

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

Preambul .....	2
Definitii .....	2
<b>Sectiunea I. Reguli de baza care guverneaza relatia dintre Client si Banca .....</b>	<b>5</b>
A. Domeniul de aplicare si modificarea Contractului Cadru .....	5
B. Confidentialitate si prelucrarea datelor cu caracter personal .....	6
C. Raspunderea Partilor .....	6
<b>Sectiunea II - Gestionarea conturilor .....</b>	<b>7</b>
A. Deschiderea si mentinerea conturilor .....	7
B. Extrase de cont .....	8
C. Stornari si corecturi efectuate de Banca .....	9
D. Operatiuni .....	9
E. Riscul tranzactiilor in valuta .....	16
<b>Sectiunea III - Obligatia clientului de a coopera .....</b>	<b>16</b>
A. Modificari de nume, adresa sau putere de decizie ale Clientului .....	16
B. Claritatea instructiunilor .....	16
C. Verificarea notificarilor primite de la Banca, obiectii .....	17
D. Notificarea Bancii in cazul neprimirii corespondentei .....	17
<b>Sectiunea IV - Card de debit "Vista Visa Business" .....</b>	<b>17</b>
A. Tranzactiile autorizate sau executate incorect .....	26
B. Operatiuni de plata autorizate, initiate de sau prin intermediul unui beneficiar al platii, care au fost deja executate .....	27
C. Solutionarea Contestatiilor .....	27
<b>Sectiunea V .....</b>	<b>28</b>
<b>A - Serviciul Internet Banking .....</b>	<b>28</b>
<b>B - Serviciul Mobile Banking .....</b>	<b>33</b>
<b>Sectiunea VI - Serviciul alerte SMS pentru tranzactiile efectuate cu cardul .....</b>	<b>34</b>
<b>Sectiunea VII - Serviciul alerte SMS Cont Curent pentru tranzactiile efectuate prin conturile curente .....</b>	<b>34</b>
<b>Sectiunea VII - Costul total: Dobanzi, Comisioane si taxe .....</b>	<b>34</b>
A. Dobanzi .....	34
B. Comisioane .....	35
C. Alte Dispozitii .....	35
<b>Sectiunea VIII - Prevederi finale .....</b>	<b>36</b>
A. Inetarea Contractului Cadru .....	36
B. Declaratii si garantii .....	37
C. Remedii pentru incalcarea obligatiilor .....	37
D. Diverse .....	38
E. Notificari .....	39
F. Dreptul de a adresa reclamatii/ sesizari .....	39
G. Litigii, Legea care guverneaza si jurisdicia .....	40
H. Declaratii .....	40
I. Interpretarea Contractului Cadru .....	41

## Preambul

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

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

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

## Definiții

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

Notiunea de beneficiar real include cel puțin:

a) în cazul societăților supuse înregistrării în registrul comerțului și entităților corporative străine:

1. persoană fizică sau persoanele fizice care dețin sau controlează în ultima instanță societatea supusă înregistrării în registrul comerțului prin exercitarea directă sau indirectă a dreptului de proprietate asupra unui procent suficient din numărul de acțiuni ori din drepturile de vot ori prin participarea în capitalurile proprii ale societății respective, inclusiv prin deținerea de acțiuni la purtător, sau prin exercitarea controlului prin alte mijloace, altă decât o societate cotate pe o piață reglementată care face obiectul cerințelor de divulgare a informațiilor în conformitate cu dreptul Uniunii Europene sau cu standarde internaționale echivalente care asigură transparența corespunzătoare a informațiilor privind exercitarea dreptului de proprietate. Deținerea a 25% plus unu acțiuni sau participare în capital al unei societăți într-un procent de peste 25% de către o persoană fizică este un indiciu al exercitării directe a dreptului de proprietate. Deținerea a 25% plus unu acțiuni sau participarea în capital al unei societăți într-un procent de peste 25% de către o entitate corporativă străină, care se află sub controlul unei persoane fizice, sau de către mai multe entități corporative străine, care se află sub controlul aceleiași persoane fizice, este un indiciu al exercitării indirecte a dreptului de proprietate;

2. în cazul în care, după depunerea tuturor diligențelor și cu condiția să nu existe motive de suspiciune, nu se identifică nicio persoană în conformitate cu pct.1 sau în cazul în care există orice dovadă că persoana identificată este beneficiarul real, persoana fizică care ocupă o funcție de conducere de rang superior, și anume: administratorul/administratorii, membrii consiliului de administrație/supraveghere, directorii cu competențe delegate de la administratorul/consiliul de administrație, membrii directoratului.

b) în cazul fiduciilor sau construcțiilor juridice similare - toate persoanele următoare:

1. constitutorul/constitutorii, precum și persoanele desemnate să îl/le reprezinte în condițiile legii;

2. fiduciarul/fiduciarii;

3. beneficiarul/beneficiarii sau, în cazul în care identitatea acestuia/acestora nu este identificată, categoria de persoane în al căror interes principal se constituie sau funcționează fiducia sau construcția juridică similară;

4. oricare altă persoană fizică ce exercită controlul în ultima instanță asupra fiduciei și/sau a construcției juridice similare din dreptul străin prin exercitarea directă sau indirectă a dreptului de proprietate sau prin alte mijloace;

c) în cazul persoanelor juridice fără scop lucrativ:

1. asociații sau fondatorii;

2. membrii in consiliul director;

3. persoanele cu functii executive impunerite de consiliul director sa exercite atributiile 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 puțin 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 puțin 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 diligentei 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** - continut 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 care ia 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 puțin un nume de utilizator/ parola/ cod sau orice alt element similar care sa permita identificarea acestuia; **Data extrasului** - intervalul la care Banca va emite un extras de cont in care vor fi evidentiate toate tranzactiile efectuate de catre Client/Detinator/ Utilizator; **Data Tranzactiei** - Data la care Detinatorul/ Utilizatorul a efectuat o Tranzactie; **Data 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 efectuării tranzactiei. Aceasta perioada poate fi depasita pentru anumite tipuri de comercianti (hoteluri, agentii de inchiriat masini, etc.); **Data primirii** - reprezinta data la care instructiunea de plata se considera primita de catre Banca 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 beneficiarului 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 Clienti 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 (User name)** - 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 para avea o legatura intre ele** - operatiuni aferente unei singure tranzactii de curgand 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, atuncicand 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 instituti constituite si situate pe teritoriul UE, inclusiv filialemale 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 partiale 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 Institutiiilor 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 semnalarerea 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,





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. Serviciile de initiere a platii;

1.1.8 Serviciile 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, necompletearea sau completearea lor eronata, precum si prin orice alte dispozitii si/sau interventii ulterioare de punerii acestor documente;
- Consecintele decurgand din intreruperea activitatii pentru cazuri fortuite sau de forta majora (incluzand dar fara a se limita la conflicte internationale, actiuni violente sau armate, revolte, masuri luate de orice guvern/ autoritate locala sau internationala, organizatie regionala sau internationala sau de catre orice banca centrala, conflicte de munca la nivelul personalului Bancii sau al unor terte parti ale caror servicii sunt folosite de Banca, boicoturi, intreruperea furnizarii energiei electrice sau caderea liniilor de comunicatie sau a echipamentului Bancii, sau ale unor terte parti ale caror servicii sunt folosite de catre Banca). In astfel de situatii, Banca va avea dreptul sa ia acele masuri

necesare in mod rezonabil pentru a diminua efectele negative pe care astfel de cazurile pot avea fata de Client.

- Banca nu isi asuma nicio responsabilitate pentru pagubele produse ca urmare a unor omisiuni, erori sau instructiuni nelegale inaintea Bancii de catre Client. Raspunderea Bancii nu intervine in circumstante aflate in afara controlului sau, ale caror consecinte nu ar fi putut sa fie evitate in pofida tuturor diligentei 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, a sumarii 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/ anulara mijloacelor de plata (exp: cekuri barate, bilete la ordin, carduri etc.) in aceeasi zi sau cel mai tarziu in urmatoarea zi lucratoare bancara.
- 7.8. Nerespectarea oricaror altor obligatii asumate fata de Banca.

