

## CONDITII GENERALE DE AFACERI SI LISTA DE TARIFE

---

### PERSOANE JURIDICE

#### CUPRINS:

1. Conditii Generale de Afaceri
2. Lista cu noile Tarife, Termene si Conditii pentru persoane juridice, in vigoare incepand din 12 noiembrie 2020

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

<b>Preambul</b> .....	<b>3</b>
<b>Definitii</b> .....	<b>3</b>
<b>Sectiunea I. Reguli de baza care guverneaza relatia dintre Client si Banca</b> .....	<b>6</b>
A. Domeniul de aplicare si modificarea Contractului Cadru .....	6
B. Confidentialitate si prelucrarea datelor cu caracter personal.....	7
C. Raspunderea Partilor.....	7
<b>Sectiunea II - Gestionarea conturilor</b> .....	<b>8</b>
A. Deschiderea si mentinerea conturilor .....	8
B. Extrase de cont.....	9
C. Stornari si corecturi efectuate de Banca.....	10
D. Operatiuni .....	10
E. Riscul tranzactiilor in valuta .....	17
<b>Sectiunea III - Obligatia clientului de a coopera</b> .....	<b>17</b>
A. Modificari de nume, adresa sau putere de decizie ale Clientului.....	17
B. Claritatea instructiunilor .....	18
C. Verificarea notificarilor primite de la Banca, obiectii .....	18
D. Notificarea Bancii in cazul neprimirii corespondentei .....	18
<b>Sectiunea IV - Card de debit "Vista Visa Business"</b> .....	<b>18</b>
A. Tranzactii neautorizate sau executate incorect .....	27
B. Operatiuni de plata autorizate, initiate de sau prin intermediul unui beneficiar al platii, care au fost deja executate .....	28
C. Solutionarea Contestatiilor .....	28
<b>Sectiunea V</b> .....	<b>29</b>
<b>A - Serviciul Internet Banking</b> .....	<b>29</b>
<b>B – Serviciul Mobile Banking</b> .....	<b>34</b>
<b>Sectiunea VI - Serviciul alerte SMS pentru tranzactiile efectuate cu cardul</b> .....	<b>35</b>
<b>Sectiunea VII - Costul total: Dobanzi, Comisioane si taxe</b> .....	<b>35</b>
A. Dobanzi.....	35
B. Comisioane.....	36
C. Alte Dispozitii .....	36
<b>Sectiunea VIII - Prevederi finale</b> .....	<b>36</b>
A. Incetarea Contractului Cadru .....	36
B. Declaratii si garantii .....	37
C. Remedii pentru incalcarea obligatiilor.....	38
D. Diverse .....	39
E. Notificari.....	40
F. Dreptul de a adresa reclamatii/ sesizari .....	40
G. Litigii, Legea care guverneaza si jurisdictia .....	40
H. Declaratii.....	41
I. Interpretarea Contractului Cadru.....	42

## Preambul

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

De la data intrarii incheierii prezentul Contract Cadru inlocuieste orice forma anterioara a acestuia.

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

## Definitii

In prezentul Contract, urmatoorii termeni vor fi interpretati dupa cum urmeaza: **Acceptarea operatiunilor de plata** - serviciu de plata prin care un prestator de servicii de plata, in baza unui contract incheiat cu beneficiarul platii, accepta si prelucreaza operatiuni de plata in scopul transferarii fondurilor catre beneficiarul platii; **Autentificare** - procedura care permite prestatorului de servicii de plata sa verifice identitatea unui utilizator al serviciilor de plata sau valabilitatea utilizarii unui anumit instrument de plata si care include utilizarea elementelor de securitate personalizate ale utilizatorului; **Autentificarea stricta** - autentificare care se bazeaza pe utilizarea a doua sau mai multe elemente incluse in categoria cunostintelor detinute (ceva ce doar utilizatorul cunoaste – ex. PIN), posesiei (ceva ce doar utilizatorul posedea- ex. Token digital) si inerentei (ceva ce reprezinta utilizatorul) care sunt independente, iar compromiterea unui element nu conduce la compromiterea fiabilitatii celorlalte elemente, si care sunt concepute in asa fel incat sa protejeze confidentialitatea datelor de autentificare; **Autorizarea operatiunilor de plata** – o operatiune de plata este considerata autorizata doar daca platitorul si-a exprimat consimtamantul pentru executarea operatiunii de plata; **Banca** – Vista Bank (Romania) S.A., institutie de credit inregistrata in Romania, avand sediul in Bucuresti, Str. Emanoil Porumbaru nr.90-92, et. 3-6, Sector 1, adresa posta electronica office@Vistabank.ro, inregistrata la O.R.C.T.B. sub nr. J40/4436/1998, Cod Unic de Inregistrare si Cod de Inregistrare TVA nr. RO 10556861, cu cont nr. 371133700 LEI deschis la BNR Centrala, fax 021.206.42.83, inregistrata in Registrul Bancar sub numarul RB-PJR-40-044/18.02.1999, a carei autoritate de supraveghere este Banca Nationala a Romaniei (BNR), cu sediul in Bucuresti, sector 3, str. Lipscani nr. 25; **Banca acceptanta** – o banca, alta decat Vista Bank (Romania) S.A., ce ofera servicii de acceptare la plata a cardurilor la comercianti, precum si servicii de eliberare numerar, la ghiseu sau in reseaua proprie de automate bancare; **Client** - persoana juridica sau persoana fizica autorizata, care a procedat la deschiderea unui Cont la Banca, in calitate de titular de cont si care in relatia cu Banca actioneaza prin Reprezentant legal sau prin Imputernicit pe cont; persoanele care au beneficiat in trecut de produsele/serviciile Bancii; **Beneficiar al platii** –destinatar preconizat al fondurilor care au facut obiectul unei operatiuni de plata; **Beneficiar real** - orice persoana fizica ce detine sau controleaza in cele din urma clientul si/sau persoana fizica in numele ori in interesul caruia/careia se realizeaza, direct sau indirect, o tranzactie, o operatiune sau o activitate.

Notiunea de beneficiar real include cel putin:

a) in cazul societatilor supuse inregistrarii in registrul comertului si entitatilor corporative straine:

1. persoana fizica sau persoanele fizice care detin sau controleaza in ultima instanta societatea supusa inregistrarii in registrul comertului prin exercitarea directa sau indirecta a dreptului de proprietate asupra unui procent suficient din numarul de actiuni ori din drepturile de vot ori prin participatia in capitalurile proprii ale societatii respective, inclusiv prin detinerea de actiuni la purtator, sau prin exercitarea controlului prin alte mijloace, alta decat o societate cotata pe o piata reglementata care face obiectul cerintelor de divulgare a informatiilor in conformitate cu dreptul Uniunii Europene sau cu standarde internationale echivalente care asigura transparenta corespunzatoare a informatiilor privind exercitarea dreptului de proprietate. Detinerea a 25% plus unu actiuni sau participare in capital al unei societati intr-un procent de peste 25% de catre o persoana fizica este un indiciu al exercitarii directe a dreptului de proprietate. Detinerea a 25% plus unu actiuni sau participarea in capital al unei societati intr-un procent de peste 25% de catre o entitate corporativa straina, care se afla sub controlul unei persoane fizice, sau de catre mai multe entitati corporative straine, care se afla sub controlul aceleiasi persoane fizice, este un indiciu al exercitarii indirecte a dreptului de proprietate;
2. in cazul in care, dupa depunerea tuturor diligetelor si cu conditia sa nu existe motive de suspiciune, nu se identifica nicio persoana in conformitate cu pct.1 sau in cazul in care exista orice indoiala ca persoana identificata este beneficiarul real, persoana fizica care ocupa o functie de conducere de rang superior, si anume: administratorul/administratorii, membrii consiliului de administratie/supraveghere, directori cu competente delegate de la administratorul/consiliul de administratie, membrii directoratului.

b) in cazul fiduciilor sau constructiilor juridice similare - toate persoanele urmatoare:

1. constituitorul/constitutorii, precum si persoanele desemnate sa ii/le reprezinte interesele in conditiile legii;
2. fiduciarul/fiduciarii;
3. beneficiarul/beneficiarii sau, in cazul in care identitatea acestuia/acestora nu este identificata, categoria de persoane in al caror interes principal se constituie sau functioneaza fiducia sau constructia juridica similara;
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 diligentiilor 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. **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 din partea Bancii; **Codul CVV 2** - cod ce apare inscriptionat pe reversul Cardului, format din trei cifre, ce poate fi utilizat pentru efectuarea de Tranzactii pe internet sau de tipul comenzi prin telefon sau e-mail;
- Cod-Token** - cod generat de Token care permite autentificarea Utilizatorului in vederea accesarii anumitor module ale aplicatiei Internet Banking; **Centre Regionale de Asistenta VISA** - desemneaza centre create de catre organizatia VISA la nivel regional si/sau national pentru a acorda asistenta in regim de urgenta Utilizatorilor de carduri emise sub sigla VISA; **Detinator** – client, persoana juridica la Cererea careia Banca a emis cardul de debit pentru utilizarea acestuia de catre persoane autorizate sa opereze disponibilitatile banesti din contul sau prin utilizarea cardului sau clientul caruia, pe baza cererii acestuia, i-a fost aprobata de catre Banca utilizarea serviciului Internet Banking si care detine cel putin un nume de utilizator/ parola/ cod sau orice alt element similar care sa permita identificarea acestuia; **Data extrasului** – intervalul la care Banca va emite un extras de cont in care vor fi evidentiata toate tranzactiile efectuate de catre Client/Detinator/ Utilizator; **Data Tranzactiei** – Data la care Detinatorul/ Utilizatorul a efectuat o Tranzactie; **Data decontarii** – Data ulterioara Datei Tranzactiei, la care Tranzactiile sunt inregistrate in Contul Curent la care este atasat Cardul de Debit. Orice decontare se inregistreaza in moneda contului, indiferent daca Tranzactiile sunt realizate in Romania sau in strainatate. Decontarea tranzactiilor se va efectua in maximum 30 de zile de la data efectuarii tranzactiei. Aceasta perioada poate fi depasita pentru anumite tipuri de comercianti (hoteluri, agentii de inchiriat masini, etc.); **Data primirii** - reprezinta data la care instructiunea de plata se considera primita de catre Banca si de la care poate incepe executarea acesteia; in cazul in care data trimiterii nu este o zi lucratoare sau trimiterea se face dupa ora limita conform orar de procesare, instructiunea de plata se considera primita in urmatoarea zi lucratoare; **Data de valuta/Data valutei** – data de referinta utilizata de Banca pentru a calcula dobanda aferenta fondurilor debitate 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; **Extras de cont** – documentul pus la dispozitia Detinatorului de catre Banca, care cuprinde informatii referitoare la toate Tranzactiile efectuate de catre Detinator/ Utilizator, precum si totalitatea comisioanelor si dobanzilor calculate de Banca in perioada de referinta; **Elemente de autentificare** - set de elemente acordate Detinatorului de catre Banca care sunt necesare utilizarii serviciului Internet Banking/Mobile Banking; elementele de autentificare permit Detinatorului exprimarea consimtamantului pentru executarea instructiunilor de plata; elementele de autentificare sunt compuse din nume de utilizator, parola utilizator si token; **Elemente de Securitate 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. **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; **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/ telefonul/ email-ul/mesajul in cadrul aplicatiilor Internet Banking/Mobile Banking/afisare la sediile bancii/afisare pe website prin care Banca informeaza Clientul asupra anumitor modificari intervenite in derularea Contractului si/sau in legatura cu indeplinirea obligatiilor asumate prin Contract; de asemenea, reprezinta instiintarea pe care o face Clientul Bancii in legatura cu derularea prezentului Contract Cadru; **Nume de utilizator (Username)** - denumire atribuita de Banca fiecarui Utilizator in scopul accesarii serviciului Internet Banking/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 destinat (PSP destinat)** – Prestatorul de servicii de plata caruia i se transmit informatiile necesare pentru efectuarea schimbarii conturilor pe teritoriul national; **Prestator de Servicii de Plata anterior (PSP anterior)** – Prestatorul de servicii de plata din Romania care efectueaza transferul informatiilor necesare pentru efectuarea schimbarii conturilor; **Rata 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; **Remitere de bani** - serviciu de plata prin care fondurile sunt primite de la platitor, fara crearea unui cont de plati pe numele platitorului sau al beneficiarului platii pentru realizarea respectivei operatiuni de plata, cu scopul unic de a transfera o suma echivalenta beneficiarului platii sau unui alt prestator de servicii de plata care actioneaza in numele si pe seama beneficiarului platii, inclusiv in situatia in care fondurile sunt primite in numele si pe seama beneficiarului platii si sunt puse la dispozitia acestuia; **Rezident/ Nerezident (valutar)** are intelesul prevazut de Regulamentul BNR nr. 4/01.04.2005 (Republicat) privind regimul valutar; **Registrul National al Institutiilor de Plata** – registru organizat si administrat de Banca Nationala a Romaniei in care sunt evidentiate institutiile de plata juridice romane, sucursalele acestora din alte state membre si state terte, precum si agentiilor institutiilor de plata persoane juridice romane. Acest registru este public, accesibil on-line pe site-ul internet al Bancii Nationale a Romaniei; **Registrul Autoritatii Bancare Europene** – registru central electronic gestionat si mentinut de Autoritatea Bancara Europeana care contine informatii privind institutiile de plata autorizate sau inregistrate in toate statele membre si agentiile acestora, Acest registru este public, accesibil on-line pe site-ul de internet al Autoritatii Bancare Europene; **Registrul fraudelor si al cererilor frauduloase de emitere a Cardului** - registru utilizat de Banca pentru a inregistra fraudele legate de carduri; **Serviciu de initiere a platii** - serviciu de initiere a unui ordin de plata la cererea utilizatorului serviciilor de plata cu privire la un cont de plati detinut la un alt prestator de servicii de plata; **Serviciu de informare cu privire la conturi** – un serviciu online care furnizeaza informatii consolidate in legatura cu unul sau mai multe conturi de plati detinute de utilizatorul serviciilor de plata fie la un alt prestator de servicii de plata, fie la mai multi prestatori de servicii de plata; **Sistem de plati** - sistem de transfer de fonduri, avand aranjamente formale si standardizate si reguli comune pentru procesarea, compensarea si/sau decontarea operatiunilor de plata **Stat membru** – stat membru al Uniunii Europene, precum si orice stat apartinand Spatiului Economic European; **Stat membru de origine** - stat membru in care se afla sediul social al prestatorului de servicii de plata sau, in cazul in care, in conformitate cu legislatia nationala, prestatorul de servicii de plata nu are sediu social, statul membru in care se afla sediul real al acestuia; **Stat membru gazda** - stat membru, altul decat statul membru de origine, in care un prestator de servicii de plata are un agent sau o sucursala sau in care presteaza servicii de plata in mod direct; **Stat tert** – orice stat care nu este stat membru; **Suport durabil** - orice instrument (de ex: e-mail, SMS, Internet Banking) care permite Clientului sa stocheze informatii adresate acestuia, intr-un mod accesibil pentru consultari ulterioare si pentru o perioada de timp adecvata scopurilor informatiei respective si care permite reproducerea identica a informatiilor stocate; **Serviciul Suport Clienti & Call Center** - telefon pus la dispozitia Detinatorului de catre Banca pentru a permite semnalarea catre personalul Bancii a diferitelor disfunctionalitati in utilizarea serviciilor si produselor detinute; **Terminal** – este un dispozitiv prin intermediul caruia se initiaza si

