribuita de Banca fiecarui Utilizator in scopul accesarii serviciului Internet Banking/Mobile Banking; **Operatiune de plata** - actiune initiata de platitor sau de o alta persoana in numele si pe seama platitorului ori de beneficiarul platii cu scopul de a depune, de a transfera sau de a retrage fonduri, indiferent de orice obligatii subsecvente intre platitor si beneficiarul platii; **Operatiuni de plata singulara** - operatiuni de plata cu caracter ocazional care nu intra sub incidenta unui contract-cadru, dar care sunt considerate ca facand parte dintr-un contract; **Ordin de plata** - orice instructiune data de platitor sau de beneficiarul platii catre Banca prin care se solicita executarea unei operatiuni de plata; **Operatiune de plata la distanta** – o operatiune de plata initiata prin intermediul internetului sau prin intermediul unui dispozitiv care poate fi folosit pentru comunicarea la distanta; **Operatiuni ce par a avea o legatura intre ele** - operatiuni aferente unei singure tranzactii decurgand dintr-un singur contract comercial sau intelegere de orice natura intre aceleasi parti si a caror valoare este fragmentata in transe mai mici de limita prevazuta in legislatia nationala in materia prevenirii si combaterii spalarii banilor si a finantarii actelor de terorism, atunci cand acestea sunt efectuate in cursul aceleiasi zile bancare, in scopul evitarii cerintelor legale; **Ore limita** - orele limita stabilite pentru receptionarea ordinelor/instructiunilor de plata, inclusiv pentru autorizarea operatiunilor prin Internet Banking/Mobile Banking astfel incat sa fie procesate (se debiteaza contul Clientului) in aceeasi Zi lucratoare, cu exceptia cazului in care se prevede in mod explicit altfel. Un ordin de plata a carui executare a fost refuzata de Banca se considera ca nu a fost primit. **PIN** - cod personal de identificare, confidential, format din patru cifre, atribuit de catre Banca Detinatorului/ Utilizatorului, care permite identificarea detinatorilor, cand acestia utilizeaza un Terminal sau cod furnizat de catre Banca intr-un plic sigilat ce permite utilizatorului impreuna cu celelalte elemente de autentificare sa acceseze aplicatia de Internet Banking; **Platitor** - titular al unui cont de plati si care si-a exprimat acordul cu privire la realizarea unei operatiuni de plata din acel cont de plati sau, in cazul in care nu exista un cont de plati, persoana care da un ordin de plata **Prestator de servicii de plata care ofera servicii de administrare cont** – un prestator de servicii de plata care furnizeaza si administreaza un cont de plati pentru un platitor. In relatia cu Detinatorul/ Utilizatorul de card, Banca este prestatorul de servicii de plata care ofera servicii de administrare cont; **Prestator de servicii de initiere a platii (PISP)** – un prestator de servicii de plata care desfasoara activitatile de initiere a platii; **Prestator de servicii de informare cu privire la conturi (AISP)** – un prestator de servicii de plata care desfasoara activitatile de informare cu privire la conturi; **Prestator de servicii de plata (PSP)** - PSP sunt institutii constituite si situate pe teritoriul UE, inclusiv filialele societatilor-mama situate in afara teritoriului UE, Bancile se incadreaza in aceasta categorie; **Prestator de Servicii de Plata destinatar (PSP destinatar)** – Prestatorul de servicii de plata caruia i se transmit informatiile necesare pentru efectuarea schimbarii conturilor pe teritoriul national; **Prestator de Servicii de Plata anterior (PSP anterior)** – Prestatorul de servicii de plata din Romania care efectueaza transferul informatiilor necesare pentru efectuarea schimbarii conturilor; **Program de lucru cu publicul** - perioada din ziua lucratoare in care Banca permite accesul Clientului in incinta unitatilor sale teritoriale in vederea efectuarii operatiunilor bancare, conform orelor limita specifice fiecarui tip de operatiune (ora limita), asa cum sunt comunicate Clientului prin afisare sau alte mijloace; **Rata dobanzii de referinta** - rata dobanzii folosita ca baza de calcul pentru determinarea dobanzilor ce urmeaza sa fie aplicate si care provine dintr-o sursa publica ce poate fi verificata de ambele parti ale unui contract de servicii de plata; **Referinta platii** - combinatia de caractere numerice sau alfanumerice comunicata Clientului de catre Banca in scopul identificarii operatiunii de plata; **Remitere de bani** - serviciu de plata prin care fondurile sunt primite de la platitor, fara crearea unui cont de plati pe numele platitorului sau al beneficiarului platii pentru realizarea respectivei operatiuni de plata, cu scopul unic de a transfera o suma echivalenta beneficiarului platii sau unui alt prestator de servicii de plata care actioneaza in numele si pe seama beneficiarului platii, inclusiv in situatia in care fondurile sunt primite in numele si pe seama beneficiarului platii si sunt puse la dispozitia acestuia; **Reprezentant legal** - persoana fizica sau juridica imputernicita prin lege, actul constitutiv sau orice alt document statutar, sa reprezinte o persoana juridica in relatia cu Banca; **Rezident/ Nerezident (valutar)** are intelesul prevazut de Regulamentul BNR nr. 4/2005 privind regimul valutar, ( republicat); **Registrul National al Institutiilor de Plata** – registru organizat si administrat de Banca Nationala a Romaniei in care sunt evidentiata institutiile de plata juridice romane, sucursalele acestora din alte state membre si state terte, precum si agentiilor institutiilor de plata persoane juridice romane. Acest registru este public, accesibil on-line pe site-ul internet al Bancii Nationale

a României; **Registrul Autoritatii Bancare Europene** – registru central electronic gestionat și menținut de Autoritatea Bancară Europeană care conține informații privind instituțiile de plată autorizate sau înregistrate în toate statele membre și agențiile acestora, Acest registru este public, accesibil on-line pe site-ul de internet al Autorității Bancare Europene; **Registrul fraudelor și al cererilor frauduloase de emisie a Cardului** - registru utilizat de Banca pentru a înregistra fraudele legate de carduri; **Sanctiuni internaționale** - înseamnă orice măsuri restrictive cu caracter obligatoriu stabilite prin sancțiuni economice, financiare sau comerciale (inclusiv orice sancțiuni sau măsuri privind un embargo, o înghețare a fondurilor și a resurselor economice, restricții privind tranzacțiile cu persoane fizice sau juridice - denumite în continuare „Persoane” și individual o „Persoană” - sau privind bunuri sau teritorii determinate) emise, administrate sau aplicate de Consiliul de Securitate al Organizației Națiunilor Unite, Uniunea Europeană, Statele Unite ale Americii (inclusiv, în special, a Biroului de Supraveghere a Activelor Străine aparținând Departamentului de Trezorerie sau OFAC și Departamentului de Stat), sau de către orice altă autoritate competentă, inclusiv alte state care au mandatul de a stabili astfel de sancțiuni. **Persoană Sancționată** - înseamnă orice Persoană care face obiectul sau ținta Sancțiunilor Internaționale. **Teritoriul sub Sancțiune**- înseamnă orice țară sau teritoriu care face obiectul, sau guvern care face obiectul unui regim de Sancțiuni Internaționale de interdicție sau de restricționare a relațiilor cu aceste țări, teritoriu sau guvern.

**SEPA** (Single EURO Payments Area) - zona unică de plăți în EURO, în care nu există diferențe între plățile fără numerar în EURO, naționale sau transfrontaliere; **SWIFT** (Society for the Worldwide Interbank Financial Telecommunication) - reprezintă organizația care efectuează transferuri electronice și fonduri între bănci din țări diferite; **Serviciu de inițiere a plății** - serviciu de inițiere a unui ordin de plată la cererea utilizatorului serviciilor de plată cu privire la un cont de plăți deținut la un alt prestator de servicii de plată; **Serviciu de informare cu privire la conturi** – un serviciu online care furnizează informații consolidate în legătură cu unul sau mai multe conturi de plăți deținute de utilizatorul serviciilor de plată fie la un alt prestator de servicii de plată, fie la mai mulți prestatori de servicii de plată; **Sistem de plăți** - sistem de transfer de fonduri, având aranjamente formale și standardizate și reguli comune pentru procesarea, compensarea și/sau decontarea operațiunilor de plată **Stat membru** – stat membru al Uniunii Europene, precum și orice stat aparținând Spațiului Economic European; **Stat membru de origine** - stat membru în care se află sediul social al prestatorului de servicii de plată sau, în cazul în care, în conformitate cu legislația națională, prestatorul de servicii de plată nu are sediu social, statul membru în care se află sediul real al acestuia; **Stat membru gazdă** - stat membru, altul decât statul membru de origine, în care un prestator de servicii de plată are un agent sau o sucursală sau în care prestează servicii de plată în mod direct; **Stat tert** – orice stat care nu este stat membru; **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 Call Center** - serviciul pus la dispoziția Detinatorului de către Banca pentru a permite semnalarea către personalul Băncii a diferitelor disfuncționalități în utilizarea serviciilor și produselor deținute; **Terminal** – este un dispozitiv prin intermediul căruia se inițiază și se efectuează operațiuni cu Cardul. Acest Terminal poate fi: (a) **ATM** (Automated Teller Machine) – dispozitiv electromecanic care prin intermediul Cardului permite Detinatorului/Utilizatorului eliberarea de numerar din contul Detinatorului, precum și pentru îndeplinirea altor funcții pentru care a fost programat; (b) **POS** (Point of Sale) – dispozitiv care permite, prin mijloace electronice, preluarea, prelucrarea, stocarea și transmiterea de informații privind plata cu Cardul, efectuată la punctele de vânzare ale Comerciantului acceptant și care certifică executarea Tranzacției pe o chitanță semnată de Detinator/Utilizator. Detinatorul/Utilizatorul de card are obligația să pastreze 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 platitorului de către prestatorul de servicii de plată care deține contul de plăți al platitorului, în baza unei instrucțiuni date de platitor; **Tranzacții cu card/ Tranzacții** – Cardul va putea fi utilizat după primirea cardului și a codului PIN și activarea acestuia numai pentru: (a) plata bunurilor și serviciilor furnizate de către comercianții care au afișat sigla sub care a fost emis Cardul și au în dotare POS-uri sau imprimere; (b) operațiuni de utilizare a cardului la ATM-uri sau de la ghișeele Bancilor acceptante care au afișat sigla sub care a fost emis Cardul; (c) efectuarea de tranzacții pe internet, pentru achiziționarea de bunuri/ plată serviciilor sau de tipul mail order/ telephone order; (d) obținerea de informații privind soldul Contului de la ATM-uri ce aparțin Băncii, pe baza codului PIN; **Utilizator** - Persoană fizică cu sau fără drept de autorizare care utilizează serviciul Vista Internet /Mobile Banking în condițiile și limitele mandatului acordat, în numele și pe seama Detinatorului. Utilizatorul serviciului de Internet / Mobile Banking cardului trebuie să aibă vârsta de minim 18 ani și să fie în deplinătatea exercitării drepturilor juridice; **Utilizator al serviciilor de plată** - persoana care folosește un serviciu de plată în calitate de platitor, 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 împuternicită doar să vizualizeze informații generale și informații privind conturile Detinatorului și să introducă date în formularele electronice aferente modulelor disponibile în Internet Banking/Mobile Banking; **Utilizator aprobator (cu drept de autorizare)** - persoana împuternicită 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/Mobile Banking; **Valută de referință** - reprezintă valută în care organizația VISA International debitează Vista Bank (România) 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 [www.visa.co.uk](http://www.visa.co.uk) 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** – înseamnă orice zi a săptămânii, mai puțin sâmbata, duminica sau orice zi declarată ca sărbătoare națională sau legală, zi în care Banca în calitate de prestator de servicii de plată al platitorului 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 Băncii. În cazul utilizării unui smartphone cu aplicație Strong Customer

Authentication (SCA) furnizata de banca, autentificarea necesara finalizarii tranzactiei se realizeaza prin folosirea de date biometrice sau alte metode de autentificare specifice echipamentului in cauza (fara parola unica remisa prin SMS). **VAU (Visa Account Updater)** – serviciu pus la dispozitie de Visa Inc., care permite actualizarea automata a datelor cardului (numar card, data de expirare) atunci cand cardul este inlocuit, inchis sau reinnoit. Actualizarea se va face in evidenta tuturor comerciantilor cu care clientul are in derulare un contract/abonament incheiat online.

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

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

**Schema SANB** Schema SANB este un set de reguli, practici si standarde emis de Asociatia Romana a Bancilor (ARB), la care participantii au aderat in scopul de a permite platitorului sa identifice eventuale neconcordanțe între numele/denumirea titularului de cont si numele/denumirea beneficiarului indicat de platitor in ordinul de plata. Banca, ca participant la aceasta schema va trimite catre baza de date administrata de Transfond numele si prenumele/ denumirea societatii comerciale si codul IBAN pentru conturile detinute la Banca. Refuzul de a furniza datele cu caracter personal (numele si prenumele/ denumirea societatii comerciale si codul IBAN ) duce la imposibilitatea utilizarii aplicatiilor Vista Internet si Mobile Banking. Utilizarea serviciului SANB va fi monitorizata, iar in cazul in care vor fi initiate mai multe interogari ale numelului beneficiarului fara sa fie urmate de finalizarea platilor, accesul la interogare prin serviciul SANB va fi restrictionat, iar platile vor putea fi procesate fara afisarea numelui beneficiarului. Furnizor specializat in servicii de informare cu privire la conturi - prestator de servicii de plata care desfasoara, numai servicii de informare cu privire la conturi; Institutie de plata – persoana juridica autorizata sa presteze servicii de plata pe teritoriul Uniunii Europene si al Spatiului Economic European; Prestator de servicii de plata care ofera servicii de administrare cont - prestator de servicii de plata care ofera si administreaza un cont de plati pentru un platitor; Prestator de servicii de initiere a platii - prestator de servicii de plata care desfasoara servicii de initiere a platii; Prestator de servicii de informare cu privire la conturi - prestator de servicii de plata care desfasoara servicii de informare cu privire la conturi. Consimtamant – acordul utilizatorului de a executa o operatiune de plata sau o serie de operatiuni de plata prin utilizarea elementelor de autentificare stricta puse la dispozitie de Banca. API- aplicatie informatica care contine un set de protocoale prin intermediul carora un furnizor de servicii tert (Furnizor specializat in servicii de informare cu privire la conturi, Prestator de servicii de plata care ofera servicii de administrare cont, Prestator de servicii de initiere a platii) va accesa informatii despre conturi sau va initia plati din conturile utilizatorilor.

## **Sectiunea I. Reguli de baza care guverneaza relatia dintre Client si Banca**

### **A. Domeniul de aplicare si modificarea Contractului Cadru Art. 1. Domeniul de aplicare**

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

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

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

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

1.1.4. Efectuarea urmatoarelor operatiuni de plata in cazul in care fondurile sunt acoperite printr-o linie de credit deschisa pentru un utilizator al serviciilor de plata: debitari directe, inclusiv debitari directe singulare, operatiuni de plata printr-un card de plata sau un dispozitiv similar, operatiuni de transfer-credit, inclusiv ordine de plata programata;

1.1.5. Emiterea de instrumente de plata si/sau acceptarea de operatiuni de plata;

1.1.6. Remiterea de bani;

1.1.7. Servicii de initiere a platii;

1.1.8 Servicii de informare cu privire la conturi.

1.2. Anumite relatii de afaceri ("tranzactiile relevante"), inclusiv dar fara a se limita la depozite la termen, acreditive, incasso-uri, garantii, contracte forward sau acordarea de imprumuturi, sunt guvernate de conditii speciale care pot fi diferite de Contractul Cadru si fac obiectul unor contracte separate. In cazul unui conflict intre Contractul Cadru si conditiile din acele contracte, acestea din urma prevaleaza.

### **Art. 2. Modificari**

2.1. Banca isi rezerva dreptul de a modifica unilateral in orice moment termenii si conditiile prezentului Contract Cadru urmand ca varianta actualizata sa fie publicata pe site-ul Bancii [www.vistabank.ro](http://www.vistabank.ro) si/sau prin afisare la sediile unitatilor teritoriale cu cel putin 10 zile calendaristice inainte ca aceste modificari sa intre in vigoare. Termenul nu se aplica modificarilor Contractului Cadru efectuate urmare a prevederilor legale imperative.

2.2. In cazul modificarilor legislative imperative (impuse) in legatura cu relatia contractuala, Banca va aplica dispozitiile legale conform prevederilor

indicate in actul legislativ aplicabil, in masura in care acestea difera de cele stabilite prin conditiile specifice aferente fiecarui produs/serviciu.

- 2.3. In cazul in care modificarile propuse de Banca constau in lansarea de noi functionalitati sau servicii sau noi conditii de functionare pentru produsele si serviciile deja oferite de Banca prin Contractul Cadru, pe care Clientul le acceseaza imediat, acestea se considera imediat acceptate de catre Client, ca urmare a consimtamantului valabil exprimat de Client pentru efectuarea operatiunilor aferente acestora.
- 2.4. In cazul in care Clientul nu accepta modificarile mai sus mentionate in intervalul specificat, acesta are dreptul de a denunta contractul si de a inchide contul si produsele/ serviciile conexe acestuia (relatia de afaceri) cel tarziu cu o zi inainte de intrarea in vigoare a noului Contract Cadru, in conditiile indicate in prezentul document, fara ca Banca sa perceapa taxe suplimentare pentru inchiderea contului.
- 2.5. Modificarile referitoare la rata dobanzii sau la cursul de schimb vor fi aplicate imediat si fara nicio notificare.

#### **B. Confidentialitate si prelucrarea datelor cu caracter personal Art. 3. Confidentialitate**

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

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

Prelucrarea datelor cu caracter personal se efectueaza de catre Banca cu respectarea Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European si al Consiliului privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date si de abrogare a Directivei 95/46/CE si a oricaror alte legi si reglementari nationale si europene aplicabile in domeniul protectiei datelor cu caracter personal si in conformitate cu Notificarea generala privind protectia datelor atasata la Cererea de produse si servicii bancare, Imputernicire persoane juridice, Delegatie si publicata pe site-ul Bancii.

#### **C. Raspunderea Partilor**

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

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

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

Banca este exonerata de raspundere pentru:

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

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

Clientul este raspunzator pentru:

- 7.1. Nerespectarea prevederilor prezentului Contract Cadru si a oricaror angajamente semnate cu Banca, despagubind integral Banca pentru daunele suferite.
- 7.2. Orice paguba provocata Bancii din cauza faptului ca Banca nu a fost informata asupra limitarii capacitatii juridice a Clientului, sau asupra unei asemenea limitari a capacitatii reprezentantilor sai sau a unei terte persoane care tranzactioneaza cu Banca la instructiunile Clientului.
- 7.3. Intarzierea efectuarii platilor de catre Banca din cauza lipsei de disponibil in cont si/sau oricaror instructiuni comunicate de Client cu intarziere sau in mod eronat.
- 7.4. Orice eroare care survine in efectuarea operatiunilor de catre Banca ca urmare a unor dispozitii sau instructiuni gresite transmise de Client.
- 7.5. Acuratetea si veridicitatea datelor puse la dispozitia Bancii cu prilejul efectuarii de operatiuni, asumarii de angajamente sau ori de cate ori pe

baza acestor date se face o analiza in vederea acordarii unei facilitati.

- 7.6. Orice modificare de pret, de curs valutar sau alte diferente rezultate din derularea operatiunilor comerciale in conformitate cu prevederile prezentului Contract si dispozitiilor legale, si ca urmare, eventualele pierderi sunt suportate de catre Client.
- 7.7. Obligativitatea de a informa Banca despre furtul/ pierderea/ distrugerea/ anularea mijloacelor de plata (exp: cecuri barate, bilete la ordin, carduri etc.) in aceeasi zi sau cel mai tarziu in urmatoarea zi lucratoare bancara.
- 7.8. Nerespectarea oricaror altor obligatii asumate fata de Banca.