#### Sectiunea II - Gestionarea conturilor

##### A. Deschiderea si mentinerea conturilor

#### Art. 1. Informatii generale

- 1.1. Deschiderea conturilor se face conform 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 oricaru

documente 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/declaratiile/documentele furnizate Bancii, Clientul se angajeaza prin prezentul Contract sa se prezinte imediat la Banca si sa completeze un formular special pus la dispozitie de catre Banca, pentru a informa Banca cu privire la toate modificarile oricaror informatii/declaratii/documente furnizate Bancii, inclusiv modificarea datelor de identificare si/sau datelor de contact si sa puna la dispozitie, la solicitarea Bancii, documente justificative.
- 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 Semnaturi in prezenta unui functionar al Bancii, daca documentele si autenticitatea semnaturilor nu sunt confirmate de una din urmatoarele institutii:
  - o misiune diplomatica sau consulara romana;
  - o institutie de credit romana acceptata de Banca
  - o institutie de credit straina care este corespondenta a Vista Bank (Romania) S.A.
  - un notar public.
- 2.2. 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 refuz.

## B. Extrase de cont

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

- 3.1. Dupa fiecare modificare a soldului contului, Banca poate emite un extras cu situatia curenta a contului;
- 3.2. 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 despagueasca 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 ordinei/ 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 ordinei 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 masurile legale de indisponibilizare a 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 Contefectueaza 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 para 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 popri 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 despagubeasca clientul in aceste situatii.

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

- a) o referinta care sa permita beneficiarului platii identificarea operatiunii de plata si, dupa caz, a platitorului, precum si a oricarei informatii transferate impreuna cu operatiunea de plata;
- b) valoarea operatiunii de plata in moneda in care fondurile au fost puse la dispozitia beneficiarului platii;
- c) pretul total corespunzator operatiunii de plata care trebuie suportat de catre beneficiar si, unde este cazul, defalcarea sumelor incluse in

pretul total;

d) dacă este cazul, cursul de schimb utilizat în operațiunea de plată de către Banca și valoarea operațiunii de plată în așteptarea conversiei monetare;

e) data valutei creditării contului

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

9.1. Clientul va depozita fondurile respective la Banca în conformitate cu Contractul de Depozit. În conformitate cu reglementările în vigoare privind prevenirea spălării banilor, Clientul este obligat să informeze Banca despre sursa fondurilor depozitate. În aplicarea normelor prudentiale bancare și a Regulamentului său intern, Banca poate solicita și alte informații suplimentare cu privire la sursa fondurilor. Perioada de depozit va începe la data convenită de comun acord prin Contractul de Depozit.

9.2. Banca se obligă să plătească dobândă pentru fondurile pe care le va accepta la rata de dobândă convenită prin Contractul de Depozit. Dobânda referitoare la depozit se va calcula pe baza unui an de 360 de zile pentru LEI, USD, EUR, CHF și pe baza unui an de 365 de zile pentru GBP pentru numărul efectiv de zile care au trecut (inclusiv prima zi, dar exclusiv ultima zi). În cazul în care data scadenței depozitului este o zi nelucrătoare, depozitul se consideră a fi scadent în ziua lucrătoare următoare.

9.3. Banca se obligă să transfere dobânda realizată - după deducerea taxelor aferente, dacă acestea există, împreună cu capitalul în contul curent al Clientului de la Banca la data scadenței depozitului la termen sau să procedeze conform altor instrucțiuni ale Clientului.

9.4. Deponentul declară că a luat cunoștință și este de acord că în situația în care dispune lichidarea depozitului înainte de scadență (în cazurile în care această posibilitate este permisă contractual) Banca va plăti Clientului dobânda la vedere, adică dobânda acordată pentru contul curent.

9.5. Semnaturile autorizate pentru contul curent sunt valabile și pentru contul de depozit, în afara cazului în care Clientul solicită expres altfel.

9.6. Dacă din cauza oricărei schimbări a oricărui legi sau regulamente sau a interpretării lor sau aplicării și/sau în conformitate cu orice cerință sau condiție a oricărei Banci Centrale sau a altei Autorități fiscale, monetare sau de alt fel (inclusiv, dar fără a se limita la o cerere sau condiție care ar afecta modul în care Banca alocă resursele de capital primite de la Client):

- a. Banca face cheltuieli ca rezultat al încheierii acestui contract și/sau pentru îndeplinirea obligațiilor din cadrul acestui contract; și/sau
- b. Banca devine răspunzătoare pentru efectuarea oricărei plăți în contul taxelor sau altele asemenea (care nu este o taxă impusă pe venitul sau net) pentru, sau calculată ca referire la, orice sume primite sau de primit de aceasta în cadrul prezentului contract, atunci, pentru a asigura Banca împotriva unor astfel de costuri sau responsabilități, după cum este cazul, Banca poate ajusta rata de dobândă convenită sau poate cere restituirea de către Client a sumei respective.

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

10.1. Banca execută un ordin de retragere de numerar conform instrucțiunilor Clientului, în următoarele condiții:

- Acesta să fie dat în scris și să poarte semnăturile persoanelor autorizate și
- Contul sau curentul să prezinte un sold care să permită efectuarea tranzacției.

10.2. În vederea retragerii în numerar a unor sume egale sau mai mari de 10.000 Euro sau în echivalent, Clientul va anunța în scris Banca cu o zi lucrătoare înainte de data retragerii. Termenul poate fi redus cu acceptul Bancii.

10.3. Banca nu va elibera sume în numerar peste limitele prevăzute de legislația în vigoare cu privire la disciplina financiară, sau fără documentele justificative sau în lipsa declarației solicitate de către Banca pentru retragerile de numerar. Operațiunile cu numerar pentru care se aplică limitele legale la efectuarea de retrageri, includ atât operațiunile efectuate la ghișeau Bancii, cât și cele efectuate la ATM. În cazul în care Clientul nu respectă condițiile legale pentru efectuarea retragerilor cu numerar, Banca poate restricționa tranzacțiile acestuia.

#### **10.4. Data tranzacției**

10.4.1. La efectuarea retragerilor de numerar, data tranzacției este în aceeași zi în cazul Clientilor care detin cont curent.

10.4.2. Pentru Ordinele de plată emise, Banca va garanta un termen maxim de execuție calculat din momentul primirii ordinului de plată, în funcție de valută și destinația plății.

10.4.3. Data valutei cu care se debitează contul clientului, în cazul efectuării de plăți, nu va fi anterioară datei la care contul clientului este debitat.

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

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

**Art.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 initia toare), iar aceasta transfera fondurile catre banca beneficiarului (banca destinata ra), 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 destinata ra.

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. O data 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 maxim in 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 clienti sunt efectuate in moneda de schimb convenita de comun acord intre parti.

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

11.1.7. Ordinul de Plata este considerat ca fiind corect executat in ceea ce priveste beneficiarul platii specificat prin codul unic de identificare (BIC, IBAN, etc.) daca ordinul de plata este executat in conformitate cu codul unic de identificare.

11.1.8. In cazul in care o operatiune de plata care intra sub incidenta Legii nr. 209/2019 privind serviciile de plata si pentru modificarea unor acte normative, cu toate modificarile ulterioare, nu implica nici o conversie monetara, Beneficiarul platii suporta pretul perceput de prestatorul sau de servicii de plata, iar platitorul suporta pretul perceput de prestatorul sau de servicii de plata atunci cand operatiunile de plata sunt efectuate in interiorul Uniunii Europene sau al Spatiului Economic European si atat prestatorul de servicii de plata al platitorului, cat si cel al beneficiarului platii sau prestatorul de servicii de plata unic din cadrul operatiunii de plata se afla pe teritoriul acesteia/acestuia. Ca urmare, se va utiliza exclusiv optiunea SHA (Share - comisioanele bancii ordonatoare sunt suportate de ordonator, iar cele ale bancilor corespondente sunt suportate de beneficiar).

## 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 altele prevederi legislative relevante.

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

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

## 11.3. Intarzieri/ Erori

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

11.3.2. Responsabilitatea Bancii pentru intarzieri sau erori sau neglijarea executarii instructiunilor sau ordinelor sau a notificarilor aferente care au determinat pagube este limitata la plata dobanzii pierdute din aceasta cauza, cu exceptia cazurilor in care continutul instructiunilor sau ordinelor stipuleaza explicit ca paguba va depasi dobanda pierduta. In orice caz, Banca nu va putea fi facuta responsabila pentru pagube provocate de eventualele modificari ale cursului de schimb valutar sau a paritatii valutei in care a fost efectuata plata.

11.3.3. Banca nu are nici o responsabilitate pentru pagube sau pierderi aparute din cauza anularii operatiunilor sau ca urmare a actiunii unei autoritati romane sau straine. Aceeasi regula este de asemenea aplicabila in cazul in care Banca suspenda sau limiteaza total sau partial operatiunile sale pentru un anumit numar de zile sau pentru o anumita perioada de timp din motive intemeiate.