se efectueaza operatiuni cu Cardul. Acest Terminal poate fi: (a) **ATM** (Automated Teller Machine) – dispozitiv electromecanic care prin intermediul Cardului permite Detinatorului/ Utilizatorului eliberarea de numerar din contul Detinatorului, precum si pentru indeplinirea altor functii pentru care a fost programat; (b) **POS** (Point of Sale) – dispozitiv care permite, prin mijloace electronice, preluarea, prelucrarea, stocarea si transmiterea de informatii privind plata cu Cardul, efectuata la punctele de vanzare ale Comerciantului acceptant si care certifica executarea Tranzactiei pe o chitanta semnata de Detinator/ Utilizator. Detinatorul/ Utilizatorii de card au obligatia sa pastreze toate chitantele pentru verificarea Tranzactiilor si/sau oricare alte documente aferente si eliberate Detinatorului/ Utilizatorilor; (c) **Imprinter** – este instrumentul care permite transpunerea amprente elementelor confectionate in relief pe fata Cardului, pe suprafata unui document care certifica executarea Tranzactiei, de obicei o chitanta, semnata de Detinator/ Utilizator; **Transfer-credit** - serviciu de plata prin care se crediteaza contul de plati al beneficiarului platii ca urmare a unei operatiuni de plata sau a unei serii de operatiuni de plata efectuate din contul de plati al platitorului de catre prestatorul de servicii de plata care detine contul de plati al platitorului, in baza unei instructiuni date de platitor; **Tranzactii cu card/ Tranzactii** – Cardul va putea fi utilizat dupa primirea cardului si a codului PIN si activarea acestuia numai pentru: (a) plata bunurilor si serviciilor furnizate de catre comerciantii care au afisata sigla sub care a fost emis Cardul si au in dotare POS-uri sau imprimare; (b) operatiuni de utilizare a cardului la ATM-uri sau de la ghiseele Bancilor acceptante care au afisata sigla sub care a fost emis Cardul; (c) efectuarea de tranzactii pe internet, pentru achizitionarea de bunuri/ plata serviciilor sau de tipul mail order/ telephone order; (d) obtinerea de informatii privind soldul Contului de la ATM-uri ce apartin Bancii, pe baza codului PIN; **eToken** - dispozitiv virtual de autentificare al Utilizatorului serviciului Internet Banking care produce un cod unic ce permite autentificarea utilizatorului. Codul unic afisat este valabil 30 de secunde; **Utilizator** - Persoana fizica cu sau fara drept de autorizare care utilizeaza serviciul Internet Banking/Mobile Banking in conditiile si limitele mandatului acordat, in numele si pe seama Detinatorului; **Utilizator al serviciilor de plata** - persoana care foloseste un serviciu de plata in calitate de platitor, de beneficiar al platii sau in ambele calitati; **Utilizatorul de card** – desemneaza persoana fizica autorizata de Detinatorul cardului sa opereze in contul curent al acestuia prin mijlocirea cardului. Utilizatorul cardului trebuie sa aiba varsta de minim 18 ani si sa fie in deplinata exercitatie a drepturilor juridice. Utilizatorul de card angajeaza prin intermediul cardului cheltuieli din contul Detinatorului. Obligatia verificarii legalitatii acestor operatiuni revine in exclusivitate Detinatorului; **Utilizator operator (fara drept de autorizare)** - persoana imputernicita doar sa vizualizeze informatii generale si informatii privind conturile Detinatorului si sa introduca date in formularele electronice aferente modulelor disponibile in Internet Banking/Mobile Banking; **Utilizator aprobat (cu drept de autorizare)** - persoana imputernicita care, pe langa drepturile aferente unui Utilizator operator, are si dreptul de a da instructiuni de plata de pe conturile Detinatorului, in limitele si conform mandatului acordat de Detinator, prin formularul anexat la cererea pentru Internet Banking/Mobile Banking; **Valuta de referinta** - reprezinta valuta in care organizatia VISA International debiteaza Vista Bank (Romania) S.A. pentru o tranzactie efectuata de catre un Utilizator; **VISA Europe Limited („Organizatia”)** – organizatie internationala sub licenta careia Banca emite Cardurile VISA. Detinatorii vor putea verifica pe site-ul [www.visa.co.uk](http://www.visa.co.uk) informatiile indicate in prezentul Contract in legatura cu valuta decontarii unei Tranzactii efectuate in alta valuta decat lei, precum si alte informatii relevante aplicabile cardurilor emise sub aceasta licenta; **Zi lucratoare** – inseamna orice zi a saptamanii, mai putin sambata, duminica sau orice zi declarata ca sarbatoare nationala sau legala, zi in care Banca in calitate de prestator de servicii de plata al platitorului sau al beneficiarului platii implicat in executarea unei operatiuni de plata desfasoara activitate ce ii permite executarea operatiunilor de plata; **3D Secure** – serviciu pus la dispozitie de Banca pentru autorizarea tranzactiilor de comert electronic cu scopul de a reduce riscul de frauda. Autorizarea tranzactiilor se face cu ajutorul unei parole unice trimise prin SMS, pe numarul de telefon mobil inregistrat in evidentele Bancii. In cazul utilizarii unui smartphone cu aplicatie Strong Customer Authentication (SCA) furnizata de banca, autentificarea necesara finalizarii tranzactiei se realizeaza prin folosirea de date biometrice sau alte metode de autentificare specifice echipamentului in cauza (fara parola unica remisa prin SMS). **VAU (Visa Account Updater)** – serviciu pus la dispozitie de Visa Inc., care permite actualizarea automata a datelor cardului (numar card, data de expirare) atunci cand cardul este inlocuit, inchis sau reinnoit. Actualizarea se va face in evidenta tuturor comerciantilor cu care clientul are in derulare un contract/abonament incheiat online.

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

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

## **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 si la ghiseu cu cel putin 10 zile calendaristice inainte ca aceste modificari sa intre in vigoare.

**2.2.** 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 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 alt act normativ pe care Banca il respecta in mod normal pentru a proteja interesele Bancii, sau daca Clientul a consimtit la aceasta. Banca poate dezvalui informatii de natura secretului profesional numai cu acordul expres al Clientului sau la solicitarea organelor in drept, in cadrul unei proceduri judiciare sau in conformitate cu prevederile legale in vigoare.

**3.2.** Banca are dreptul sa divulge detalii despre Clienti si tranzactiile acestora in virtutea obligatiilor legale de raportare precum si catre orice alte institutii de credit in interesul propriu sau in interesul Clientilor.

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

Prelucrarea datelor cu caracter personal se efectueaza de catre Banca cu respectarea Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European si al Consiliului privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date si de abrogare a Directivei 95/46/CE si a oricaror alte legi si reglementari nationale si europene aplicabile in domeniul protectiei datelor si in conformitate cu 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 incredinteze executarea acestuia unei terte parti, aceasta se considera efectuata in nume propriu. Cu exceptia cazului unei incalcarii a datelor cu caracter personal, atunci cand raspunderea bancii va fi stabilita in conformitate cu prevederile specifice ale legilor si regulamentelor privind datele cu caracter personal, raspunderea Bancii este limitata la alegerea cu grija a acelei terte parti si la transmiterea de instructiuni complete acesteia.

### **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 comunicare 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 inaintate 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 diligentelor in acest sens, sau in cazul in care Banca are alte obligatii juridice prevazute in legislatia nationala sau in acte juridice ale Uniunii Europene.

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

Clientul este raspunzator pentru:

- 7.1. Nerespectarea prevederilor prezentului Contract Cadru si a oricaror angajamente semnate cu Banca, despagubind integral Banca pentru daunele suferite.
- 7.2. Orice paguba provocata Bancii 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: cekuri barate, bilete la ordin, carduri etc.) in aceeași 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 procedurii interne, a reglementarilor legale in vigoare, cu conditia respectarii de catre potentialii Clienti a regulilor stabilite de catre Banca pentru deschiderea acestor conturi, in baza documentelor solicitate de catre Banca.
- 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.
- 1.3. Banca nu va deschide si nici nu va opera conturi anonime sau sub nume fictive, sau conturi pentru care identitatea Clientului sau a beneficiarului real nu este cunoscuta sau evidentiata in mod corespunzator. Banca are 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.
- 1.4. In situatia in care Clientul este reprezentat in relatia cu Banca de o alta persoana care actioneaza ca imputernicit, curator, tutore sau in orice alta calitate, Banca are dreptul sa obtina si sa verifice si informatiile si documentele corespunzatoare cu privire la identitatea acestor persoane, precum si, dupa caz, cele referitoare la natura si limitele imputernicirii. Banca are dreptul oricand sa nu accepte un Imputernicit pe cont si/sau instructiuni din partea unui imputernicit al clientului (inclusiv un utilizator suplimentar de card sau Internet Banking) in situatia in care Banca detine informatii cu privire la acesta, care o expun la riscuri reputationale sau legale, notificand clientul despre acestea, fara a fi obligata sa justifice Clientului acest refuz.
- 1.5. Banca isi rezerva dreptul ca, la libera sa alegere, sa: (a) refuze deschiderea unui cont, (b) refuze acordarea unui produs/ serviciu sau (c) refuze efectuarea tranzactiilor ordonate de client, (d) sa inchida toate sau oricare dintre conturile Clientului deschise la Banca sau (e) sa decida incetarea relatiilor cu Clientul in cazul in care acesta furnizeaza informatii incomplete, insuficiente, in cazul unor declaratii false provenite de la Client, daca are suspiciuni cu privire la realitatea celor declarate sau a documentelor furnizate de client (inclusiv in cazul in care aceasta prezinta Bancii instrumente de plata care pot fi suspectate ca avand potential fraudulos, producand riscuri de plata sau acele instrumente care pot afecta finalitatea decontarii, acesta intrand sub incidenta sanctiunilor prevazute de legislatia in vigoare, precum si in cazul in care acesta nu si-a indeplinit oricare dintre obligatiile sale fata de banca), nefiind obligata sa motiveze acest refuz.



- 1.6. 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 o traducere autorizata si legalizata, precum si apostilarea oricarui document ce ii este prezentat .
- 1.7. 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.
- 1.8. 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.
- 1.9. In cazul in care intervin modificari in informatiile/declaratiiile/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.
- 1.10. In cazul in care Clientul refuza identificarea sa sau furnizarea informatiilor suplimentare si/sau documentelor solicitate de catre Banca, sau informatiile obligatorii cerute de cadrul legislativ, precum si in cazul in care Banca are suspiciuni cu privire la Client sau la operatiunea solicitata, in baza reglementarilor interne si legislative Banca are dreptul de a refuza intrarea intr-o relatie de afaceri cu acesta sau efectuarea tranzactiei respective, de a bloca contul/ conturile Clientului, caz in care Banca nu va raspunde pentru eventuale prejudicii fata de Client. In cazul in care Banca constata ca documentele in baza carora s-a facut verificarea identitatii Clientului/ Imputernicitului pe Cont si/sau beneficiarului real sau oricare alta persoana pentru care este necesara verificarea identitatii in relatia cu Banca nu mai sunt valabile, atunci Banca are dreptul de a bloca contul/conturile Clientului si de a suspenda prestarea serviciilor catre Client, precum si de a restrictiona accesul acestuia la produsele/serviciile oferite de Banca, pana la remedierea situatiei sau de a inceta relatia de afaceri cu Clientul.
- 1.11 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. Semnaturile persoanelor autorizate sa actioneze in numele Clientului se aplica pe Formularul cu Specimene de Semnatari in prezenta unui functionar al Bancii, daca documentele si autenticitatea semnatuurilor nu sunt confirmate de una din urmatoarele institutii:
- o misiune diplomatica sau consulara romana;
  - o institutie de credit romana acceptata de Banca
  - o institutie de credit straina care este corespondenta a Vista Bank (Romania) S.A.
  - un notar public.
- 2.2. Daca Banca, potrivit prevederilor legale sau reglementarilor sau procedurilor sale interne, 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 refus.

## **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. Ca urmare a prevederilor stipulate in prezentul Contract, Banca impreuna cu Clientul stabilesc de comun acord prin prezenta ca modalitate de transmitere a extraselor de cont conform optiunii mentionate in Cerere:  zilnic  lunar  anual  la cerere

**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) 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 Regulamentului Intern, prevederilor legale si procedurilor Bancii 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).
- 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 politicilor sale interne, incluzand dar nelimitandu-se la procedurile interne, 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 procedurile sale interne.

**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 despagueasca 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 normelor prudentiale bancare si a Regulamentului sau intern, Banca poate solicita si alte informatii 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 restituirea de catre Client a sumei respective.

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

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

#### **10.4.Data tranzactiei**

- 10.4.1.** La efectuarea retragerilor de numerar, data tranzactiei este in aceeasi zi in cazul Clientilor care detin cont curent.
- 10.4.2.** Pentru Ordinele de plata emise, Banca va garanta un termen maxim de executie calculat din momentul primirii ordinului de plata, in functie de valuta si destinatia platii.
- 10.4.3.** Data valutei cu care se debiteaza contul clientului, in cazul efectuării de plati, nu va fi anterioara datei la care contul clientului este debitat.
- 10.4.4.** In cazul in care se primesc fonduri avand ca beneficiar clientul, conturile vor fi creditate imediat, cu exceptia situatiilor in care acest lucru nu este posibil conform situatiilor descrise anterior in prezentul Contract. Daca acestea se primesc intr-o zi nelucratoare, conturile clientului se vor credita in urmatoarea zi lucratoare.