## **Sectiunea II - Gestionarea conturilor**

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

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

- 1.1. Deschiderea conturilor se face conform, reglementarilor legale in vigoare, cu conditia respectarii de catre potentialii Clienti a regulilor stabilite de catre Banca pentru deschiderea acestor conturi, in baza documentelor/informatiilor solicitate de catre Banca.
- 1.2. Banca are dreptul sa solicite orice informatii si documente suplimentare Clientului/ Imputernicitului pe cont, pe care le considera necesare pentru initierea sau continuarea relatiei de afaceri, deschiderea si functionarea conturilor acestuia, pentru oferirea unor produse/ servicii precum si pentru determinarea circumstantelor si scopului operatiunilor. In anumite situatii, relatia contractuala, precum si produsele/serviciile achizitionate la momentul deschiderii relatiei contractuale sau pe parcursul relatiei de afaceri vor fi deschise/ acordate restrictionate, in vederea efectuarii de catre Banca a unor verificari suplimentare asupra documentelor/declaratiiilor furnizate de Client.
- 1.3. Clientul este obligat sa prezinte Bancii toate documentele solicitate, care atesta statutul sau juridic, conform legislatiei in vigoare, inclusiv normelor privind cunoasterea clientelei, prevenirea si combaterea spalarii banilor si a finantarii actelor de terorism, regulamentului valutar, etc., precum si orice alte documente justificative solicitate de Banca. Clientul va fi reprezentat prin persoane autorizate sa il angajeze in mod valabil. Clientul poate numi persoane imputernicite sa opereze pe cont in limitele legale si statutare.
- 1.4. Banca isi rezerva dreptul de a nu deschide relatia de afaceri si/sau contul si/sau de a nu efectua tranzactiile ordonate de Client/persoanele imputernicite de acesta si/sau de a nu permite contractarea anumitor produse sau servicii si/sau de a restrictiona anumite produse sau servicii sau de a indisponibiliza contul/conturile Clientului si/sau de a inceta relatia de afaceri:
  - (i) atunci cand Clientul/persoana imputernicita nu furnizeaza informatiile si/sau documentele solicitate de Banca sau furnizeaza Bancii informatii si/sau documente false, eronate, incomplete, care nu sunt de actualitate, si/sau
  - (ii) daca Banca are suspiciuni de frauda sau are suspiciuni cu privire la realitatea declaratiilor, informatiilor si documentelor furnizate Bancii, si/sau
  - (iii) daca Banca are suspiciuni cu privire la caracterul ilicit, scopul sau natura operatiunilor derulate prin contul/conturile Clientului si/sau la neconcordanța dintre acestea si profilul tranzactional stabilit de Banca Clientului
- iv) daca Clientul declara ca nu este beneficiarul real al fondurilor ce ii tranziteaza contul/conturile sau daca Banca are indicii/suspiciuni potrivit carora Clientul nu ar fi beneficiarul real al fondurilor.
- 1.5. In vederea respectarii obligatiei legale de monitorizare continua a relatiilor cu clientii sai, Banca poate amana si/sau suspenda executarea oricarei tranzactii ordonate de Client/persoana imputernicita in situatiile in care considera necesara o examinare suplimentara a acesteia sau receptionarea unor documente/informatii justificative de la client.
- 1.6. Banca isi rezerva dreptul de a debita contul Clientului si de a returna sumele incasate de Client, fara notificare prealabila, in cazul unor fraude identificate sau semnalate inclusiv prin mesaje primite prin canal securizat (ex. mesaj Swift). Banca nu va putea fi tinuta raspunzatoare pentru o astfel de operatiune, fiind considerata irevocabil mandatata in acest sens, si nici nu va compensa Clientul pentru vreo dauna in legatura cu aceasta.
- 1.7. Banca nu va deschide si nici nu va opera conturi anonime sau sub nume fictive, sau conturi pentru care identitatea Clientului sau a beneficiarului real nu este cunoscuta sau evidentiata in mod corespunzator. Banca are obligatia de a verifica identitatea Clientului si a Beneficiarului real inainte de stabilirea relatiei de afaceri sau de efectuarea unor tranzactii. In plus, Banca are obligatia de a verifica si colecta Informatiile FATCA si CRS ale Clientului/ Imputernicitului pe cont.
- 1.8. In situatia in care Clientul este reprezentat in relatia cu Banca de o alta persoana care actioneaza ca imputernicit, Banca are dreptul sa obtina si sa verifice si informatiile si documentele corespunzatoare cu privire la identitatea acestei persoane, precum si, dupa caz, cele referitoare la natura si limitele imputernicirii. Banca are dreptul oricand sa nu accepte un Imputernicit pe cont si/sau instructiuni din partea unui Imputernicit al Clientului (inclusiv un utilizator suplimentar de card sau Internet Banking) in situatia in care Banca detine informatii cu privire la acesta, care o expun la riscuri reputationale sau legale, notificand clientul despre acestea, fara a fi obligata sa justifice Clientului acest refuz.
- 1.9. In anumite situatii, relatia contractuala, precum si produsele/serviciile achizitionate la momentul deschiderii relatiei contractuale sau pe parcursul relatiei de afaceri vor fi deschise/ acordate restrictionate, in vederea efectuarii de catre Banca a unor verificari suplimentare asupra documentelor/declaratiiilor furnizate de Client.
- 1.10 Deschiderea unui cont se face pe baza Cererii impreuna cu prezentul Contract Cadru semnate de Client si depunerea acestora impreuna cu alte documente solicitate de Banca. Banca poate solicita traducerea autorizata si legalizata, precum si apostilarea/ supralegalizarea ( atunci cand este cazul), oricarui document ce ii este prezentat .
- 1.11 Prezentul Contract Cadru este obligatoriu atat pentru Client, cat si pentru reprezentantul legal/imputernicitul/beneficiarul real al acestuia.
- 1.12 Specimenele de semnatura ale titularului/imputernicitilor, notificate Bancii, sunt considerate valide si raman in vigoare pe durata mandatului acordat, atata timp cat ele nu au fost revocate printr-o notificare scrisa transmisa Bancii.

- 1.13 Valabilitatea imputernicirii, conform prevederilor legale, este de 3 ani daca nu este mentionat un alt termen in mod expres.
- 1.14 Revocarea sau inlocuirea Imputernicitorilor se poate face de catre Client prin acelasi tip de document prin care s-a efectuat imputernicirea, respectiv prin declaratie scrisa data in fata angajatului Bancii sau prin declaratie autentificata de un notar public.
- 1.15 Revocarea sau inlocuirea Imputernicitorilor se poate face numai la unitatea teritoriala a Bancii care a deschis si administreaza contul si va fi pusa in aplicare cel tarziu in ziua urmatoare datei aprobarii ei de catre banca, pe baza documentelor prezentate de Client.
- 1.16. Clientul are obligatia de a remite Bancii odata cu documentatia pentru deschiderea contului, precum si oricand Banca considera necesar, o declaratie scrisa si documente cu privire la beneficiarul real al fondurilor in conformitate cu prevederile legale in vigoare.
- Banca poate solicita acestuia remiterea oricaror documente suplimentare necesare pentru identificarea si verificarea identitatii beneficiarului real.
- 1.17. Clientul declara ca a fost informat, a inteles si accepta faptul ca in cazul in care nu furnizeaza Bancii informatiile solicitate in scopurile FATCA si CRS Banca are dreptul de nu intra intr-o relatie contractuala cu Clientul, respectiv de a nu da curs cererii de deschidere a conturilor si/sau va putea rezilia/ denunta prezentul Contract Cadru privind Conditiiile Generale de Desfasurare a Afacerilor.
- 1.18. In cazul in care intervin modificari in informatiile/declaratii/documentele furnizate Bancii, Clientul se angajeaza prin prezentul Contract sa se prezinte imediat la Banca si sa completeze un formular special pus la dispozitie de catre Banca, pentru a informa Banca cu privire la toate modificarile oricaror informatii/declaratii/documente furnizate Bancii, inclusiv modificarea datelor de identificare si/sau datelor de contact si sa puna la dispozitie, la solicitarea Bancii, documente justificative.
- 1.19 Banca participa la Schema de Garantare a Fondului de Garantare a Depozitelor in Sistemul Bancar din Romania (FGDB), ai caror deponenti beneficiaza de garantarea prin plata de compensatii a depozitelor eligibile in limita plafonului stabilit periodic de catre legislatie, per deponent per banca, atat pentru persoanele fizice, cat si pentru persoanele juridice. Datoriile Clientului fata de Banca vor fi luate in considerare la calcularea compensatiei in conditiile legii, astfel incat nivelul compensatiei se determina prin deducerea din toate depozitele eligibile ale Clientului la data la care depozitele au devenit indisponibile a valorii totale a creantelor Bancii fata de client exigibile la aceeasi data. In conformitate cu legislatia in vigoare, Clientul are obligatia de a furniza informatiile solicitate de Banca in scopul incadrarii in categoria deponentilor ale caror depozite sunt eligibile/ excluse de la garantare, precum si obligatia ca, in situatia in care intervin modificari privind incadrarea depozitelor constituite la banca in categoriile prevazute de lege, sa le comunice Bancii in termen de 30 de zile de la data modificarii. Pentru detalii suplimentare cu privire la Schema de Garantare va rugam consultati [www.fgdb.ro](http://www.fgdb.ro).

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

- 2.1. Comisionul de administrare cont curent / pachete este perceput in ultima zi lucratoare din luna.
- 2.2. Semnaturile persoanelor autorizate sa actioneze in numele Clientului se aplica pe Formularul cu Specimene de Semnaturi in prezenta unui functionar al Bancii, daca documentele si autenticitatea semnaturilor nu sunt confirmate de una din urmatoarele institutii:
- o misiune diplomatica sau consulara romana;
  - o institutie de credit romana acceptata de Banca
  - o institutie de credit straina care este corespondenta a Vista Bank (Romania) S.A.
  - un notar public.

Daca Banca, potrivit prevederilor legale aplicabile, considera necesara efectuarea oricaror verificari cu privire la Client sau datele furnizate de acesta, atunci aceasta este abilitata sa faca astfel de verificari, sa solicite sau sa obtina orice informatii despre Client, reprezentantii sai de la orice terte persoane. Costurile suportate de Banca pentru efectuarea acestor operatiuni cad in sarcina Clientului, care va achita Bancii contravaloarea acestora.

- 2.3. Banca are dreptul pe parcursul relatiei de afaceri sa nu dea curs instructiunilor de operare a conturilor din partea unui Imputernicit al Clientului (inclusiv utilizator suplimentar de card sau Internet banking) in situatia in care Banca detine informatii cu privire la acesta care o expun la riscuri reputationale sau legale, fara a fi obligata sa justifice Clientului acest refuz.

## **B. Extrase de cont**

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

- 3.1. Dupa fiecare modificare a soldului contului, Banca poate emite un extras cu situatia curenta a contului;
- 3.2. La cererea Clientului, Banca poate emite extrase de cont lunar sau zilnic daca au fost inregistrari.

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

- 4.1. Banca are dreptul de a efectua corecturi in extrasul de cont al Clientului in caz de omisiuni sau erori, care se justifica cu documente.
- 4.2. Clientul va efectua verificari cu privire la corectitudinea operatiunilor inscrise in extrasul de cont si in documentele justificative la primirea acestora si in cazul in care descopera eventuale operatiuni eronate, va sesiza Banca in scris in cel mai scurt timp, dar nu mai tarziu de 1 luna de la data debitarii despre faptul ca a constatat o operatiune de plata neautorizata sau executata incorect. Lipsa unei notificari in termenul mentionat va fi considerata ca acceptare din partea Clientului a respectivului extras.
- 4.3. Banca va putea verifica extrasele de cont ale Clientului si in cazul in care identifica erori sau omisiuni, va putea corecta in mod valabil aceste erori sau omisiuni, fara acordul prealabil al Clientului. In acest sens, Banca va putea sa efectueze in contul sau orice operatiuni necesare corectarii situatiilor aparute. In cazul in care oricare cont al Clientului este creditat de catre Banca din eroare cu orice suma, Clientul este obligat sa notifice Banca imediat ce a luat cunostinta de orice astfel de creditare incorecta. Clientul va pastra acea suma pentru Banca si nu va avea dreptul sa retraga, sa transfere sau sa dispuna in orice mod, in tot sau in parte, de respectiva suma. In cazul in care Clientul incalca obligatia astfel asumata, acesta se obliga sa ramburseze de indata Bancii suma respectiva si sa despagubeasca Banca pentru orice pierdere suferita ca urmare a acestui fapt de catre banca. Banca este in acelasi timp indreptatita sa ceara si sa recupereze fara acordul Clientului asemenea sume, inclusiv dobanzile aferente acordate sau convenite Bancii pana la nivelul dobanzilor practicate pentru

aceste sume.

### **C. Stornari si corecturi efectuate de Banca Art.5. Inainte de emiterea unui extras de cont**

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

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

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

### **D. Operatiuni**

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

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

- 7.1. Pentru platile ordonate de catre clienti, acestia trebuie sa furnizeze obligatoriu Bancii urmatoarele elemente: numele si adresa beneficiarului, nr.de cont/ codul IBAN al beneficiarului platii, codul BIC al bancii beneficiarului, suma si valuta ordonata.
- 7.2. Pentru incasari, Clientul furnizeaza obligatoriu partenerilor lor, urmatoarele elemente: numele si adresa beneficiarului, nr.de cont/ codul IBAN al beneficiarului platii, codul BIC al bancii beneficiarului (EGNAROBX). Incasarile se efectueaza in conformitate cu instructiunile transmise de catre ORDONATOR in mesajul SWIFT/mesajul SEPA. Clientul poate primi o incasare intr-o valuta diferita de valuta contului IBAN indicat. In acest caz, clientul accepta ca Banca va efectua schimbul valutar la cursul de schimb standard al bancii valabil la data creditarii contului.
- 7.3. Clientul este responsabil pentru corectitudinea si completitudinea datelor furnizate, Banca fiind exonerata de raspundere in cazul unor posibile pierderi si intarzieri la plata in situatia transmiterii de catre Client a unor date/ informatii eronate.
- 7.4. In cazul in care codul unic de identificare (IBAN) furnizat de Client este incorect, Banca nu raspunde pentru neexecutarea sau executarea defectuoasa a operatiunii de plata, dar va depune toate eforturile rezonabile pentru a recupera fondurile implicate in operatiunea de plata.
- 7.5. Banca poate decide sa nu dea curs ordinelor transmise de Client pentru executarea unor tranzactii in cazul in care acestea: incalca prevederile legale in vigoare, inclusiv restrictiile prevazute de sanctiunile internationale, in tranzactie sunt implicate entitati desemnate cu care Bancii nu ii este permis sa tranzactioneze, in situatia in care asupra fondurilor au fost dispuse masuri legale de indisponibilizare asiguratorii/ executorii, inclusiv prin poprire, sau in orice alta situatie prevazuta de lege, nefiind obligata sa motiveze Clientului aceasta decizie.
- 7.6. Banca are dreptul sa refuze executarea oricaror instructiuni in conditiile in care acestea contravin reglementarilor sale aplicabile, precum si standardelor internationale pe care Banca le respecta, legilor, unui ordin emis sau unui acord incheiat de catre o autoritate relevanta, Bancii neputandu-i-se imputa niciun fel de prejudicii suferite de Client ca urmare a neexecutarii platilor si/sau incasarilor si/sau oricaror alte instructiuni date Bancii. Banca va notifica Clientii sai cu privire la refuzul de a executa instructiunile de plata, si daca este posibil, motivele acestui refuz, precum si procedura de remediere a oricaror erori de fapt care au condus la refuz.
- 7.7. Banca are dreptul sa debiteze oricare cont al Clientului, fara acordul prealabil al acestuia, in urmatoarele situatii:
  - exista sume scadente datorate de Client Bancii (comisioane, dobanzi, costuri aferente unor servicii furnizate de catre Banca, rate la credite acordate de Banca, precum si orice alte datorii ale Clientului fata de Banca);
  - decontarea finala a CEC-urilor si Biletelor al Ordin si a altor instrumente de debit sau credit, dupa caz;
  - stornari ale operatiunilor efectuate eronat de catre Banca;
  - indisponibilizarea conturilor in baza adreselor de poprire sau alte masuri de indisponibilizare, potrivit legii;
  - plati pe baza de titlu executoriu indiferent de natura lui, conform legii;
  - restante fata de Banca si alte sume datorate Bancii;
  - alte situatii prevazute de lege sau de prevederile contractuale incheiate cu Clientul.
- 7.8. In cazurile in care Clientul/ Imputernicitul pe Cont efectueaza operatiuni cu numerar a caror valoare este egala sau mai mare de 10.000 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.
- 7.9. Banca are dreptul sa solicite informatii si documente cu privire la sursa fondurilor si beneficiarul real al unei tranzactii in toate cazurile in care considera necesar, atat pentru operatiuni cu numerar cat si in cazul unor viramente, indiferent de suma operatiunii, fara a fi nevoita sa justifice acest lucru Clientului.
- 7.10. Banca nu este raspunzatoare pentru nici o paguba cauzata de, sau care este o consecinta a imitarii unei semnaturi, greseli in documentatie sau falsificarii unui document, iar Clientul va despagubi Banca pentru orice pierdere suferita de Banca ca urmare a unei astfel de situatii.
- 7.11. Banca accepta instructiuni de la Client numai daca acestea sunt date in scris.
- 7.12. Banca nu va avea obligatia de a executa niciun ordin de plata al Clientului decat daca:
  - (a) ordinul de plata este completat, semnat si autorizat in mod adecvat;
  - (b) soldul contului este suficient pentru a permite efectuarea tranzactiei si acoperirea costurilor tranzactiei (dupa efectuarea unei verificari corespunzatoare si adecvate de catre Banca);

- (c) efectuarea tranzactiei nu este in vreun fel impiedicata de existenta unei poprii sau a unei alte forme de 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. 8. Incasari in numerar si prin transfer**

- 8.1. Incasarile in numerar se inregistreaza in contul curent al Clientului cu data primirii fondurilor.
- 8.2. Incasarile prin virament in LEI se inregistreaza in contul curent al Clientului cu data tranzactiei, asa cum este evidentiata in extrasul de cont;
- 8.3. Incasarile prin virament in alte valute se inregistreaza in contul curent al Clientului cu data valutei mentionata pe extrasul de cont al bancii corespondente.
- 8.4. **Informatii cu privire la platitori si la beneficiarii platilor, care insotesc transferurile de fonduri in orice moneda**
  - 8.4.1. 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 platitorului, numarul de cont al platitorului si adresa platitorului (adresa poate fi inlocuita cu numarul actului de identitate, numarul de identificare al Clientului sau data si locul nasterii), precum si urmatoarele informatii cu privire la beneficiarul transferului: numele beneficiarului platii si numarul de cont al beneficiarului platii. 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.
  - 8.4.2. 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, sa respinga sau sa suspende transferul de fonduri, pe baza prudentiala, conform regulamentelor UE aplicabile si in conformitate cu reglementarile aplicabile.
  - 8.4.3. 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.
  - 8.4.4. Imediat dupa executarea operatiunii de plata (incasare), Banca in calitate de prestator de servicii de plata al beneficiarului platii pune la dispozitia beneficiarului in extrasul de cont al acestuia, urmatoarele informatii:
    - a) o referinta care sa permita beneficiarului platii identificarea operatiunii de plata si, dupa caz, a platitorului, precum si a oricarei informatii transferate impreuna cu operatiunea de plata;
    - b) valoarea operatiunii de plata in moneda in care fondurile au fost puse la dispozitia beneficiarului platii;
    - c) pretul total corespunzator operatiunii de plata care trebuie suportat de catre beneficiar si, unde este cazul, defalcarea sumelor incluse in pretul total;
    - d) daca este cazul, cursul de schimb utilizat in operatiunea de plata de catre Banca si valoarea operatiunii de plata inaintea conversiei monetare;
    - e) data valutei creditarii contului