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

## 11.4. Retragerea consimtamantului pentru efectuarea operatiunilor de plata

11.4.1. Pentru plati pentru care se solicita inceperea executarii in ziua lucratoare curenta: un ordin de plata nu poate fi revocat dupa ce acesta a fost primit de banca.

11.4.2. Pentru plati pentru care se solicita inceperea executarii la o data in viitor: in cazul in care data executarii (data debitarii contului/ data operatiunii) este o data in viitor, platitorul poate revoca plata/ retrage consimtamantul pentru ordinul de plata, pana la sfarsitul zilei

lucratoare anterioara datei agreeate pentru debitarea fondurilor si inceperea executarii, printr-o solicitare scrisa.

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

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

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

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

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

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

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

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

#### 11.6. Serviciile unei terte parti

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11.7.9. Banca nu isi asuma nici o responsabilitate privind valuta sau pierderile rezultate din schimbul valutar in tara de origine a bancii



corespondente ce executa efectiv respectiva operatiune, care se supune legii locului.

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

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

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

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

#### Art. 12. Instrumente de 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 in sa 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 platabil in Romania trebuie, sub sanctiunea pierderii dreptului de regres, impotriva girantilor si garantilor, sa fie prezentat la plata in termen de 15 zile de la data emiterii. In cazul neprezentarii la plata a cecului in termenul mentionat, posesorul pierde dreptul la regres impotriva girantilor si garantilor mentionati pe cec.

12.5. 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 cambille, 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 folsirea 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 transmitere a 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 a asiguratorii/ executorii, inclusiv prin popriri, 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 mandatorilor 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 reprezentatii legali/ imputernicitii, 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. Oricum comunicari, instructiuni si solicitari adresate de catre Client Bancii, trebuie sa se faca in scris, purtand semnaturile corespunzatoare si sa fie in concordanta cu regulamentele, procedurile si formularele cerute de Banca. In caz contrar, Banca isi rezerva dreptul de a nu lua in considerare comunicari, instructiunile si solicitarile care nu sunt conforme cu cele mentionate anterior.
- 4.6. Formularele, mijloacele de comunicare si de transfer de date pe care Banca le-a pus la dispozitia Clientului trebuie pastrate si folosite de Client cu grija si in conformitate cu reglementarile Bancii.
- 4.7. In cazul in care Clientul descopera orice neregularitate cum ar fi pierderea, furtul sau intrebuintarea gresita a acestor formulare, mijloace de comunicare sau transfer de date, acesta va informa 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 reprezentatii/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/EUR VISA, utilizabil drept mijloc de acces la contul curent in LEI/EUR si mijloc de plata;
- definirea functionalitatii acestui instrument de plata;
- reglementarea drepturilor si obligatiilor partilor contractante si a termenilor si conditiilor de emisie 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 5 ani de la data emiterii cu posibilitatea prelungirii automate de catre Banca pe perioade egale de cate 5 ani, in conditiile respectarii tuturor clauzelor prezentului Contract. In cazul in care Detinatorul nu doreste prelungirea valabilitatii cardului (principal si, dupa caz, a celui suplimentar) are obligatia de a notifica Banca, in scris, cu cel putin 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. Cardurile vor fi activate pe baza proceselor verbale de receptie card/pin semnate de Utilizatorii de card autorizati. Cardul poate fi folosit pana in ultima zi a lunii inscriptionate pe suprafata acestuia (VALID THRU).

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

2.1 Cardul se ataseaza unui Cont Curent in LEI/EUR, avand utilizare atat nationala cat si internationala, putand fi utilizat numai in limita sumelor disponibile in Contul Curent si cu respectarea plafoanelor standard stabilite de Banca pe tip de tranzactie, pentru fiecare card Vista Visa Business in parte. Cardul de debit este acceptat pe teritoriul Romaniei pentru operatiuni in lei si pe teritoriul altor state pentru

operatiuni in valuta. Fiecare card se personalizeaza de catre Banca prin inscripționarea numărului 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 calcula dobandii penalizatoare este:  $D = S * N * P / 360$  pentru LEI/ EUR, Unde: D - dobanda calculata, S - soldul debitor al contului curent, N - numărul 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 puțin 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 termenul unei banci acceptante determina blocarea imediata de catre Banca a sumei aferente tranzactiei in contul la care este atasat cardul;
- verificarea Detinatorului/ Utilizatorului in momentul tranzactiei se face pe baza PIN-ului, a codului CVV2, a semnaturii si/sau prezentarii unui act de identitate valabil;
- suma blocata in momentul autorizarii tranzactiei efectuate cu Cardul are un termen de maxim 30 zile pentru decontare conform Reglementarilor Internationale VISA. In cazul in care tranzactia nu se deconteaza, suma blocata se deblocheaza automat dupa o perioada de maxim 30 de zile; Inregistrarea operatiunii in contul curent la care este atasat cardul se face cu data la care a sosit tranzactia in decontare; tranzactiile pot veni in decontare in termen de 7 zile pentru ATM-uri (altele decat cele ale Vista Bank (Romania) S.A.) si in termen de maxim 30 zile calendaristice de la data autorizarii pentru tranzactiile efectuate la comercianti.
- Pentru conturile in LEI, tranzactiile efectuate pe teritoriul Romaniei (in LEI) vor fi debitate din Contul Curent cu valoarea in LEI a operatiunilor efectuate si/sau cu comisioanele aferente.
- Pentru conturile in EUR, tranzactiile efectuate in euro vor fi debitate din Contul Curent cu valoarea in EUR a operatiunilor efectuate si/sau cu comisioanele aferente.
- Pentru conturile in EUR/ RON, tranzactiile efectuate in alta moneda decat moneda cardului/contului vor fi debitate din Contul curent cu Card atasat in valuta contului, fiind efectuate in acest sens conversii valutare automate la cursul de schimb la cursul Visa afisat pe site-ul Visa [www.visa.co.uk](http://www.visa.co.uk); comisioanele aferente acestor tranzactii vor fi debitate din Contul curent cu Card atasat in valuta contului Banca efectuand in acest sens conversii valutare automate la cursul de schimb valutar al Bancii afisat pe site-ul oficial al ([www.Vistabank.ro](http://www.Vistabank.ro)).

- Tranzacțiile vor fi înregistrate pe cont în valută contului aferent cardului utilizat. În cazul în care valută contului diferă de valută de decontare cu VISA (LEI/EUR), valoarea tranzacțiilor compensate și decontate de organizația internațională VISA și a comisiunilor aferente se va converti în valută Contului Curent.
- Momentul primirii instrucțiunii de plată inițiate prin card este momentul în care instrucțiunea de plată este primită la Banca în vederea decontării. Dacă momentul primirii nu cade într-o zi lucrătoare pentru Banca, instrucțiunea de plată inițiată prin card se consideră primită în următoarea zi lucrătoare.
- În cazul tranzacțiilor efectuate cu cerere de autorizare prealabilă din partea acceptatorului, aprobarea tranzacției, respectiv debitarea contului la care este atașat cardul cu valoarea operațiunilor realizate, se face în momentul decontării. Înregistrarea în contul Detinatorului a operațiunii se face cu data decontării.
- În conformitate cu prevederile legale aplicabile, Banca are dreptul de a compensa orice datorii ale Detinatorului de card către Banca cu sume existente în Contul Curent.

**b) Schimbul valutar:**

- Determinarea echivalentului dintre valoarea tranzacției în moneda comerciantului acceptant și valoarea tranzacției în moneda contului cu card atașat, în care este decontată tranzacția se face prin aplicarea cursului de schimb de referință, astfel:
- Valoarea tranzacției în moneda comerciantului acceptant va fi transformată de către VISA în LEI/EUR folosind cursul de schimb Visa publicat pe pagina de internet a acesteia [www.visa.co.uk](http://www.visa.co.uk) pentru data decontării tranzacției;
- Valoarea în LEI/EUR obținută conform alineatului precedent va fi debitată din contul cu card atașat, plus un comision de conversie valutară în valoare de 2% pentru tranzacțiile efectuate în altă valută decât EUR și 0,5% pentru tranzacțiile în EUR.
- Schimbul valutar și comisionul de conversie valutară nu se vor aplica în cazul în care moneda utilizată pentru decontarea tranzacției de către comerciantul acceptant este aceeași cu moneda contului atașat cardului.
- Modificările referitoare la cursul de schimb vor fi aplicate imediat și fără nicio notificare deoarece acestea se bazează pe cursul de schimb de referință definit în acest contract și determinat prin modul de calcul prezentat mai sus.

c) Banca va debita automat Contul Curent al Detinatorului cu contravaloarea tranzacțiilor efectuate cu Cardul, precum și cu taxele și comisiunile percepute de către Banca pentru utilizarea Cardului, fiind imputernicită în acest sens prin prezentul Contract. Data valutei la care se face debitarea contului de card al Detinatorului nu poate fi anterioară momentului în care suma care face obiectul tranzacției este debitată din contul respectiv.