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

#### **Art.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 executare este urmatoarea zi lucratoare datei primirii ordinului de plata. Aceasta perioada poate fi prelungita cu inca o zi lucratoare suplimentara pentru ordinele de plata initiate pe suport de hartie convenita de comun acord prin ordinul de plata.
- Ordine de plata interbancare „out of scope” se vor procesa in aceeasi zi cu data de valuta urmatoarea zi lucratoare. Platile se accepta cel mai tarziu pana la ora 16:00.
- Ordine de plata interbancare in EUR si USD, in regim de urgenta (cu conditia mentionarii datei de valuta ca fiind aceeasi cu data procesarii) se accepta de la clienti pentru decontare in aceeasi zi pana cel mai tarziu ora 15:00. Dupa aceasta ora se vor procesa in ziua receptionarii si se vor deconta cu ziua lucratoare urmatoare. Clientul va plati comisionul aferent pentru Plati Urgente asa cum

este stipulat in Tarife Termene si Conditii. Dupa aceasta ora (15:00) se vor procesa in ziua receptionarii si se vor deconta cu ziua lucratoare urmatoare fara a fi perceput comisionul de urgenta.

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

**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 deductii 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).

## **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 plăți pentru care se solicită începerea executării la o dată în viitor: în cazul în care data executării (data debitării contului/ data operațiunii) este o dată în viitor, platitorul poate revoca plata/ retrage consimțământul pentru ordinul de plată, până la sfârșitul zilei lucrătoare anterioară datei agreeate pentru debitarea fondurilor și începerea executării, printr-o solicitare scrisă.

**11.4.3.** Pentru toate situațiile de retragere a consimțământului de efectuare a operațiunilor de plată este necesară prezentarea unei solicitări în scris, iar în cazul în care consimțământul a fost retras prin altă modalitate de comunicare, să se dubleze de o formă scrisă.

#### **11.5. Neexecutarea sau executarea incorectă a operațiunilor**

**11.5.1.** Banca va corecta o operațiune de plată doar dacă utilizatorul va semnala acesteia operațiunea de plată neautorizată sau incorect executată în cel mai scurt timp, dar nu mai târziu de 1 lună de la data debitării. Notificarea va fi comunicată Bancii pe unul dintre canalele de comunicare prevăzute în prezentul Contract Cadru.

**11.5.2.** Banca nu este responsabilă să corecteze operațiunea de plată în cazul în care clientul nu a notificat banca în termen asupra operațiunii neexecutate sau incorect executate, iar aceasta și-a îndeplinit obligațiile de informare cu privire la operațiunile efectuate de client.

**11.5.3.** În cazul în care Clientul neagă faptul că a autorizat o operațiune de plată executată sau susține că operațiunea de plată nu a fost corect executată, Banca va pune la dispoziția acestuia documente din care să reiasă că operațiunea de plată a fost autenticată, înregistrată corect, introdusă în conturi și nu a fost afectată de nici o defecțiune tehnică sau de alte deficiențe.

**11.5.4.** În cazul unei operațiuni neautorizate, semnalată în termenul menționat (în cel mai scurt timp, dar nu mai târziu de 1 lună), Banca va rambursa Clientului imediat sau cel mai târziu la sfârșitul următoarei zile lucrătoare suma aferentă operațiunii de plată neautorizată și, dacă este cazul, va readuce contul debitat în situația în care s-ar fi aflat dacă operațiunea nu s-ar fi efectuat (sau: +orice comisioane debitate, aferente operațiunii și dobânda aferentă perioadei cuprinse între data debitării și data la care s-a corectat operațiunea) dacă nu are motive rezonabile să suspecteze că a fost comisă o fraudă și comunică aceste motive, în scris, autorității naționale competente.

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

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

#### **11.6. Serviciile unei terțe parti**

**11.6.1.** În cadrul relațiilor de afaceri, Banca este îndreptățită să direcționeze, la alegerea sa, operațiunile efectuate de Client prin rețeaua sa de corespondenți, Banca nefiind responsabilă pentru acțiuni sau omisiuni ale corespondenților săi, inclusiv pentru neefectuarea operațiunii de către aceștia precum și de toate spețele și comisioanele ce pot fi reținute de bancile de corespondent prin care au fost direcționate fondurile.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**11.7.8.** Banca este exonerată de răspundere în situația întârzierii primirii avizelor de creditare de la băncile partenere cauzate de sărbătorile legale,

de circuitul bancar extern sau de orice alte cauze neimputabile 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 Plata**

**12.1.** 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 insa la aceasta.

**12.2.** Clientul nu are dreptul sa emita cecuri fara acoperire de sume, fapta constituind infractiune, Banca rezervandu-si dreptul de a lua masurile legale.

**12.3.** 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.

**12.4.** Cecul emis si platibil in Romania trebuie, sub sanctiunea pierderii dreptului de regres, impotriva girantilor si garantilor, sa fie prezentat la plata in termen de 15 zile de la data emiterii. In cazul neprezentarii la plata a cecului in termenul mentionat, posesorul pierde dreptul de regres impotriva girantilor si garantilor mentionati pe cec.

**12.5.** Daca nu este convenit altfel, Banca crediteaza contul Clientului dupa ce cecurile sau alte documente inmanate Bancii au fost incasate.

**12.6.** 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).

**12.7.** 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.

**12.8.** 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.

**12.9.** 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.

**12.10.** 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.

**12.11.** 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.

**12.12.** Banca deblocheaza instrumentul de plata sau il inlocuieste cu un nou instrument de plata odata ce motivele de blocare inceteaza sa mai existe.

**12.13.** Pentru protejarea intereselor sale, conform prevederilor legale in vigoare, Clientul se obliga:

- a. sa utilizeze instrumentele de plata in conformitate cu termenii care reglementeaza emiterea si utilizarea acestora;
- b. 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.
- c. sa ia toate masurile rezonabile pentru a pastra elementele de securitate personalizate in siguranta

**12.14.** Banca trebuie:



- a. 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.
- b. sa nu trimita un instrument de plata nesolicitat, cu exceptia cazului in care instrumentul de plata transmis deja Clientului trebuie inlocuit;
- c. sa se asigure ca in orice moment sunt disponibile mijloacele corespunzatoare care sa permita Clientului sa faca o notificare sau sa ceara deblocarea;
- d. 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;
- e. sa impiedice orice utilizare a instrumentului de plata, odata ce s-a facut o notificare.

**12.15.** Banca isi asuma riscurile legate de transmiterea unui instrument de plata, solicitat sau nesolicitat, catre un platitor sau de transmiterea oricaror elemente de securitate personalizate a acestuia.

**12.16.** 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:

- a. pe baza unei hotarari judecatoresti definitive sau pe baza unui alt titlu, precum si ca urmare a instituirii pe conturile Clientului a unor masuri legale de indisponibilizare asiguratorii/ executorii, inclusiv prin poprii, in conformitate cu prevederile legii.
- b. 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 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.** 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.3.** 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 sediile 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 lua in considerare comunicările, 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 Banca fara intarziere. Consecintele utilizarii necorespunzatoare a formularelor, mijloacelor de comunicare sau transfer de date vor fi pe socoteala si pe riscul Clientului. Banca va fi obligata sa remedieze doar imperfectiunile mijloacelor de comunicare sau transfer de date furnizate de Banca Clientului.
- 4.8.** Convorbirile telefonice purtate cu Banca de catre Client sau reprezentantii/ imputernicitii acestuia pot fi inregistrate, in vederea asigurarii unui nivel maxim de siguranta a tranzactiilor ordonate Bancii/efectuate de catre Banca si vor putea fi folosite ca o dovada a tranzactiilor ordonate/ efectuate. Inregistrările vor putea fi utilizate ca mijloc de proba exclusiv in caz de dispute legate de executarea conforma de catre Banca a instructiunilor Clientului. Clientul accepta ca in cazul in care nu este de acord cu inregistrarea convorbirilor telefonice, Banca nu va prelua si executa ordinele primite prin acest mijloc de comunicare.
- 4.9.** Daca Banca s-a conformat prevederilor din Contractul Cadru care reglementeaza procedura de comunicare a instructiunilor si solicitare a informatiilor, atunci Banca nu raspunde pentru nicio paguba suferita de Client in legatura cu acestea.

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

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

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

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

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

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

- emiterea de catre Banca a unui Card in *LEI/ EURO/ GBP/ USD/ CHF* VISA, utilizabil drept mijloc de acces la contul curent in *LEI/ EURO/ GBP/ USD/ CHF* si mijloc de plata;
- definirea functionalitatii acestui instrument de plata;
- reglementarea drepturilor si obligatiilor partilor contractante si a termenilor si conditiilor de emitere si utilizare a Cardului de Debit.

- 1.1** Contractul se considera incheiat in momentul in care Detinatorul primeste Cardul si plicul continand codul PIN aferent acestuia.
- 1.2** Cardul emis de Banca in baza prezentului Contract este valabil pe o perioada de 2 ani de la data emiterii cu posibilitatea prelungirii automate de catre Banca pe perioade egale de cate 3 ani, in conditiile respectarii tuturor clauzelor prezentului Contract. In cazul in care Detinatorul nu doreste prelungirea valabilitatii cardului (principal si, dupa caz, a celui suplimentar) are obligatia de a notifica Banca, in scris, cu cel putin 60 de zile inainte de data de expirare a valabilitatii Cardului. In cazul contrar, prevederile prezentului Contract se vor aplica si noului Card emis. Cardul nu se va prelungi daca intervine unul din cazurile in care Banca are dreptul sa inceteze prezentul Contract.
- 1.3** Din motive de securitate Banca emite Cardurile inactive. Pentru activarea acestora, fiecare dintre Utilizatorii de card autorizati vor apela in acest scop Serviciul de Asistenta Carduri "Call Center" la numarul de telefon +40.21.222.33.10. Cardul poate fi folosit pana in ultima zi

a lunii inscriptionate pe suprafata acestuia (VALID THRU).

## Art. 2. Conditii de utilizare Card

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

**2.2** Orice depasire a sumelor disponibile in Contul Curent reprezinta descoperit de cont neautorizat, fiind o operatiune de creditare pentru care Banca percepe o dobanda penalizatoare, al carei procent este mentionat in Anexa 1 Lista de Tarife, Termene si Conditii pentru persoane juridice la prezentul Contract Cadru. Dobanda penalizatoare se calculeaza de la Data Decontarii si pana la achitarea integrala a tuturor sumelor datorate.

Formula de calcul a dobanzii penalizatoare este:  **$D = S \cdot N \cdot P / 360$**  pentru LEI/ EUR/ USD/ CHF si  **$D = S \cdot N \cdot P / 365$**  pentru GBP, Unde: D – dobanda calculata, S - soldul debitor al contului curent, N – numarul de zile pentru care se calculeaza dobanda, P – procentul anual de dobanda penalizatoare.

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

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

**2.4** Consimtamantul pentru autorizarea Tranzactiilor

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

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

- numar de card, data de expirare, cod CVV2/CVC2, introducerea parolei 3D Secure sau autentificare biometrica / alte metode de autentificare in aplicatia smartphone (in cazul in care clientul si-a inrolat in prealabil cardul in sistemul 3D Secure) pentru tranzactiile finalizate fara prezenta fizica a cardului;
- semnatura Utilizatorului/ Detinatorului de card pe chitante si/sau introducerea codului PIN pentru tranzactiile finalizate cu prezenta fizica a cardului;

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

d) Detinatorul/ Utilizatorul nu isi poate retrage consimtamantul dupa exprimarea acestuia. O operatiune de plata este considerata ca fiind neautorizata in absenta consimtamantului, asa cum este acesta definit mai sus.

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

a) Autorizarea si decontarea tranzactiilor se realizeaza astfel:

- on-line = in timp real, suma reprezentand contravaloarea tranzactiei este blocata pana in momentul decontarii tranzactiei; Contul Curent va fi debitat cu contravaloarea tranzactiei efectuate la data decontarii;
- aprobarea unei tranzactii efectuate la terminalul unei banci acceptante determina blocarea imediata de catre Banca a sumei aferente tranzactiei in contul la care este atasat cardul;
- verificarea Detinatorului/ Utilizatorului in momentul tranzactiei se face pe baza PIN-ului, a codului CVV2, a semnaturii si/sau prezentarii unui act de identitate valabil;
- suma blocata in momentul autorizarii tranzactiei efectuate cu Cardul are un termen de maxim 30 zile pentru decontare conform Reglementarilor Internationale VISA. In cazul in care tranzactia nu se deconteaza, suma blocata se deblocheaza automat dupa o perioada de maxim 30 de zile; Inregistrarea operatiunii in contul curent la care este atasat cardul se face cu data la care a sosit tranzactia in decontare; tranzactiile pot veni in decontare in termen de 7 zile pentru ATM-uri (altele decat cele ale Vista Bank (Romania) S.A.) si in termen de maxim 30 zile calendaristice de la data autorizarii pentru tranzactiile efectuate la comercianti.
- Pentru conturile in LEI, tranzactiile efectuate pe teritoriul Romaniei (in LEI) vor fi debitate din Contul Curent cu valoarea in LEI a operatiunilor efectuate si/sau cu comisioanele aferente.
- Pentru conturile in EURO/ USD/ GBP/ CHF, tranzactiile efectuate pe teritoriul Romaniei (in LEI) vor fi debitate din Contul curent cu

Card atasat in valuta contului, Banca efectuand in acest sens conversii valutare automate la cursul de schimb Visa si la cursul de schimb al Bancii din ziua decontarii tranzactiei; cursul de schimb valutar al Bancii este afisat pe site-ul oficial al Bancii ([www.Vistabank.ro](http://www.Vistabank.ro)), precum si in unitatile teritoriale, iar cursul Visa este afisat pe site-ul Visa [www.visa.co.uk](http://www.visa.co.uk);

- Tranzactiile vor fi inregistrate pe cont in valuta contului aferent cardului utilizat. In cazul in care valuta contului difera de valuta de decontare cu VISA (LEI), valoarea tranzactiilor compensate si decontate de organizatia internationala VISA si a comisiunilor aferente se va converti in valuta Contului Curent.
- Momentul primirii instructiunii de plata initiate prin card este momentul in care instructiunea de plata este primita la Banca in vederea decontarii. Daca momentul primirii nu cade intr-o zi lucratoare pentru Banca, instructiunea de plata initiata prin card se considera primita in urmatoarea zi lucratoare.
- In cazul tranzactiilor efectuate cu cerere de autorizare prealabila din partea acceptatorului, aprobarea tranzactiei, respectiv debitarea contului la care este atasat cardul cu valoarea operatiunilor realizate, se face in momentul decontarii. Inregistrarea in contul Detinatorului a operatiunii se face cu data decontarii.
- In conformitate cu prevederile legale aplicabile, Banca are dreptul de a compensa orice datorii ale Detinatorului de card catre Banca cu sume existente in Contul Curent.

