

Intrebari si raspunsuri

*Material dedicat clientilor cu credite acordate de Bancpost
si cesionate catre Eurobank S.A.*

1. Care este calitatea Vista Bank (Romania) S.A. in relatia contractuala dintre dumneavoastra si Eurobank S.A.?

Incepand cu data de 31.03.2025, Vista Bank (Romania) S.A., in continuare "Vista Bank", este reprezentantul Eurobank S.A. in Romania in ceea ce priveste administrarea creditelor acordate de Bancpost si care au fost cesionate catre Eurobank S.A. Astfel, Vista Bank va administra creditul dumneavoastra, ce apartine in prezent Eurobank S.A. In acest sens, Eurobank a transmis deja o Notificare atat catre dumneavoastra, cat si catre toti participantii la credit, la adresele de corespondenta declarate ("**Notificarea de reprezentare**").

2. Pe cine trebuie sa contactez pentru detalii privind creditului meu?

Pentru orice informatii privind creditul dvs. la Eurobank, puteti contacta echipa dedicata Vista Bank dupa cum urmeaza:

Prin **e-mail** la adresele de mai jos:

retaileurobanksupport@vistabank.ro (pentru persoane fizice)

sau

pjeurobanksupport@vistabank.ro (pentru persoane juridice)

Prin **telefon** la numarul: **037 265 4099** (Program: Luni - Vineri 9-17)

Prin **posta**, la adresa: Str. Emanoil Porumbaru nr. 90-92, sector 1, 011428 București, România

sau va puteti prezenta in oricare dintre **unitatile teritoriale** ale Vista Bank. Coordonatele acestor locatii sunt disponibile pe site-ul Vista Bank la sectiunea *Retea Sucursale* <https://www.vistabank.ro/utile/retea-sucursale>

3. Creditul meu a fost vandut?

Nu, creditul dumneavoastra apartine in continuare Eurobank S.A. Desemnarea Vista Bank ca reprezentant al Eurobank S.A. in Romania pentru administrarea creditelor sale nu afecteaza drepturile si obligatiile ce decurg din contractul dvs. de credit existent.

4. Care este legislatia care se va aplica in derularea contractului cu Eurobank S.A.?

Legislatia aplicabila in ceea ce priveste contractul dumneavoastra va ramane in continuare legislatia romana.

5. Mi se percepe vreun comision in legatura cu desemnarea Vista Bank ca reprezentant al Eurobank in Romania pentru administrarea creditului meu? Se vor modifica costurile din cauza acestei schimbari?

Desemnarea Vista Bank ca reprezentant al Eurobank in Romania nu a modificat conditiile contractuale, respectiv drepturile si obligatiile imprumutatului. Astfel, aceasta desemnare nu va genera si nu va presupune costuri suplimentare din partea dumneavoastra, costurile creditului ramanand cele mentionate in contractul dumneavoastra de credit.

6. Pot beneficia de conversia creditului acordat in moneda CHF?

Eurobank S.A., prin intermediul Vista Bank, ofera solutii de conversie in LEI/EUR a creditelor cu garantie imobiliara acordate in CHF, in functie de anumite criterii de eligibilitate. Pentru detalii suplimentare puteti transmite un e-mail la adresa retaileurobanksupport@vistabank.ro

7. In ce cont trebuie sa platesc in continuare? / Cum pot avea o evidenta asupra platilor efectuate?

Conturile IBAN in functie de moneda creditului sunt:

RO10 EGNA 1010 0000 0149 0998	pentru plati in	RON
RO31 EGNA 1010 0000 0149 1008	pentru plati in	EUR
RO09 EGNA 1010 0000 0149 1016	pentru plati in	CHF
RO84 EGNA 1010 0000 0149 1024	pentru plati in	USD

deschise la Vista Bank (Romania) S.A., Cod SWIFT: EGNAROBX, avand ca **beneficiar EUROBANK S.A.**

Veti putea plati:

- **Direct in unitatile teritoriale* ale Vista Bank (Romania) S.A., prin depunere de numerar la casierie;**
- **Prin ordin de plata / transfer dintr-un cont deschis la Vista Bank (Romania) S.A. sau la o alta banca.** In acest caz va rugam sa va asigurati ca la detalii veti include **referinta interna a creditului dumneavoastra ("CRN")** comunicata in **Notificarea de reprezentare, numele, prenumele si CNP-ul imprumutatului persoana fizica/ CUI-ul societatii imprumutate;**
- **Prin intermediul terminalelor Paypoint,** conform detaliilor incluse in notificarile transmise.