2.6 Masuri pentru pastrarea în siguranță a Elementelor de securitate personalizate ale cardului (codul PIN, numărul de identificare Card, data expirării cardului, codul CVV2, CVC2, parola 3D Secure, autentificare biometrică / alte metode de autentificare în aplicația smartphone etc., numite în continuare ESPC).

a) Detinatorul/ Utilizatorul se obligă să respecte și să ia toate măsurile pentru pastrarea în siguranță a ESPC și de a respecta următoarele reguli cum ar fi cele menționate mai jos dar nelimitându-se la acestea:

- Să anunțe imediat Banca dacă plicul cu PIN-ul/ Cardul nu a fost primit sigilat

b) Să semneze cardul pe revers în momentul primirii acestuia; Să distrugă plicul primit de la Banca prin care a fost transmis codul PIN, după ce acesta fost memorat; Să nu noteze PIN-ul într-o formă care poate fi ușor recunoscută și accesată de persoane neautorizate, pe Card sau pe alt obiect pe care îl păstrează împreună cu Cardul; Să confirme la sediul Bancii (prin completarea și semnarea procesului verbal de predare/primire a cardului) recepționarea cardului și a codului PIN; Să păstreze cu grijă cardul și să nu dezvăluie informațiile specifice ale elementelor de securitate personalizate nici unei alte persoane (nici angajaților Bancii); La fiecare utilizare a ESPC, Detinatorul/ Utilizatorul trebuie să ia toate măsurile de precauție pentru ca acestea să nu fie vizibile, înregistrate sau copiate de alte persoane; Să respecte orice alte instrucțiuni de securizare și protecție transmise de Banca; Să nu împrumute cardul, să nu divulge niciun ESPC; ESPC nu vor conține caractere ușor de dedus (de ex. ziua de naștere a Detinatorului/ Utilizatorului); ESPC nu vor fi divulgate și nu vor fi păstrate scriptic (se memorează); Detinatorul/ Utilizatorul are posibilitatea de a schimba PIN-ul la ATM-urile Bancii, utilizând funcția „Schimbare PIN” după ce primește Cardul.

c) Răspunderea pentru pastrarea în siguranță a ESPC aparține Detinatorului/ Utilizatorului, care va suporta orice pierdere rezultată din nerespectarea obligațiilor ce îi revin cu privire la securitatea ESPC.

d) Cardul nu este transferabil, putând fi utilizat numai de către persoana al cărei nume este înscris pe Card, în condițiile prevăzute în prezentul Contract și în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

e) Detinatorul/ Utilizatorul trebuie să notifice în scris sau telefonic Bancii observarea unor elemente ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea copierii cardului, aflarea/cunoașterea PIN-ului de către persoane neautorizate sau constatarea apariției unor disfuncționalități ale Cardului.

f) Detinatorul/ Utilizatorul va restitui Bancii cardurile al căror termen de valabilitate a expirat.

2.7 Detinatorul va datora Bancii despăgubiri pentru orice daune, pierderi sau cheltuieli ale acesteia ca urmare a încălcării - în mod fraudulos, sau nerespectând, intenționat sau din neglijență gravă, una sau mai multe dintre obligațiile, menționate mai sus sau altele

exprimate in prezentul Contract.

2.8 Alimentarea Contului Curent cu Card atasat se poate face prin:

- a. depuneri de numerar la casieria Bancii;
- b. transfer bancar, specificandu-se codul IBAN aferent Contului Curent.

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

- a. semneze chitanta eliberata de POS numai dupa verificarea datelor inscrise pe aceasta;
- b. solicite un exemplar din chitanta eliberata de POS, care atesta efectuarea operatiunii;
- c. pastreze chitanta in scopul verificarii extrasului de cont, precum si pentru solutionarea eventualelor reclamatii legate de inregistrarea eronata in extrasul de conta unor operatiuni;
- d. 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 unui 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 intre prinda procedurile necesare pentru remedierea situatiei si returnarea Cardului catre Detinator/ Utilizator. Returnarea se va face de catre Banca dupa verificarea identitatii Detinatorului/ Utilizatorului, in baza semnaturii de primire a Cardului din partea Detinatorului/ Utilizatorului si in conditiile incheierii unui „Proces verbal de constatare a cauzelor capturarii”.