**b) Schimbul valutar:**

- Determinarea echivalentului dintre valoarea tranzactiei in moneda comerciantului acceptant si valoarea tranzactiei in moneda contului cu card atasat, in care este decontata tranzactia se face prin aplicarea cursului de schimb de referinta, astfel:
- Valoarea tranzactiei in moneda comerciantului acceptant va fi transformata de catre VISA in LEI folosind cursul de schimb Visa publicat pe pagina de internet a acesteia [www.visa.co.uk](http://www.visa.co.uk) pentru data decontarii tranzactiei;
- Valoarea in LEI obtinuta conform alineatului precedent va fi transformata in valuta contului cu card atasat folosind cursul de schimb al Bancii din data decontarii tranzactiei plus un comision de conversie valutara in valoare de 2% pentru tranzactiile efectuate in alta valuta decat EUR si 0,5% pentru tranzactiile in EUR.
- Comisionul de conversie valutara nu se va aplica in cazul in care moneda utilizata pentru decontarea tranzactiei de catre comerciantul acceptant este 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 comisiunile 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 persoane 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:
- depuneri de numerar la casieria Bancii;
  - 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/ Utilizatorul trebuie sa:
- semneze chitanta eliberata de POS numai dupa verificarea datelor inscrise pe aceasta;
  - solicite un exemplar din chitanta eliberata de POS, care atesta efectuarea operatiunii;
  - pastreze chitanta in scopul verificarii extrasului de cont, precum si pentru solutionarea eventualelor reclamatii legate de inregistrarea eronata in extrasul de cont a unor operatiuni;
  - sa ridice Cardul in timpul alocat la terminal (ATM) pentru a evita capturarea Cardului de catre acesta.
- 2.10 Detinatorul/ Utilizatorul are acces permanent la numarul de telefon al Serviciului de Asistenta Clienti „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 a Bancii sau sa sune la numarul de telefon al Serviciului de Asistenta Clienti „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 a Bancii sau va suna la numarul de telefon al Serviciului de Asistenta Clienti „Call Center”, urmand ca Banca sa intreprinda procedurile necesare pentru remedierea situatiei si returnarea Cardului catre Detinator/ Utilizator. Returnarea se va face de catre Banca dupa verificarea identitatii Detinatorului/ Utilizatorului, in baza semnaturii de primire a Cardului din partea Detinatorului/ Utilizatorului si in conditiile incheierii unui “Proces verbal de constatare a cauzelor capturarii”.
- 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 efectuarii tranzactiilor de comert electronic in conditii de stricta securitate numai in conformitate cu prevederile “Regulilor si conditiilor de utilizare ale serviciului 3D Secure” atasate prezentului contract. Acestea sunt disponibile in versiune actualizata pe site-ul [www.Vistabank.ro](http://www.Vistabank.ro) si pot fi modificate periodic fara o notificare prealabila. Tranzactiile efectuate utilizand serviciului 3D Secure cad sub incidenta ultimei versiuni a „Regulilor si conditiilor de utilizare ale serviciului 3D Secure”, disponibile pe site-ul [www.Vistabank.ro](http://www.Vistabank.ro). Detinatorul/Utilizatorul are obligatia de a lua la cunostinta ultima versiune a “Regulilor si conditiilor de utilizare ale serviciului 3D Secure”, iar incheierea unei tranzactii ulterior afisarii ultimei versiuni constituie un accept din partea acestuia.
- 3.2 Serviciul 3D Secure este pus la dispozitie de Banca prin intermediul ROMCARD S.A., procesator de date ce dispune de mijloace securizate „Verified by Visa” / “Visa Secure” (standardul Visa International pentru 3D Secure). Detinatorul/ Utilizatorul autorizeaza Banca si ROMCARD S.A. sa retina datele personale si informatii despre cardurile detinute (numar de card, numar de telefon mobil) si sa le foloseasca in conformitate cu prevederile „Regulilor si conditiilor 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, imbrunatati 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.
- 5.2** 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.
- 5.3** 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".
- 5.4** 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.
- 5.5** 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.
- 5.6** 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.
- 5.7** 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.
- 5.8** 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.
- 5.9** 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.
- 5.10** Banca are dreptul sa actioneze potrivit dispozitiilor legale pentru recuperarea pagubelor provocate de utilizarea abuziva sau frauduloasa a Cardului.
- 5.11** Banca, pe baza imputernicirii acordata prin prezentul Contract de catre Detinator, are dreptul, fara a fi insa 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.
- 5.12** 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.
- 5.13** Banca are dreptul sa recupereze sumele cuvenite si neincasate ca urmare a lipsei de disponibilitati in conturile curente ale Detinatorului deschise la Banca, putand in acest sens sa ia una sau mai multe din urmatoarele masuri:
- a. contactarea Detinatorului in vederea solutionarii pe cale amiabila a debitului inregistrat si a platii acestuia;
  - b. inscrierea Cardului in lista cardurilor interzise la acceptare in cazul nesolutionarii pe cale amiabila a platii debitului;
  - c. rezilierea unilaterala a prezentului Contract incheiat de Banca cu Detinatorul;
  - d. initierea procedurilor legale de recuperare a sumelor datorate de catre Detinator.
  - e. In acest sens, pentru sumele nerecuperate de catre Banca de la Detinator, datorate cu orice titlu de acesta din urma, partile inteleg sa considere sumele respective drept credit acordat de Banca, iar in acest caz prezentul Contract va constitui titlu executoriu, conform prevederilor art.120 din OUG nr.99/2006 privind institutiile de credit si adecvarea capitalului, cu modificarile si completarile ulterioare.
- 5.14** . 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.
- 5.15** . 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 reclamiilor formulate de acestia privind inregistrarea eronata a unor operatiuni in extrasul de cont/raport de tranzactii, reclamate de Detinator/Utilizator.
- 5.16** . 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).
- 5.17** . 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.
- 5.18** . Debitarea Tranzactiilor se face din contul curent, in termen de maxim 30 zile de la data Tranzactiei. In mod exceptional, Banca va efectua decontarea Tranzactiilor dupa expirarea termenului de 30 zile de la data Tranzactiei si nu este raspunzatoare fata de Detinator pentru executarea necorespunzatoare, neexecutarea sau executarea cu intarziere a unei Tranzactii atunci cand acest lucru se datoreaza tertelor parti implicate – comercianti acceptanti, alte institutii de credit etc., iar Banca a actionat corespunzator, conform prevederilor legale si contractuale. (de exemplu, acestia nu transmit documentele doveditoare in termenul maxim, intarzierea comerciantilor sau a unor institutii financiare in transmiterea tranzactiilor spre decontare, intarzieri datorate unor probleme de comunicare nationale sau internationale, care nu sunt datorate culpei Bancii, etc.).
- 5.19** . 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.
- 5.20** . 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.

- 5.21.** Banca are obligatia sa puna la dispozitia Detinatorului extrase de cont (oricand la cererea expresa a acestuia) in care vor fi reflectate informatii privitoare la referinte pentru identificarea fiecarei tranzactii efectuate sau primite, informatii privind platitorul/ beneficiarul tranzactiei – daca e cazul, valoarea tranzactiei in moneda in care este debitat/ creditat contul de card, pretul total corespunzator tranzactiilor, si, unde este cazul, defalcarea sumelor incluse in pretul total, data valutei debitarii/ creditarii contului. Extrasele vor fi remise conform celor agreeate de Detinator cu Banca, Banca nefiind raspunzatoare de modul de transmitere a acestora prin orice mijloc conform cererii Detinatorului agreeata de Banca. In cazul in care, din motive neimputabile si independente de vointa Bancii, nu se primesc la timp extrasele de cont de card/ rapoartele de tranzactii, Detinatorul are posibilitatea de a se informa la Banca cu privire la tranzactiile inregistrate cu cardurile. Banca va pune la dispozitia unui Utilizator de card un extras de cont, doar in cazurile in care Detinatorul acorda Utilizatorilor de card drepturile corespunzatoare solicitarii de extrase de cont pe conturile sale. Detinatorul de card are obligatia de a semnala Bancii in termen de 10 zile calendaristice de la data emiterii extrasului, situatiile in care, in opinia sa, apar pozitii incorecte in extras.
- 5.22.** 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.
- 5.23.** Banca va inlocui la cererea scrisa a Detinatorului cardul declarat de catre Detinator/ Utilizator ca fiind pierdut/ furat sau deteriorate/demagnetizat, urmand ca Detinatorul sa achite taxa de emitere a unui Card nou.
- 5.24.** Banca raspunde pentru pierderile suferite de Detinator la platile cu cardul, astfel:
- a. pentru neexecutarea sau executarea necorespunzatoare a tranzactiilor ordonate prin intermediul cardului, chiar daca acestea au fost initiate prin utilizarea terminalelor care nu se afla sub controlul direct sau exclusiv al Bancii, cu conditia sa se faca dovada ca tranzactia a fost initiata la un terminal a carui locatie este indicata de Banca, cu exceptia cazului in care se dovedeste ca utilizatorul a actionat fraudulos sau cu rea-vointa.
  - b. pentru valoarea tranzactiilor initiate dupa momentul anuntarii Bancii de catre Detinator/ Utilizator a pierderii, furtului, distrugerii, blocarii, compromiterii, functionarii defectuoase a instrumentului de plata electronica ori a posibilitatii existentei unei copii a acestuia sau cunoasterii codului PIN/ codului de identificare/ parolei de catre persoane neautorizate;
  - c. pentru valoarea tranzactiilor neautorizate de Detinator/ Utilizator, derulate prin utilizarea unui card contrafacut sau prin utilizarea frauduloasa a numarului de card fara folosirea codului (parolei) de securitate, precum si pentru orice eroare sau neregula atribuita si dovedita Bancii in gestionarea contului Detinatorului.
- 5.24.** In cazurile prevazute la pct.5.25. raspunderea Bancii nu este antrenata, daca potrivit prevederilor legale aceasta ii revine Detinatorului/ Utilizatorului.
- 5.25.** 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
- 5.26.** 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.
- 5.27.** Banca nu isi asuma responsabilitatea pentru pagubele produse Detinatorului de catre Utilizator.
- 5.28.** 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.
- 5.29.** 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.
- 5.30.** Banca are dreptul sa stabileasca si sa modifice nivelul minim de disponibilitati din contul la care este atasat cardul, taxe, comisioanele aferente tranzactiilor si conditiile de emitere si utilizare a cardurilor, notificand in prealabil Detinatorul cu 30 zile inainte de data la care modificarile devin aplicabile prin afisare la sediile Bancii si/sau publicare pe pagina web a Bancii. In cazul in care survin modificari in prevederile si/sau clauzele contractuale, Banca va notifica Detinatorul, urmand ca aceasta sa raspunda in termen de 30 (treizeci) de zile cu privire la acceptarea sau refuzul noilor conditii. In situatia in care Detinatorul nu comunica optiunea sa de acceptare a noilor conditii propuse de Banca, aceasta va fi considerata aprobare tacita. In situatia in care Detinatorul nu este de acord cu modificarile propuse de Banca, acesta are dreptul sa solicite in scris denuntarea unilaterala a prezentului Contract imediat cu respectarea tuturor obligatiilor din prezentul Contract. In cazul modificarilor de taxe si comisioane, Banca va notifica compania pe suport de hartie si doar eventual prin mijloace alternative de comunicare electronica (e-mail, fax, etc.) in termenele si conditiile prevazute de dispozitiile legale in vigoare.
- 5.31.** 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.

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

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

#### **Art. 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 emitere de card si pe Card, este considerata specimen de semnatura autorizata pentru operatiunile realizate cu cardul in numele si pe contul Detinatorului.

**6.3** Detinatorul/Utilizatorul are obligatia de a depune toate diligentele in a asigura securitatea cardului si a ESPC in vederea prevenirii cunoasterii acestora de catre terte persoane.

**6.4** Detinatorul/ Utilizatorul are obligatia sa utilizeze cardul si sa efectueze operatiuni cu acesta in conformitate cu prevederile legale si contractuale. 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 de Asistenta Clienti „Call Center” imediat ce constata:

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

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

**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 de Asistenta Clienti „Call Center”. In cazul in care Detinatorul/ Utilizatorul nu poate fi contactat telefonic pe numarul de telefon inregistrat la Banca sau nu confirma toate informatiile solicitate de reprezentatul Serviciului de Asistenta Clienti „Call Center”, deblocarea instrumentului de plata se va face doar prin completarea unei cereri scrise la sediul Bancii.

**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.

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

**6.11** 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 efectuării 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.

**6.12** Detinatorul suporta integral valoarea tranzactiei contestate:

- a. inainte si dupa notificare, precum si in situatiile in care nu a putut notifica Banca, daca pierderea este rezultatul fraudei Detinatorului/

Utilizatorului;

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

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

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

**6.13** 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.

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

- a. 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;
- b. dupa notificarea realizata conform art.6.8. de mai sus;
- c. daca Banca nu solicita o autentificare stricta a clientilor;
- d. 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.

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

**6.16** 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.

**6.17** Detinatorul/ Utilizatorul are obligatia ca, in momentul achizitionarii de bunuri si servicii, sa semneze chitantele cu aceeaasi semnatura ca cea de pe reversul cardului, aceasta semnatura, impreuna cu tastarea PIN-ului, reprezentand consimtamantul Detinatorului/ Utilizatorului asupra efectuarii tranzactiei. Lipsa similaritatii celor doua semnaturi nu conduce la invalidarea tranzactiei. Banca nu este responsabila pentru refuzul unui Comerciant Acceptant de a procesa o tranzactie cu card ordonata in baza unei semnaturi ce nu corespunde semnaturii Detinatorului/ Utilizatorului autorizat de pe reversul cardului.