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

- 9.1. Clientul va depozita fondurile respective la Banca in conformitate cu Contractul de Depozit. In conformitate cu reglementarile in vigoare privind prevenirea spalarii banilor, Clientul este obligat sa informeze Banca despre sursa fondurilor depozitate. In aplicarea legislatiei in vigoare. Banca poate solicita si alte informatii/ documente suplimentare cu privire la sursa fondurilor. Perioada de depozit va incepe la data convenita de comun acord prin Contractul de Depozit.
- 9.2. Banca se obliga sa plateasca dobanda pentru fondurile pe care le va accepta la rata de dobanda convenita prin Contractul de Depozit. Dobanda referitoare la depozit se va calcula pe baza unui an de 360 de zile pentru LEI, USD, EUR, CHF si pe baza unui an de 365 de zile pentru GBP pentru numarul efectiv de zile care au trecut (inclusiv prima zi, dar exclusiv ultima zi). In cazul in care data scadentei depozitului este o zi nelucratoare, depozitul se considera a fi scadent in ziua lucratoare urmatoare.
- 9.3. Banca se obliga sa transfere dobanda realizata - dupa deducerea taxelor aferente, daca acestea exista, impreuna cu capitalul in contul curent al Clientului de la Banca la data scadentei depozitului la termen sau sa procedeze conform altor instructiuni ale Clientului.
- 9.4. Deponentul declara ca a luat cunostinta si este de acord ca in situatia in care dispune lichidarea depozitului inainte de scadenta (in cazurile in care aceasta posibilitate este permisa contractual) Banca va plati Clientului dobanda la vedere, adica dobanda acordata pentru contul curent.
- 9.5. Semnaturile autorizate pentru contul curent sunt valabile si pentru contul de depozit, in afara cazului in care Clientul solicita expres altfel.
- 9.6. Daca din cauza oricarei schimbari a oricaror legi sau regulamente sau a interpretarii lor sau aplicarii si/sau in conformitate cu orice cerinta sau conditie a oricarei Banci Centrale sau a altei Autoritati fiscale, monetare sau de alt fel (inclusiv, dar fara a se limita la o cerere sau conditie care ar afecta modul in care Banca alocă resursele de capital primite de la Client):
  - a. Banca face cheltuieli ca rezultat al incheierii acestui contract si/sau pentru indeplinirea obligatiilor din cadrul acestui contract; si/sau
  - b. Banca devine raspunzatoare pentru efectuarea oricarei plati in contul taxelor sau altele asemenea (care nu este o taxa impusa pe venitul sau net) pentru, sau calculata ca referire la, orice sume primite sau de primit de aceasta in cadrul prezentului contract, atunci, pentru a asigura Banca impotriva unor astfel de costuri sau responsabilitati, dupa cum este cazul, Banca poate ajusta rata de dobanda convenita sau poate cere restituirii de catre Client a sumei respective.

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

- 10.1. Banca executa un ordin de retragere de numerar conform instructiunilor Clientului, in urmatoarele conditii:
  - Acesta sa fie dat in scris si sa poarte semnaturile persoanelor autorizate si

- Contul sau curent/de plati sa prezinte un sold care sa permita efectuarea tranzactiei.
- 10.2. In vederea retragerii in numerar a unor sume egale sau mai mari de 10.000 Euro sau in echivalent, Clientul va anunta in scris Banca cu o zi lucratoare inainte de data retragerii. Termenul poate fi redus cu acceptul Bancii.
- 10.3. Banca nu va elibera sume in numerar peste limitele prevazute de legislatia in vigoare cu privire la disciplina financiara, sau fara documentele justificative sau in lipsa declaratiei solicitate de catre Banca pentru retragerile de numerar. Operatiunile cu numerar pentru care se aplica limitele legale la efectuarea de retrageri, includ atat operatiunile efectuate la ghiseul Bancii, cat si cele efectuate la ATM. In cazul in care Clientul nu respecta conditiile legale pentru efectuarea retragerilor cu numerar, Banca poate restrictiona tranzactiile acestuia.
- 10.4. In cazul conturilor in DKK si CAD nu se efectueaza operatiuni de depuneri si retrageri de numerar.
- 10.5. Data tranzactiei
- 10.5.1. La efectuarea retragerilor de numerar, data tranzactiei este in aceeasi zi in cazul Clientilor care detin cont curent.

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

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

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

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

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

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

Contul Clientului nu se debiteaza inainte de primirea ordinului de plata. In cazul in care momentul primirii nu este intr-o zi lucratoare pentru Banca, ordinul de plata se considera primit in urmatoarea zi lucratoare. Pentru orice instructiune receptionata dupa Orele limita, precum si intr-o zi care nu este lucratoare pentru Banca, Ordinul de plata se considera receptionat in urmatoarea Zi lucratoare. Transferurile de credit - plati intrabancare in LEI efectuate in cadrul Orelor limita prin Internet Banking, Mobile Banking in zile nelucratoare se proceseaza in aceeasi zi si vor fi evidentiata in extrasul de cont in urmatoarea Zi lucratoare. Imediat dupa primirea si executarea ordinului de plata, Banca transmite sau pune la dispozitia platitorului urmatoarele informatii cu privire la propriile servicii:

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

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

- Ordine de plata interbancare (cuprinse intre 0-49.999, LEI) se accepta de la Clienti pentru decontare in aceeasi zi pana cel mai tarziu ora 14:30, termen maxim de executie ora 15:00. Dupa aceasta ora (14:30) se vor procesa in ziua receptionarii si se vor deconta cu ziua urmatoare lucratoare avand termen maxim de executie ora 10:00.
- Ordine de plata interbancare de mare valoare (peste 50.000 LEI) sau in regim de urgenta (cu conditia bifarii de Client a campului "Urgent" referitor la tipul transferului de pe ordinul de plata) se accepta de la clienti pentru decontare in aceeasi zi pana cel mai tarziu ora 15:00, termen maxim de executie ora 15:30. Dupa aceasta ora (15:00) se vor procesa in ziua receptionarii si se vor deconta cu ziua urmatoare lucratoare, avand termen maxim de executie ora 15:30.
- Ordine de plata intrabancare se accepta de la clienti pentru decontare in aceeasi zi pana cel mai tarziu ora 16:00, termen maxim de executie ora 17:00.
- Ordine de plata interbancare „in scope” se vor procesa in aceeasi zi cu data de valuta urmatoarea zi lucratoare. Platile se accepta cel mai tarziu pana la ora 16:00. La nivel national platile interbancare in moneda EURO se vor procesa in ziua receptionarii si se vor deconta cu ziua urmatoare lucratoare, nefiind considerate plati in regim de urgenta decat daca se doreste decontarea acestora in aceeasi zi cu data procesarii la ordinul Clientului. Platile transfrontaliere „in scope” vor fi executate in maximin urmatoarea zi lucratoare datei primirii ordinului de plata. Cu privire la transferurile in una din monedele statelor membre, alta decat LEI sau EURO, termenul maxim de executie este urmatoarea zi lucratoare datei primirii ordinului de plata. Aceasta perioada poate fi prelungita cu inca o zi lucratoare suplimentara pentru ordinele de plata initiate pe suport de hartie convenita de comun acord prin ordinul de plata.
- Ordine de plata interbancare „out of scope” se vor procesa in aceeasi zi cu data de valuta urmatoarea zi lucratoare. Platile se accepta cel mai tarziu pana la ora 16:00.
- Ordine de plata interbancare in EUR, USD, CAD si DKK in regim de urgenta (cu conditia mentionarii datei de valuta ca fiind aceeasi cu data procesarii) se accepta de la clienti pentru decontare in aceeasi zi pana cel mai tarziu ora 15:00. Dupa aceasta ora se vor procesa in ziua receptionarii si se vor deconta cu ziua lucratoare urmatoare. Clientul va plati comisionul aferent pentru Plati Urgente asa cum este

stipulat in Tarife Termene si Conditii, fara a fi perceput comisionul de urgenta.

- Ordine de plata interbancare in GBP si CHF, in regim de urgenta (cu conditia mentionarii datei de valuta ca fiind aceeasi cu data procesarii) se accepta de la clienti pentru decontare in aceeasi zi pana cel mai tarziu ora 12:00. Dupa aceasta ora se vor procesa in ziua receptionarii si se vor deconta cu ziua lucratoare urmatoare. Clientul va plati comisionul aferent pentru Plati Urgente asa cum este stipulat in Tarife Termene si Conditii, fara a fi perceput comisionul de urgenta.
- 11.1.3. In cazul in care momentul primirii instructiunilor de plata este dupa termenul limita de primire, orice instructiune se considera primita in urmatoarea zi lucratoare. Dupa limitele de timp prevazute mai sus, ordinul de plata poate fi revocat numai daca utilizatorul serviciilor de plata si Banca convin astfel, iar Banca poate percepe un comision de anulare.
- 11.1.4. Banca executa operatiunile de plata doar daca acestea sunt autorizate. Se considera autorizate operatiunile pentru efectuarea carora Clientul si-a exprimat consimtamantul in scris prin semnarea documentelor conform semnaturii autorizate din Cererea de deschidere de cont.
- 11.1.5. Platile ordonate de Client sunt efectuate in moneda de schimb convenita de comun acord intre parti.
- 11.1.6. Suma de plata va fi transferata integral catre beneficiar, fara deduceri de comisioane, respectand instructiunile primite de la ordonatorul platii.
- 11.1.7. Ordinul de Plata este considerat ca fiind corect executat in ceea ce priveste beneficiarul platii specificat prin codul unic de identificare (BIC, IBAN etc.) daca ordinul de plata este executat in conformitate cu codul unic de identificare.
- 11.1.8. In cazul in care o operatiune de plata care intra sub incidenta Legii nr.209/2019 privind serviciile de plata si pentru modificarea unor acte normative, cu toate modificarile ulterioare, nu implica nici o conversie monetara, Beneficiarul platii suporta pretul perceput de prestatorul sau de servicii de plata, iar platitorul suporta pretul perceput de prestatorul sau de servicii de plata atunci cand operatiunile de plata sunt efectuate in interiorul Uniunii Europene sau al Spatiului Economic European si atat prestatorul de servicii de plata al platitorului, cat si cel al beneficiarului platii sau prestatorul de servicii de plata unic din cadrul operatiunii de plata se afla pe teritoriul acesteia/ acestuia. Ca urmare, se va utiliza exclusiv optiunea SHA (Share - comisioanele bancii ordonatoare sunt suportate de ordonator, iar cele ale bancilor corespondente sunt suportate de beneficiar). Platile efectuate in afara Spatiului Economic European se pot marca cu optiunea OUR (toate comisioanele sunt in sarcina Clientului ordonator al platii). De asemenea, se pot efectua transferuri cu optiunea comisioane BEN (toate comisioanele sunt in sarcina Clientului beneficiar al platii, orice comisioane deducindu-se din suma instructata de platitor).

## 11.2. Data tranzactiei

- 11.2.1. Data de valuta cu care Banca va credita contul Clientului va fi egala cu data la care Banca a primit fondurile. Daca fondurile au fost creditate in contul Bancii intr-o zi care este zi nelucratoare pentru aceasta, fondurile vor fi creditate in contul Clientului cu data de valuta egala cu a doua zi lucratoare.
- 11.2.2. In cazul in care Banca refuza executarea unui ordin de plata, refuzul si, daca este posibil, motivele refuzului, precum si procedura de remediere a oricaror erori de fapt care au condus la refuz sunt notificate Clientului, daca acest lucru nu este interzis prin alte prevederi legislative relevante.
- 11.2.3. Banca transmite sau pune la dispozitie notificarea, in modul convenit, in cel mai scurt timp si, in orice situatie, in termenele specificate in prezentul Contract Cadru.

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

## 11.3. Intarzieri/ Erori

- 11.3.1. Banca nu isi asuma nici o responsabilitate pentru pierderile suferite din cauza intarzierilor sau erorilor facute de terte parti (banci intermediare, agenti, notari etc.) in executarea instructiunilor primite de la Banca pe seama si/sau la ordinul Clientului.
- 11.3.2. Responsabilitatea Bancii pentru intarzieri sau erori sau neglijarea executarii instructiunilor sau ordinelor sau a notificarilor aferente care au determinat pagube este limitata la plata dobanzii pierdute din aceasta cauza, cu exceptia cazurilor in care continutul instructiunilor sau ordinelor stipuleaza explicit ca paguba va depasi dobanda pierduta. In orice caz, Banca nu va putea fi facuta responsabila pentru pagube provocate de eventualele modificari ale cursului de schimb valutar sau a paritatii valutei in care a fost efectuata plata.
- 11.3.3. Banca nu are nici o responsabilitate pentru pagube sau pierderi aparute din cauza anularii operatiunilor sau ca urmare a actiunii unei autoritati romane sau straine. Aceeasi regula este de asemenea aplicabila in cazul in care Banca suspenda sau limiteaza total sau partial operatiunile sale pentru un anumit numar de zile sau pentru o anumita perioada de timp din motive intemeiate.
- 11.3.4. In cazul in care, in vederea utilizarii unui anumit instrument de plata, Banca sau o parte terta solicita un comision, Banca informeaza Clientul asupra acestuia, inainte de initierea operatiunii de plata.

## 11.4. Retragerea consimtamantului pentru efectuarea operatiunilor de plata

- 11.4.1. Pentru plati pentru care se solicita inceperea executarii in ziua lucratoare curenta: un ordin de plata nu poate fi revocat dupa ce acesta a fost primit de banca.
- 11.4.2. Pentru plati pentru care se solicita inceperea executarii la o data in viitor: in cazul in care data executarii (data debitarii contului/ data operatiunii) este o data in viitor, platitorul poate revoca plata/ retrage consimtamantul pentru ordinul de plata, pana la sfarsitul zilei lucratoare anterioara datei agreate pentru debitarea fondurilor si inceperea executarii, printr-o solicitare scrisa.
- 11.4.3. Pentru toate situatiile de retragere a consimtamantului de efectuare a operatiunilor de plata este necesara prezentarea unei solicitari in scris, iar in cazul in care consimtamantul a fost retras prin alta modalitate de comunicare, sa se dubleze de o forma scrisa.

## 11.5. Neexecutarea sau executarea incorecta a operatiunilor

- 11.5.1. Banca va corecta o operatiune de plata doar daca utilizatorul va semnala acesteia operatiunea de plata neautorizata sau incorect executata in cel mai scurt timp, dar nu mai tarziu de 1 luna de la data debitarii. Notificarea va fi comunicata Bancii pe unul dintre canalele de

comunicare prevazute in prezentul Contract Cadru.

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

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

11.5.4. In cazul unei operatiuni neautorizate, semnalata in termenul mentionat (in cel mai scurt timp, dar nu mai tarziu de 1 luna), Banca va rambursa Clientului imediat sau cel mai tarziu la sfarsitul urmatoarei zile lucratoare suma aferenta operatiunii de plata neautorizata si, daca este cazul, va readuce contul debitat in situatia in care s-ar fi aflat daca operatiunea nu s-ar fi efectuat (sau: +orice comisioane debitate, aferente operatiunii si dobanda aferenta perioadei cuprinse intre data debitarii si data la care s-a corectat operatiunea) daca nu are motive rezonabile sa suspecteze ca a fost comisa o frauda si comunica aceste motive, in scris, autoritatii nationale competente.

11.5.5. Clientul suporta toate pierderile legate de orice operatiuni de plata neautorizate care rezulta din utilizarea unui instrument de plata pierdut sau furat ori, in cazul in care Clientul nu a pastrat in siguranta elementele de securitate personalizate, pierderile care rezulta din folosirea fara drept a unui instrument de plata pana la momentul notificarii Bancii conform prezentului Contract Cadru.

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

#### 11.6. Serviciile unei terte parti

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11.7.9. Banca nu isi asuma 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.

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

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

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

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

### Art. 12. Instrumente de Debit/Instrumente de Plata

#### 12.1. Instrumente de Debit

12.1.1. Carnetele de cecuri barate se elibereaza clientilor care indeplinesc criteriile de eligibilitate impuse de Banca. Eliberarea carnetelor de cecuri se va face la solicitarea Clientului numai in baza deciziei unilaterale a Bancii, fara a fi obligata in sa la aceasta.

- 12.1.2 Banca va elibera Clientului file cec in conformitate cu prevederile legale/reglementari aplicabile si daca acesta nu se regaseste in baza de date a Centralei Incidentelor de Plati (CIP) cu incidente majore la plata.
- 12.1.3 Clientul nu are dreptul sa emita cecuri fara acoperire de sume, fapta constituind infractiune, Banca rezervandu-si dreptul de a lua masurile legale.
- 12.1.4 Instructiunile pentru incasare trebuie transmise Bancii de catre Client in timp util, pentru a putea fi executate conform conditiilor normale de afaceri; in caz contrar, Banca nu-si asuma nici o responsabilitate cu privire la prezentarea la termen a instrumentelor pentru care Clientul a depus instructiuni de prezentare.
- 12.1.5 Cecul emis si platibil in Romania trebuie, sub sanctiunea pierderii dreptului de regres, impotriva girantilor si garantilor, sa fie prezentat la plata in termen de 15 zile de la data emiterii. In cazul neprezentarii la plata a cecului in termenul mentionat, posesorul pierde dreptul la regres impotriva girantilor si garantilor mentionati pe cec.
- 12.1.6. Daca nu este convenit altfel, Banca crediteaza contul Clientului dupa ce cecurile sau alte documente inmanate Bancii au fost incasate.
- 12.1.7 Daca Clientul depune cecuri sau alte instrumente si instruieste Banca sa incaseze contravaloarea acestora la scadenta, iar Banca inregistreaza pe creditul contului curent al Clientului suma respectiva la momentul prezentarii documentelor, acest lucru se poate efectua numai in baza unei intelegeri separate intre Banca si Client (de exemplu un contract de credit).
- 12.1.8 La cererea Bancii, Clientul are obligatia de a andosa catre Banca toate titlurile date pentru incasare si/sau de a cesiona Bancii celelalte creante care trebuie incasate de la debitorii Clientului prin ordin de incasare. Andosarea si/sau cesiunea trebuie facute in forma si continutul acceptate de Banca.
- 12.1.9 In absenta altor instructiuni, Banca poate prezenta cambiale, biletele la ordin ajunse la maturitate, depuse cu titlu de garantare/ garantie, si poate sa le protesteze in caz de neplata, si in acest scop poate emite instructiuni, in timp util, cu privire la valorile de incasat in strainatate.