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

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

3.1 Banca pune la dispozitie in mod gratuit serviciul 3D Secure care da posibilitatea efectuării tranzactiilor de 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, imbinatati 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 reînnoit. 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:
- sa blocheze Cardul in sistemul de autorizare;
  - sa includa (daca este cazul) Cardul pe lista Cardurilor de recuperata organizatiilor internationale de plati cu Carduri;
  - sa inregistreze cazul in "Registrul fraudelor si al cererilor frauduloase de emitere a Cardului".
- 5.4 In cazul (i) unei suspiciuni de fraudă, 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:
- sa refuze autorizarea unei tranzactii realizate cu Cardul;
  - sa anuleze si/sau sa blocheze accesul Cardului la contul curent aferent;
  - sa refuze inlocuirea Cardului sau emiterea unui 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 creditor, 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), oricu 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:
- operatiunea nu poate fi identificata de Banca (tranzactie efectuata cu un card emis de alta Banca si trimisa la decontare catre Vista Bank, etc.);
  - operatiunea a fost refuzata la plata de catre Detinator/ Utilizator, acesta completand in acest sens, la Banca, un formular tip de refuz la plata;
  - operatiunea nu a fost autorizata in mediu electronic.
- 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:
- reducerea numarului de operatiuni permis cu Cardul pe zi sau pe saptamana;
  - reducerea limitelor de tranzactionare ale de catre Detinator/ Utilizator
  - 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 acordată prin prezentul Contract de către Detinator, are dreptul, fără a fi însă obligată, să debiteze automat orice conturi curente în lei sau în valută (la cursul Bancii din data respectivă), de orice natură, la care este atașat cardul cu toate tranzacțiile efectuate cu cardurile emise pe acest cont, recuperarea obligațiilor de plată rezultate din operațiunile efectuate cu Cardul, comisioane de emisie/administrare/aferele tranzacțiilor efectuate, cheltuielilor de executare, recuperarea tuturor creanțelor Bancii rezultate din obligațiile de plată ale Detinatorului, în cazul în care acesta nu le achită la termen sau descoperire de cont neautorizată etc., în cazul în care contul la care este atașat cardul nu prezintă disponibilități suficiente, cu prioritate față de alte debite ale Detinatorului, cu respectarea excepțiilor prevăzute în acest sens de lege. Banca poate exercita aceste drepturi chiar dacă sumele din aceste conturi au fost depozitate la Banca pentru o anumită perioadă, dar numai la maturitatea depozitului la termen, fie că aceasta este solicitată de către Detinator, fie la maturitatea finală a acestuia.
- 5.12 Anularea Cardului și închiderea conturilor aferente activității de carduri se efectuează numai în condițiile în care toate sumele datorate Bancii de către Detinator, indiferent de natura lor, aferente activității de carduri desfasurate cu Cardul au fost achitate; în acest sens, Banca are dreptul, să debiteze orice conturi în lei/valută (la cursul Bancii din data respectivă), de orice natură, deschise pe numele Detinatorului pentru recuperarea oricăror obligații de plată ale acestuia față de Banca, în baza mandatului dat de acesta prin prezentul Contract.
- 5.13 Banca are dreptul să recupereze sumele cuvenite și neincasate ca urmare a lipsei de disponibilități în conturile curente ale Detinatorului deschise la Banca, putând în acest sens să ia una sau mai multe din următoarele măsuri:
- contactarea Detinatorului în vederea soluționării pe cale amiabilă a debitului înregistrat și plății acestuia;
  - inscrierea Cardului în lista cardurilor interzise la acceptare în cazul ne soluționării pe cale amiabilă a plății debitului;
  - rezilierea unilaterală a prezentului Contract încheiat de Banca cu Detinatorul;
  - inițierea procedurilor legale de recuperare a sumelor datorate de către Detinator.
  - În acest sens, pentru sumele nerecuperate de către Banca de la Detinator, datorate cu orice titlu de acesta din urmă, părțile înțeleg să considere sumele respective drept credit acordat de Banca, iar în acest caz prezentul Contract va constitui titlu executoriu, conform prevederilor art.120 din OUG nr.99/2006 privind instituirea de credit și a decvarea capitalului, cu modificările și completările ulterioare.
- 5.14 Banca are dreptul să înscrie Cardul/ Cardurile în „Lista cardurilor interzise la acceptare” în cazurile în care au fost declarate, de către Detinator/ Utilizator, ca fiind furate sau pierdute, ori în cazul uitării codului PIN.
- 5.15 Banca are dreptul să solicite Detinatorului/ Utilizatorului prezentarea unui exemplar al chitanței de plată aferente cumpărării de bunuri și/sau servicii, respectiv retragerii de numerar, precum și orice alte documente considerate necesare pentru soluționarea reclamațiilor formulate de acestia privind înregistrarea eronată a unor operațiuni în extrasul de cont/raport de tranzacții, reclamate de Detinator/ Utilizator.
- 5.16 Banca are dreptul să utilizeze (inclusiv să comunice părților implicate în procesare) datele privind Detinatorul/ Utilizatorul și operațiunile efectuate de acesta, în vederea unei bune derulări a tranzacțiilor; să înregistreze fraudele săvârșite cu carduri în Registrul fraudelor cu carduri ținut de VISA Card Recovery Bulletin (CRB).
- 5.17 Banca nu își asumă nicio responsabilitate în ceea ce privește neonorarea tranzacțiilor cu Cardul de către un comerciant, o instituție financiară, un ATM al altei bănci sau orice alt tert, ca urmare a unor evenimente ce nu pot fi controlate de către Banca.
- 5.18 Debitarea Tranzacțiilor se face din contul curent, în termen de maxim 30 zile de la data Tranzacției. În mod excepțional, Banca va efectua decontarea Tranzacțiilor după expirarea termenului de 30 zile de la data Tranzacției și nu este răspunzătoare față de Detinator pentru executarea necorespunzătoare, neexecutarea sau executarea cu întârziere a unei Tranzacții atunci când acest lucru se datorează tertelor parti implicate – comercianți acceptanți, alte instituții de credit etc., iar Banca a acționat corespunzător, conform prevederilor legale și contractuale. (de exemplu, acestia nu transmit documentele doveditoare în termenul maxim, întârzierea comercianților sau a unor instituții financiare în transmiterea tranzacțiilor spre decontare, întârzieri datorate unor probleme de comunicație naționale sau internaționale, care nu sunt datorate culpei Bancii, etc.).
- 5.19 Banca are obligația să păstreze evidente cu privire la operațiunile efectuate cu Cardul pe o perioadă de timp determinată în conformitate cu prevederile legale în materie și să pună la dispoziția Detinatorului, la cererea expresă a acestuia, evidentele aferente tranzacțiilor efectuate cu Cardul.
- 5.20 Banca are obligația să asigure servicii de autorizare non-stop a operațiunilor realizate de către Detinator/ Utilizator cu Cardul dacă nu există instrucțiuni prealabile din partea Detinatorului cu privire la restricții impuse Utilizatorilor, în vederea utilizării cardurilor și/sau a fondurilor disponibile în contul la care sunt atașate cardurile (și deschise în numele și pentru Detinator) și să ofere informații privind modul de utilizare al cardurilor la solicitarea Detinatorului de card.
- 5.21 Banca are obligația să pună la dispoziția Detinatorului extrase de cont (oricând la cererea expresă a acestuia) în care vor fi reflectate informații privitoare la referințe pentru identificarea fiecărei tranzacții efectuate sau primite, informații privind platitorul/ beneficiarul tranzacției – dacă e cazul, valoarea tranzacției în moneda în care este debitat/ creditat contul de card, pretul total corespunzător tranzacțiilor, și, unde este cazul, defalcarea sumelor incluse în pretul total, data valutei debitării/ creditării contului. Extrasele vor fi remise conform celor agreate de Detinator cu Banca, Banca nefiind răspunzătoare de modul de transmitere a acestora prin orice mijloc conform

- cererii Detinatorului a greata 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 dezvaluiе niciunei 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 dezvaluiе niciunei 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 deteriorat/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:
- pentru neexecutarea sau executarea necorespunzatoare a tranzactiilor ordonate prin intermediul cardului, chiar daca acestea au fost initiale prin utilizarea terminalelor care nu se afla sub controlul direct sau exclusiv al Bancii, cu conditia sa se faca dovada ca tranzactia a fost initiata la un terminal a carui locatie este indicata de Banca, cu exceptia cazului in care se dovedeste ca utilizatorul a actionat fraudulos sau cu rea-vointa.
  - pentru valoarea tranzactiilor initiale dupa momentul anuntarii Bancii de catre Detinator/ Utilizator a pierderii, furtului, distrugerii, blocarii, compromiterii, functionarii defectuoase a instrumentului de plata electronica ori a posibilitatii existentei unei copii a acestuia sau cunoasterii codului PIN/ codului de identificare/ parolei de catre persoane neautorizate;
  - pentru valoarea tranzactiilor neautorizate de Detinator/ Utilizator, derulate prin utilizarea unui card contrafacut sau prin utilizarea frauduloasa a numarului de card fara folosirea codului (parolei) de securitate, precum si pentru orice eroare sau neregula atribuita si dovedita Bancii in gestionarea contului Detinatorului.
- 5.24. 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, taxele, comisiunile aferente tranzactiilor si conditiile de emitere si utilizare a cardurilor, notificand in prealabil Detinatorul cu 30 zile inainte de data la care modificarile devin aplicabile prin afisare la sediile Bancii si/ sau publicare pe pagina web a Bancii. In cazul in care survin modificari in prevederile si/ sau clauzele contractuale, Banca va notifica Detinatorul, urmand ca aceasta sa raspunda in termen de 30 (treizeci) de zile cu privire la acceptarea sau refuzul noilor conditii. In situatia in care Detinatorul nu comunica optiunea sa de acceptare a noilor conditii propuse de Banca, aceasta va fi considerata a probare tacita. In situatia in care Detinatorul nu este de acord cu modificarile propuse de Banca, acesta are dreptul sa solicite in scris denuntarea unilateral a prezentului Contract imediat cu respectarea tuturor obligatiilor din prezentul Contract. In cazul modificarilor de taxe si comisiuni, 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, am bii 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:
- pierderea, furtul, deteriorarea, distrugerea, contrafacerea sau blocarea cardului;
  - inregistrarea in contul personala unor tranzactii neautorizate sau frauduloase;
  - orice eroare sau neregula aparuta in urma gestionarii contului de catre Banca;
  - elemente ce creeaza suspiciuni cu privire la posibilitatea copierii Cardului sau cu privire la cunoasterea codului PIN/ parolei de catre terte persoane;
  - aparitia unor disfunctionalitati ale cardului, inclusiv situatia in care codurile de acces primite sunt incorecte.
- Banca va bloca de urgenta utilizarea Cardului imediat dupa primirea notificarii la Serviciului de Asistenta Clienti. Un Card pentru care s-a solicitat blocarea ca urmare a pierderii, furtului sau unei suspiciuni de frauda 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 efectuarii operatiunilor frauduloase sau a sumei asa cum este prevazuta de reglementarile legale in vigoare. Detinatorul suporta toate pierderile legate de orice tranzactii neautorizate daca aceste pierderi rezulta in urma fraudei sau a nerespectarii, intentionate sau din neglijenta grava, a uneia sau a mai multor obligatii care ii revin referitoare la utilizarea cardului in conformitate cu prevederile prezentului Contract.
- 6.12 Detinatorul suporta integral valoarea tranzactiei contestate:
- inainte si dupa notificare, precum si in situatiile in care nu a putut notifica Banca, daca pierderea este rezultatul fraudei Detinatorului/ Utilizatorului;
  - inainte de notificarea Bancii daca pierderea este rezultatul incalcarii cu intentie sau cu neglijenta grava a obligatiilor sale de a pastra in siguranta Cardul de Debit si/ sau ESPC;
  - daca Banca dovedeste ca tranzactia a fost autorizata de catre Detinator/ Utilizator sau de catre persoane anume imputernicite de catre

acesta (carora le-a predat Cardul de Debit in vederea utilizarii de catre acestia) sau de catre persoane pentru care acesta raspunde potrivit legii, sau in orice alte situatii prevazute de lege in care este antrenata raspunderea legala, contractuala, civila, delictuala sau penala a Detinatorului/ Utilizatorului.