**6.18** Detinatorul/ Utilizatorul are obligatia de a pastra chitantele aferente tuturor tranzactiilor si orice alte documente anexe tranzactiilor efectuate, in vederea verificarii extrasului de cont curent si a solutionarii eventualelor contestatii.

**6.19** Detinatorul/ Utilizatorul are obligatia sa verifice imediat operatiunile evidentiate in extrasul de cont primit si sa semnaleze Bancii orice omisiune sau eroare constatata, daca este cazul, fara intarziere nejustificata. In cazul neprimirii extrasului de cont, in termen de 10 zile de la inceputul lunii, pentru tranzactiile efectuate in cursul lunii anterioare, Detinatorul are obligatia sa se prezinte la ghiseele Bancii sau sa apeleze numarul de telefon al Serviciului de Asistenta Clienti „Call Center” in vederea obtinerii extrasului de cont.

**6.20** . 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).

**6.21** Detinatorul/ Utilizatorul are obligatia sa anunte Banca despre orice refuz nejustificat de acceptare a cardului de catre Comerciantii Acceptanti sau catre orice unitate bancara.

**6.22** Detinatorul are obligatia sa suporte, din disponibilitatile existente in contul curent la care este atasat cardul sau din oricare din conturile sale deschise la Banca, contravaloarea operatiunilor efectuate cu cardul, inclusiv in valuta, inclusiv a comisioanelor si taxelor generate de aceste operatiuni prin aplicarea cursului de schimb de referinta pentru operatiuni cu carduri din ziua decontarii tranzactiei. La data decontarii tranzactiei, in baza raportului de decontare transmis de catre VISA si a informatiilor comunicate de catre Banca, contul Detinatorului va fi debitat cu contravaloarea sumelor in LEI la cursul de schimb de referinta din ziua decontarii, necesara pentru acoperirea valorii tranzactiilor, a taxelor si a comisioanelor aferente, plus un comision de conversie valutar de 2% pentru tranzactiile in alta valuta decat EUR si 0,5% pentru tranzactiile in EUR. Comisionul de schimb valutar nu se va aplica in cazul in care moneda utilizata pentru decontarea tranzactiei de catre comerciantul acceptant este aceeaasi cu moneda contului atasat cardului.

- 6.23** Detinatorul are obligatia sa accepte, din conturile curente deschise pe numele lui, toate operatiunile efectuate cu carduri eliberate pe numele Detinatorului/ Utilizatorilor.
- 6.24** 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.
- 6.25** Detinatorul/ Utilizatorul are obligatia sa aduca la cunostinta Bancii orice modificare a datelor declarate in Cerere, in termen de cel mult 5 zile lucratoare de la data modificarii, modificarea nefiind opozabila Bancii decat dupa notificarea scrisa a acesteia.
- 6.26** Detinatorul/ Utilizatorul are dreptul sa utilizeze cardul si sa efectueze operatiuni cu acesta numai in limita disponibilului existent in contul curent.
- 6.27** 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.
- 6.28** Detinatorul are dreptul sa solicite anulara cardului principal si a cardului suplimentar, printr-o cerere expresa adresata in scris Bancii. Utilizatorul are dreptul sa solicite anulara cardului suplimentar, dar nu are dreptul sa lichideze contul de card si/sau sa rezilieze Contractul de emitere a cardului.
- 6.29** Detinatorul/ Utilizatorul are dreptul sa beneficieze de inlocuirea cardului si a PIN-ului contra taxei de emitere a unui card nou, in cazul pierderii, furtului, distrugerii cardului, expirarea termenului de valabilitate a cardului existent sau schimbate pentru modificare de nume pe baza unei cereri formulate doar prin reprezentantii sai legali in relatia cu Banca, prin completarea formularului tip de reemitere a cardului; contravaloarea comisioanelor aferente reemiterii vor fi automat debitate din contul curent.
- 6.30** 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.
- 6.31** 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.
- 6.32** Detinatorul este de acord ca Banca sa participe pe piata valutara in numele si contul sau pentru cumpararea sumelor in valuta, necesare decontarii tranzactiilor in strainatate si/sau in alta valuta decat valuta de cont a cardului si care au fost efectuate cu cardurile emise pe numele Utilizatorilor.
- 6.33** 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;
- 6.34** 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.
- 6.35** 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 evidentiate in extrasul de cont primit si de a semnalati 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 termenele 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:
- a. erori de completare a chitantei unei operatiuni sau erori tehnice de procesare si decontare a operatiunilor cu carduri, din vina

comerciantilor sau ale persoanelor responsabile de la ghiseele bancilor;

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

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

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 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 la unitatea Bancii Detinatorului insotite de probe care dovedesc ca tranzactia s-a finalizat (chitanta eliberata de POS semnata de titularul cardului). Aceste contestatii atrag dupa sine debitarea contului Detinatorului cu comisionul de refuz nejustificat la plata prevazut in prezentul contract.

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 celeilalte banci, Detinatorul va fi informat de indata despre masurile ce se vor lua in acest sens si de termenele posibile pentru incheierea cazului.

7.8 . 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:

- a. in termen de 5 zile lucratoare de la data primirii lor spre solutionare, in cazul in care obiectul refuzului reprezinta o tranzactie realizata la

ATM-urile proprii ale Bancii si POS-urile instalate la ghiseele Bancii;

- b. in termen de 10 zile lucratoare de la data primirii lor spre solutionare, in cazul in care obiectul refuzului reprezinta o tranzactie realizata la POS-urile instalate de catre Banca la comerciantii proprii;
- c. in cazul refuzurilor la plata privind tranzactii realizate la terminalele sau comerciantii altor banci, tranzactii ale caror sume au fost blocate in contul la care este atasat cardul in vederea decontarii si nedecontate, solutionarea refuzului/ contestatiei se realizeaza in termen de 3 zile lucratoare de la expirarea termenului de maxim 30 de zile de la data tranzactiei, termen in care Banca Acceptanta poate initia decontarea respectivelor sume;
- d. in cazul refuzurilor de plata privind tranzactii realizate la terminalele sau comerciantii altor banci, tranzactii ale caror sume au fost debitate din contul la care este atasat cardul, solutionarea refuzului/ contestatiei se realizeaza in termen de maxim 180 zile de la data primirii lor spre solutionare, termen in care Banca Acceptanta trebuie sa furnizeze raspunsuri cu privire la disputa initiata. Exceptie fac tranzactiile neautorizate, pentru care Detinatorul/ Utilizatorul nu si-a dat consimtamantul si pentru care solutionarea se face imediat. In cazul in care raspunsul nu reprezinta rezolutia finala a cazului, termenul de solutionare se prelungeste conform normelor si regulamentelor nationale si internationale in vigoare, care reglementeaza disputele legate de tranzactiile cu carduri.

## **Sectiunea V**

### **A - Serviciul Internet Banking**

**Art.1.** Aceste prevederi reglementeaza posibilitatea accesarii urmatoarelor tipuri de produse:

#### **CONTURI**

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

#### **CARDURI**

- Detalii Carduri
- Vizualizare sume disponibile

#### **PLATI**

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

#### **DEPOZITE**

- Constituire/Lichidare depozite
- Vizualizare Informatii Depozite existente

#### **CREDITE**

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

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

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

- 3.1.** Accesul Detinatorului la serviciul de Internet Banking se va efectua in mod direct sau prin mandatarii sai autorizati denumiti utilizatori.
- 3.2.** Dupa aprobarea de catre Banca a documentelor depuse de catre Detinator pentru a beneficia de Internet Banking, Banca va pune la dispozitia Detinatorului un exemplar al Formularului „Confirmare inregistrare utilizatori persoane juridice care va fi semnata de catre Client si de Banca.Pentru fiecare Utilizator autorizat se va completa formularul „Certificare Date Utilizatori Persoane Juridice”
- 3.3.** Detinatorul, in mod direct sau prin Utilizatorii mandatati, va putea accesa serviciul de Internet Banking imediat dupa aprobarea de catre

Banca a documentelor depuse.

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

#### **Art. 4. Conditii generale pentru utilizarea serviciului de Internet Banking**

- 4.1. Banca va permite utilizarea serviciului Internet Banking numai in conditiile in care Detinatorul introduce corect elementele de autentificare.
- 4.2. La prima conectare la serviciul de Internet Banking, Detinatorul este obligat sa schimbe Parola de Utilizator.
- 4.3. Accesul la Internet Banking va avea loc numai dupa schimbarea parolei.
- 4.4. Utilizarea corecta a serviciului Internet Banking se va efectua numai in masura in care Detinatorul a urmat toate etapele necesare executarii instructiunilor si a respectat dispozitiile legale in vigoare, si specificatiile prezentate in pliantul cu instructiuni de utilizare.
- 4.5. Dupa trei introduceri eronate consecutive a parolei, contul utilizatorului se va bloca. Pentru deblocare Detinatorul/ Utilizatorul va trebui sa contacteze Sucursala la care are deschis contul (in timpul orelor de program 9.00 – 16.00) sau Serviciul Suport Clienti & Call Center, in afara orelor de program.
- 4.6. Serviciul de Internet Banking se va utiliza exclusiv de catre Detinator sau de catre persoanele mentionate de catre Detinator in Formularul „Certificare Date Utilizatori Persoane Juridice”, in limita mandatului acordat de catre Detinator, in caz contrar Banca fiind exonerata de raspundere in cazul in care instructiunile de plata sunt date de catre o terta parte care nu face parte din categoria utilizatorilor desemnati.
- 4.7. Orice modificari care intervin asupra utilizatorilor Internet Banking trebuie notificate in scris Bancii.
- 4.8. Toate instructiunile de plata ale Utilizatorilor sunt opozabile Detinatorului si se efectueaza in numele si pe seama sa.

#### **Art. 5. Caracteristici ale instructiunilor de plata executate prin Internet Banking**

- 5.1. Instructiunile de plata vor fi transmise Bancii prin serviciul de Internet Banking, folosind elementele de autentificare.
- 5.2. Instructiunile de plata autorizate de Detinator nu pot depasi limita maxima de 100.000 EUR (unasutaimiiEuro) / zi echivalent.
- 5.3. Clientul poate efectua operatiuni de schimb valutar intre propriile conturi deschise la Banca la cursul standard in limita maxima a 10.000 EUR/zi (sau echivalent) cu posibilitatea negocierii cursului de schimb pentru sume care depasesc 10.000 EUR/echivalent, insa doar in timpul programului de lucru al Bancii, respectiv in intervalul 09-16.00 din zilele lucratoare.
- 5.4. O instructiune de plata este acceptata de Banca daca in contul Detinatorului din instructiunea de plata sunt fonduri necesare si disponibile, atat pentru executarea instructiunii de plata, cat si pentru acoperirea comisioanelor aferente.
- 5.5. Detinatorul este informat despre acceptarea sau refuzul unei instructiuni de plata in aplicatia de Internet Banking dupa ce acesta isi confirma instructiunile ordonate.
- 5.6. In cazul in care Banca refuza executarea unei instructiuni de plata, aceasta va notifica Detinatorul in acest sens, mentionand, daca este posibil, motivul refuzului si procedura de remediere daca acest lucru nu este interzis de prevederi legale.
- 5.7. Banca va executa ordine de schimb valutar pe contul Detinatorului folosind rata standard disponibila la ghiseele. Orice modificari ale ratei de schimb folosite de Banca vor fi aplicabile imediat si fara o notificare prealabila din momentul afisarii lor la ghiseele Bancii, pentru schimburile executate prin aplicatia Internet Banking.
- 5.8. Instructiunile de plata nu pot fi revocate de catre Detinator odata ce acestea au fost aprobate.

#### **Art. 6. Orarul procesarii instructiunilor de plata**

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

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

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

- 6.3.** Serviciul este disponibil 24 ore (24 de ore/7 zile pe saptamana, cu exceptia operatiunilor planificate de mentenanta). Clientul va fi informat de catre Banca, cu 24 de ore inaintea operatiunilor planificate de mentenanta, prin notificari postate in aplicatia Internet Banking.
- 6.4.** Banca va executa instructiunile conform celor de mai sus doar in cazul in care datele cu privire la ordinul de plata/ alte documente furnizate de catre detinator sunt complete, corecte si sunt in conformitate cu prevederile legale prevazute de regulamentul valutar, precum si dispozitiile in domeniul Cunoasterii clientelei, spalarii banilor si combatere a finantarii terorismului.

#### **Art.7. Drepturile si Obligatiile Detinatorului Serviciului de Internet Banking**

- 7.1.** Detinatorul se obliga sa pastreze si sa asigure confidentialitatea elementelor de autentificare in aplicatiile de internet Banking/Mobile Banking,
- 7.2.** Detinatorul se angajeaza sa notifice Banca, fara intarziere nejustificata, imediat ce ia la cunostinta de pierderea, furtul sau insusirea ilegala a serviciului Internet Banking sau a folosirii neautorizate, la numarul de telefon mentionat la articolul 8.6 din prezenta Sectiune si in termen de 48 de ore de la comunicare telefonica, acesta trebuind sa notifice in scris sucursala la care are cont deschis sau la orice alta Sucursala. In urma notificarii telefonice, Banca va bloca accesul la serviciul Internet Banking pana la furnizarea unui nou set de elemente de autentificare.
- 7.3.** Detinatorul se obliga ca el/ea nu va cesiona, total sau partial, in nici un fel drepturile sale referitoare la serviciul Internet Banking unor terte parti.
- 7.4.** Detinatorul declara ca a luat la cunostinta ca Banca nu solicita, in nicio situatie, informatii confidentiale prin e-mail (de exemplu: numele utilizatorului, parola etc.) si informatii precum parola sau codul de identificare personal nu se divulga sub niciun motiv, nimanui, nici macar Bancii. Banca nu isi asuma nicio responsabilitate pentru prejudiciile cauzate de Detinator din cauza unor tentative de furt de date personale sau de frauda pe internet, care poate consta din:
- primirea de catre Detinator de mesaje, email-uri etc, prin care i se cer sa acceseze un site cu un design similar cu cel al Bancii si sa completeze date confidentiale cu caracter personal;
  - transmiterea de mesaje electronice utilizatorului de e-mail, cerandu-se identificarea Detinatorului la banca si a datelor cu caracter personal.