## 12.2 Instrumente de Plata

- 12.2.1 In cazul in care este utilizat un instrument specific de plata pentru exprimarea consimtamantului, Clientul si Banca pot conveni asupra unor limite de cheltuieli pentru operatiunile executate prin instrumentul de plata respectiv.
- 12.2.2 Banca isi rezerva dreptul de a bloca instrumentul de plata din motive justificate in mod obiectiv, legate de securitatea instrumentului de plata, de o suspiciune de utilizare neautorizata sau frauduloasa a acestuia sau, in cazul unui instrument de plata cu o linie de credit, de un risc sporit in mod semnificativ ca platitorul sa fie in incapacitatea de a se achita de obligatia de plata.
- 12.2.3 In cazurile mai sus mentionate, Banca informeaza Clientul in legatura cu blocarea instrumentului de plata si cu motivele acestui blocaj, daca este posibil inainte de blocare si, cel mai tarziu, imediat dupa blocarea acestuia, cu exceptia cazului in care furnizarea acestei informatii aduce atingere motivelor de siguranta justificate in mod obiectiv sau este interzisa de alte dispozitii legislative relevante.
- 12.2.4 Banca deblocheaza instrumentul de plata sau il inlocuieste cu un nou instrument de plata odata ce motivele de blocare inceteaza sa mai existe.
- 12.2.5 Pentru protejarea intereselor sale, conform prevederilor legale in vigoare, Clientul se obliga:
- sa utilizeze instrumentele de plata in conformitate cu termenii care reglementeaza emiterea si utilizarea acestora;
  - sa informeze in scris imediat Banca privind orice instrument de plata pierdut, furat, distrus, anulat, precum si folosirea fara drept a instrumentului sau de plata sau de orice alta utilizare neautorizata a acestuia.
  - sa ia toate masurile rezonabile pentru a pastra elementele de securitate personalizate in siguranta
- 12.2.6 Banca trebuie:
- sa se asigure ca elementele de securitate personalizate ale instrumentului de plata nu sunt accesibile altor parti decat Clientului, fara a atinge obligatiile Clientului prevazute mai sus.
  - sa nu trimita un instrument de plata nesolicitat, cu exceptia cazului in care instrumentul de plata transmis deja Clientului trebuie inlocuit;
  - sa se asigure ca in orice moment sunt disponibile mijloacele corespunzatoare care sa permita Clientului sa faca o notificare sau sa ceara deblocarea;
  - sa puna la dispozitia Clientului, la cerere, mijloacele de a dovedi, timp de 18 luni de la notificare, ca a facut o astfel de notificare;
  - sa impiedice orice utilizare a instrumentului de plata, odata ce s-a facut o notificare.
- 12.2.7 Banca isi asuma riscurile legate de transmiterea unui instrument de plata, solicitat sau nesolicitat, catre un platitor sau de transmiterea oricaror elemente de securitate personalizate a acestuia.
- 12.2.8 Banca poate decide, in mod unilateral, retragerea instrumentelor de plata in conditiile nerespectarii prezentului Contract Cadru precum si a oricaror acorduri incheiate cu Banca, sau in situatia incalcarii legislatiei in vigoare.

## Art. 13. Operatiuni de schimb valutar

- 13.1. Banca executa ordinele de cumparare si vanzare de devize si valute straine in conformitate cu legile si reglementarile emise de Banca Nationala a Romaniei in aceasta privinta.
- 13.2. Banca poate sa execute tranzactii de schimb valutar (vanzare/ cumparare de valute) fara permisiunea Clientului in urmatoarele situatii:
- pe baza unei hotarari judecatoresti definitive sau pe baza unui alt titlu, precum si ca urmare a instituirii pe conturile Clientului a unor masuri legale de indisponibilizare asiguratorii/ executorii, inclusiv prin popri, in conformitate cu prevederile legii.
  - pentru acoperirea unor dobanzi, speze, comisioane sau orice alte debite inregistrate de Client fata de Banca.
- 13.3. In relatiile de afaceri cu Clientii, Banca va utiliza propriile sale rate de schimb valabile la data tranzactiei. Aceste rate vor fi afisate la sediile Bancii

si pe site-ul [www.vistabank.ro](http://www.vistabank.ro).

- 13.4. Banca isi rezerva dreptul de a nu da curs solicitarii de anulare a unui schimb valutar daca tranzactia initiala a fost efectuata in baza unei negocieri agreeate cu Clientul printr-o convorbire telefonica inregistrata a Bancii sau pe baza unei instructiuni scrise a Clientului.
- 13.5. Banca are dreptul si Clientul isi exprima in mod expres consimtamantul ca aceasta sa inregistreze convorbirile telefonice in cazul in care Clientul transmite pe aceasta cale Departamentului Trezorerie al Bancii ordine, instructiuni, informatii, date, referitoare la tranzactiile ordonate Bancii. Clientul este de acord ca aceste inregistrari sa faca proba deplina cu privire la ordinele, instructiunile, informatiile, datele transmise catre Banca, inclusiv in fata instantelor de judecata. Inregistrarea pe banda magnetica nu exclude obligatia Clientului de a transmite aceleasi ordine, instructiuni, informatii, date, in forma scrisa, daca Banca sau alte prevederi legale o cer.

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

##### **Art. 14. Limitarea temporara a executarii ordinelor de catre Banca**

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

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

#### **A. Modificari de nume, adresa sau putere de decizie ale Clientului**

**Art.1.** Clientul are obligatia sa notifice imediat in scris, prezentand Bancii orice schimbare de denumire, sediu social, structura organizationala, licenta ori autorizatie in baza careia functioneaza, a actului constitutiv sau a documentelor de constituire inaintate anterior Bancii, si mai ales a mandatelor si autorizatiilor de administrare si operare a conturilor, precum si orice modificare, inlocuire a documentelor, informatiilor mentionate la Art.1 si Art.2 din Sectiunea II de mai sus. Aceasta obligatie a Clientului se aplica si daca modificarile sau amendamentele respective au fost inregistrate la Registrul Comertului sau alt registru public. In acest caz Clientul trebuie sa aduca la cunostinta Bancii amendamentele respective, un exemplar original sau copie a acestor documente fiind pastrat in dosarul Clientului, impreuna cu documentele, informatiile mentionate la Art.1 si Art.2 din Sectiunea II de mai sus, astfel cum au fost modificate, inlocuite.

**Art.2.** In situatia in care Banca, urmare a verificarilor periodice, constata ca exista acte de identitate cu valabilitate expirata (ale reprezentantilor legali/ imputernicitor / beneficiarului real), clientul va fi notificat in scris si are obligatia de a prezenta Bancii documentele, in forma si modul acceptat de aceasta, in termen de 30 de zile calendaristice de la data notificarii. In cazul neprezentarii acestora in termenul prevazut, Banca are dreptul sa blocheze conturile, sa restrictioneze accesul la serviciile sau produsele utilizate de client, sau sa inceteze/denunte unilateral prezentul Contract Cadru.

**Art. 3.** Orice mandat dat Bancii se considera valid pana la anulara sau modificarea acestuia de catre Client sau revocarea sa si aducerea la cunostinta Bancii a acestui fapt.

**Art.4.** Banca nu raspunde in niciun fel de eventualele prejudicii suferite de catre Client sau terti ca urmare a comunicarii cu intarziere a modificarilor survenite sau a necomunicarii lor.

**Art.5.** Banca nu raspunde pentru nicio paguba produsa Clientului ca urmare a neindeplinirii obligatiilor sale sau a indeplinirii cu intarziere, iar Clientul este de acord sa acopere integral pierderile suferite de Banca din aceasta cauza.

#### **B. Claritatea instructiunilor**

**Art.4.** Ordinele de orice fel trebuie sa contina instructiuni clare. In special intr-un ordin de plata (de ex. ordine de transfer), Clientul trebuie sa se asigure ca numele, contul si adresa beneficiarului si platitorului, codul Bancii beneficiarului sunt corecte si complete. Modificarea, confirmarea sau repetarea ordinelor trebuie mentionate ca atare cu claritate.

**4.1.** Clientul poate da instructiuni Bancii personal sau prin reprezentantii legali/ imputerniciti, prin prezentare la unitatile teritoriale ale Bancii sau prin utilizarea altor mijloace de comunicare sau de transfer de date convenite cu Banca. Banca poate solicita ca anumite comunicari sa fie efectuate numai intr-o anumita forma.

**4.2.** Utilizarea faxului se va face numai in baza solicitarii Clientului in conformitate cu prevederile Art.23 din Sectiunea VIII de mai jos si va fi in intregime pe raspunderea Clientului.

**4.3.** Banca nu accepta si nu va procesa instructiuni transmise de catre Client prin e-mail.

**4.4.** Toate instructiunile sau ordinele de orice natura adresate Bancii trebuie sa fie clare si fara ambiguitati. Ordinele continand modificari, confirmari sau repetari ale unor ordine anterioare trebuie sa fie specificate expres in acest sens.

**4.5.** Orice comunicari, instructiuni si solicitari adresate de catre Client Bancii, trebuie sa se faca in scris, purtand semnaturile corespunzatoare si sa fie in concordanta cu regulamentele, procedurile si formularele cerute de Banca. In caz contrar, Banca isi rezerva dreptul de a nu lua in considerare comunicari, instructiunile si solicitarile care nu sunt conforme cu cele mentionate anterior.

**4.6.** Formularele, mijloacele de comunicare si de transfer de date pe care Banca le-a pus la dispozitia Clientului trebuie pastrate si folosite de Client cu grija si in conformitate cu reglementarile Bancii.

**4.7.** In cazul in care Clientul descopera orice neregularitate cum ar fi pierderea, furtul sau intrebuintarea gresita a acestor formulare, mijloace de comunicare sau transfer de date, acesta va informa in scris sau prin serviciul Call Center, Banca fara intarziere. Consecintele utilizarii necorespunzatoare a formularelor, mijloacelor de comunicare sau transfer de date vor fi pe socoteala si pe riscul Clientului. Banca va fi obligata sa remedieze doar imperfectiunile mijloacelor de comunicare sau transfer de date furnizate de Banca Clientului.

**4.8.** Convorbirile telefonice purtate cu Banca de catre Client sau reprezentantii/ imputernicitii acestuia pot fi inregistrate, in vederea asigurarii unui nivel maxim de siguranta a tranzactiilor ordonate Bancii/efectuate de catre Banca si vor putea fi folosite ca o dovada a tranzactiilor ordonate/

efectuate. Inregistrările vor putea fi utilizate ca mijloc de proba exclusiv în caz de dispute legate de executarea conforma de către Banca a instrucțiunilor Clientului. Clientul accepta că în cazul în care nu este de acord cu înregistrarea convorbirilor telefonice, Banca nu va prelua și executa ordinele primite prin acest mijloc de comunicare.

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

#### C. Verificarea notificărilor primite de la Banca, obiectii

**Art.5.** Clientul trebuie să verifice imediat extrasele de cont și confirmările/avizele tranzacțiilor cu privire la corectitudinea și caracterul complet al acestora, și conform Secțiunii II, litera B., să își exprime imediat obiectiile.

#### D. Notificarea Bancii în cazul neprimirii corespondentei

**Art.6.** Clientul are obligația să notifice imediat Banca dacă nu primește extrasele de cont și oricare alte notificări care au fost stabilite de comun acord cu Banca.

### Secțiunea IV - Card de debit "Vista Visa Business"

**Art. 1.** Aceste prevederi reglementează:

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

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

1.2 Cardul emis de Banca în baza prezentului Contract este valabil pe o perioadă de 5 ani de la data emiterii cu posibilitatea prelungirii automate de către Banca pe perioade egale de câte 5 ani, în condițiile respectării tuturor clauzelor prezentului Contract. În cazul în care Detinatorul nu dorește prelungirea valabilității cardului (principal și, după caz, a celui suplimentar) are obligația de a notifica Banca, în scris, cu cel puțin 60 de zile înainte de data de expirare a valabilității Cardului. În cazul contrar, prevederile prezentului Contract se vor aplica și noului Card emis. Cardul nu se va prelungi dacă intervine unul din cazurile în care Banca are dreptul să înceteze prezentul Contract.

1.3 Din motive de securitate Banca emite Cardurile inactive. Cardurile vor fi activate pe baza proceselor verbale de recepție card/pin semnate de Utilizatorii de card autorizați. Cardul poate fi folosit până în ultima zi a lunii înscrisă pe suprafața acestuia (VALID THRU).

#### Art. 2. Condiții de utilizare Card

2.1 Cardul se atașează unui Cont Curent în LEI/ EUR, având utilizare atât națională cât și internațională, putând fi utilizat numai în limita sumelor disponibile în Contul Curent și cu respectarea plafoanelor standard stabilite de Banca pe tip de tranzacție, pentru fiecare card Vista Visa Business în parte. Cardul de debit este acceptat pe teritoriul României pentru operațiuni în lei și pe teritoriul altor state pentru operațiuni în valută. Fiecare card se personalizează de către Banca prin înscrisurarea numărului de card, a denumirii Detinatorului, a numelui și prenumelui Utilizatorului de card autorizat și a intervalului de valabilitate a acestuia. Cardul Vista Visa Business Debit este și rămâne permanent proprietatea Bancii. Folosirea cardului se face numai de către Utilizatorul de card care are înscrisurat numele său pe card, Cardul nefiind transmisibil.

2.2 Orice depășire a sumelor disponibile în Contul Curent reprezintă descoperit de cont neautorizat, fiind o operațiune de creditare pentru care Banca percepe o dobândă penalizatoare, al cărei procent este menționat în Anexa 1 Lista de Tarife, Termene și Condiții pentru persoane juridice la prezentul Contract Cadru. Dobândă penalizatoare se calculează de la Data Decontării și până la achitarea integrală a tuturor sumelor datorate.

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

2.3 Cardul poate fi utilizat în mediu electronic numai la terminalele care afișează sigla Visa Business, astfel:

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

2.4 Consimțământul pentru autorizarea Tranzacțiilor

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

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

- număr de card, data de expirare, cod CVV2/CVC2, introducerea parolei 3D Secure sau autentificare biometrică/ alte metode de autentificare în aplicația smartphone (în cazul în care clientul și-a înrolat în prealabil cardul în sistemul 3D Secure) pentru tranzacțiile finalizate fără prezența fizică a cardului;

- semnătura Utilizatorului/ Detinatorului de card pe chitanțe și/sau introducerea codului PIN pentru tranzacțiile finalizate cu prezența fizică a cardului;

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

d) Detinatorul/ Utilizatorul nu își poate retrage consimțământul după exprimarea acestuia. O operațiune de plată este considerată ca fiind

neautorizata in absenta consimtamantului, asa cum este acesta definit mai sus.

## 2.5 Autorizarea si prelucrarea operatiunilor efectuate prin intermediul cardului

### a) Autorizarea si decontarea tranzactiilor se realizeaza astfel:

- on-line = in timp real, suma reprezentand contravaloarea tranzactiei este blocata pana in momentul decontarii tranzactiei; Contul Curent va fi debitat cu contravaloarea tranzactiei efectuate la data decontarii;
- 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 EUR, tranzactiile efectuate in euro vor fi debitate din Contul Curent cu valoarea in EUR a operatiunilor efectuate si/sau cu comisioanele aferente.
- Pentru conturile in EUR/RON, tranzactiile efectuate in alta moneda decat moneda cardului/contului vor fi debitate din Contul curent cu Card atasat in valuta contului, fiind efectuate in acest sens conversii valutare automate la cursul de schimb la cursul Visa afisat pe site-ul Visa [www.visa.co.uk](http://www.visa.co.uk); comisioanele aferente acestor tranzactii vor fi debitate din Contul curent cu Card atasat in valuta contului Banca efectuand in acest sens conversii valutare automate la cursul de schimb valutar al Bancii afisat pe site-ul oficial al ([www.Vistabank.ro](http://www.Vistabank.ro)).
- Tranzactiile vor fi inregistrate pe cont in valuta contului aferent cardului utilizat. In cazul in care valuta contului difera de valuta de decontare cu VISA (LEI/EUR), valoarea tranzactiilor compensate si decontate de organizatia internationala VISA si a comisioanelor aferente se va converti in valuta Contului Curent.
- Momentul primirii instructiunii de plata initiate prin card este momentul in care instructiunea de plata este primita la Banca in vederea decontarii. Daca momentul primirii nu cade intr-o zi lucratoare pentru Banca, instructiunea de plata initiata prin card se considera primita in urmatoarea zi lucratoare.
- In 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/EUR folosind cursul de schimb Visa publicat pe pagina de internet a acesteia [www.visa.co.uk](http://www.visa.co.uk) pentru data decontarii tranzactiei;
- Valoarea obtinuta conform alineatului precedent va fi debitata din contul cu card atasat, plus un comision de conversie valutar pentru tranzactiile efectuate in alta moneda decat moneda cardului.
- Schimbul valutar si comisionul de conversie valutar nu se vor aplica in cazul in care moneda utilizata pentru decontarea tranzactiei de catre comerciantul acceptant este aceeaasi cu moneda contului atasat cardului.
- Modificarile referitoare la cursul de schimb vor fi aplicate imediat si fara nicio notificare deoarece acestea se bazeaza pe cursul de schimb de referinta definit in acest contract si determinat prin modul de calcul prezentat mai sus.

### c) Banca va debita automat Contul Curent al Detinatorului cu contravaloarea tranzactiilor efectuate cu Cardul, precum si cu taxele si comisioanele percepute de catre Banca pentru utilizarea Cardului, fiind imputernicita in acest sens prin prezentul Contract. Data valutei la care se face debitarea contului de card al Detinatorului nu poate fi anterioara momentului in care suma care face obiectul tranzactiei este debitata din contul respectiv.

## 2.6 Masuri pentru pastrarea in siguranta a Elementelor de securitate personalizate ale cardului (codul PIN, numarul de identificare Card, data expirarii cardului, codul CVV2, CVC2, parola 3D Secure, autentificare biometrica / 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.
- 2.7 Detinatorul va datora Bancii despagubiri pentru orice daune, pierderi sau cheltuieli ale acesteia ca urmare a incalcarii – in mod fraudulos, sau nerespectand, intentionat sau din neglijenta grava, una sau mai multe dintre obligatiile, mentionate mai sus sau altfel exprimate in prezentul Contract.
- 2.8 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.
- 2.9 La efectuarea unei operatiuni de retragere de numerar sau de plata cu Cardul, Detinatorul sau utilizatorul trebuie sa ridice Cardul in timpul alocat la terminal (ATM) pentru a evita capturarea Cardului de catre acesta.
- 2.10 Detinatorul/ Utilizatorul are acces permanent la numarul de telefon al Serviciului „Call Center” +40.21.222.33.10 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.
- 2.11 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 teritoriala a Bancii sau sa sune la numarul de telefon al Serviciului „Call Center”, cu suportarea comisionului aferent stabilit prin deciziile Bancii.
- 2.12 In cazul blocarii Cardului in urma functionarii defectuoase a unui ATM, Detinatorul/ Utilizatorul va informa de urgenta orice unitate teritoriala a Bancii sau va suna la numarul de telefon al Serviciului „Call Center”, urmand ca Banca sa intreprinda procedurile necesare pentru remedierea situatiei si returnarea Cardului catre Detinator/ Utilizator. Returnarea se va face de catre Banca dupa verificarea identitatii Detinatorului/ Utilizatorului, in baza semnaturii de primire a Cardului din partea Detinatorului/ Utilizatorului si in conditiile incheierii unui “Proces verbal de constatare a cauzelor capturarii”.
- 2.13 Pe masura implementarii altor servicii de catre Banca, acestea pot fi aduse la cunostinta Detinatorilor de carduri prin materiale informative, afisate la unitatile teritoriale ale Bancii sau prin mijloace de comunicare electronica (site-ul Bancii, e-mail, SMS etc.).

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

- 3.1 Banca pune la dispozitie in mod gratuit serviciul 3D Secure care da posibilitatea efectuării tranzactiilor de comerț 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.
- 3.2 Serviciul 3D Secure este pus la dispozitie de Banca prin intermediul unui procesator de date ce dispune de mijloace securizate „Verified by Visa”/ “Visa Secure” (standardul Visa International pentru 3D Secure). Detinatorul/ Utilizatorul autorizeaza Banca si procesatorul de date sa retina datele personale si informatii despre cardurile detinute (numar de card, numar de telefon mobil) si sa le foloseasca in conformitate cu prevederile „Regulilor si conditii de utilizare ale serviciului 3D Secure” si ale legislatiei in vigoare.
- 3.3 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.
- 3.4 Platile autorizate cu ajutorul parolei 3D Secure, autentificarii biometrice sau altor metode de autentificare specifice smartphone sunt irevocabile si nu pot fi contestate, anulara acestora si solutionarea oricarei probleme fiind posibila numai prin intelegerea cu comerciantul beneficiar al platii.
- 3.5 Banca si VISA isi rezerva dreptul de a modifica, imbunatati ori intrerupe furnizarea acestui serviciu fara o notificare prealabila.