**coordonatele unitatilor teritoriale ale Vista Bank sunt disponibile pe site-ul Vista Bank la sectiunea Retea Sucursale <https://www.vistabank.ro/utile/retea-sucursale>*

In functie de modul in care efectuati plata veti avea o dovada a platii (de exemplu, chitanta in cazul platii la ghiseu).

Depunerile in alte conturi decat cele mentionate in mai sus nu se vor alocă pentru plata obligatiilor dumneavoastra catre Eurobank S.A.

8. Am posibilitatea sa platesc in continuare prin internet banking? / Va trebui sa platesc ratele in EUR sau in moneda creditului?

Incepand cu data de 31.03.2025 platile dvs. trebuie directionate in contul IBAN deschis de catre Eurobank S.A. la Vista Bank (Romania) S.A. si comunicat prin **Notificarea de reprezentare**, in moneda creditului dumneavoastra. Vetii putea continua sa platiti inclusiv prin internet banking, indicand Eurobank S.A. ca beneficiar si efectuand transferul in contul IBAN comunicat. La detalii veti include in ordinea indicata mai jos urmatoarele: referinta interna a creditului dumneavoastra ("CRN") comunicata in **Notificarea de reprezentare**, numele, prenumele si CNP-ul imprumutatului persoana fizica/CUI-ul societatii imprumutate.

Exemplu completare ordin de plata:

Beneficiar: **EUROBANK SA**

Cod identificare fiscala: **996866969**

Suma: _____ RON/EURO/CHF/USD

Cont beneficiar: **RO** _____ *

*RO10 EGNA 1010 0000 0149 0998 pentru plati in RON

RO31 EGNA 1010 0000 0149 1008 pentru plati in EUR

RO09 EGNA 1010 0000 0149 1016 pentru plati in CHF

RO84 EGNA 1010 0000 0149 1024 pentru plati in USD

Reprezentand: **CRN 0000000000000001, Popescu Ion, CNP 10000000000000**

Pentru platile reprezentand prime de asigurare, la detaliile platii veti stipula in ordinea indicata urmatoarele: "nume prenume imprumutat; CNP; si mentiunea «prime asigurare»"
Exemplu: **"Popescu Ion, CNP 10000000000000, prime asigurare"**

Totodata, incepand cu data de 31.03.2025 puteti achita si in echivalent LEI, la orice terminal PAYPOINT, utilizand codul de bare indicat in **Notificarea de reprezentare** transmisa, **pe care va recomandam sa o pastrati pentru a avea in permanenta detaliile necesare platilor pe care le veti efectua in viitor. Pentru a va fi facilitat accesul la aceste detalii, va sugeram sa pastrati o copie a notificarii si pe un dispozitiv electronic/telefon pe care il aveti in permanenta cu dvs. In situatia in care pierdeti aceste detalii, va rugam sa va adresati reprezentantilor Vista Bank, conform punctului 9 de mai jos, pentru a vi le furniza din nou.**

9. Cine imi ofera in continuare informatii despre contractul meu de credit? Daca am o solicitare / modificare privind contractul de credit cui ma adresez?

Vista Bank (Romania) S.A. in calitate de reprezentant si administrator al creditelor Eurobank S.A. va prelua aceste solicitari. Pentru orice informatie / solicitare referitoare la contractul dvs. de credit ne puteti contacta astfel:

- Prin **e-mail**, la adresele:
 - retaileurobanksupport@vistabank.ro - pentru Persoane Fizice;
 - pjeurobanksupport@vistabank.ro - pentru Persoane Juridice.
- Prin **telefon**, la numărul: **037 265 4099** (Program: Luni - Vineri 9-17)
- Prin **posta**, la adresa: la adresa: Str. Emanoil Porumbaru nr. 90-92, sector 1, 011428 București, România

sau va puteti prezenta in oricare dintre unitatile noastre teritoriale. Coordonatele acestor locatii sunt disponibile pe site-ul Vista Bank la sectiunea *Retea Sucursale* <https://www.vistabank.ro/utile/retea-sucursale>

Exemple de solicitari:

- Unde / cui solicit rambursarea in avans – partiala sau totala? Cui solicit un grafic de rambursare sau un extras de cont? Unde solicit adresa de refinantare?
- Unde se vor incheia asigurarea de viata / imobil – la ce societate vreau? Unde trimit polita de asigurare imobil incheiata si cesionata conform legii? Dar chitanta de plata trimestriala – pana acum o trimiteam la unitatea First Bank?
- Cui solicit negocierea dobanzii?
- Unde anunt ca nu mai pot plati ratele si unde cer restructurarea creditului?
- Am nevoie de un acord de dezmembrare / inchiriere / vanzare pentru proprietatea ipotecata. Unde il solicit? Cand il primesc si cum?
- Am achitat creditul in intregime si doresc adresele de radiere ipoteca aferent imobilului adus in garantie. Unde il solicit? Cand il primesc si daca presupune costuri aditionale?