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

- 7.5.** Detinatorul declara ca a luat la cunostinta si si-a exercitat dreptul sau de a fi informat in etapa pre-contractuala in ceea ce priveste drepturile si obligatiile legate de serviciile de Internet Banking.
- 7.6.** Detinatorul se angajeaza sa furnizeze la solicitarea Bancii, daca este cazul, toate documentele necesare pentru justificarea tranzactiilor in conformitate cu legislatia in vigoare sau in cazul tranzactiilor in valuta care trebuie sa fie in conformitate cu prevederile Regulamentul valutar in vigoare.
- 7.7.** Detinatorul si Utilizatorul vor primi asistenta din partea Bancii pentru insusirea modului de utilizare a serviciului Internet Banking.
- 7.8.** Detinatorul este de acord cu debitarea oricarui dintre conturile sale curente deschise la Vista Bank (Romania) S.A. cu contravaloarea taxelor si comisioanelor aferente operatiunilor efectuate prin serviciul Internet Banking.
- 7.9.** Detinatorul sau Utilizatorul serviciului de Internet Banking are dreptul sa refuze la plata in mod justificat si intemeiat orice operatiune efectuata prin serviciul Internet Banking, neautorizata sau executata incorect, inregistrata pe contul sau curent. Detinatorul are obligatia de a semnala bancii in termen de 10 zile calendaristice de la data emiterii extrasului, situatiile in care in opinia sa, apar pozitii incorecte in extras. Contestatia se va primi si analiza de catre Banca numai daca se refera la operatiuni inregistrate in contul curent si efectuate prin serviciul Internet Banking cu maximum 50 de zile calendaristice anterior depunerii contestatiei scrise. Contestatia se va depune in scris la unitatea bancara care administreaza contul curent al Detinatorului si va cuprinde obligatoriu: numele utilizatorului, suma contestata, referinta tranzactiei, data cand a fost executata tranzactia.

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

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

Banca va considera nefondate (fara a se limita la) toate contestatiile referitoare la tranzactii efectuate prin serviciul Internet Banking prin introducerea elementelor de autentificare inainte de declararea acestora pierdute/ furate, precum si in cazul nerespectarii obligatiilor

stabilite prin prezentul contract cu privire la securitatea parolei si a Tokenului/eTokenului.

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

#### **Art. 8. Drepturile si Obligatiile Bancii**

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

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

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

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

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

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

**8.5.** In cazul in care cauzele care conduc la blocarea serviciului de Internet Banking dureaza de mai mult de 30 de zile, fara a fi indreptate de catre Detinator, aceasta va fi considerata o Situatie relevanta, iar Banca isi rezerva dreptul de a rezilia contractul.

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

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

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

Banca are obligatia de a furniza Detinatorului, la cerere, mijloacele de a dovedi, timp de 18 luni de la informare/ modificare, ca a facut o astfel de informare/ notificare. In cazul in care Detinatorul nu indeplineste toate obligatiile asumate la articolul 7 din prezenta Sectiune mentionate mai sus, Banca are dreptul de a denunta unilateral prezentul contract.

#### **Art.9. Raspunderea Bancii**

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

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

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

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

Banca nu poarta nici o raspundere in cazul in care Detinatorul nu poate avea acces la serviciul Internet Banking, din cauza deficientelor de



conectare care implica defectiuni la echipamentul folosit de Detinator sau deficiente la furnizorul de servicii de internet la care Detinatorul este abonat.

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

#### **Art.10. Raspunderea Detinatorului Serviciului de Internet Banking**

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

**10.2.** Detinatorul nu suporta nicio consecinta financiara care rezulta din utilizarea elementelor de autentificare pierdute, furate sau utilizate fara drept, dupa notificarea Bancii cu privire la evenimentul respectiv efectuate in conformitate cu dispozitiile articolului 7 din prezenta Sectiune, cu exceptia cazului in care acesta a actionat in mod fraudulos.

#### **Art.11. Comunicari/ Modificari**

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

**11.2** Orice solicitare, notificare, aprobare, comunicare va fi efectuata de catre Banca la adresele/numerele de telefon ale Clientului mentionate in Contract, prin oricare dintre urmatoarele mijloace: inmanare directa, posta, fax, posta electronica (e-mail), convorbire telefonica inregistrata, mesaj SMS, Internet Banking, Mobile Banking, mentiuni in extras de cont/raport de activitate, inclusiv afisare la sediile unitatilor teritoriale, daca este cazul. Banca poate utiliza si alte mijloace de comunicare, inclusiv tehnici de comunicare la distanta, cu respectarea legislatiei in vigoare.

**11.3** In cazul in care comunicari se refera la transmiterea Contractului pe Suport durabil sau contin modificari ale Contractului, Banca va folosi aceste mijloace de comunicare cu respectarea legislatiei in vigoare si fara a aduce atingere in niciun fel prevederilor legislative care limiteaza/interzic modificari contractuale prin astfel de practici. Orice tip de corespondenta purtata prin mijloacele de comunicare mentionate in prezentul articol constituie proba deplina in fata oricarei autoritati sau instante judecatoresti/arbitrale. Banca este exonerata de orice raspundere in legatura cu incheierea, executarea si incetarea Contractului in situatia in care oricare dintre datele de identificare/de contact furnizate de Client Bancii nu sunt corecte sau Clientul nu comunica Bancii modificarea acestora in conformitate cu prevederile Contractului. Orice comunicare efectuata de Banca pe baza datelor de identificare/de contact furnizate de Client este considerata valabila.

**11.4** O comunicare prin inmanare directa se considera primita de Client, la predare. O comunicare prin posta/curier se considera primita de Client in momentul expirarii termenului de predare stabilit/garantat de furnizorul de servicii postale (conform circuitului normal al postei/curierului), daca aceasta a fost expediată la ultima adresa notificata Bancii de catre Client, chiar daca adresa este a unui tert indreptatit sa primeasca corespondenta. O comunicare prin fax/e-mail/SMS/Internet Banking se considera primita de Client in ziua transmiterii. Comunicarile se considera primite de Client si in cazul in care Banca intra in posesia unei confirmari de orice fel, a unei copii a comunicarii purtand semnatura in original a Clientului/reprezentantilor acestuia, sau daca primirea este confirmata printr-o confirmare de primire emisa de posta/curier.

**11.5** Orice notificare va fi transmisa de Client Bancii prin inmanare directa ori prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire. Comunicarea modificarilor datelor de identificare/a adresei de domiciliu si/sau de comunicare a corespondentei/e-mail sau a oricaror altor date mentionate in Contract este opozabila Bancii incepand cu Ziua lucratoare urmatoare primirii de catre Banca a informatiei, dovedita prin stampila de inregistrare a Bancii, aplicata pe copia Clientului, sau prin confirmarea de primire semnata de Banca. Necomunicarea acestor modificari atrage responsabilitatea exclusiva a Clientului si va exonera Banca de raspundere pentru orice prejudiciu suferit de Client ca urmare a necomunicarii modificarii. Orice comunicare primita in afara programului de lucru cu publicul se considera primita incepand cu urmatoarea Zi lucratoare.

**11.6** Banca nu isi asuma nicio responsabilitate in ceea ce priveste efectele si consecintele de orice natura decurgand din utilizarea vreunui mijloc de comunicare pentru transmiterea catre Client a oricaror comunicari, inclusiv comunicarea Contractului pe Suport durabil, precum si din intarzierea, nereceptionarea, deteriorarea, pierderea sau din alte erori de transmisie a mesajelor, scrisorilor sau documentelor, inclusiv a celor ce se refera la operatiuni de decontare inter si intra bancare, ca urmare a utilizarii respectivelor mijloace de comunicare. Orice comunicare efectuata de Banca in baza Contractului la adresa de e-mail/numarul de telefon furnizate de Client este considerata valabila, Clientul fiind singurul responsabil si avand obligatia sa se asigure ca (i) adresa de e-mail, numarul de telefon furnizate Bancii, precum si programele, dispozitivele utilizate pentru a le accesa nu sunt afectate de setari, actiuni, inactiuni, de orice tip, personale/ale

furnizorului de internet, telefonie/ale unui tert, care ar putea conduce la alterarea, coruperea, nereceptionarea, blocarea, intarzierea, pierderea comunicariilor transmise de Banca sau la orice alte evenimente asemanatoare, (ii) nu creeaza posibilitatea ca aceste comunicari transmise de Banca sa fie accesate, interceptate, copiate, citite, redirectionate catre/de catre un tert.

11.7 Clientul se obliga sa isi ridice corespondenta de la Banca intr-un timp rezonabil, in caz contrar, Banca putand distruge orice corespondenta neridicata de Client in timp de 3 luni de la data emiterii.

**Art.12.** Contractul intra in vigoare dupa ce Clientul a primit elementele de autentificare.

**Art.13.** Contractul pentru serviciul de Internet Banking este valabil pentru o perioada nelimitata si poate inceta conform prevederilor prezentului Contract.

## **B – Serviciul Mobile Banking**

**Art. 14.** Aceste prevederi reglementeaza posibilitatea accesarii urmatoarelor tipuri de produse:

### **CONTURI**

- Vizualizare solduri si tranzactii

### **CARDURI**

- Detalii Carduri
- Vizualizare sume disponibile

### **PLATI**

- Transferuri intre propriile conturi deschise in Banca (in LEI, EUR, USD, GBP, CHF);
- Transferuri Intrabancare si Interbancare (in LEI, EUR, USD, GBP, CHF);
- Schimburi valutare (intre LEI, EUR, USD, GBP, CHF)

### **DEPOZITE**

- Constituire/Lichidare depozite
- Vizualizare Informatii Depozite existente

### **CREDITE**

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

**Art.15** Reguli de utilizare.

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

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

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

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

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

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

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

**Art.16.** Caracteristici ale instructiunilor de plata executate prin Mobile Banking

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

16.2. Instructiunile de plata autorizate de Detinator nu pot depasi limita maxima de 100.000 EUR (unasutamiiEuro)/zi echivalent.

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

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

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

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

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

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

**Art. 17.** Orarul procesarii instructiunilor de plata - Idem Art.6 din Sectiunea V

**Art. 18** Drepturile si Obligatiile Detinatorului Serviciului de Mobile Banking - Idem Art.7 din Sectiunea V;

**Art. 19.** Drepturile si Obligatiile Bancii – Idem Art.8 din Sectiunea V;

**Art. 20.** Raspunderea Bancii - Idem Art 9 din Sectiunea V;

**Art. 21.** Raspunderea Detinatorului Serviciului de Mobile Banking - Idem Art.10 din Sectiunea V;

**Art. 22.** Comunicari/ Modificari - Idem Art.11 din Sectiunea V;

**Art. 23.** Prevederile art.12 si art.13 din Sectiunea V se vor aplica intocmai si serviciului Mobile Banking.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Sectiunea VII - 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.

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

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

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

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

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

**1.5.** Banca are dreptul de a modifica rata dobanzii bonificata conturilor curente in orice moment, cu notificarea 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;

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

**1.7.** Banca trebuie sa notifice Clientului orice ajustare a ratei dobandii 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.** Comisiunile 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 acele comisioane 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 dobandile 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 dobandzilor, 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 dobandzilor, 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.** Comisiunile 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 VIII - Prevederi finale**

### **A. Inetarea Contractului Cadru**

#### **Art.1. Denuntarea unilaterală**

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

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

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

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

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

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

In situatia in care titularul de cont nu inregistreaza nici o operatiune, cu exceptia taxelor si comisioanelor percepute de Banca, in contul sau

deschis la una din unitatile teritoriale ale Bancii in ultimele 6 luni si sunt indeplinite urmatoarele conditii:

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

Este obligatoriu ca inainte de inchidere, clientul sa fie notificat cu doua luni inainte printr-o scrisoare. Contul va fi inchis numai in cazul in care clientul nu raspunde in termenul de doua luni precizat mai sus, si-a schimbat adresa si din acest motiv nu poate fi contactat prin nici un alt mijloc iar conditiile enumerate mai sus sunt indeplinite. Banca poate, la 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**

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:

- 3.1.Clientul a furnizat informatii incorecte in Cerere si pe parcursul derularii relatiilor de afaceri sau a omis sa notifice modificari ale datelor in termenul mentionat in Contract;
- 3.2. Situatiia sa financiara se deterioreaza substantial sau este in mod serios amenintata astfel incat indeplinirea de catre Client a obligatiilor asumate fata de Banca este periclitata, ca urmare a aparitiei acestei situatii
- 3.3.In situatia in care dupa deschiderea unui cont apar probleme legate de verificarea identitatii beneficiarului si/sau de provenienta fondurilor, care nu pot fi solutionate
- 3.4.Daca exista suspiciuni ale Bancii ca tranzactiile efectuate/ in curs/ ordonate de Client au ca scop spalarea banilor si/sau finantarea actelor de terorism/ frauda si/sau alte infractiuni, sau care ar putea afecta Banca din punct de vedere legal, financiar si reputational
- 3.5.In situatia in care, in opinia Bancii, Clientul/Utilizatorul prezinta risc reputational;
- 3.6.Neintelegeri intre administratori, intre asociati/ actionari, cu privire la drepturile de reprezentare si persoanele autorizate sa reprezinte societatea in relatia cu Banca.
- 3.7.In cazul in care la efectuarea consultarii ReCom de catre Banca, Clientul apare ca fiind radiat din Registrul Comertului, iar incheierea de radiere nu a fost atacata cu recurs in termenul prevazut de lege sau a fost mentinuta in urma solutionarii recursului
- 3.8.Clientul/Utilizatorul a produs incidente de plati majore cu cecuri si bilete la ordin si/sau a efectuat operatiuni frauduloase cu Cardul si/sau implicarea Clientului/ Utilizatorului in activitati frauduloase sau de natura a induce riscuri in cadrul sistemului bancar;
- 3.9.In cazul derularii de operatiuni a caror valoare excede disponibilitatile din contul la care este atasat cardul, in conditiile in care, in urma notificarii Detinatorului utilizand datele de contact declarate de aceasta Bancii, acesta nu acopera debitul creat in termenele prevazute in prezentul Contract, respectiv notificare;
- 3.10.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;
- 3.11.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 prevederilor prezentului Contract si/sau legislatia 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. Conditiiile tranzactiei constituie obligatii legale si valabile pentru Client, si sunt aplicabile corespunzator,;
- 6.3. Semnarea documentelor tranzactiei respective si indeplinirea conditiilor acesteia de catre Client nu depasesc nici o limitare legala de putere, si nu vor incalca nici o prevedere a vreunei legi careia i se supune Clientul, o ipoteca, sarcina, act, contract sau obligatie ori instrument la care este parte sau care ii este opozabil acestuia sau oricareia dintre activele sale;
- 6.4. Nu sunt necesare aprobari, autorizatii sau licente si nici luari in evidenta sau inregistrari sau alte acte ori lucruri in legatura cu tranzactiile respective;
- 6.5. La data tranzactiei Clientul nu se afla in procedura de faliment sau in stare de insolventa si nu este implicat in vreun litigiu al carui rezultat ar putea afecta in mod advers capacitatea sa materiala de a-si indeplini obligatiile care deriva din orice tranzactie cu Banca.