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

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

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

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

- 5.1 Cardul este proprietatea Bancii. La cererea Bancii Detinatorul/Utilizatorul se obliga sa il restituie imediat, dar nu mai tarziu de 5 zile lucratoare de la data cererii in cazul incetarii prezentului Contract sau in cazul nerespectarii de catre Detinator/Utilizator a obligatiilor asumate.
- 5.2 Banca este indreptatita sa nu aprobe Cererea solicitantului de card principal, cu explicarea motivelor care au stat la baza refuzului.
- 5.3 Banca are dreptul sa nu emita un Card nou pe numele Detinatorului/ Utilizatorului ca urmare a expirarii valabilitatii Cardului detinut de acesta, cu notificarea prealabila a Clientului si expunerea motivelor care au stat la baza refuzului.
- 5.4 Banca are dreptul sa verifice datele completate in Cerere, iar in cazul in care Cererea a fost completata de catre Detinator/ Utilizator cu date eronate/ false/ incomplete sau documentele furnizate de acesta sunt false, Banca poate sa ia urmatoarele masuri, fara o notificare prealabila, dar cu notificarea ulterioara in acest sens a Detinatorului/ Utilizatorului:
  - 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".
- 5.5 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.

- 5.6 Banca poate impune limite privind numarul de operatiuni care pot fi efectuate intr-o anumita perioada de timp si suma maxima/ tranzactie.

Aceste limite se pot modifica in baza solicitarii scrise a Detinatorului cu acordul Bancii sau in cazurile mentionate la articolul 5.9 din prezenta Sectiune.

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

- 5.7 Banca are dreptul sa blocheze Cardul fara informarea prealabila a Detinatorului/ Utilizatorului si fara acordul acestuia, in cazul aplicarii de masuri de executare silita asupra conturilor acestuia de catre alti creditori, caz in care va actiona conform prevederilor legale in vigoare.
- 5.8 Banca are dreptul sa refuze orice tranzactie a Detinatorului/ Utilizatorului, in cazul oricarei suspiciuni de incalcare a legislatiei din domeniul prevenirii si combaterii spalarii banilor si finantarii actelor de terorism, ori in cazul in care acesta deruleaza o tranzactie (incasare/ plata) cu o contrapartida considerata de Banca ca apartinand unei tari/entitati „cu risc” (cum ar fi: tari supuse unor embargouri, tari considerate ca insuficient cooperante in ceea ce priveste activitatea de combatere a terorismului, tari sanctionate pentru violarea drepturilor omului), ori cu privire la care exista suspiciunea ca ar fi inclusa pe listele internationale cuprinzand persoane supuse unor sanctiuni (ex. listele Organizatiei Natiunilor Unite, Uniunii Europene, Statelor Unite ale Americii, O.F.A.C., etc.); in asemenea cazuri, Banca nu isi asuma nicio responsabilitate in ceea ce priveste neonorarea tranzactiilor cu Cardul.
- 5.9 Banca are dreptul sa 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.
- 5.10 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 de catre Detinator/ Utilizator
  - c. rezilierea unilaterala a prezentului Contract.

- 5.11** Banca are dreptul sa actioneze potrivit dispozitiilor legale pentru recuperarea pagubelor provocate de utilizarea abuziva sau frauduloasa a Cardului.
- 5.12** Banca, pe baza imputernicirii acordata prin prezentul Contract de catre Detinator, are dreptul, fara a fi inasa 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.
- 5.13** 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 au fost achitate; in acest sens, Banca are dreptul, sa debiteze orice conturi in lei/ valuta (la cursul Bancii din data respectiva), de orice natura, deschise pe numele Detinatorului pentru recuperarea oricaror obligatii de plata ale acestuia fata de Banca, in baza mandatului dat de acesta prin prezentul Contract.
- 5.14** 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:
- contactarea Detinatorului in vederea solutionarii pe cale amiabila a debitului inregistrat si a platii acestuia;
  - inscrierea Cardului in lista cardurilor interzise la acceptare in cazul nesolutionarii pe cale amiabila a platii debitului;
  - rezilierea unilateral a prezentului Contract incheiat de Banca cu Detinatorul;
  - initierea procedurilor legale de recuperare a sumelor datorate de catre Detinator.
  - In acest sens, pentru sumele nerecuperate de catre Banca de la Detinator, datorate cu orice titlu de acesta din urma, partile inteleg sa considere sumele respective drept credit acordat de Banca, iar in acest caz prezentul Contract va constitui titlu executoriu, conform prevederilor art.120 din OUG nr.99/2006 privind institutiile de credit si adecvarea capitalului, cu modificarile si completarile ulterioare.
- 5.15** 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.
- 5.16** 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 reclamatii formulate de acestia privind inregistrarea eronata a unor operatiuni in extrasul de cont/raport de tranzactie, reclamate de Detinator/Utilizator.
- 5.17** 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).
- 5.18** 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.
- 5.19** 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.).
- 5.20** 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.
- 5.21** 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.
- 5.22** Banca are obligatia sa puna la dispozitia Detinatorului extrase de cont de card de credit (oricand la cererea expresa a acestuia) in care vor fi reflectate informatii privitoare la referinte pentru identificarea fiecarei tranzactii efectuate sau permise, 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 debitorii/ creditorii contului. Extrasele vor fi remise conform celor agree 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 tranzactie, 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.
- 5.23** Banca are obligatia sa nu dezvaluie nici unei alte persoane, in afara de Detinator/ Utilizator, codul PIN sau parola 3D secure aferenta Cardului. Codul PIN este cunoscut doar de catre Detinator/ Utilizator, care nu trebuie sa il dezvaluie nici unei alte persoane, inclusiv

personalului Bancii.

- 5.24** 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 emiterie a unui Card nou.
- 5.25** 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.
- 5.26.** In cazurile prevazute la pct.5.25. raspunderea Bancii nu este antrenata, daca potrivit prevederilor legale aceasta ii revine Detinatorului/ Utilizatorului.
- 5.27.** 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
- 5.28** 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.
- 5.29** Banca nu isi asuma responsabilitatea pentru pagubele produse Detinatorului de catre Utilizator.
- 5.30** 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.
- 5.31** 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.
- 5.32** 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 emiterie 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 unilateral 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.
- 5.33** 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.
- 5.34** Banca are obligatia sa blocheze cardul in cazurile in care a fost declarat de catre Detinator/ Utilizator ca furat sau pierdut.
- 5.35** 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 convenita.

#### **Art. 6. Drepturile si obligatiile Detinatorului/ Utilizatorului**

- 6.1** La eliberarea cardului se va completa un proces verbal de predare-primire prin care Detinatorul/ Utilizatorul confirma, sub semnatura, primirea cardului si a PIN ului.
- 6.2** 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 emiterie de card si pe Card, este considerata specimen de semnatura autorizata pentru operatiunile realizate cu cardul in numele si pe contul Detinatorului.
- 6.3** Detinatorul/Utilizatorul are obligatia de a depune toate diligentele in a asigura securitatea cardului si a ESPC in vederea prevenirii cunoasterii acestora de catre terte persoane.
- 6.4** Detinatorul/ Utilizatorul are obligatia sa utilizeze cardul si sa efectueze operatiuni cu acesta in conformitate cu prevederile legale si contractuale. Utilizatorul va beneficia de servicii de autorizare a operatiunilor cu cardurile Vista Visa Business eliberate de Banca, cu respectarea eventualelor instructiuni prealabile 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.
- 6.5** Detinatorul nu are dreptul sa cunoasca codul PIN al Cardului suplimentar.

- 6.6 Detinatorul este raspunzator pentru toate operatiunile/ tranzactiile efectuate de Utilizatorul pe care l-a nominalizat, ambii raspunzand solidar fata de Banca pentru modul de utilizare al cardului suplimentar.
- 6.7 Detinatorul are obligatia de a aduce la cunostinta Utilizatorului toate prevederile prezentului Contract si de a-l informa cu privire la modificarile notificate Detinatorului de catre Banca.
- 6.8 Detinatorul/ Utilizatorul are obligatia sa notifice Banca la numarul de telefon al Serviciului „Call Center” imediat ce constata:
- pierderea, furtul, deteriorarea, distrugerea, contrafacerea sau blocarea cardului;
  - inregistrarea in contul personal a unor tranzactii neautorizate sau frauduloase;
  - orice eroare sau neregula aparuta in urma gestionarii contului de catre Banca;
  - elemente ce creeaza suspiciuni cu privire la posibilitatea copierii Cardului sau cu privire la cunoasterea codului PIN/ parolei de catre terte persoane;
  - 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 fraudula sau inlocuirea acestuia nu mai poate fi folosit de catre Detinator/ Utilizator, chiar si in cazul in care este gasit, urmand sa fie returnat imediat Bancii, care va proceda la distrugerea acestuia.

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

- 6.10 . 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** 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.

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

- 6.12 Detinatorul suporta pierderile legate de orice tranzactii neautorizate care rezulta din utilizarea cardului pierdut sau furat sau din folosirea fara drept a acestuia pana la momentul notificarii astfel cum mentionat la art.6.8. de mai sus. Pierderile suportate de Detinator sunt pana la limita echivalentului in lei a sumei de 150 euro in Lei la 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.

- 6.13 Detinatorul suporta integral valoarea tranzactiei contestate:

- inainte si dupa notificare, precum si in situatiile in care nu a putut notifica Banca, daca pierderea este rezultatul fraudei Detinatorului/ Utilizatorului;
- inainte de notificarea Bancii daca pierderea este rezultatul incalcarii cu intentie sau cu neglijenta grava a obligatiilor sale de a pastra in siguranta Cardul de Debit si/sau ESPC;
- daca Banca dovedeste ca tranzactia a fost autorizata de catre Detinator/ Utilizator sau de catre persoane anume imputernicite de catre acesta (carora le-a predat Cardul de Debit in vederea utilizarii de catre acestia) sau de catre persoane pentru care acesta raspunde potrivit legii, sau in orice alte situatii prevazute de lege in care este antrenata raspunderea legala, contractuala, civila, delictuala sau penala a Detinatorului/ Utilizatorului.

Evaluarea raspunderii Detinatorului/ Utilizatorului se face tinand cont, in special, de natura elementelor de securitate personalizate ale instrumentului de plata si de situatiile in care acesta a fost pierdut, furat sau folosit fara drept. Neglijenta grava a Detinatorului/ Utilizatorului este cea stabilita potrivit legii.

In cazul in care rezultatul desfasurarii procedurii de contestatare este defavorabil Detinatorului/ Utilizatorului, Banca isi rezerva dreptul de a percepe o taxa pentru refuz de plata nejustificat, a carei valoare este mentionata in Anexa 1 - Lista de Tarife, Termene si Conditii pentru persoane juridice.

- 6.14. Clauzele de raspundere ale Detinatorului/ Utilizatorului prevazute prin prezentul Contract nu vor fi interpretate ca o agravare a raspunderii Detinatorului/ Utilizatorului fata de raspunderea prevazuta in sarcina sa in conformitate cu Legislatia Aplicabila. In masura in care prin Legislatia Aplicabila, se stabileste in mod imperativ o raspundere mai mica in sarcina Detinatorului/ Utilizatorului, se vor aplica prevederile Legislatiei Aplicabile.

- 6.15. Detinatorul nu suporta nicio consecinta financiara care rezulta din utilizarea unui card pierdut, furat sau folosit fara drept:

- daca pierderea, furtul sau folosirea fara drept nu a putut fi detectata de Detinator/ Utilizator inaintea efectuarii platii exceptand cazul in care acesta a actionat in mod fraudulos;
- dupa notificarea realizata conform art.6.8. de mai sus;
- daca Banca nu solicita o autentificare stricta a clientilor;
- daca Banca nu a pus la dispozitia Detinatorului/Utilizatorului mijloacele adecvate care sa permita notificarea in orice moment a unui card pierdut, furat sau folosit fara drept.

- 6.16 Dupa primirea anuntului Detinatorului/ Utilizatorului privind pierderea sau furtul unui Card folosit international, Banca poate decide introducerea numarului Cardului pe Lista Cardurilor de recuperat.

- 6.17 Detinatorul/ Utilizatorul are obligatia sa restituie imediat Cardul Bancii, la expirare sau in orice alta situatie care determina incetarea raporturilor contractuale intre cele doua parti. 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.
- 6.18 Detinatorul/ Utilizatorul are obligatia ca, in momentul achizitionarii de bunuri si servicii, sa semneze chitantele cu aceeași semnatura ca cea de pe reversul cardului, aceasta semnatura, impreuna cu tastarea PIN-ului, reprezentand consimtamantul Detinatorului/ Utilizatorului asupra efectuării tranzactiei. Lipsa similaritatii celor doua semnături nu conduce la invalidarea tranzactiei. Banca nu este responsabilă pentru refuzul unui Comerciant Acceptant de a procesa o tranzactie cu card ordonată în baza unei semnături ce nu corespunde semnăturii Detinatorului/ Utilizatorului autorizat de pe reversul cardului.
- 6.19 Detinatorul/ Utilizatorul are obligatia de a pastra chitantele aferente tuturor tranzactiilor si orice alte documente anexe tranzactiilor efectuate, in vederea verificării extrasului de cont curent si a solutionării eventualelor contestatii.
- 6.20 Detinatorul/ Utilizatorul are obligatia sa verifice imediat operatiunile evidentiata in extrasul de cont primit si sa semnaleze Bancii orice omisiune sau eroare constatata, daca este cazul, fara intarziere nejustificata. In cazul neprimirii extrasului de cont, in termen de 10 zile de la inceputul lunii, pentru tranzactiile efectuate in cursul lunii anterioare, Detinatorul are obligatia sa se prezinte la ghiseele Bancii sau sa apeleze numarul de telefon al Serviciului „Call Center” in vederea obtinerii extrasului de cont.
- 6.21 Detinatorul a luat la cunostinta ca o tranzactie nu poate fi anulata la solicitarea acestuia din momentul in care tranzactia a fost autorizata de Detinator/ Utilizator prin mijloacele puse la dispozitie de catre Banca (PIN, semnarea chitantei, CVV2, autentificarea 3D Secure).
- 6.22 Detinatorul/ Utilizatorul are obligatia sa anunte Banca despre orice refuz nejustificat de acceptare a cardului de catre Comerciantii Acceptanti sau catre orice unitate bancara.
- 6.23 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 decontării tranzactiei. La data decontării tranzactiei, in baza raportului de decontare transmis de catre VISA si a informatiilor comunicate de catre Banca, contul Detinatorului va fi debitat cu contravaloarea sumelor in LEI/EUR la cursul de schimb de referinta din ziua decontării, necesara pentru acoperirea valorii tranzactiilor, a taxelor si a comisioanelor aferente, plus un comision de conversie valutara pentru tranzactiile efectuate in alta moneda decat moneda cardului. Schimbul valutar si comisionul de schimb valutar nu se va aplica in cazul in care moneda utilizata pentru decontarea tranzactiei de catre comerciantul acceptant este aceeași cu moneda contului atasat cardului.
- 6.24 Detinatorul are obligatia sa accepte, din conturile curente deschise pe numele lui, toate operatiunile efectuate cu carduri eliberate pe numele Detinatorului/ Utilizatorilor.
- 6.25 Detinatorul are obligatia sa despagubeasca Banca pentru orice daune, pierderi sau cheltuieli suportate de Banca care au rezultat din incalcarea prevederilor prezentului Contract sau in urma stabilirii responsabilitatii financiare a Detinatorului/ Utilizatorului pentru refuzul de plata.
- 6.26 Detinatorul/ Utilizatorul are obligatia sa aduca la cunostinta Bancii orice modificare a datelor declarate in Cerere, in termen de cel mult 5 zile lucratoare de la data modificării, modificarea nefiind opozabila Bancii decat dupa notificarea scrisa a acesteia.
- 6.27 Detinatorul/ Utilizatorul are dreptul sa utilizeze cardul si sa efectueze operatiuni cu acesta numai in limita disponibilului existent in contul curent.
- 6.28 Detinatorul/ Utilizatorul are dreptul sa beneficieze de servicii de autorizare non-stop ale operatiunilor cu cardul eliberat de Banca sau in alte cazuri care necesita acest lucru.
- 6.29 Detinatorul are dreptul sa solicite anularea cardului principal si a cardului suplimentar, printr-o cerere expresa adresata in scris Bancii. Utilizatorul are dreptul sa solicite anularea cardului suplimentar, dar nu are dreptul sa lichideze contul de card si/sau sa rezilieze Contractul de emitere a cardului.
- 6.30 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 schimbata 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.
- 6.31 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.
- 6.32 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.
- 6.33 Detinatorul este de acord ca Banca sa participe pe piata valutara in numele si contul sau pentru cumpararea sumelor in valuta, necesare decontării 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.
- 6.34 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;

- 6.35** 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.
- 6.36** Detinatorul/Utilizatorul cardului va utiliza cardul pe teritoriul altor tari numai pentru operatiuni valutare curente si nu de natura operatiunilor valutare de capital.

## **Art. 7. Contestarea tranzactiilor efectuate cu cardul**

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

- 7.1** In cazul in care Detinatorul/Utilizatorul semnaleaza tranzactii neautorizate sau executate incorect, acesta poate solicita Bancii sa initieze procedura de refuz la plata in cel mai scurt timp de la Data Decontarii Tranzactiei si afisata pe extrasul de cont, prin completarea unei contestatii ce va fi depusa la Banca, nu mai tarziu de 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 evidentiata in extrasul de cont primit si de a semnala Bancii orice omisiune sau eroare constatata, daca este cazul, fara intarziere nejustificata.
- 7.2** Banca nu va da curs refuzurilor la plata daca acestea nu sunt initiate de catre Detinator/ Utilizator, in termenii de contestare mentionate la art.7.1 din Sectiunea IV. Refuzul la plata va fi procesat numai pe baza completarii si depunerii la Banca de catre Detinator/ Utilizator a „Avizului de refuz de plata” prin care se contesta debitarea unei operatiuni cu cardul inregistrata in extrasul de cont. Refuzul la plata al unei operatiuni cu cardul poate fi initiat, in general, din urmatoarele cauze:
- erori de completare a chitantei unei operatiuni sau erori tehnice de procesare si decontare a operatiunilor cu carduri, din vina comerciantilor sau ale persoanelor responsabile de la ghiseele bancilor;
  - ATM-ul nu i-a eliberat numerarul solicitat;
  - Detinatorul/ Utilizatorul reclama ca nu a fost de acord si/sau nu a participat la realizarea operatiunii respective;
  - lipsa elementelor de identificare a Detinatorului/ Utilizatorului sau a cardului cu care s-a realizat operatiunea, in conditiile in care nu se poate identifica sau confirma ca un card valabil sau Detinatorul cardului sau ambele au fost prezente in momentul realizarii chitantei unei operatiuni de catre un comerciant acceptant;
  - nerespectarea de catre un comerciant acceptant a procedurii de autorizare a operatiunii cu cardul.
  - procesarea manuala gresita, de catre salariatul Bancii, a documentului in baza caruia s-a efectuat alimentarea conturilor;
  - 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**

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

### **C. Solutionarea Contestatiilor**

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

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

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

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.