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

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

- 6.13. 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:
- daca pierderea, furtul sau folosirea fara drept nu a putut fi detectata de Detinator/ Utilizator inainte a efectuarii platii exceptand cazul in care acesta a actionat in mod fraudulos;
  - dupa notificarea realizata conform art.6.8. de mai sus;
  - daca Banca nu solicita o autentificare stricta a clientilor;
  - daca Banca nu a pus la dispozitia Detinatorului/ Utilizatorului mijloacele adecvate care sa permita notificarea in orice moment a unui card pierdut, furat sau folosit fara drept.
- 6.15. 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 similitudinii 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 semnaturice 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 comisiunilor si taxelor generate de aceste operatiuni prin aplicarea cursului de schimb de referinta pentru operatiuni cu carduri din ziua decontarii tranzactiei. La data decontarii tranzactiei, in baza raportului de decontare transmis de catre VISA si a informatiilor comunicate de catre Banca, contul Detinatorului va fi debitat cu contravaloarea sumelor in LEI/EUR la cursul de schimb de referinta din ziua decontarii, necesara pentru acoperirea valorii tranzactiilor, a taxelor si a comisiunilor aferente, plus un comision de conversie valutar de 2% pentru tranzactiile in alta valuta decat EUR si 0,5% pentru tranzactiile in EUR. Schimbul valutar si comisionul de schimb valutar nu se va aplica in cazul in care moneda utilizata pentru decontarea tranzactiei de catre comerciantul acceptant este aceeaasi 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 despagueasca Banca pentru orice daune, pierderi sau cheltuieli suportate de Banca care au rezultat din incalcarea prevederilor prezentului Contract sau in urma stabilirii responsabilitatii financiare a Detinatorului/ Utilizatorului pentru refuzul

de plata.

- 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 taxe 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 comisiunilor 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 plafonelor 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 plafone de tranzactionare pe fiecare card in parte, cu respectarea plafonelor standard de tranzactionare pe cont/card stabilite de Banca/legislatie. Ulterior, Detinatorul poate adresa Bancii o cerere in scris privind modificarea plafonelor de tranzactionare definite initial per card (cu respectarea plafonelor 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 comisiunilor 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 plafonelor 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 semna la 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 celelalte 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

foști blocate în contul la care este atașat cardul în vederea decontării și nedecontate, soluționarea refuzului/contestatiei se realizează în termen de 3 zile lucrătoare de la expirarea termenului de maxim 30 de zile de la data tranzacției, termen în care Banca Acceptanță poate iniția decontarea respectivelor sume;

- d. în cazul refuzurilor de plată privind tranzacții realizate la terminalele sau comercianții altor bănci, tranzacții ale caror sume au fost debitate din contul la care este atașat cardul, soluționarea refuzului/contestatiei se realizează în termen de maxim 180 zile de la data primirii lor spre soluționare, termen în care Banca Acceptanță trebuie să furnizeze răspunsuri cu privire la disputa inițiată. Excepție fac tranzacțiile neautorizate, pentru care Detinatorul/Utilizatorul nu și-a dat consimțământul și pentru care soluționarea se face imediat. În cazul în care răspunsul nu reprezintă rezoluția finală a cazului, termenul de soluționare se prelungește conform normelor și regulamentelor naționale și internaționale în vigoare, care reglementează disputele legate de tranzacțiile cu carduri.

## Sectiunea V

### A - Serviciul Internet Banking

Art.1. Aceste prevederi reglementează posibilitatea accesării următoarelor tipuri de produse:

#### CONTURI

- Detalii cont – sold disponibil, sume blocate, dobanzi
- Vizualizare solduri, extrase, tranzacții recente
- Vizualizare tranzacții în așteptare și tranzacțiile recente/efectuate/efectuate
- Istoric tranzacții efectuate

#### CARDURI

- Detalii Carduri
- Vizualizare sume disponibile

#### PLATI

- Transferuri între propriile conturi deschise în Banca (în LEI, EUR, USD, GBP, CHF);
- Transferuri Intra bancare și Interbancare
- Plati în valută
- Schimburi valutare (în LEI, EUR, USD, GBP, CHF)
- Sabloane de plată
- Plati programate
- Import plată în fișiere

#### DEPOZITE

- Constituire/Lichidare depozite
- Vizualizare Informații Depozite existente

#### CREDITE

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

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

Art. 3. Regulile generale privind accesul și conectarea

- 3.1. Accesul Detinatorului la serviciul de Internet Banking se va efectua în mod direct sau prin mandatarii săi autorizați denumiți utilizatori.
- 3.2. După aprobarea de către Banca a documentelor depuse de către Detinator pentru a beneficia de Internet Banking, Banca va pune la dispoziția Detinatorului un exemplar al Formularului „Confirmare înregistrare utilizatori persoane juridice care va fi semnată de către Client și de Banca. Pentru fiecare Utilizator autorizat se va completa formularul „Certificare Date Utilizatori Persoane Juridice”
- 3.3. Detinatorul, în mod direct sau prin Utilizatorii mandatați, va putea accesa serviciul de Internet Banking imediat după aprobarea de către Banca a documentelor depuse.
- 3.4. Conectarea la serviciul Internet Banking se realizează prin accesarea paginii web a Băncii [www.Vistabank.ro](http://www.Vistabank.ro), selectarea opțiunii aferente serviciului Internet Banking, urmata de introducerea corectă a numelui de utilizator, a parolei unice și a codului generat de token electronic.

Art. 4. Condiții 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, in sa 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 comisiunilor 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 prevederile 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.
- 5.9. Banca transmite automat mesaje de tip SMS la initierea de tranzactii prin Internet Banking a caror autorizare a suat. In cazul in care clientul a primit un SMS pentru o tranzactie pe care nu a initiat-o prin Internet Banking, trebuie sa informeze banca imediat la numarul de telefon: +4021.222.33.10. In cazul in care clientul doreste dezactivarea notificarilor, are posibilitatea sa o faca oricand telefonic la +4021.222.33.10 sau in oricare din sucursalele Vista Bank. Recomandarea Bancii este însă să le mențină activate, ca instrument de protecție a conturilor sale.

#### 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 maximum a doua zi lucratoare de la primirea ordinului 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 Regulamentului 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 comisiunilor 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/Tokenului.

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

Banca nu poarta nicio raspundere in cazul in care Detinatorul nu poate avea acces la serviciul Internet Banking, din cauza deficientei de conectare care implica defectiuni la echipamentul folosit de Detinator sau deficiente la furnizorul de servicii de internet la care Detinatorul

este abonat.

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

#### **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 plată executate înainte 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 plată, prin informarea în scris la ghișeele bancii, printr-o scrisoare, prin extras de cont, prin postare pe site-ul Bancii sau mesaje în cadrul aplicatiei Internet Banking sau prin orice alte metode alese de către Banca conform instructiunilor Detinatorului, pentru a fi în masura să asigure o informare rapidă și eficientă precum și respectarea termenelor legale.

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

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

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

11.5 Orice notificare va fi transmisă de Client Bancii prin înmănare directă ori prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Comunicarea modificărilor datelor de identificare/a adresei de domiciliu și/sau de comunicare a corespondenței i/e-mail sau a oricăror altor date menționate în Contract este opozabilă Bancii începând cu Ziua lucrătoare următoare primirii de către Banca a informației, dovedită prin stampila de înregistrare a Bancii, aplicată pe copia Clientului, sau prin confirmarea de primire semnată de Banca. Necomunicarea acestor modificări atrage responsabilitatea exclusivă a Clientului și va exonera Banca de răspundere pentru orice prejudiciu suferit de Client ca urmare a necomunicării modificării. Orice comunicare primită în afara programului de lucru cu publicul se consideră primită începând cu următoarea Zi lucrătoare.

11.6 Banca nu își asumă nicio responsabilitate în ceea ce privește efectele și consecințele de orice natură decurgând din utilizarea vreunui mijloc de comunicare pentru transmiterea către Clienta oricăror comunicări, inclusiv comunicarea Contractului pe Suport durabil, precum și din întârzierea, nerecepționarea, deteriorarea, pierderea sau din alte erori de transmisie a mesajelor, scrisorilor sau documentelor, inclusiv a celor ce se referă la operațiuni de decontare între și întra bancare, ca urmare a utilizării respectivei mijloace de comunicare. Orice comunicare efectuată de Banca în baza Contractului la adresa de e-mail/numărul de telefon furnizate de Client este considerată valabilă, Clientul fiind singurul responsabil și având obligația să se asigure că (i) adresa de e-mail, numărul de telefon furnizate Bancii, precum și programele, dispozitivele utilizate pentru a le accesa nu sunt afectate de setări, acțiuni, inacțiuni, de orice tip, personale/ale furnizorului de internet, telefonie/ale unui tert, care ar putea conduce la alterarea, coruperea, nerecepționarea, blocarea, întârzierea,



pierderea comunicărilor transmise de Banca sau la orice alte evenimente asemănătoare, (ii) nu creează posibilitatea ca aceste comunicări transmise de Banca să fie accesate, interceptate, copiate, citite, redirectionate către/de către un tert.