10. Ce se intampla daca nu mai platesc?

In situatia in care nu veti mai onora obligatiile dvs. de plata, va fi initiat procesul de recuperare legala a creantelor in conformitate cu legislatia aplicabila in vigoare si cu termenii contractuali agreati. Va confirmam ca legea aplicabila contractului dumneavoastra este legea romana.

11. Eurobank calculeaza in continuare penalizari pentru intarzieri / neplata?

In cazul intarzierilor la plata, dobanda penalizatoare se va percepe conform contractului dumneavoastra de credit

12. Comisionul de rambursare in avans ramane 0%?	Comisionul de plata anticipata este cel prevazut in contractul dumneavoastra de credit sau prevazut de legislatia aplicabila in vigoare.
13. Creditul meu este dat in plata. Ce se modifica in aceasta situatie?	Conform Legii Darii in Plata (Legea nr. 77 / 28.04.2016 privind darea în plată a unor bunuri imobile în vederea stingerii obligațiilor asumate prin credite), <i>“se suspenda orice plata catre creditor, precum si orice procedura judiciara sau extrajudiciara demarata de creditor sau de persoane care se subroga in drepturile acestuia indreptata impotriva consumatorului sau a bunurilor acestuia”</i>. In calitate de creditor, Eurobank S.A. va avea calitatea de participant in rapoartele si litigiile avand ca obiect “Darea in plata”, insa acest fapt nu afecteaza derularea proceselor sau drepturile si obligatiile dvs. in temeiul acestei legi.
14. Ce se intampla cu acordul de plata anterior semnat avand in vedere ca l-am respectat?	Acordul de plata semnat este in continuare valid, in conditiile in care si dumneavoastra v-ati respectat intocmai obligatiile contractuale.
15. Sunt in executare prin poprire, mi se va ridica poprirea de pe conturi in urma desemnarii Vista Bank ca reprezentant al Eurobank in Romania?	Nu, aceasta operatiune nu presupune stoparea sau suspendarea procesului de executare silita care va continua pana la recuperarea de catre Eurobank a debitelor datorate de dumneavoastra.
16. Cu ce drept prelucreaza Eurobank datele mele cu caracter personal?	Eurobank S.A. in calitate de Operator, prelucreaza datele dvs. cu caracter personal in legatura cu contractul incheiat cu Bancpost S.A. (denumit in continuare generic „Contractul”), astfel cum a fost mentionat in Notificarea de transfer ce v-a fost comunicata de Eurobank Ergasias Services and Holdings S.A., Eurobank S.A. si ERB New Europe Funding II B.V. in luna mai 2020 („Notificarea de transfer”). Eurobank S.A. a dobandit datele dvs. cu caracter personal in legatura cu Contractul de la Eurobank Ergasias S.A., pe calea succesiunii cu titlu universal, ca urmare a operatiunii de divizare a Eurobank Ergasias S.A. explicata si descrisa in Notificarea de transfer. Prelucrearea datelor cu caracter personal se realizeaza in conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 din 27 aprilie 2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrearea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date si de abrogare a Directivei 95/46/CE ("GDPR"). Datele dumneavoastra cu caracter personal sunt prelucrate de Eurobank S.A. pe baza urmatoarelor temeiuri legale prevazute

de GDPR: temeiul necesitatii executarii Contractului la care sunteti parte (art. 6 (1) lit. b) din GDPR), temeiul necesitatii indeplinirii obligatiilor legale ce incumba Eurobank S.A. (art. 6 (1) lit. c) din GDPR), respectiv temeiul interesului legitim, in conformitate cu prevederile art. 6 (1) lit. f) din GDPR.

In acest context, mentionam faptul ca nu este necesar acordul dumneavoastra pentru prelucrarea datelor, aceasta realizandu-se in baza temeiurilor juridice mai sus mentionate, si nu in temeiul consimtamantului.

Informatii detaliate cu privire la prelucrarea datelor dumneavoastra cu caracter personal de catre Eurobank S.A. sunt disponibile in Nota de informare cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal ce v-a fost comunicata o data cu Notificarea de transfer.