- 7.6** Raspunsurile la contestatiile care nu au obiect sau care au fost solutionate nefavorabil se transmit Detinatorului la unitatea teritoriala a Bancii insotite de probe care dovedesc ca tranzactia s-a finalizat (de exemplu chitanta eliberata de POS semnata de titularul cardului daca este cazul). Aceste contestatii atrag dupa sine debitarea contului Detinatorului cu comisionul de refuz nejustificat la plata prevazut in prezentul contract.
- 7.7** In cazul refuzurilor la plata initiate in urma tranzactiilor la terminalele altor banci, care au venit in decontare, in cazul in care prin specificul refuzului mai exista si alte cai de atac a deciziilor celorlalte banci, Detinatorul va fi informat de indata despre masurile ce se vor lua in acest sens si de termenii posibile pentru incheierea cazului.
- 7.8** In cazul tranzactiilor contestate, dar care au fost efectuate cu consimtamantul Detinatorului, Contul va fi creditat dupa finalizarea procedurilor prevazute de regulamentele VISA in vigoare privind tranzactiile in disputa.
- 7.9** Contestatiile formulate de Detinator/ Utilizator pentru tranzactiile neautorizate vor fi investigate imediat de catre Banca; in cazul in care, in termenul de 3 zile lucratoare, Detinatorul/ Utilizatorul nu depune toata documentatia necesara in vederea analizei contestatiei, Banca va putea respinge contestatia.
- 7.10** Contestatiile formulate de Detinator/ Utilizator pentru tranzactiile autorizate, dar efectuate incorect vor fi solutionate de catre Banca in

termen maxim de 180 de zile de la data inregistrarii contestatiei la una din unitatile Bancii; in cazul in care, in termenul de 3 zile lucratoare, Detinatorul/ Utilizatorul nu depune toata documentatia necesara in vederea analizei contestatiei, Banca va putea respinge contestatia.

- 7.11 Contestatiile formulate de Detinator/ Utilizator pentru operatiunile de plata autorizate initiate de/prin intermediul unui beneficiar al platii care au fost deja executate, vor fi solutionate de catre Banca in termen de 10 zile lucratoare de la primirea cererii de rambursare, termen in care Banca fie ramburseaza intreaga suma a operatiunii de plata, fie justifica refuzul de a rambursa suma, cu indicarea autoritatilor carora Detinatorul se poate adresa pentru contestarea raspunsului primit de la Banca.
- 7.12 Banca are obligatia sa initieze demersurile necesare pentru solutionarea oricarei reclamatii sau refuz la plata ale Detinatorului/ Utilizatorilor, privind operatiunile cu carduri, in termen maxim de 180 zile de la data depunerii avizului de contestare a tranzactiei.
- 7.13 Banca este responsabila de solutionarea cererilor privind cardurile proprii sau tranzactiile realizate cu acestea, respectiv finalizarea refuzurilor la plata dupa cum urmeaza:
- 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 instalate in unitatile teritoriale Vista Bank;
  - 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 - Serviciul Vista Internet/ Mobile Banking**

Lista functionalitatilor care pot fi accesate prin intermediul Vista Internet/Mobile Banking si detaliile referitoare la inrolare pot fi consultate de Detinator/ Utilizator in Manualul de utilizare al serviciului Vista Internet Banking si in Manualul de Utilizare Vista Mobile Banking, disponibile pe site-ul Bancii [www.vistabank.ro](http://www.vistabank.ro).

### **1. Reguli generale privind accesul si conectarea**

- 1.1 Serviciul Vista Internet Banking se poate folosi cu token fizic sau impreuna cu aplicatia Vista Mobile Banking, care contine token-ul integrat utilizat pentru autentificare. Accesarea serviciului Vista Internet Banking si autorizarea operatiunilor initiate prin aceasta se vor efectua cu ajutorul token-ului fizic sau cu tokenul integrat in aplicatia Vista Mobile Banking, prin mesaje de tip push urmate de validarea cu cod PIN sau autentificare biometrica.
- 1.2 Pentru a putea accesa aplicatiile Vista Internet/Mobile Banking este necesar sa aveti inregistrate in sistemele Bancii un numar de telefon mobil si o adresa de email. In procesul de inregistrare veti primi o parola, un email de validare si un SMS cu un cod unic cu scopul de a valida datele de contact si pentru a inregistra dispozitivul mobil pe care este instalata aplicatia Vista Mobile Banking cu token integrat.
- 1.3 Vista Mobile Banking este o aplicatie securizata, care necesita o conexiune la Internet si prin intermediul careia Detinatorul/ Utilizatorul isi poate gestiona conturile si poate efectua operatiuni de pe un dispozitiv mobil. Vista Mobile Banking este un instrument de plata electronica cu acces la distanta, care se bazeaza pe o solutie informatica de tipul mobile-banking.
- 1.4 Vista Mobile Banking se poate descarca si instala pe un dispozitiv mobil compatibil, cu acces la internet, care utilizeaza un sistem de operare iOS sau Android, din magazinele specializate de tip AppStore si Google Play Store. Dupa instalare, Detinatorul/ Utilizatorul se va inregistra urmand pasii din aplicatie si isi va seta un cod PIN, putand opta si pentru autentificare biometrica.
- 1.5 Din motive de Securitate, Banca recomanda:
- Ca aplicatia Vista Mobile Banking sa nu fie instalata si utilizata 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.
  - Setarea unui mecanism de blocare al accesului la dispozitivul mobil pe care este instalata aplicatia Vista Mobile Banking pe baza de cod PIN sau biometrie astfel incat sa nu fie permis accesul neautorizat al altor persoane.
  - Dezinstalarea aplicatiilor de pe dispozitivul mobil ce au fost identificate ca fiind malitioase sau foarte periculoase de catre Antivirusul incorporat in aplicatia Vista Mobile Banking.
- 1.6 Accesul la serviciul Vista Internet/Mobile Banking se va efectua in mod direct de catre Detinator sau prin mandatarii sai autorizati denumiti Utilizatori.
- 1.7 Pentru a beneficia de acces la serviciul Vista Internet/Mobile Banking, Banca va pune la dispozitia Detinatorului un exemplar al formularului „Cerere produse si servicii bancare” si a formularului „Cerere de inrolare in aplicatia internet-Mobile Banking” pentru Utilizatori, daca este cazul.
- 1.8 Detinatorul, in mod direct sau prin Utilizatori, va putea accesa serviciul Vista Internet/Mobile Banking imediat dupa aprobarea de catre Banca a documentelor puse la dispozitie.
- 1.9 Conectarea la serviciul Vista Internet Banking se realizeaza prin accesarea paginii web a Bancii [www.vistabank.ro](http://www.vistabank.ro), selectarea optiunii aferente serviciului Vista Internet Banking, urmata de introducerea corecta a numelui de utilizator, a parolei si prin autorizarea accesului cu tokenul fizic sau prin aplicatia Vista Mobile Banking, folosind codul PIN sau autentificare biometrica.
- 1.10 Accesul la Vista Internet Banking va avea loc numai dupa schimbarea parolei primite de la Banca.
- 1.11 Conectare in aplicatia Vista Mobile Banking se face prin accesarea aplicatiei de pe telefonul mobil folosind codul PIN sau autentificare biometrica.
- 1.12 Activarea/Inregistrarea aplicatiei Vista Mobile Banking se va face in unitatile teritoriale ale Bancii.

- 1.13 Alocarea token-ului fizic se va face in unitatile teritoriale ale Bancii, iar activarea se va face prin Serviciul Call Center la numarul de telefon: +4021.222.33.10 de Luni-Vineri intre 08:30-16:00.
- 2. Conditii generale pentru utilizarea serviciului Vista Internet/Mobile Banking**
- 2.1 Platile initiate prin serviciul Vista Internet/ Mobile Banking pot fi executate doar din conturile curente deschise la Banca.
- 2.2 Serviciul de Vista Internet/Mobile Banking se va utiliza exclusiv de catre Detinator sau de catre Utilizatori in limita mandatului acordat de catre Detinator, in caz contrar Banca fiind exonerata de raspundere in cazul in care instructiunile de plata sunt date de catre o terta parte, care nu face parte din categoria Utilizatorilor desemnati de Detinator prin documentatia transmisa Bancii.
- 2.3 Orice modificari care intervin asupra Utilizatorilor trebuie notificate in scris Bancii.
- 2.4 Toate instructiunile de plata ale Utilizatorilor sunt opozabile Detinatorului si se efectueaza in numele si pe seama sa.
- 2.5 Banca va permite utilizarea serviciului Vista Internet/Mobile Banking numai in conditiile in care Detinatorul introduce corect elementele de autentificare (parola, cod PIN, biometrie, token fizic).
- 2.6 Utilizarea serviciului Vista Internet/Mobile Banking se va efectua numai in masura in care Detinatorul a urmat toate etapele necesare executarii instructiunilor si a respectat dispozitiile legale in vigoare, si specificatiile prezentate in Manualele cu instructiuni de utilizare disponibile pe site-ul Bancii [www.vistabank.ro](http://www.vistabank.ro).
- 2.7 Dupa 5 introduceri eronate consecutive ale parolei, accesul utilizatorului in aplicatia Vista Internet Banking se va bloca. Pentru deblocare Detinatorul/ Utilizatorul va trebui sa contacteze Serviciul Call Center” la numarul de telefon: +4021.222.33.10 de Luni- pana Vineri intre 08:30-00:30.
- 2.8 Dupa 3 introduceri eronate ale codului PIN accesul la aplicatia Vista Mobile Banking va fi restrictionat si va fi necesara reluarea procesului de inregistrare.
- 2.9 Pentru resetarea codului PIN fi va necesara reluarea procesului de activare/inregistrare.
- 2.10 Dupa 5 introduceri eronate consecutive ale parolei, tokenul fizic se va bloca. Pentru deblocare Detinatorul/ Utilizatorul va trebui sa contacteze Serviciul Call Center la numarul de telefon: +4021.222.33.10 de Luni- pana Vineri intre 08:30-00:30.
- 2.11 Dupa resetarea token-ului fizic va fi necesara reluarea procesului de alocare in unitatile teritoriale, inclusiv activarea prin Serviciul Call Center .
- 3. Caracteristici ale instructiunilor de plata executate prin Vista Internet/Mobile Banking**
- 3.1 Instructiunile initiate de Detinator/Utilizator vor fi procesate de Banca doar dupa ce sunt validate cu succes. Validarea instructiunilor se efectueaza prin token-ul fizic sau prin introducerea codului PIN/autentificarea biometrica in aplicatia Vista Mobile Banking si reprezinta consimtamantul Detinatorului/Utilizatorului pentru autorizarea si procesarea instructiunii.
- 3.2 Instructiunile de plata autorizate de Detinator/Utilizator nu pot depasi limita maxima de 100.000 EUR echivalent zi/Detinator. Limita se poate modifica doar la cererea Detinatorului si cu aprobarea Bancii.
- 3.3 Detinatorul/Utilizatorul poate efectua operatiuni de schimb valutar intre propriile conturi deschise la Banca la rata standard disponibila la ghiseele Bancii in limita a 10.000 EUR/zi (sau echivalent) cu posibilitatea negocierii cursului de schimb pentru sume care depasesc 10.000 EUR/echivalent. Negocierea cursului de schimb se aplica doar in timpul programului de lucru al Bancii, respectiv in intervalul orar 09:00 -16.00 din zilele lucratoare.
- 3.4 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 Vista Internet/Mobile Banking.
- 3.5 Instructiunea de plata este procesata de Banca daca in contul Detinatorului exista fondurile disponibile necesare atat pentru executarea instructiunii de plata, cat si pentru acoperirea comisioanelor aferente.
- 3.6 Detinatorul/Utilizatorul este informat despre acceptarea sau refuzul unei instructiuni de plata in aplicatia de Vista Internet/Mobile Banking.
- 3.7 In cazul in care Banca refuza executarea unei instructiuni de plata, aceasta va notifica Detinatorul/ Utilizatorul in acest sens, mentionand, daca este posibil, motivul refuzului si procedura de remediere daca acest lucru nu este interzis de prevederi legale.
- 3.8 Instructiunile de plata nu pot fi revocate de catre Detinator/ Utilizator odata ce acestea au fost consimtite in conformitate cu art. 3.1.
- 3.9 Banca poate transmite mesaje automate de tip SMS/notificari push la initierea de tranzactii prin Internet/Mobile Banking in in cazul in care a fost identificat un comportament suspect in utilizarea aplicatiilor Vista Internet/Mobile Banking. In cazul in care Detinatorul/Utilizatorul a primit un SMS/notificare push pentru o operatiune pe care nu a initiat-o prin Vista Internet/Mobile Banking, trebuie sa informeze imediat Banca prin Serviciul Call Center la numarul de telefon: 021.222.33.10.
- 4. Orarul procesarii instructiunilor de plata**
- 4.1 Serviciul este disponibil 24 ore (24 de ore/7 zile cu exceptia operatiunilor planificate de mentenanta). Detinatorul va fi informat de catre Banca, cu 24 de ore inaintea operatiunilor planificate de mentenanta, prin notificari postate in aplicatia Vista Internet/Mobile Banking.
- 4.2 Banca va executa ordinele de plata doar in cazul in care datele cu privire la ordinul de plata/ alte documente justificative furnizate de catre Detinator sunt complete, corecte si sunt in conformitate cu prevederile legale prevazute de regulamentul valutar, precum si cu dispozitiile din legislatia aplicabila in domeniul Cunoasterii clientelei, spalarii banilor si combatere a finantarii terorismului sau aria sanctiunilor internationale.
- 4.3 Banca proceseaza ordinele de plata in aceeasi zi cu data primirii daca acestea au fost validate pana la orele limita prezentate mai jos:
- Ordinele de plata interbancare in LEI (pana la 50.000 LEI) vor fi acceptate pentru decontare in aceeasi zi, nu mai tarziu de ora 15:00, ora maxima de executie fiind 16:00. Dupa aceasta ora (15:00) ordinele de plata vor fi procesate in data primirii si vor fi decontate in urmatoarea zi lucratoare, timpul maxim de executie fiind ora 10:00 (data primirii fiind considerata urmatoarea zi lucratoare).
  - Ordinele de plata interbancare urgente in LEI (cu conditia Clientul sa selecteze optiunea „Urgent” in aplicatia Vista Internet/Mobile Banking, NU se aplica pentru Mobile Banking) sau ordinele de plata care depasesc 50.000 LEI sunt acceptate pentru decontare in aceeasi zi dar nu mai tarziu de ora 15:00, timpul maxim de executie fiind ora 15:30. Dupa aceasta ora (15:00) ordinele de plata vor fi procesate in data primirii si vor fi decontate in urmatoarea zi lucratoare, timpul maxim de executie fiind ora 15:30.
  - Ordinele de plata interbancare in LEI se pot procesa instant daca valoarea lor este pana la 49999,99 LEI si Banca beneficiarului platii este participante la schema de decontare a platilor instant.

- Ordinele de plata interbancare "in scope" in valuta straina, vor fi procesate in aceeasi zi cu data de valuta urmatoarei zile lucratoare.
  - La nivel national, platile interbancare in moneda euro vor fi procesate in ziua primirii acestora cu data de valuta in urmatoarea zi lucratoare, fara a fi considerate plati urgente. Platile externe transfrontaliere "in scope", vor fi executate in maxim urmatoarea zi lucratoare de la primirea ordinilor de plata. In ceea ce priveste transferurile in una din monedele statelor membre, altele decat LEI sau EUR, timpul maxim de executie este urmatoarea zi lucratoare de la primirea ordinului de plata. Ordinele de plata "out of scope" vor fi procesate in aceeasi zi lucratoare cu data de valuta urmatoarea zi lucratoare.
- 1. Drepturile si Obligatiile Detinatorului/Utilizatorului Serviciului Vista Internet/Mobile Banking**
  - 1.1** Detinatorul/Utilizatorul se obliga sa pastreze si sa asigure confidentialitatea elementelor de autentificare in aplicatiile Vista Internet/ Mobile Banking.
  - 1.2** Clientul/Utilizatorul va asigura securitatea fizica pentru token-ul fizic si pentru dispozitivul mobil pe care si-a instalat aplicatia Vista Mobile Banking ce are incorporata si functionalitatea de token electronic (elementul "posesie"), astfel incat sa se asigure ca doar Clientul se afla in posesia dispozitivului mobil atunci cand acesta este deblocat si ca in orice moment cand dispozitivul mobil nu se afla in posesia Clientului acel dispozitiv mobil va avea ecranul protejat (cel putin cu parola si daca este posibil si cu biometrie precum "fingerprint", "FaceID") spre a nu putea fi utilizat in mod neautorizat de catre orice alta persoana.
  - 1.3** Detinatorul/Utilizatorul se angajeaza sa notifice Banca, fara intarziere nejustificata, imediat ce ia la cunostinta de pierderea, furtul sau identifica faptul/riscul ca o persoana neautorizata ar putea avea acces neautorizat sau a avut acces neautorizat la token-ul fizic sau la dispozitivul sau mobil protejat sau neprotejat cu parola sau biometrie (astfel incat Banca sa poata evalua riscul de frauda si sa poata decide daca este necesara dezasocierea token-ului si initierea unui nou proces de inrolare si asociere a unui dispozitiv mobil protejat/sigur ca element de "posesie" pentru autentificarea in Mobile Banking si Internet Banking), ori de insusirea ilegala a serviciului Vista Internet/Mobile Banking sau a folosirii neautorizate, la numarul de telefon 021.222.33.10. Banca va bloca accesul la serviciul Vista Internet/Mobile Banking pana la furnizarea unui nou set de elemente de autentificare.
  - 1.4** Detinatorul/Utilizatorul se obliga sa nu cesezeze, total sau partial, in niciun fel drepturile/parolele/codul PIN/token-ul fizic utilizate pentru accesarea serviciului Vista Internet/Mobile Banking unor terte parti.
  - 1.5** Detinatorul/Utilizatorul care primeste astfel de solicitari este obligat sa contacteze urgent Banca la numarul de telefon 021.222.33.10.
  - 1.6** Detinatorul/Utilizatorul declara ca a luat la cunostinta si si-a exercitat dreptul de a fi informat in ceea ce priveste drepturile si obligatiile legate de serviciile de Vista Internet/Mobile Banking.
  - 1.7** Detinatorul/Utilizatorul se angajeaza sa furnizeze la solicitarea Bancii, daca este cazul, toate documentele necesare pentru justificarea tranzactiilor in conformitate cu legislatia aplicabila sau in cazul tranzactiilor in valuta care trebuie sa fie in conformitate cu prevederile Regulamentului valutar in vigoare.
  - 1.8** Detinatorul/Utilizatorul vor primi asistenta din partea Bancii pentru insusirea modului de utilizare a serviciului Vista Internet/Mobile Banking in unitatile teritoriale sau la numarul de telefon 021.222.33.10.
  - 1.9** Detinatorul este de acord cu debitarea oricarui dintre conturile sale deschise la Vista Bank (Romania) S.A. cu contravaloarea taxelor si comisioanelor aferente operatiunilor efectuate prin serviciul Vista Internet/Mobile Banking
  - 1.10** Detinatorul serviciului de Vista Internet/Mobile Banking are dreptul sa refuze la plata in mod justificat si intemeiat orice operatiune efectuata prin serviciul Vista Internet/Mobile 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 Vista Internet/Mobile Banking cu maximum 50 de zile calendaristice anterior depunerii contestatiei scrise. Contestatia se va depune in scris la unitatea teritoriala care administreaza contul curent al Detinatorului si va cuprinde obligatoriu: numele utilizatorului, suma contestata, referinta tranzactiei, data cand a fost executata tranzactia.
  - 1.11** 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.
  - 1.12** In cazul in care Banca va considera contestatia indreptatita va returna Detinatorului suma/ sumele contestate, inclusiv dobanda care trebuia bonificata pentru aceste sume.
  - 1.13** Banca va considera nefondate (fara a se limita la) toate contestatiile referitoare la tranzactii efectuate prin serviciul Vista Internet/Mobile 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 token-ului (fizic sau integrat in aplicatia Vista Mobile Banking).
  - 1.14** In caz de pierdere, furt, deteriorare, dezvaluire a elementelor de autentificare, token-ului fizic, Detinatorul/Utilizatorul are obligatia de a contacta Banca la numarul de telefon 021.222.33.10 pentru a informa fara intarziere, cu privire la evenimentul respectiv in conformitate cu legislatia in vigoare.
  - 1.15** Detinatorul/Utilizatorul declara ca a luat la cunostinta ca Banca nu solicita, in nicio situatie, informatii confidentiale prin e-mail sau prin SMS (de exemplu: numele utilizatorului, parola, codul PIN etc.).
  - 1.16** Informatii precum parola sau codul PIN nu se divulga sub niciun motiv, nimanui, nici macar angajatilor Bancii. Banca nu isi asuma nicio responsabilitate pentru prejudiciile cauzate de Detinator/Utilizator din cauza unor tentative de furt de date cu caracter personal sau de frauda pe internet, care poate consta in:
    - Primirea de catre Detinator/Utilizator de mesaje, email-uri etc., prin care i se cere sa acceseze un site (la un domeniu care nu se afla in administrarea/posesia Bancii) cu un design similar cu cel al Bancii si sa completeze date confidentiale cu caracter personal;
    - Transmiterea de mesaje electronice pe e-mail, solicitandu-se identificarea Detinatorului/Utilizatorul in aplicatiile Bancii si/sau a datelor cu caracter personal.