11.7 Clientul se obligă să își ridice corespondența de la Banca într-un timp rezonabil, în caz contrar, Banca putând distruge orice corespondență neridicată de Client în timp de 3 luni de la data emiterii.

Art.12. Contractul intră în vigoare după ce Clientul a primit elementele de autentificare.

Art.13. Contractul pentru serviciul de Internet Banking este valabil pentru o perioadă nelimitată și poate înceta conform prevederilor prezentului Contract.

## B - Serviciul Mobile Banking

Art. 14 Aceste prevederi reglementează posibilitatea accesării următoarelor tipuri de produse:

### CONTURI

- Vizualizare solduri și tranzacții

### CARDURI

- Detalii Carduri
- Vizualizare sume disponibile

### PLATI

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

### DEPOZITE

- Constituire/Lichidare depozite
- Vizualizare Informații Depozite existente

### CREDITE

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

Art.15 Reguli de utilizare.

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

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

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

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

15.5 Serviciul de Mobile Banking se va utiliza exclusiv de către Detinator sau de către persoanele menționate de către Detinator în Formularul „Certificare Date Utilizatori Persoane Juridice”, în limita mandatului acordat de către Detinator, în caz contrar Banca fiind exonerată de răspundere în cazul în care instrucțiunile de plată sunt date de către o terță parte care nu face parte din categoria utilizatorilor desemnați.

15.6 Orice modificări care intervin asupra utilizatorilor Mobile Banking trebuie notificate în scris Bancii.

15.7 Toate instrucțiunile de plată ale Utilizatorilor sunt opozabile Detinatorului și se efectuează în numele și pe seama sa.

Art.16. Caracteristici ale instrucțiunilor de plată executate prin Mobile Banking

16.1 Instrucțiunile de plată vor fi transmise Bancii prin serviciul de Mobile Banking, folosind elementele de autentificare.

16.2 Instrucțiunile de plată autorizate de Detinator nu pot depăși limita maximă de 100.000 EUR (una sută mii Euro)/zi echivalent.

16.3 Clientul poate efectua operațiuni de schimb valutar între propriile conturi deschise la Banca la cursul standard a Bancii în limita a 10.000 EUR/zi (sau echivalent) cu posibilitatea negocierii cursului de schimb pentru sume care depășesc 10.000 EUR/echivalent, însă doar în timpul programului de lucru al Bancii, respectiv în intervalul 09-16.00 din zilele lucrătoare.

16.4 O instrucțiune de plată este acceptată de Banca dacă în contul Detinatorului din instrucțiunea de plată sunt fonduri necesare și disponibile, atât pentru executarea instrucțiunii de plată, cât și pentru acoperirea comisiunilor aferente.

16.5 Detinatorul este informat despre acceptarea sau refuzul unei instrucțiuni de plată în aplicația de Mobile Banking după ce acesta își confirmă instrucțiunile ordonate.

16.6 În cazul în care Banca refuză executarea unei instrucțiuni de plată, aceasta va notifica Detinatorul în acest sens, menționând, dacă este posibil, motivul refuzului și procedura de remediere dacă acest lucru nu este interzis de prevederi legale.

16.7 Banca va executa ordine de schimb valutar pe contul Detinatorului folosind rata standard disponibilă la ghișeele Bancii. Orice modificări ale ratei de schimb folosite de Banca vor fi aplicabile imediat și fără o notificare prealabilă din momentul afisării lor la ghișeele Bancii, pentru schimburile executate prin aplicația Mobile Banking.

16.8 Instrucțiunile de plată nu pot fi revocate de către Detinator odată ce acestea au fost aprobate.

Art. 17. Orarul procesării instrucțiunilor de plată - Idem Art.6 din Secțiunea V

Art. 18. Drepturile și Obligațiile Detinatorului Serviciului de Mobile Banking - Idem Art.7 din Secțiunea 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, termenul 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 Alerte SMS este acordat de Banca pe durata nedeterminata.

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

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

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

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

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

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

1.2 SMS-urile vor fi expediate catre numarul de telefon indicat de client pentru acest serviciu, indiferent de valoarea tranzactiei. Serviciul Alerte SMS Cont Curent poate fi activat pe un singur numar de telefon per fiecare cont.

1.3 Clientul va fi informat prin SMS despre urmatoarele detalii ale tranzactiei efectuate: suma si valuta tranzactie, numar cont, sold disponibil.

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

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

Art.3. Comisionul de administrare pentru Serviciul Alerte SMS Cont Curent este perceptut in ultima zi lucratoare din luna, incepand cu luna acordarii/activarii serviciului.

Art.4. Banca este in drept sa decida incetarea furnizarii serviciului cu efect imediat si deplin fara a fi necesara o notificare prealabila sau alte formalitati si fara interventia instantei de judecata, daca nu este achitat comisionul de administrare pentru Serviciul Alerte SMS Cont Curent timp de 2 luni consecutiv.

#### 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 expruse 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 dobanzii bonificata conturilor curente conform art.1.5. de mai sus. Clientul are dreptul de a denunta unilateral Contractul Cadru cu un preaviz de 30 de zile fara taxe suplimentare.

## B. Comisioane

Art.2. 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 dobanzile uzuale si agreate, tarife si comisioane, Clientul va suporta si cheltuielile extraordinare, in special taxele de timbru si taxele legale, timbru judiciar, impozitele, costurile aferente asigurarilor si reprezentarilor legale, costul comunicatiilor telefonice, fax, ca si taxele postale platite in cursul relatiilor de afaceri. Banca poate incasa de la Client toate aceste sume fie separat, fie intr-o singura transa si unde este cazul sa emita o situatie detaliata a cheltuielilor.

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

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

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

Art.7. Banca are dreptul sa debiteze conturile Clientului cu sumele reprezentand comisioanele aferente operatiunilor/documentelor ordonate/primate 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.** Orică sumă datorată de client Bancii conform prezentului contract va putea fi debitată de Banca din orice cont al Clientului, fără a se limita la tipul de cont (curent, depozit etc.).

## **Secțiunea VIII - Prevederi finale**

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

#### **Art.1. Denunțarea unilaterală**

1.1. Atât Banca, cât și Clientul, pot, la liberă lor alegere, în absența unui contract care să prevadă altfel, să înceteze unilateral relația lor de afaceri.

1.2. Fiecare parte poate denunța unilateral prezentul contract oricând, printr-o notificare scrisă adresată celeilalte părți cu 30 de zile înainte de încetarea Contractului, după îndeplinirea obligațiilor de a plăti integral toate datoriile către Banca și returnarea Cardului către Banca.

Termenul de 30 de zile poate fi redus cu acordul Bancii în cazul în care clientul și-a îndeplinit toate obligațiile, și-a achitat integral toate datoriile către Banca și a returnat Cardul.

1.3. Banca, chiar și în cazul în care există un contract care stipulează altfel este îndreptățită să înceteze relația de afaceri în orice moment prin denunțare unilaterală, cu o notificare prealabilă transmisă Clientului (la ultima adresă comunicată de Client) cu cel puțin 60 de zile calendaristice anterior datei încetării.

#### **Art.2. Conturi inactice**

În cazul în care în conturile curente nu se înregistrează operațiuni în ultimele 6 luni, cu excepția taxelor și comisiunilor percepute de Banca, acestea sunt considerate conturi inactive și vor fi monitorizate în vederea închiderii dacă sunt îndeplinite următoarele condiții:

- Clientul nu este înregistrat cu credit acordat de Banca, având status activ;
- Clientul nu deține CEC-uri emise de Banca sau CEC-urile puse la dispoziția Clientului nu au fost introduse pe circuit sau prezentate pentru plată până la data expirării termenului de două luni precizat mai jos.

Este obligatoriu ca înainte de închidere, clientul să fie notificat cu două luni înainte printr-o scrisoare. Contul va fi închis numai în cazul în care clientul nu răspunde în termenul de două luni precizat mai sus, și-a schimbat adresa și din acest motiv nu poate fi contactat prin nici un alt mijloc iar condițiile enumerate mai sus sunt îndeplinite. Banca poate, la discreția sa, să procedeze la închiderea contului, chiar dacă una sau mai multe dintre condițiile menționate mai sus nu sunt îndeplinite.