### **C. Remedii pentru incalcare obligatiilor**

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

Banca are dreptul (dar nu si obligatia), fara sa notifice Clientul, sa intreprinda oricare dintre actiunile mentionate la Art.8 din Sectiunea VIII la aparitia oricareia dintre urmatoarele situatii:

- 7.1. Clientul nu plateste Bancii o suma ajunsa la scadenta; sau
- 7.2. Banca apreciaza, ca acesta nu a indeplinit, sau Clientul nu va avea capacitatea ori intentia de a indeplini in viitor, oricare dintre obligatiile sale catre aceasta; sau
- 7.3. Este ilegal ca ori Banca ori Clientul sa fie parte la tranzactia respectiva, ori Banca, in mod rezonabil considera, ca va fi ilegal ca aceasta sau clientul sa fie parte la tranzactia respectiva; sau
- 7.4. Clientul a oferit in mod culpabil Bancii informatii incorecte in legatura cu tranzactia; sau
- 7.5. Clientul a facut in mod culpabil declaratii incorecte in legatura cu situatia sa juridica si/sau financiara, iar decizia Bancii se bazeaza in mod semnificativ pe acest aspect, sau daca situatia financiara a Clientului se deterioreaza ori ameninta sa se deterioreze in mod semnificativ, punand in pericol stingerea obligatiilor sale, sau Clientul incalca prevederile vreunui contract sau alte obligatii fata de Banca; sau
- 7.6. Vreuna dintre declaratiile date de Client Bancii se dovedeste a fi incorecta in momentul in care a fost facuta sau considerata a fi facuta; sau
- 7.7. Situatia juridica si/sau financiara a Clientului s-a schimbat fata de data prezentarii acesteia de catre Client, iar Banca considera ca schimbarile intervenite afecteaza in mod advers capacitatea materiala a Clientului de a-si onora obligatiile asumate fata de Banca.

#### **Art.8. Actiunile Bancii**

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

- 8.1. Accelerarea rambursarii oricarui imprumut acordat Clientului in baza tranzactiei relevante conform prevederilor contractuale respective; si/sau
- 8.2. Anularea oricarei obligatii a Bancii de a mai acorda Clientului imprumuturi sau alte facilitati;
- 8.3. Solicitarea unei garantii in numerar de o valoare cel putin egala cu suma oricaror datorii posibile ale Clientului catre Banca, care vor trebui platite de Client Bancii imediat si/sau;
- 8.4. Debitarea oricarui cont sau conturi ale Clientului cu sumele datorate Bancii in valuta corespunzatoare sau, la alegerea Bancii, suma echivalenta (la rata de vanzare/ cumparare practicata de Banca) disponibila in orice alta valuta; si/sau
- 8.5. Stingerea oricaror obligatii ale Clientului catre Banca prin utilizarea oricaror solduri creditoare din conturile Clientului; si/sau
- 8.6. Compensarea si combinarea tuturor conturilor Clientului din evidentele Bancii, chiar daca este un depozit la termen neajuns la scadenta; si/sau
- 8.7. Compensarea oricaror obligatii ale Clientului catre Banca cu obligatiile Bancii catre Client; si/sau
- 8.8. Vanzarea fondurilor, valorilor mobiliare sau altor active pe care Banca le detine (sau pe care are dreptul sa le primeasca) in numele Clientului, dupa cum Banca va hotari la libera sa apreciere pentru a colecta fondurile necesare descarcarii tuturor obligatiilor Clientului catre Banca; si/sau
- 8.9. Anularea oricarei instructiuni, si/sau tranzactii neexecutate; si/sau
- 8.10. Exercitarea oricarui drept de executare silita a oricarei ipoteci, gaj, cesiuni ori alta garantie, si/sau

**8.11.** Anularea oricarei instructiuni ori tranzactii, la momentul si in modul considerate necesare de Banca (la libera sa apreciere) pentru evitarea oricarei pierderi din asumarea vreunei obligatii ori ca urmare a unei obligatii deja asumata de catre Banca

**8.12.** Inchiderea oricarui sau tuturor conturilor Clientului;

**8.13.** Suspendarea prestarii serviciilor prevazute de prezentul Contract de catre Banca.

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

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

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

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

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

**11.1.** Daca nu se convine altfel, si pentru a garanta pretentiile Bancii, Clientul este de acord sa constituie o ipoteca mobiliara 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 despagubeasca Banca;
- b. daca suma primita (sau recuperata) de Banca, in momentul convertirii in valuta prevazuta de contract la rata de schimb a Bancii este mai mica decat suma datorata in acea valuta, Clientul va plati Bancii, la cererea acesteia, diferenta.

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

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

#### **D. Diverse**

#### **Art.14. Cesionarea Contractului Cadru**

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

**14.2.** 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.15. 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.16. 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.17. 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.18. 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.19. 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"):

- a) 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; sau
- b) prin fax sau la orice numar de fax care apare in antetul scrisorilor Clientului sau pe un document al acestuia si este considerata primita de Client de existenta confirmarii transmisiei pe fax; sau
- c) prin e-mail la adresa indicata de catre Client.

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

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

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 reclamatiei/ sesizari**

**Art.20.** Clientul are dreptul de a adresa in scris sau verbal reclamatiei/ sesizari, in urma neindeplinirii asteptarilor sale legate de serviciile si/ sau produsele oferite de catre Banca. In urma inregistrarii reclamatiei/ sesizarii (in Registrul de reclamatii) Banca o va analiza, va lua toate masurile rezonabile ce se impun si va oferi raspuns clientului in termen maxim de 30 zile. In cazul reclamatilor privind serviciile de plata, termenul de raspuns este de 15 zile. In cazul in care raspunsul nu poate fi transmis in termen din motive independente de Banca sau in cazul in care aspectele sesizate necesita o cercetare mai amanuntita, Banca va transmite un raspuns provizoriu, care va indica in mod clar motivele pentru care raspunsul la reclamatie va ajunge cu intarziere precizand termenul pana la care va fi formulat raspunsul definitiv.

20.1 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.21.** Litigiile intre parti se vor solutiona pe cale amiabila. In cazul esuarii unei astfel de proceduri, aceste litigii vor fi de competenta instantelor de la sediul social al Bancii. Acest document este guvernat si interpretat conform legislatiei din Romania si atat Clientul cat si Banca se supun jurisdicției Instantelor judecatoresti de la sediul Bancii. Supunerea fata de aceasta jurisdicție nu limiteaza dreptul Bancii de a actiona Clientul in instanta in orice alta jurisdicție.

**Art.22.** 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.20.1 din Sectiunea VIII;

#### H. Declaratii

##### **Art.23. Transmiterea instructiunilor prin fax**

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

1. Este de acord prin prezenta ca, de fiecare data cand intentioneaza sa intreprinda o tranzactie in modul mentionat mai sus, va transmite Bancii prin fax instructiuni scrise conforme cu cerintele in vigoare ale Bancii, semnate corespunzator de persoana(ele) autorizata(e) cu specimenele de semnatura date pe Cardul(rile) cu Specimenul de Semnatura de la Banca.
2. 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. Orice instructiune transmisa prin fax bancii va fi in prealabil confirmata prin telefon de lucratorul bancar si client, iar lucratorul bancar va contrasemna si va mentiona pe instructiunea transmisa pe fax: „ instructiune confirmata prin telefon – la ora ... de catre ...” (se va nominaliza numele persoanei care a confirmat instructiunea transmisa prin fax).
8. 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.
9. Acest serviciu va intra in vigoare la data semnarii prezentului contract.

##### **Art.24. 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.25. Acord pentru ordine transmise prin curier**

Avand in vedere ca Banca este de acord sa efectueze diverse operatiuni bancare la ordinul Clientului si fara a fi necesara semnarea ordinului in prezenta unui angajat al Bancii, Clientul declara ca este de acord prin prezenta, confirma si se obliga dupa cum urmeaza:

1. De fiecare data cand intentioneaza sa intreprinda o tranzactie in modul mentionat mai sus, va trimite Bancii prin posta, prin curier sau prin mesager instructiuni scrise conforme cu cerintele in vigoare ale Bancii pentru respectiva tranzactie.
2. Prin prezenta, autorizeaza Banca si toate persoanele autorizate de Banca, sa efectueze tranzactiile conform instructiunilor sale, cu conditia ca astfel de instructiuni sa fie semnate corespunzator de persoana (persoanele) autorizate, iar semnaturile sa se potriveasca, in opinia Bancii, cu speciemenele de semnatura prezentate in Cardul de Semnatura care exista la Banca.
3. Nu mai tarziu de 4 zile calendaristice de la transmiterea catre Banca a instructiunilor mentionate mai sus, Clientul va prezenta si transmite Bancii toate documentele necesare conform reglementarilor valutare, conform oricarei alte legi aplicabile sau practici bancare satisfacatoare in forma si continut pentru Banca, si necesare pentru efectuarea tranzactiei.
4. In continuare convine si se obliga ca in cazul in care nu va transmite Bancii toate documentele cerute conform practicii bancare si legii aplicabile pentru astfel de tranzactii si/sau pentru operarea in conturile bancare respective, Banca poate in orice moment refuza oricare dintre instructiunile noastre transmise in maniera descrisa mai sus, fara al notifica in prealabil.
5. Se obliga sa informeze Banca in scris cu privire la numele curierului, cat si cu privire la orice schimbare a curierului.

#### **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 aparea 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 neviciate.

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

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

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

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

**Lista de Tarife, Termene si Conditii pentru persoane juridice valabila incepand din 12 noiembrie 2020**

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

<b>TARIFE, TERMENI ȘI CONDIȚII PERSOANE JURIDICE</b>	
Inlocuire card pierdut/ furat	30 LEI
Reemitere PIN	10 LEI
Schimbare cod PIN	0
Extras de cont lunar	0
Extras de cont suplimentar	3 EUR/ Extras
Emitere card in regim de urgenta in strainatate	150 EUR echivalent LEI
Dobanda descoperit de cont neautorizat	25 %
Comision administrare card principal/ secundar	15 LEI/ card/ an
<b>Comision unic pentru servicii prestate la cererea Detinatorului/ Utilizatorului</b>	
Refuz la plata nejustificat	20 LEI
<b>Limite zilnice de autorizare</b>	
Limita zilnica utilizare card	30.000 LEI
Limita zilnica retragere numerar de la ATM-uri (inclusa in Limita zilnica utilizare card)	10.000 LEI
Numar zilnic tranzactii (ATM si POS)	15
<b>COSTURI AFERENTE UTILIZARII CARDULUI DE CREDIT</b>	
<b>Vista Visa Business Credit Card</b>	
Cost utilizare card pentru numerar la ATM-urile Vista Bank	2,75% minim 10 LEI
Cost utilizare card pentru numerar la ATM-urile si Ghiseele (POS-urile) de pe teritoriul Uninunii Europene si Spatiului Economic European	
Cost utilizare card pentru numerar la ATM-urile si Ghiseele (POS-urile) din afara Uninunii Europene si Spatiului Economic European	
Cumparaturi la comercianti din Romania si din afara tarii	0
Comision conversie valutara pentru tranzactii in alta moneda decat LEI si EUR	2%
Comision conversie valutara pentru tranzactiile in EUR	0,5%
Interogare sold la ATM-urile Vista Bank S.A.	0
Interogare sold la alte ATM-uri din tara si strainatate	0
Emitere card	0
Reemitere card (plastic)	10 LEI
Inlocuire card pierdut/ furat	30 LEI
Reemitere PIN	10 LEI
Schimbare cod PIN	0
Cost notificare credit restant	10 LEI
Emitere card in regim de urgenta in strainatate	150 EUR echivalent LEI
Dobanda descoperit de cont neautorizat	25 %
Comision administrare card	0 LEI/ card primul an de la emitere 60 LEI card/ an din al doilea an de la emitere

<b>TARIFE, TERMENI ȘI CONDIȚII PERSOANE JURIDICE</b>	
<b>Comision unic pentru servicii prestate la cererea Detinatorului/ Utilizatorului</b>	
Refuz la plata nejustificat	20 LEI
<b>Limite zilnice de autorizare</b>	
Limita zilnica utilizare card	30.000 LEI
Limita zilnica retragere numerar de la ATM-uri (inclusa in Limita zilnica utilizare card)	10.000 LEI
Numar zilnic tranzactii (ATM si POS)	15
<b>CECURI SI BILETE LA ORDIN</b>	
<b>Incasare de Cecuri si Bilete la Ordin in format electronic</b>	
Creditare la incasare	2,50 LEI + 0,88 LEI (Comision TransFond)/ Instrument
Comisionul se va percepe si in caz de refuz total sau partial.	
Trase asupra altor Banci in valuta	0,25% minim 20 EUR maxim 500 EUR
<b>Plata Cecuri si Bilete la Ordin decontate in sistem electronic</b>	
Pana la 500 LEI	5 LEI
Intre 500 – 10.000 LEI	6 LEI
Intre 10.000 – 50.000 LEI	7 LEI
Peste 50.000 LEI	15 LEI
Plata Cecuri si Bilete la Ordin decontate in format vechi (prin Conventie)	20 LEI + 6 LEI (comision TransFonD decontare SWIFT)
Incasare Cecuri si Bilete la Ordin decontate in format vechi (prin conventie)	20 LEI
<b>Diverse comisioane privind Instrumentele de Debit</b>	
<b>Emitere carnet cec in lei</b>	
1 Fila	1 LEU
25 File	25 LEI
Bilete la Ordin eliberate Clientilor	1 LEU/ Instrument
Serviciu custodie (leasing etc.)	2 LEI/ Instrument
Investigatii cecuri in valuta	10 EUR + comisioane banci corespondente
Cecuri in valuta returnate neplatite	10 EUR + comisioane banci corespondente
<b>TRANSFERURI IN LEI</b>	
<b>INCASARI</b>	
Interbancare	5 LEI
Intrabancare	Fara comision
<b>PLATI</b>	
<b>Intrabancare</b> (comisioane suportate de ordonator) – catre alti clienti ai bancii	5 LEI
<b>Intrabancare – intre conturile proprii</b>	Fara comision
<b>Interbancare*</b>	
Pana la 1.000 LEI	9,51 LEI