## 2. Drepturile si Obligatiile Bancii

- 2.1 Banca se angajeaza sa nu divulge numele de utilizator, parola, codul PIN, cod de logare oricarei alte persoane, cu exceptia Detinatorului/Utilizatorului.
- 2.2 Banca are obligatia de a bloca accesul la serviciul Vista Internet/Mobile Banking in cazul in care Detinatorul/Utilizatorul a solicitat in mod expres acest lucru (in urma unei identificari adecvate).
- 2.3 Banca are dreptul, dar nu si obligatia de a bloca accesul la serviciul Vista Internet/Mobile Banking sau de a micsora limita maxima de instructiuni de plata, in urmatoarele cazuri prezentate mai jos ilustrativ, si nu exhaustiv:
- Detinatorul/Utilizatorul nu si-a pastrat si asigurat confidentialitatea tuturor elementelor de autentificare furnizate de catre Banca si acesta nu a informat Banca;
  - Detinatorul/Utilizatorul nu a furnizat Bancii toate datele privind cunoasterea clientilor solicitate in conformitate cu legislatia in vigoare;
  - Detinatorul/Utilizatorul incalca orice alte obligatii asumate prin prezentul Contract;
  - Instructiunile de plata ordonate de catre Detinatorul/Utilizatorul nu pot fi indeplinite de catre Banca din cauza faptului ca Banca are suspiciuni cu privire la securitatea instructiunilor sau faptul ca procesarea acestora va incalca interdictiile si limitarile prevazute de legislatie, cum ar fi, dar fara a se limita, la interdictii si/sau limitari impuse persoanelor fizice sau juridice de legislatia in ceea ce priveste combaterea spalarii banilor, lupta impotriva terorismului sau sanctiunile internationale;
- 2.4 Banca deblocheaza accesul la serviciul Vista Internet/Mobile Banking indata ce motivele de blocare inceteaza sa existe.

## 3. Raspunderea Bancii

- 3.1 Banca este eliberata de raspundere in caz de pierdere sau prejudiciu aduse Detinatorului/Utilizatorului de intreruperea serviciului Vista Internet/Mobile Banking sau deteriorarea acestuia din motive tehnice legate de infrastructura utilizata de catre titular.
- 3.2 Banca nu poarta nici o raspundere in urmatoarele cazuri:
- in cazul in care o parte terta neautorizata, alta decat Detinatorul/Utilizatorul, da instructiuni de plata in numele si in contul Detinatorului, ca urmare a dezvaluirii intentionate sau neintentionate de catre Detinatorul/Utilizatorul serviciului si/sau a elementelor de autentificare necesare pentru accesul in aplicatiile Vista Internet/Mobile Banking;
  - in cazul in care Detinatorul nu a notificat in scris Banca cu privire la anulara unui mandat de Utilizator, iar acel Utilizator a dat instructiuni de plata in numele si pe seama Detinatorului;
- 3.3 Banca nu poarta nicio raspundere in cazul in care sistemul IT al Detinatorului/Utilizatorului este compromis sau se utilizeaza cu sau fara stiinta Detinatorului/Utilizatorului de catre parti terte care nu fac parte din categoria de Utilizatori mandatasi sau caUtilizatori pentru care Detinatorul a anulat mandatul de a aproba instructiunile de plata prin serviciul Vista Internet/Mobile Banking, dar pentru care nu a notificat Banca in acest sens.
- 3.4 Banca nu poarta nici o raspundere in cazul in care Detinatorul/Utilizatorul nu poate avea acces la serviciul Vista Internet/Mobile Banking, din cauza deficientelor de conectare care implica defectiuni la echipamentul folosit de Detinatorul/Utilizatorul sau deficiente la furnizorul de servicii de internet la care Detinatorul/Utilizatorul este abonat.
- 3.5 In cazul unor instructiuni de plata care se dovedesc a fi neautorizate de catre Detinator/Utilizator, precum si in caz de instructiuni de plata autorizate in mod corect, dar fara a fi executate sau incorect executate de catre Banca, incident semnalat fara intarzieri nejustificate de catre Detinator Bancii, in scris, in termen de maximum 13 luni de la debitarea contului curent al acestuia, Banca va rambursa imediat sau cel tarziu in urmatoarea zi lucratoare Detinatorului (ca principiu de plata) suma referitoare la instructiunile de plata neautorizate si neexecutate sau executate incorect, respectiv si, daca este cazul, aceasta va aduce contul debitat la starea care ar fi existat in cazul in care instructiunea de plata neautorizata sau executata incorect nu a fost efectuata.

## 4. Raspunderea Detinatorului Serviciului Vista Internet/Mobile Banking

- 4.1 Detinatorul suporta toate pierderile care rezulta din utilizarea neautorizata a serviciului Vista Internet/Mobile Banking (indiferent daca elementele de autentificare primite de catre Detinator/Utilizator au fost pierdute, furate sau utilizate in alt mod, fara drept), in cazul in care Detinatorul/Utilizatorul a actionat in mod fraudulos sau nu a respectat obligatiile contractuale cu privire la utilizarea, confidentialitatea si securitatea unor elemente de autentificare, in mod intentionat sau prin neglijenta grava. Detinatorul poate fi obligat, pana la valoarea de EUR 50/ 150 sau echivalentul in lei, sa suporte consecintele financiare legate de orice operatiune de plata neautorizata care rezulta din utilizarea unui instrument de plata pierdut sau furat sau din folosirea fara drept a acestuia, in cazul in care acesta nu a actionat in mod fraudulos si nici nu si-a incalcat, cu intentie obligatiile, in conformitate cu prevederile legale aplicabile
- 4.2 Detinatorul va suporta toate pierderile legate de orice operatiune de plata neautorizata daca aceste pierderi au fost cauzate de acesta in urma fraudei sau a nerespectarii, intentionate sau din neglijenta grava, a uneia sau a mai multor obligatii in conformitate cu prevederile legale aplicabile. In astfel de cazuri, suma de cel mult 50/150 euro sau echivalentul an lei al acestei sume nu se aplica.
- 4.3 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 dispozitiilor acestui document, cu exceptia cazului in care acesta a actionat in mod fraudulos.

## **Secțiunea VI - Serviciul alerte SMS pentru tranzacțiile efectuate cu cardul**

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

- 1.1. În cazul în care clientul a primit un SMS pentru o tranzacție pe care nu a efectuat-o, trebuie să informeze banca/ procesatorul imediat la nr. de telefon: **+4021.222.33.10**.
- 1.2. SMS-urile vor fi expediate către numărul de telefon mobil menționat în Cererea de produse și servicii bancare, ori de câte ori Clientul a efectuat o tranzacție cu cardul indiferent de valoare.
- 1.3. SMS-ul va fi primit imediat după efectuarea tranzacțiilor, cu excepția celor efectuate de la un Terminal care nu trimite tranzacțiile în timp real pentru autorizare.
- 1.4. Detinatorul/Utilizatorul autorizat va fi informat prin SMS despre următoarele detalii ale tranzacției: suma, valuta, locația terminalului și numărul cardului.
- 1.5. Detinatorul/Utilizatorul autorizat va fi informat prin serviciul Alerte SMS și despre costul total de conversie monetară (Mark-up) ce se aplică de către Banca ca adaos procentual la cursul de schimb valutar de referință euro furnizat de Banca Centrală Europeană (BCE), atunci când o tranzacție card este efectuată în orice monedă din Spațiul Economic European (SEE) diferită de moneda contului cardului folosit în operațiune. În cazul unei conversii între două monede din afara zonei euro, comisionul adăugat se bazează pe o rată derivată față de euro din cele două rate de schimb corespunzătoare publicate de BCE. Calculatorul pentru determinarea costului total de schimb valutar se regăsește pe site-ul băncii, secțiunea "Carduri" titlul "Calculator schimb valutar carduri"
- 1.6. Banca nu va fi ținută răspunzătoare pentru imposibilitatea trimiterii/ recepționării SMS-ului din motive care țin de terțe părți sau din cauza declarării unui număr de telefon greșit.

**Art.2.** Serviciul Alerte SMS este acordat de Banca pe durată nedeterminată.

**Art.3.** Serviciul Alerte SMS pentru tranzacțiile efectuate cu cardul este gratuit.

**Art.4.** Banca poate înceta furnizarea serviciului, cu efect imediat și deplin, fără a fi necesară o notificare prealabilă sau alte formalități și fără intervenția instanței de judecată, odată cu închiderea contului curent la care este atașat cardul de debit.

## **Secțiunea VII - Serviciul alerte SMS Cont Curent pentru tranzacțiile efectuate prin conturile curente**

**Art.1.** Serviciul alerte SMS Cont Curent reprezintă un serviciu de transmitere a mesajelor de tip SMS către Client pentru informarea acestuia cu privire la următoarele tranzacții derulate prin conturile curente deschise la Banca pentru care Clientul a optat pentru acest serviciu:

- Incasări interbancare sau intrabancare
- Plăți intrabancare sau interbancare efectuate prin Internet & Mobile Banking sau în unitățile Vista Bank
- Retrageri sau depuneri numerar la casierile Vista Bank
- Schimburi valutare efectuate prin Internet & Mobile Banking sau în unitățile Vista Bank

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

1.2 SMS-urile vor fi expediate către numărul de telefon indicat de Client pentru acest serviciu, indiferent de valoarea tranzacției. Serviciul Alerte SMS Cont Curent poate fi activat pe un singur număr de telefon per fiecare cont.

1.3 Clientul va fi informat prin SMS despre următoarele detalii ale tranzacției efectuate: suma și valuta tranzacție, număr cont, sold disponibil.

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

**Art.2** Serviciul Alerte SMS Cont Curent este acordat de Banca pe durată nedeterminată.

**Art.3.** Comisionul de administrare pentru Serviciul Alerte SMS Cont Curent este perceput în ultima zi lucrătoare din luna, începând cu luna acordării / activării serviciului.

**Art.4.** Banca este în drept să decidă încetarea furnizării serviciului cu efect imediat și deplin fără a fi necesară o notificare prealabilă sau alte formalități și fără intervenția instanței de judecată, dacă nu este achitat comisionul de administrare pentru Serviciul Alerte SMS Cont Curent timp de 2 luni consecutiv.

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

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

### A. Dobanzi

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

- 1.1. Dobanda datorata de Client Bancii, pentru serviciile si produsele bancare, inclusiv cele care fac obiectul contractelor incheiate de Client cu Banca se va calcula conform prevederilor exprese din cuprinsul fiecarui contract.
- 1.2. Rata dobanzii platita de Banca Clientului la data incheierii prezentului Contract pentru conturile curente ale Clientului deschise la Banca este:
  - 0% p.a. pentru conturile in LEI;
  - 0% p.a. pentru conturile in EUR;
  - 0% p.a. pentru conturile in USD;
  - 0% p.a. pentru conturile in CHF;
  - 0% p.a. pentru conturile in GBP;
  - % p.a. pentru conturile in CAD;
  - % p.a. pentru conturile in DKK.

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

- 1.3. Modalitatea de calcul a dobanzii mentionata mai sus se va aplica in mod corespunzator oricarei operatiuni ce implica un calcul de dobanda datorata de Banca Clientului, cu exceptia cazului in care se stabileste o alta modalitate de calcul, agreata in scris intre Banca si Client in baza altui document.
- 1.4. Banca va credita contul Clientului, lunar cu dobanda aferenta contului curent si la scadenta sau conform contractului cu dobanda aferenta depozitelor constituite.
- 1.5. Banca are dreptul de a modifica rata dobanzii bonificata conturilor curente in orice moment, cu notificarea Clientului prin afisare la sediile Bancii si pe website.
- 1.6. Modificarile ratei de dobanda se vor aplica imediat, fara notificare prealabila, daca:
  - a. modificarea este in avantajul Clientului;
  - b. modificarea are loc ca urmare a modificarii ratei de referinta, daca se aplica rate de referinta;
- 1.7. Noua dobanda va deveni aplicabila imediat si fara nicio notificare prealabila, de la momentul afisarii la ghiseele sau pe pagina de internet a Bancii. Banca trebuie sa notifice Clientului orice ajustare a ratei dobanzii bonificata conturilor curente conform art.1.5. 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.2.** Comisioanele, spezele pentru produse si servicii sunt stabilite in Anexa 1 - Lista de Tarife, Termene si Conditii pentru persoane juridice emisa de Banca si revizuita. Daca un Client foloseste un serviciu mentionat in acel document, si daca nu a fost facuta o alta intelegere intre Banca si Client, se vor aplica comisioanele standard mentionate in Anexa 1 - Lista de Tarife, Termene si Conditii pentru persoane juridice in vigoare in acel moment.

### C. Alte Dispozitii

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

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

**Art.5.** Orice modificari privind comisioanele, spezele si taxele vor fi publicate pe site-ul bancii si la ghiseu cu cel putin 10 zile calendaristice inainte de data propusa pentru aplicarea acestora.

**Art.6.** Clientul va asigura existenta in cont a disponibilitatilor banesti necesare achitarii contravalorii dobanzilor, comisioanelor si spezelor bancare percepute de Banca, asa cum sunt acestea stabilite si facute public de catre Banca. Clientul declara in mod expres ca renunta la beneficiul termenului.

**Art.7.** Banca are dreptul sa debiteze conturile Clientului cu sumele reprezentand comisioanele aferente operatiunilor/ documentelor ordonate/ primite de la/pentru Client. In cazul in care acest lucru nu este posibil, Banca are dreptul de a nu efectua operatiunea si de a returna documentele.

**Art.8.** Clientul va despagubi integral Banca pentru orice costuri, cheltuieli si alte obligatii pe care Banca trebuie sa le suporte in cadrul procedurilor judiciare si extrajudiciare, in cazul in care Banca devine parte in proceduri legale si dispute dintre Client si o terta parte.

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

**Art.10.** Orice suma datorata de Client Bancii conform prezentului contract va putea fi debitata de Banca din orice cont al Clientului, fara a se limita la tipul de cont (curent, depozit etc.).

## Sectiunea IX

### A. Serviciul de initiere plati prin intermediul unui Prestator de servicii de plata.

- Art.1** Prin intermediul Serviciului, Clientul poate sa initieze un ordin de plata cu privire la un cont de plata detinut de Client la Banca, accesibil online la data inițierii plății, prin intermediul unui prestator de servicii de plata tert de initiere a plății și a unei interfețe unice dedicate (API).
- Art.2** În vederea executării de către Banca a ordinelor de plata astfel inițiate, Clientul trebuie să se autentifice strict în interfața dedicată și să își exprime consimțământul explicit pentru executarea unei operațiuni de plata
- Art.3** După acordarea consimțământului pentru tranzacție, clientul nu poate revoca/ contesta ordinul de plata transmis prin intermediul prestatorului de servicii de plata tert.
- Art.4** Consimțământul exprimat prestatorului de servicii de plata tert pentru executarea mai multor operațiuni de plata poate fi retras prin notificarea prestatorului de servicii de plata tert urmand ca orice operațiune de plata viitoare să fie considerată neautorizată.

### B. Serviciul de informare cu privire la Conturile de plati.

- Art.1** Banca poate să transmită următoarele informații despre un Cont de plati accesibil online la data solicitării, prin intermediul unui Prestator de servicii de plata tert față de care clientul și-a acordat consimțământul: codul IBAN, detaliile contului, soldul acestuia și istoricul tranzacțiilor efectuate din sau în contul de plati din ultimele 90 de zile.
- Art.2** Banca va transmite aceste informații printr-o interfață unică dedicată (API) către prestatorul de servicii de plata tert. În vederea transmiterii acestor informații Clientul se va autentifica strict în interfața dedicată și va accepta transmiterea informațiilor.
- Art.3** Consimțământul este valabil 180 de zile de la data acordării. După această perioadă, Clientul trebuie să reînnoiască consimțământul acordat prestatorului de servicii de plata tert în modul pus la dispoziție de prestatorul de servicii de plata tert. În acest interval, prestatorul de servicii de plata tert poate solicita datele de maximum 4 ori/zi în nume propriu și ori de câte ori solicitarea o face direct Clientul, fără ca Banca să solicite altă autentificare din partea Clientului. Consimțământul poate fi revocat/ blocat/ deblocat sau prelungit oricând în perioada de valabilitate a acestuia prin notificarea Prestatorului de servicii de plata tert.

### C. Serviciul de confirmare disponibilitate fonduri (consultare sold).

- Art.1** Prin acest serviciu Banca va confirma imediat, prin canalul securizat (API), la cererea unui Prestator de servicii de plata tert, care emite instrumente de plata bazate pe card, dacă o sumă necesară pentru executarea unei Operațiuni de plata bazată pe card este disponibilă în Contul de plati accesibil online. Pentru a activa serviciul și a permite transmiterea informațiilor de confirmare a disponibilității fondurilor, Clientul trebuie să își dea consimțământul expres prin autentificarea în interfața dedicată pusă la dispoziție de Banca.
- Art.2** Prin acordarea consimțământului, Prestatorului de servicii de plata tert i se va permite să verifice în orice moment disponibilitatea oricărei sume din Contul de plati accesibil online pentru care a fost acordat consimțământul.
- Art.3** Banca va răspunde prestatorului de servicii de plata tert cu „Da” sau „Nu” la cererea de verificare a disponibilității soldului. Consimțământul este valabil pentru o perioadă nelimitată de timp după acordarea acestuia. Clientul poate verifica istoricul tuturor cererilor de consultare a soldului și tuturor consimțămintelor acordate Prestatorilor de servicii de plata tert prin depunerea unei cereri la sediul Bancii. Consimțământul poate fi revocat notificând prestatorul de servicii de plata tert.

### D. Refuzarea accesului online la cont de catre Banca din motive justificate

Banca poate refuza accesul la Contul de plati accesibil online din motive justificate în mod obiectiv, legate de accesarea neautorizată sau frauduloasă a Contului de plati accesibil online de către un prestator de servicii tert, inclusiv de inițierea neautorizată sau frauduloasă a unei Operațiuni de plata.

- Art.1** În aceste cazuri, Banca informează Clientul platitor, dacă este posibil, înainte de refuzarea accesului și cel mai târziu imediat după aceasta, telefonic sau printr-un mijloc de comunicare electronică indicând și motivele acestui refuz, cu excepția cazului în care furnizarea unor astfel de informații ar compromite motivele de siguranță justificate în mod obiectiv sau este interzisă de lege.
- Art.2** Banca permite accesul la Contul de plati odată ce motivele de refuz încetează să mai existe.