Banca nu va fi obligată să onoreze cekuri, alte titluri/efecte de comerț după data închiderii contului.

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

Banca are dreptul de a procedea la rezilierea Contractului în inițiativa sa, pe baza unei notificări de reziliere cu efect de la data notificării pe baza unor motive fundamentate, acestea constituind neexecuții semnate ale Contractului, inclusiv, dar, fără însă a se limita la:

- 3.1. Clientul a furnizat informații incorecte în Cerere și pe parcursul derulării relațiilor de afaceri sau a omis să notifice modificări ale datelor în termenul menționat în Contract;
- 3.2. Situația sa financiară se deteriorează substanțial sau este în mod serios amenințată astfel încât îndeplinirea de către Client a obligațiilor asumate față de Banca este periclitată, ca urmare a apariției acestei situații;
- 3.3. În situația în care după deschiderea unui cont apar probleme legate de verificarea identității beneficiarului și/sau de proveniența fondurilor, care nu pot fi soluționate;
- 3.4. Dacă există suspiciuni ale Bancii că tranzacțiile efectuate în curs/ordonate de Client au ca scop spălarea banilor și/sau finanțarea actelor de terorism/frauda și/sau alte infracțiuni, sau care ar putea afecta Banca din punct de vedere legal, financiar și reputațional;
- 3.5. În situația în care, în opinia Bancii, Clientul/Utilizatorul prezintă risc reputațional;
- 3.6. Neînțelegeri între administratori, între asociați/acționari, cu privire la drepturile de reprezentare și persoanele autorizate să reprezinte societatea în relația cu Banca;
- 3.7. În cazul în care la efectuarea consultării ReCom de către Banca, Clientul apare ca fiind radiat din Registrul Comerțului, iar încheierea de radiere nu a fost atacată cu recurs în termenul prevăzut de lege sau a fost menținută în urma soluționării recursului;
- 3.8. Clientul/Utilizatorul a produs incidente de plăți majore cu cekuri și bilete la ordin și/sau a efectuat operațiuni frauduloase cu Cardul și/sau implicarea Clientului/Utilizatorului în activități frauduloase sau de natură a induce riscuri în cadrul sistemului bancar;
- 3.9. În cazul derulării de operațiuni a căror valoare excede disponibilitățile din contul la care este atașat cardul, în condițiile în care, în urma notificării Detinatorului utilizând datele de contact declarate de aceasta Bancă, acesta nu acoperă debitul creat în termenele prevăzute în prezentul Contract, respectiv notificare;
- 3.10. În cazul derulării de operațiuni frauduloase de natură tranzacțiilor efectuate în mod intenționat de Detinator/Utilizatorul cardului cu rea-voință pentru obținerea de foloase necuvenite sau pentru înșelarea Bancii sau a acceptatorului plății;
- 3.11. În situația în care Clientul ajunge în unul din cazurile de neîndeplinire a obligațiilor față de Banca sau a oricărui alt Contract încheiat 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 incalcarea 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. Situatiia 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

trebuie 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 asumate 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 oricareia dintre drepturile sale in conformitate cu aceste conditii ori cele stipulate in alt contract sau document intervenit intre Client si Banca.

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

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

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

- 11.1. Daca nu se convine altfel, si pentru a garanta pretentiile Bancii, Clientul este de acord sa constituie o ipoteca mobiliara 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 prejudiciu 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 primește (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



creanțelor ori către alte entități. Clientul va fi notificat cu privire la cesiune, potrivit prevederilor legii, iar părțile vor avea drepturile și obligațiile prevăzute de lege în cazul acestei operațiuni.

#### **Art.15. Plati efectuate integral**

Toate plățile efectuate de Client în cadrul unei tranzacții trebuie făcute integral fără compensații sau contra-pretenții, și libere de orice deducere sau retenție pentru sau în contul oricărui impozit, dacă legea nu cere Clientului să facă o retenție sau deducere dintr-o astfel de plată pentru sau în contul unor impozite. În această situație, Clientul va notifica imediat Banca, va plăti sumele suplimentare necesare pentru a se asigura că Banca primește suma pe care ar fi primit-o dacă nu ar fi existat o astfel de deducere, va plăti imediat impozitul dedus către autoritatea fiscală de resort înainte de data de la care ar trebui plătite amenzi sau penalități și va despăgubi Banca pentru orice astfel de plăți făcute de Banca în numele Clientului.

#### **Art.16. Intarzierea**

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

#### **Art.17. Separabilitatea**

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

#### **Art.18. Drepturi cumulative**

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

### **E. Notificari**

#### **Art.19. Metoda de notificare**

Orice cerere de plată / tranzacție sau altă cerere, notificare, aprobare sau comunicare în legătură cu îndeplinirea obligațiilor asumate prin prezentul Contract este transmisă Clientului ("comunicarea"):

- prin poșta sau lasată la adresă la care Clientul își desfășoară activitatea, sau la adresă din antetul scrisorilor Clientului, sau la adresă de pe un document care are legătură cu o anumită tranzacție cu Banca și se considera ajunsă la Client când este lasată la adresă respectivă sau la două zile după expedierea prin poștă; sau
- prin fax sau la orice număr de fax care apare în antetul scrisorilor Clientului sau pe un document al acestuia și este considerată primită de Client de existența confirmării transmisiei pe fax; sau
- prin e-mail la adresa indicată de către Client.

Notificările/comunicările de ordin general în legătură cu Contractul pot fi comunicate prin:

- afisare la sediul Bancii și/sau în cadrul aplicațiilor de Internet Banking/Mobile Banking, sau
- SMS la numărul de telefon comunicat de Client, sau
- afisare pe site-ul Bancii;

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

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

**Art.20.** Clientul are dreptul de a adresa în scris sau verbal reclamații/sesizari, în urma neîndeplinirii așteptărilor sale legate de serviciile și/sau produsele oferite de către Banca. În urma înregistrării reclamației/sesizării (în Registrul de reclamații) Banca o va analiza, va lua toate măsurile rezonabile ce se impun și va oferi răspuns clientului în termen maxim de 30 zile. În cazul reclamațiilor privind serviciile de plată, termenul de răspuns este de 15 zile. În cazul în care răspunsul nu poate fi transmis în termen din motive independente de Banca sau în cazul în care aspectele sesizate necesită o cercetare mai amanunțită, Banca va transmite un răspuns provizoriu, care va indica în mod clar motivele pentru care răspunsul la reclamație va ajunge cu întârziere precizând termenul până la care va fi formulat răspunsul definitiv.

20.1 În situația în care rezoluția oferită nu mulțumește Clientul, acesta are posibilitatea să se adreseze unei autorități competente sau unui mecanism alternativ de soluționare a litigiilor:

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

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

Adresa: Strada Sevastopol nr. 24, etaj 2, sector 1, 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@asfromania.ro](mailto:office@asfromania.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 guvernata si interpretata conform legislatiei din Romania si atat Clientul cat si Banca se supun jurisdicției Instantelor judecatoresti de la sediul Bancii. Supunerea fata de aceasta jurisdicție nu limiteaza dreptul Bancii de a actiona Clientul in instanta in orice alta jurisdicție.

**Art.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 in 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 in 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 nicio notificare si nu va ridica nicio obiectie sau pretentie impotriva Bancii in legatura cu acest lucru.
5. Este de acord prin prezenta si se obliga sa despagueasca 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. Oricare 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 faptul 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. 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 imprezibile) 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 valutar care pot apare dupa data incheierii prezentului Contract si care ar avea drept efect cresterea costurilor de executare a obligatiilor contractuale si ca vor suporta consecintele unor asemenea modificari si renunta anticipat si irevocabil la orice pretentii decurgand din asemenea schimbari. Clientul declara ca a primit informatiile necesare pentru incheierea in deplina cunostinta de cauza a prezentului Contract, in forma in care acesta a fost incheiat. Clientul declara ca dispune de experienta si de cunostintele necesare pentru a intelege prevederile prezentului contract si ca incheie prezentul Contract in deplina cunostinta de cauza.

Banca si Clientul declara ca toate clauzele si documentele contractuale aferente au facut obiectul negocierii directe si acestea reprezinta, in forma si continutul in care se semneaza, intelegerea partilor si rezultatul negocierii directe si 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 inlocuieste in 2 (doua) exemplare, cate 1 (unu) pentru fiecare dintre parti.