<b>TARIFE, TERMENI ȘI CONDIȚII PERSOANE JURIDICE</b>	
Intre 1.000 – 50.000 LEI	16,51 LEI
≥ 50.000 LEI si urgente (orice suma)	30 LEI
Taxa de anulare plata	30 LEI
Investigatii	Cost real
<b>Plati efectuate ca urmare a indeplinirii obligatiilor in calitate de tert poprit*</b>	
Pana la 50.000 LEI	15,51 LEI
≥ 50.000 LEI	30 LEI
Comision administrare poprire	30 RON pentru fiecare adresa infiintata
<b>Plati din contul ESCROW*</b>	
Pana la 50.000 LEI	40,51 LEI
≥ 50.000 LEI	46 LEI
*Comisionul Transfond de 0,51 LEI pentru platile < 50.000 LEI si comisionul BNR de 6 LEI pentru platile ≥ 50.000 LEI sunt incluse.	
<b>Ordine de plata documentare – conditionate (lei sau valuta)</b>	
Avizare	50 EUR
Emitere	50 EUR
Modificari/ Anulari	25 EUR/ Operatiune
Plata	0,20%, minim 25 EUR maxim 1.500 EUR
La platile in LEI se adauga comisionul Transfond de 0,51 LEI pentru platile < 50.000 LEI si comisionul BNR de 6 LEI pentru platile ≥ 50.000 LEI	
<b>TRANSFERURI IN VALUTA</b>	
<b>INCASARI</b>	
In cazul incasarilor „in scope” se va credita contul clientului cu data de valuta din extrasul de cont al Bancii corespondente.	
Incasari interbancare	Fara comision
Incasari Intrabancare	Fara comision
<b>PLATI</b>	
<b>In cazul platilor in Euro „in scope” (plati pe teritoriul Uniunii Europene si Spatiul Economic European - numai cu optiunea SHA) - comisioanele se retin in echivalent Euro la cursul BNR de la data efectuarii platii</b>	
<b>Plati interbancare*</b>	
Pana la 1.000 LEI echivalent Euro	9,51 LEI
Intre 1.000 – 50.000 LEI echivalent Euro	16,51 LEI
≥ 50.000 LEI echivalent Euro si urgente (orice suma)	30 LEI
*Comisioanele SEPA/ Target 2 sunt incluse	
Plati Intrabancare (comisioane suportate de ordonator) – catre alti clienti ai bancii	2 EUR
<b>Plati intrabancare – intre conturile proprii</b>	Fara comision
<b>Diferite operatiuni privind transferurile in valuta</b>	
Speze pentru investigatii	Costuri reale
Taxa de anulare plata	30 LEI

<b>TARIFE, TERMENI ȘI CONDIȚII PERSOANE JURIDICE</b>	
<b>In cazul platilor in valuta „out of scope” (plati in afara teritoriului Uniunii Europene si Spatiului Economic European) si platilor „in scope” (plati pe teritoriul Uniunii Europene si Spatiul Economic European) in alta valuta decat Euro</b>	
Plati intrabancare (comisioane suportate de ordonator) – catre alti clienti ai bancii	2 EUR
<b>Plati intrabancare – intre conturile proprii</b>	Fara comision
<b>Plati interbancare</b>	0,20%, minim 5 EUR maxim 150 EUR pana la 50.000 EUR + taxa SWIFT; 0,20%, minim 20 EUR maxim 1.500 EUR ≥ 50.000 EUR + taxa SWIFT
<b>Diferite operatiuni privind transferurile in valuta</b>	
Speze pentru investigatii (inclusiv comisioanele Bancilor Corespondente) referitoare la tranzacțiile efectuate de Banca	25 EUR + comisioane banci corespondente maxim 75 EUR
Taxa SWIFT	10 EUR
Taxa de urgenta pentru plati cu data de valuta aceeasi zi	50 EUR
Taxa de anulare (inclusiv comisioanele Bancilor Corespondente)	50 EUR + comisioane banci corespondente maxim 100 EUR
Comisioane optiunea OUR Banci corespondente	Maxim 25 EUR
Investigatii telefonice/ email/ SWIFT	Maxim 15 EUR
<b>SCRISORI DE GARANTIE</b>	
<b>EMITEREA GARANTIILOR CU DEPOZIT COLATERAL IN LEGATURA DIRECTA CU OPERATIUNILE FINANCIARE EFECTUATE DE BANCA PENTRU CLIENTII SAI</b>	
Comision pentru emiterea Scrisorii de Garantie	0,50%/ trimestru sau fractie din trimestru, minim 50 EUR
Comision urgenta pentru emiterea Scrisorii de Garantie (in aceeasi zi in care este inregistrata cererea de emitere L/G de la client)	30 EUR
Modificare	50 EUR
Plata	0,20 %, minim 100 EUR maxim 1.500 EUR + Taxa Swift
Comision anulare Scrisoare de Garantie	50 EUR
<b>GARANTII PRIMITE IN LEGATURA DIRECTA CU OPERATIUNILE FINANCIARE EFECTUATE DE BANCA PENTRU CLIENTII SAI</b>	
Avizare fara angajament din partea Bancii, dar incluzand verificarea semnaturilor	75 EUR
Modificare fara angajament din partea Bancii incluzand anularea	50 EUR
Executarea garantiei la cererea Clientului	100 EUR
Comision de avalizare a Tratelor (Cambii/ Bilete la Ordin)	0,50 %/ trimestru sau fractie din trimestru, minim 100 EUR
Comision anulare Scrisoare de Garantie	50 EUR
Toate comisioanele, sumele minime si maxime pentru emiterea Scrisorilor de Garantie bancara stipulate pe trimestru inseamna ca intregul comision trimestrial se aplica de asemenea si pentru fractiunea de trimestru. Acestea se platesc anticipat, la inceputul tranzactiei.	
<b>INCASSO – URI</b>	
<b>INCASSO EXPORT IN LEGATURA DIRECTA CU INCASARILE EFECTUATE DE BANCA PENTRU CLIENTII SAI</b>	
Remitere de documente	0.15%, minim 50 EUR, maxim 500 EUR

<b>TARIFE, TERMENI ȘI CONDIȚII PERSOANE JURIDICE</b>	
Modificare	25 EUR
Returnare documente neplatite	25 EUR
Remitere „Franco de plata”	0.15%, minim 25 EUR maxim 500 EUR
<b>INCASSO IMPORT IN LEGATURA DIRECTA CU PLATILE EFECTUATE DE BANCA PENTRU CLIENTII SAI</b>	
Avizare	0.10%, minim 50 EUR, maxim 500 EUR
Plata	0.15%, minim 30 EUR, maxim 1.000 EUR
Modificare	25 EUR
Eliberare documente „Franco de plata”	50 EUR
<b>DIVERSE OPERATIUNI PRIVIND INCASSO – URILE</b>	
Investigatie privind stadiul documentelor la ordinul Clientului	30 EUR + comisioane banci corespondente
Eliberarea marfurilor expediate pe adresa Bancii	50 EUR
Incasso – urile sunt procesate in conformitate cu Regulile Uniforme pentru Incasso 522 emise de ICC, in vigoare la data tranzactiei.	
<b>ACREDITIVE</b>	
<b>EXPORT/ ACREDITIVE PRIMITE</b>	
Preavizare	30 EUR
Avizare	0.20 %, minim 100 EUR
Confirmare	0.25 %/trimestru sau fractie din trimestru, minim 100 EUR
Prelucrare si remitere documente	0.20 %, minim 100 EUR
Modificare	30 EURO
Cesionare	0.20 %, minim 100 EUR
Scontare documente/ Negociere	In functie de dobanda pietii
<b>IMPORT/ ACREDITIVE EMISE</b>	
Preavizare	30 EUR
Deschidere	0.25 %/trimestru sau fractie din trimestru, minim 100 EUR
Prelucrare documente	50 EUR
Plata la Vedere/ Acceptare/ Deferata	0.25%, minim 100 EUR
Modificare	35 EUR
<b>DIVERSE OPERATIUNI PRIVIND ACREDITIVELE</b>	
Anularea Acreditivului	50 EUR
Transferul Acreditivului	0.25 %/trimestru sau fractie din trimestru, minim 100 EUR
Avizarea Acreditivului la o Banca terta	100 EUR
Investigatie privind soarta documentelor la cererea Clientului	30 EUR
Comision discrepante	50 EUR
Taxele SWIFT privind Acreditivele	10 EUR / pentru fiecare mesaj
Acreditivele sunt procesate in conformitate cu Regulile si Uzantele Uniforme pentru Acreditive 600, emise de ICC, in vigoare la data tranzactiei.	
Comisioanele sunt platite trimestrial si se aplica integral pentru fractiunea de trimestru si sunt platite la initierea tranzactiei.	



<b>TARIFE, TERMENI ȘI CONDIȚII PERSOANE JURIDICE</b>	
Toate comisioanele și spezele pentru Acreditiv sunt obligatorii chiar dacă Acreditivul este anulat, expira neutilizat sau este utilizat parțial.	
<b>INTERNET BANKING / MOBILE BANKING</b>	
Comision Lunar de Administrare pentru ambele aplicații (IB+MB)	10 EUR
Comision Lunar de Administrare Internet Banking	10 EUR
eTOKEN	Fara Comision
<b>TRANSFERURI PRIN INTERNET BANKING/ MOBILE BANKING</b>	
<b>LEI</b>	
Transferuri intrabancare	Fara comision
Transferuri Interbancare*/ Pana la 1.000 LEI	5,51 LEI
Transferuri Interbancare*/ Intre 1.000 – 50.000 LEI	8,51 LEI
Transferuri ≥ 50.000 LEI si urgente (orice suma)*	24 LEI
*Comisionul Transfond de 0,51 LEI pentru platile < 50.000 LEI si comisionul BNR de 6 LEI pentru platile ≥ 50.000 LEI sunt incluse	
<b>VALUTA</b>	
Transferuri Intrabancare	Fara comision
<b>Transferuri Interbancare* in Euro “in scope” (plati pe teritoriul Uniunii Europene si Spatiul Economic European - numai cu optiunea SHA) - comisioanele se retin in echivalent Euro la cursul BNR de la data efectuării plății</b>	
Transferuri Interbancare/ Pana la 1.000 LEI echivalent Euro	5,51 LEI
Transferuri Interbancare/ Intre 1.000 – 50.000 LEI echivalent Euro	8,51 LEI
Transferuri ≥ 50.000 LEI echivalent Euro si urgente (orice suma)	24 LEI
*Comisioanele SEPA/ Target 2 sunt incluse	
<b>Transferuri interbancare „out of scope” (plati in afara teritoriului Uniunii Europene si Spatiului Economic European) si platilor „in scope” (plati pe teritoriul Uniunii Europene si Spatiul Economic European) in alta valuta decat Euro</b>	0,15%, Min. 5 EUR, Max. 500 EUR + Taxa SWIFT
Taxa SWIFT	10 EUR
<b>SERVICII DIVERSE</b>	
<b>Inchiriere seif (platibil in avans)</b>	
Comision anual seif marime mica (dimensiuni: lungime 29,5 cm, inaltime 10 cm, adancime 53 cm)	150 EUR + TVA
Comision anual seif marime medie (dimensiuni: lungime 29,5 cm, inaltime 19,5 cm, adancime 53 cm)	200 EUR + TVA
Comision anual seif marime mare (dimensiuni: lungime 29,5 cm, inaltime 29,5 cm, adancime 53 cm)	250 EUR + TVA
Garantie pentru cheie (depozitul pentru garantie nu este purtator de dobanda)	250 EUR
Diverse documente trimise prin Fax/ email referitoare la tranzactiile financiare efectuate de Banca pentru clientii sai	5 LEI/ Pagina
Investigatii in arhiva referitoare la tranzactii financiare efectuate de Banca pentru clientii sai (sub 1 an)	3 EUR/ Pagina

<b>TARIFE, TERMENI ȘI CONDIȚII PERSOANE JURIDICE</b>	
Investigatii in arhiva referitoare la tranzactii financiare efectuate de Banca pentru clientii sai (peste 1 an)	5 EUR/ Pagina
Emitere confirmari pentru auditori	50 EUR + TVA
Scrisoare de bonitate bancara	50 EUR + TVA
Scrisoare de confort bancar emisa fara angajament din partea Bancii	30 EUR + TVA
Emitere Scrisoare refinantare	50 EUR
Informatii despre CIP-BNR in legatura cu operatiunile financiare efectuate de Banca (acordare imprumut, depozite, etc.)	5 EUR/ solicitare
Transport de bani numerar	Negociabil
Posta/ Curier (DHL, etc.)	Cost real
Taxa notificare (trimis prin curier)	Cost real
Notificari prin executor judecatoresc	Cost real (taxe executor)
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pentru toate tranzactiile care nu apar in acest document, Banca va aviza Clientii asupra comisioanelor si spezelor aplicabile de la caz la caz.</li> <li>2. Termenii si conditiile mentionate mai sus sunt subiect al conditiilor predominante pe piata si Banca isi rezerva dreptul de a le modifica in orice moment, unilateral, daca se considera necesar, urmand sa fie publicate pe site-ul bancii si la ghiseu cu cel putin 10 zile calendaristice inainte ca aceste modificari sa intre in vigoare.</li> <li>3. Cea mai recenta versiune a Tarifelor, Termenilor si Conditiiilor, asa cum este afisata in incinta Bancii, este intotdeauna aplicabila. O copie a Tarifelor, Termenilor si Conditiiilor poate fi solicitata in orice moment de la angajatii Bancii.</li> <li>4. Toate comisioanele si spezele se vor taxa in valuta tranzactiei, cu exceptia cazurilor in care Clientul solicita altfel si Banca este de acord.</li> <li>5. Aceste Tarife, Termeni si Conditii se refera la toate tranzactiile care sunt efectuate in relatia cu Banca, mai putin cele in baza unei facilitati de credit sau a altor intelegeri incheiate intre Client si Banca printr-o alta relatie contractuala.</li> <li>6. Comisioanele se vor retine in EUR sau echivalent la cursul BNR din data tranzactiei.</li> </ol>	