## Sectiunea X - Prevederi finale

### A. Incetarea Contractului Cadru Art.1. Denuntarea unilaterală

- 1.1. Atât Banca, cât și Clientul, pot, la liberă lor alegere și în absența unui contract care să prevadă altfel, să înceteze unilateral relația lor de afaceri.
- 1.2. Fiecare parte poate denunța unilateral prezentul contract oricând, printr-o notificare scrisă adresată celeilalte părți cu 30 de zile înainte de data dorită de încetare a Contractului, după îndeplinirea obligațiilor de a plăti integral toate datoriile către Banca și returnarea Cardului către Banca. Termenul de 30 de zile poate fi redus cu acordul Bancii în cazul în care Clientul și-a îndeplinit toate obligațiile, și-a achitat integral toate datoriile către Banca și a returnat Cardul.
- 1.3. Banca, chiar și în cazul în care există un contract care stipulează altfel este îndreptățită să înceteze relația de afaceri în orice moment prin denunțare unilaterală, cu o notificare prealabilă transmisă Clientului (la ultima adresă comunicată de Client) cu cel puțin 60 de zile calendaristice anterior datei încetării.
- 1.4. Banca este în drept să decidă încetarea furnizării serviciului cu efect imediat și deplin fără a fi necesară o notificare prealabilă sau alte formalități și fără intervenția instanței de judecată, dacă nu este achitat comisionul de administrare timp de 2 luni consecutiv.

## **Art.2.Conturi inactive**

In cazul in care in conturile curente nu se inregistreaza operatiuni in ultimele 6 luni, cu exceptia taxelor si comisiunelor percepute de Banca, acestea sunt considerate conturi inactive si vor fi monitorizate in vederea inchiderii daca sunt indeplinite urmatoarele conditii:

- Clientul nu este inregistrat cu credit acordat de Banca, avand status activ;
- Clientul nu detine cec-uri emise de Banca sau cec-urile puse la dispozitia Clientului nu au fost introduse pe circuit sau prezentate pentru plata pana la data expirarii termenului de doua luni precizat mai jos.

Este obligatoriu ca inainte de 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 discretia sa, sa procedeze la inchiderea contului, chiar daca una sau mai multe dintre conditiile mentionate mai sus nu sunt indeplinite.

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

## **Art.3.Rezilierea Contractului**

- 3.1.** Banca are dreptul de a proceda la rezilierea Contractului din initiativa sa, pe baza unei notificari de reziliere cu efect de la data notificarii pe baza unor motive fundamentate, acestea constituind neexecutari insemnate ale Contractului, inclusiv, dar, fara insa a se limita la:
- 3.2** Clientul a furnizat informatii incorecte sau false la deschiderea contului sau ulterior ori Banca are suspiciuni cu privire la realitatea declaratiilor Clientului.
- 3.3.** Situatiile financiare 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.
- 3.4.** 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
- 3.5.** 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
- 3.6.** In situatia in care, in opinia Bancii, Clientul/Utilizatorul prezinta risc reputational;
- 3.7.** Neintelegeri intre administratori, intre asociati/ actionari, cu privire la drepturile de reprezentare si persoanele autorizate sa reprezinte societatea in relatia cu Banca.
- 3.8.** 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
- 3.9.** 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;
- 3.10** Clientul nu respecta prezentul Contract Cadru sau nu a acceptat modificari ale prezentului document;
- 3.11** Clientul refuza furnizarea datelor de identificare pentru actualizarea datelor si informatiilor sau furnizeaza informatii false, contradictorii sau informatii care nu pot fi verificate in registre publice, site-uri oficiale ale autoritatilor, etc.;
- 3.12** Exista informatii negative cu privire la legaturi cu persoane fizice sau juridice implicate in activitati infractionale (de exemplu: trafic de droguri, terorism, crima organizata, traficul de fiinte umane ori activeaza in industria pornografică);
- 3.13** Exista suspiciuni cu privire la legalitatea sursei fondurilor clientului;
- 3.14.** 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;
- 3.15.** In cazul derularii de operatiuni frauduloase de natura tranzactiilor efectuate in mod intentionat de Detinator/ Utilizatorul cardului cu rea-vointa pentru obtinerea de foloase necuvenite sau pentru inselarea Bancii sau a acceptatorului platii;
- 3.16.** In situatia in care Clientul ajunge in unul din cazurile de neindeplinire a obligatiilor fata de Banca sau a oricarui alt Contract incheiat cu Banca sau daca a incalcat sau incalca prevederile prezentului Contract si/sau legislatia aplicabila in vigoare;

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

- 4.1.** Pentru inchiderea relatiilor cu Banca, Clientul trebuie sa adreseze acesteia o solicitare scrisa in acest sens semnata de titularul de cont sau de reprezentantii autorizati ai acestuia.
- 4.2.** Inchiderea contului in urma solicitarii Clientului, va fi efectuata numai dupa achitarea de catre acesta a tuturor sumelor pe care le datoreaza Bancii.
- 4.3.** 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.5. Contractul inceteaza de plin drept in cazul radierii Clientului.**

### **B. Declaratii si garantii**

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

- 6.1.** In cazul in care Clientul este o societate comerciala, aceasta functioneaza in baza legislatiei din locul unde a fost infiintata si are capacitatea de a incheia tranzactia respectiva si de a-si indeplini obligatiile derivate din aceasta;

- 6.2. Condițiile tranzacției constituie obligații legale și valabile pentru Client, și sunt aplicabile corespunzător;
- 6.3. Semnarea documentelor tranzacției respective și îndeplinirea condițiilor acestora de către Client nu depășesc nici o limitare legală de putere, și nu vor încălca nici o prevedere a vreunei legi care îi se supune Clientul, o ipoteca, sarcină, act, contract sau obligație ori instrument la care este parte sau care îi este opozabil acestuia sau oricareia dintre activele sale;
- 6.4. Nu sunt necesare aprobări, autorizații sau licențe și nici luări în evidență sau înregistrări sau alte acte ori lucruri în legătură cu tranzacțiile respective;
- 6.5. La data tranzacției Clientul nu se află în procedura de faliment sau în stare de insolvență și nu este implicat în vreun litigiu al cărui rezultat ar putea afecta în mod advers capacitatea să-și îndeplinească obligațiile care derivă din orice tranzacție cu Banca.

### **C. Remedii pentru încălcarea obligațiilor Art.7. Situații relevante**

Banca are dreptul (dar nu și obligația), fără să notifice Clientul, să întreprindă oricare dintre acțiunile menționate la Art.8 din Secțiunea VIII la apariția oricareia dintre următoarele situații:

- 7.1. Clientul nu plătește Bancii o sumă ajunsă la scadență; sau
- 7.2. Banca apreciază, ca acesta nu a îndeplinit, sau Clientul nu va avea capacitatea ori intenția de a îndeplini în viitor, oricare dintre obligațiile sale către aceasta; sau
- 7.3. Este ilegal ca ori Banca ori Clientul să fie parte la tranzacția respectivă, ori Banca, în mod rezonabil consideră, ca va fi ilegal ca aceasta sau Clientul să fie parte la tranzacția respectivă; sau
- 7.4. Clientul a oferit în mod culpabil Bancii informații incorecte în legătură cu tranzacția; sau
- 7.5. Clientul a făcut în mod culpabil declarații incorecte în legătură cu situația sa juridică și/sau financiară, iar decizia Bancii 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 încălca prevederile vreunui contract sau alte obligații față de Banca; sau
- 7.6. Vreuna dintre declarațiile date de Client Bancii se dovedește a fi incorectă în momentul în care a fost făcută sau considerată a fi făcută; sau
- 7.7. Situația juridică și/sau financiară a Clientului s-a schimbat față de data prezentării acesteia de către Client, iar Banca consideră că schimbările intervenite afectează în mod advers capacitatea materială a Clientului de a-și onora obligațiile asumate față de Banca.

### **Art.8. Acțiunile Bancii**

Având în vedere că apariția oricareia dintre situațiile de la art.7 din prezenta Secțiune constituie neîndeplinirea unei obligații considerată esențială de către Banca la încheierea Contractului, Banca poate întreprinde în aceste situații următoarele acțiuni:

- 8.1. Accelerarea rambursării oricărui împrumut acordat Clientului în baza tranzacției relevante conform prevederilor contractuale respective; și/sau
- 8.2. Anularea oricărei obligații a Bancii de a mai acorda Clientului împrumuturi sau alte facilități;
- 8.3. Solicitarea unei garanții în numerar de o valoare cel puțin egală cu suma oricărui datorii posibile ale Clientului către Banca, care vor trebui plătite de Client Bancii imediat și/sau;
- 8.4. Debitarea oricărui cont sau conturi ale Clientului cu sumele datorate Bancii în valută corespunzătoare sau, la alegerea Bancii, suma echivalentă (la rata de vânzare/ cumpărare practică de Banca) disponibilă în orice altă valută; și/sau
- 8.5. Stingerea oricărui obligații ale Clientului către Banca prin utilizarea oricărui solduri creditoare din conturile Clientului; și/sau
- 8.6. Compensarea și combinarea tuturor conturilor Clientului din evidențele Bancii, chiar dacă este un depozit la termen neajuns la scadență; și/sau
- 8.7. Compensarea oricărui obligații ale Clientului către Banca cu obligațiile Bancii către Client; și/sau
- 8.8. 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 liberă sa apreciere pentru a colecta fondurile necesare descărcării tuturor obligațiilor Clientului către Banca; și/sau
- 8.9. Anularea oricărei instrucțiuni, și/sau tranzacții neexecutate; și/sau
- 8.10. Exercițarea oricărui drept de executare silită a oricărei ipoteci, gaj, cesiuni ori alta garanție, și/sau
- 8.11. Anularea oricărei instrucțiuni ori tranzacții, la momentul și în modul considerate necesare de Banca (la liberă sa apreciere) pentru evitarea oricărei pierderi din asumarea vreunei obligații ori ca urmare a unei obligații deja asumate de către Banca
- 8.12. Inchiderea oricărui sau tuturor conturilor Clientului;
- 8.13. Suspendarea prestării serviciilor prevăzute de prezentul Contract de către Banca.

### **Art.9. Obligații curente și/sau restante**

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

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

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

#### **Art.11. Asigurari suplimentare**

11.1. Daca nu se convine altfel, si pentru a garanta pretentiile Bancii, Clientul este de acord sa constituie o ipoteca mobiliara si/sau un gaj asupra tuturor valorilor mobiliare si bunurilor sale mobile care pot ajunge in custodia, in controlul sau in posesia Bancii.

11.2. Fara a aduce prejudicii autorizarii acordate de Client Bancii, Clientul este de acord sa semneze, la cerere, toate instrumentele si/sau documentele pe care Banca le poate solicita in scopul exercitarii drepturilor sale si sa indeplineasca toate cerintele pe care Banca le considera necesare in acelasi scop.

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

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

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

#### **Art.13. Alte despagubiri**

Clientul trebuie sa despagueasca Banca pentru orice pierdere sau cheltuiala rezultata ca urmare a incalcarii de catre Client a conditiilor oricarei tranzactii sau a exercitarii drepturilor Bancii in legatura cu o astfel de incalcare, sau executarea oricareia dintre garantiile detinute de Banca.

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

14.1. Clientul se angajeaza sa nu utilizeze in mod direct sau indirect, fonduri acordate (daca este cazul) si sa nu imprumute, furnizeze sau sa nu faca disponibile in alt mod aceste fonduri prin asociere in participatiune sau oricare alta persoana pentru orice operatiune care are ca obiect sau efect finantarea sau facilitarea activitatilor sau a relatiilor de afaceri:

- (a) cu o persoana sanctionata sau cu o persoana situata intr-un teritoriu sub sanctiune sau,
- (b) care poate constitui, in orice fel, o incalcare a Sanctiunilor Internationale de catre orice persoana, inclusiv orice persoana care participa la prezentul contract - cadru.

14.2. Clientul se angajeaza sa nu utilizeze niciun venit, fond sau profit provenind din orice activitate sau operatiune realizata cu o persoana sanctionata sau cu orice persoana situata intr-un teritoriu sub Sanctiune Internationala, in scopul de a rambursa sau plati sumele datorate Bancii prin contract cadru.

14.3. Banca isi rezerva dreptul de a suspenda sau de a respinge o operatiune de plata sau de transfer emisa sau primita, sau de a bloca fondurile si conturile Clientului atunci cand, potrivit analizei sale, executarea acestei operatiuni ar putea constitui o incalcare a unei reglementari privind Sanctiunile Internationale.

14.4. Banca poate solicita Clientului sa furnizeze informatii cu privire la imprejurarile si contextul unei operatiuni, cum ar fi natura, destinatia si provenienta fondurilor si orice alte documentele justificative, in special in cazul operatiunilor neobisnuite in comparatie cu operatiunile inregistrate in mod curent in contul sau.

14.5. Clientul este obligat sa furnizeze informatiile si documentele justificative cerute de catre Banca. Daca Clientul nu a furnizat Bancii informatii suficiente pentru a-i permite sa concluzioneze ca nu exista un risc de incalcare a Sanctiunilor Internationale, Banca isi rezerva dreptul de a nu executa instructiunile Clientului si de a bloca fondurile si conturile acestuia.

14.6. Clientul ia cunostinta faptul ca Banca poate, de asemenea, desfasura activitati de cercetare si investigatii in contextul realizarii oricarei operatiuni care ar putea, conform analizei sale, sa fie de natura de a constitui o infractiune la o reglementare privind Sanctiunile Internationale, ceea ce ar conduce, daca este cazul, la o intarziere in executarea instructiunilor date de Client.

14.7. Raspundabilitatea Bancii nu va fi urmarita de catre Client in caz de intarziere sau de neexecutare a unei instructiuni, de respingere a unei operatiuni sau de blocare a fondurilor sau a conturilor, intervenite in cadrul nerespectarii reglementarilor privind Sanctiunile Internationale. In mod similar, nu va fi datorata nicio penalitate sau despagubire contractuala Clientului in astfel de circumstante.

14.8. Clientul se angajeaza sa notifice in scris si prompt Banca cu privire la orice fapt de care va avea cunostinta, care ar face inexacte una dintre declaratiile sale referitoare la Sanctiunile Internationale continute in prezentul Contract Cadru.

#### **D. Diverse**

#### **Art.15. Cesionarea Contractului Cadru**

15.1. Clientul nu poate cesiona sau transfera niciunul din drepturile sale sau obligatiile sale in oricare dintre tranzactiile cu Banca.

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

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

Toate platile efectuate de Client in cadrul unei tranzactii trebuie facute integral fara compensatii sau contra-pretentii, si libere de orice deducere sau retinere pentru sau in contul oricaror impozite, daca legea nu cere Clientului sa faca o retinere sau deducere dintr-o astfel de plata pentru sau in contul unor impozite. In aceasta situatie, Clientul va notifica imediat Banca, va plati sumele suplimentare necesare pentru

a se asigura ca Banca primeste suma pe care ar fi primit-o daca nu ar fi existat o astfel de deducere, va plati imediat impozitul dedus catre autoritatea fiscala de resort inainte de data de la care ar trebui platite amenzi sau penalitati si va despagubi Banca pentru orice astfel de plati facute de Banca in numele Clientului.

#### **Art.17. Intarzierea**

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

#### **Art.18. Separabilitatea**

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

#### **Art.19. Drepturi cumulative**

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

### **E. Notificari**

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

Orice cerere de plata / tranzactie sau alta cerere, notificare, aprobare sau comunicare in legatura cu indeplinirea obligatiilor asumate prin prezentul Contract este transmisa Clientului ("comunicarea"):

- prin posta sau lasata la adresa la care Clientul isi desfasoara activitatea, sau la adresa din antetul scrisorilor Clientului, sau la adresa de pe un document care are legatura cu o anumita tranzactie cu Banca si se considera ajunsa la Client cand este lasata la adresa respectiva sau la doua zile dupa expedierea prin posta cu confirmare de primire; sau
- prin fax sau la orice numar de fax care apare in antetul scrisorilor Clientului sau pe un document al acestuia si este considerata primita de Client de existenta confirmarii transmisiei pe fax; sau
- prin e-mail la adresa indicata de catre Client.
- prin SMS pe numarul indicat de Client.
- prin mesaje de tip "push" generate de aplicatia de Mobile Banking

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

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

Codurile unice/link-urile pentru autorizarea/validarea datelor sau a tranzactiilor se vor trimite prin: SMS si/sau email si/sau notificari push.

Orice instructiune/notificare a Clientului catre Banca, se considera valabila, iar Banca este tinuta sa o respecte (cu exceptiile prevazute in prezentul Contract Cadru) daca este facuta in scris, semnata de persoanele autorizate sa efectueze tranzactii cu Banca si este depusa in original la Banca.

### **F. Dreptul de a adresa reclamatii/ sesizari**

**Art.21.** Clientul are dreptul de a adresa in scris sau verbal reclamatii/ sesizari, in urma neindeplinirii asteptarilor sale legate de serviciile si/ sau produsele oferite de catre Banca. In urma inregistrarii reclamatiei/ sesizarii (in Registrul de reclamatii) Banca o va analiza, va lua toate masurile rezonabile ce se impun si va oferi raspuns Clientului in termen maxim de 30 zile. In cazul reclamatii privind serviciile de plata, termenul de raspuns este de 15 zile. In cazul in care raspunsul nu poate fi transmis in termen din motive independente de Banca sau in cazul in care aspectele sesizate necesita o cercetare mai amanuntita, Banca va transmite un raspuns provizoriu, care va indica in mod clar motivele pentru care raspunsul la reclamatie va ajunge cu intarziere precizand termenul pana la care va fi formulat raspunsul definitiv.

**21.1** In situatia in care rezolutia oferita nu multumeste Clientul, acesta are posibilitatea sa se adreseze unei autoritati competente sau unui mecanism alternativ de solutionare a litigiilor:

#### **CSALB - Centrul de solutionare alternativa a litigiilor in sistemul bancar**

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

Adresa: Strada Sevastopol nr. 24, etaj 2, sector 1, Bucuresti, Romania, Telefon: 021/9414.

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

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

Adresa: Strada Lipscani nr. 25, sector 3, Bucuresti; Telefon: 021/3130410.

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

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

Adresa: Splaiul Independentei nr. 15, sector 5, Bucuresti, Romania, Telefon: 08008256.

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

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

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

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

**Art.23.** In caz de litigiu intre parti, Clientul va putea apela si la procedurile extrajudiciare de solutionare a disputelor si de obtinere a despagubirilor prevazute de legislatia in vigoare, putandu-se adresa in acest sens institutiilor mentionate la art.21.1 din Sectiunea VIII;

### **H. Declaratii**

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

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

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

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

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

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

1. Prin prezenta degreveaza Banca de orice responsabilitate sau obligatie pentru consecintele ce ar putea apare din necolectarea sau colectarea intarziata de catre Client a respectivei corespondente.
2. Fara a tine seama de cele mentionate mai sus, respectiva corespondenta poate fi trimisa pe cheltuiala Clientului, la cererea scrisa si semnata in mod corespunzator de persoanele autorizate. In acest scop va specifica adresa postala si modalitatea de transmitere a corespondentei.
3. Totusi, daca corespondenta nu va fi ridicata de catre Client in decurs de 4 saptamani, acesta autorizeaza prin prezenta trimiterea corespondentei/ notificarilor/ anunturilor prin posta.

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

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

Clientul agreeaza in mod expres ca dispozitiile Titlului III din Legea 209/2019 privind serviciile de plata si modificarea altor acte normative sa nu-i fie aplicabile.

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

incheiat. Clientul declara ca dispune de experienta si de cunostintele necesare pentru a intelege prevederile prezentului contract si ca incheie prezentul Contract in deplina cunostinta de cauza.

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

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

#### **I. Interpretarea Contractului Cadru**

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

**Art.28.** Acest Contract este intocmit in 2 (doua) exemplare, cate 1 (unu) pentru fiecare dintre parti.