17. Cu ce drept prelucreaza Vista Bank datele mele cu caracter personal?

Asa cum ati fost informat(a) prin **Informarea vizand prelucrarea datelor cu caracter personal** ce v-a fost transmisa impreuna cu **Notificarea de reprezentare**, Vista Bank (Romania) S.A. prelucreaza datele dumneavoastra cu caracter personal in numele si pe seama Eurobank S.A., avand calitatea de persoana imputernicita de operator in acceptiunea GDPR.

18 Am obligatia de a-mi actualiza datele cu caracter personal?

Da, potrivit prevederilor contractuale, aveti obligatia de a va actualiza datele ori de cate ori apar modificari ale acestora. Actualizarea acestora va va ajuta sa primiti informatii si documente cu privire la Contractul de credit si derularea raporturilor contractuale existente. In vederea actualizarii datelor personale, avem rugamintea de a ne transmite copia actului dvs. de identitate si noile dvs. date de contact pe adresa de email retaileurobanksupport@vistabank.ro.

19. Pot sa ma opun prelucrarii datelor mele cu caracter personal de catre Eurobank?

Potrivit art. 21 din GDPR, aveti dreptul de a va opune, din motive legate de situatia particulara in care va aflati, prelucrarii datelor dvs. realizate de Eurobank in temeiul interesului sau legitim. Potrivit prevederilor art. 21 alin. 1 din GDPR, Eurobank va inceta prelucrarea datelor, cu exceptia cazului in care: a) exista motive legitime si imperioase care justifica prelucrarea si care prevaleaza asupra intereselor, drepturilor si libertatilor dumneavoastra; sau b) scopul prelucrarii datelor de catre Eurobank il constituie constatarea, exercitarea sau apararea unui drept in instanta. Ca urmare, in masura in care prezentati motive legate de situatia dumneavoastra particulara, iar datele nu sunt prelucrate in vederea constatarii, exercitarii sau apararii unui drept in instanta si nu exista motive legitime si imperioase care sa justifice prelucrarea si care sa prevaleze asupra intereselor, drepturilor si libertatilor dumneavoastra, Eurobank va da curs solicitarii dumneavoastra.

20. Pot sa solicit stergerea datelor mele cu caracter personal de catre Eurobank?

Da, puteti solicita stergerea datelor dumneavoastra in situatia in care este indeplinita cel putin una dintre conditiile de mai jos:

- a) datele cu caracter personal nu mai sunt necesare pentru indeplinirea scopurilor pentru care au fost colectate sau prelucrate;
- b) va opuneti prelucrarii in temeiul articolului 21 (1) din Regulamentul General pentru Protectia Datelor 679/2016 (GDPR) si nu exista motive legitime care sa prevaleze in ceea ce priveste prelucrarea;
- (c) datele cu caracter personal au fost prelucrate ilegal;
- (d) datele cu caracter personal trebuie sterse pentru respectarea unei obligatii legale care revine operatorului in temeiul dreptului Uniunii sau al dreptului intern sub incidenta caruia se afla operatorul.

21. Este necesar acordul meu pentru prelucrarea datelor cu caracter personal de catre Vista Bank?

Asa cum ati fost informat(a) prin **Informarea vizand prelucrarea datelor cu caracter personal** ce v-a fost transmisa impreuna cu **Notificarea de reprezentare**, Vista Bank (Romania) S.A. prelucreaza datele dumneavoastra cu caracter personal in numele si pe seama Eurobank S.A., avand calitatea de persoana imputernicita de operator in acceptiunea GDPR. Potrivit dispozitiilor GDPR, pentru prelucrarea datelor prin intermediul persoanelor imputernicite nu este necesar consimtamantul persoanelor vizate de prelucrare. In schimb, in linie cu cerintele art. 28 din GDPR, Vista Bank si Eurobank au incheiat un contract de prelucrare a datelor cu caracter personal care stabileste obligatii detaliate in sarcina ambelor parti astfel incat drepturile dumneavoastra sa fie respectate. Totodata, va asiguram ca prelucrarea datelor dumneavoastra se realizeaza cu respectarea intrutotul a prevederilor legale si a standardelor de securitate a informatiilor.

22. De ce nu mai primesc SMS cu valoarea ratei pe care o am de achitat?

Este posibil ca motivul care determina aceasta situatie nedorita sa fie legat de faptul ca datele dvs. de contact nu sunt actualizate. In aceasta situatie, va recomandam sa va actualizati datele de contact apeland la reprezentantii Vista Bank conform detaliilor de contact mentionate la punctul 2.
