

## CONTRACT CU PRIVIRE LA CARDUL DE DEBIT Conditii Specifice

Partile prezentului contract cu privire la cardul de debit (“**Contractul**”) sunt **First Bank S.A.** denumita in continuare „**Banca**” si **Clientul**, cu toate datele de identificare mentionate in „Cererea de produse si servicii bancare” sau „Cererea de achizitionare produse si servicii bancare la distanta”, (denumita in continuare „Cererea”), parte integranta din prezentul Contract. **Contractul** este format din Cerere si din prezentele Conditii Specifice si se completeaza cu prevederile urmatoarelor documente: a) **Condițiile Generale de Afaceri ale Bancii**, b) **Ora limita de efectuare a Tranzactiilor**, c) **Lista de Tarife si Comisioane specifica**. Aceste documente fac parte integranta din prezentul Contract.

Clientul declara ca a primit cate un exemplar din fiecare dintre acestea. Prezentul Contract face, de asemenea, parte din „**Contractul de achizitionare produse si servicii bancare**”, care include toate produsele si serviciile bancare de care Clientul beneficiaza de la First Bank S.A.

### I. DEFINIREA TERMENILOR UTILIZATI

Termenii utilizati in cadrul prezentului Contract si in toate documentele in legatura cu acesta au urmatoarele intelesuri:

“**Cardul**” - este un card de debit, reprezentand un instrument de plata electronica fara numerar emis de Banca pe numele Detinatorului sau al Utilizatorului, care permite acestuia/acestora accesul la disponibilitatile banesti din contul curent al Detinatorului (utilizat pentru executarea operatiunilor de plata), denumit, in cele ce urmeaza, “**Contul curent**”;

“**Detinatorul**” – Clientul, persoana fizica rezidenta sau nerezidenta, care detine un Card atasat unui Cont curent deschis la Banca, emis, in conformitate cu prevederile prezentului Contract;

“**Utilizatorul**” – persoana recunoscuta si acceptata de Detinator ca avand acces la drepturile sale conferite de catre Banca si pe numele careia Banca, cu acordul Detinatorului, a emis un card suplimentar;

“**POS**” – terminalul pentru transferul electronic de fonduri la punctul de vanzare (Electronic Funds Transfer at Point of Sale), denumit prescurtat conform uzantelor internationale terminal POS, este un dispozitiv ce permite, prin mijloace electronice, preluarea, stocarea si transmiterea de informatii privind plata cu cardul;

“**ATM**” (Automated Teller Machine) sau ghiseul automat de banca (bancomat) - un dispozitiv electromecanic ce permite Detinatorului retragerea de disponibil sub forma numerarului din Contul curent al Detinatorului , plata facturilor, schimbarea codului PIN, transferul intre conturile atasate cardului si informarea privind situatia Contului;

“**Tranzactie cu Card**” – orice plata efectuata pentru achizitionarea de bunuri si/sau servicii la comercianti, orice eliberare de numerar realizata prin utilizarea Cardului la ATM-uri, serviciul de plata utilitati la ATM precum si interogarea sold la ATM;

“**Acceptant**” – un prestator de servicii de plata care incheie un contract cu beneficiarul platii (de exemplu, un comerciant) privind acceptarea si prelucrarea tranzactiilor de plata cu instrumente de plata electronica (de exemplu, Cardul), efectuate in scopul executarii unui transfer de fonduri catre beneficiarul platii (catre comerciantul respectiv);

“**Autorizarea Tranzactiei**” – operatiunea care consta intr-un ansamblu de metode si proceduri prin care Acceptantul transmite Bancii sau Centrului de Autorizare informatiile referitoare la Card si solicita acestuia transmiterea unui raspuns privind confirmarea validitatii Cardului si acceptarea efectuării tranzactiei;

“**Centru de Autorizare**” –[entitatea care proceseaza platile efectuate cu Cardul];

“**Autentificare Strictă a Clientului**” - autentificare bazata pe utilizarea a doua sau mai multe elemente incluse în categoria cunoștințelor deținute (ceva ce doar Clientul cunoaște, spre exemplu PIN, parola), posesiei (ceva ce doar Clientul posedă, spre exemplu cardul) și inerenței (ceva ce reprezintă Clientul, spre exemplu amprenta , recunoaștere facială) care sunt independente, iar compromiterea uneia nu conduce la compromiterea fiabilității celorlalte, si care sunt concepute în așa fel încât să protejeze confidențialitatea datelor de autentificare

“**PIN**” (Personal Identification Number) – codul personal format din 4 cifre atribuit initial de catre Banca Detinatorului/Utilizatorului Cardului, cod care permite identificarea acestuia in operatiunile din mediu electronic, precum si, dupa caz, o metoda de acordare a consimtamantului cu privire la executarea unei operatiuni de plata, in conditiile Contractului. Codul PIN poate fi modificat de catre Detinator/Utilizator la ATM-urile Bancii. Codul PIN apartine in exclusivitate Cardului respectiv si este personal;

“**Furnizor de utilitati**” – compania furnizoare de servicii/utilitati care a incheiat o conventie de plata a facturilor prin intermediul ATM-rilor cu Banca;

“**Cod CVV**” – cod de securitate format din 3 caractere numerice prezent pe spatele Cardului;

“**3D Secure**” - reprezintă un standard de securitate dezvoltat de Visa (Verified by Visa) si MasterCard (MasterCard Secure Code) care oferă Deținătorului/ Utilizatorului de card posibilitatea utilizării unor metode suplimentare de securitate pentru autorizarea operatiunilor de plata online/ la magazinele virtuale pe Internet comerciantilor inrolati in sistemul 3D Secure, pentru a preveni tentativele de fraudă. Aceste metode suplimentare de securitate constau: (i) fie in folosirea unei optiuni de securitate biometrice prin intermediul aplicatiei de Mobile Banking, accesibila de pe un dispozitiv mobil inregistrat (tableta/smartphone) si care are activate notificările de tip “push notification” pentru aplicatie; (ii) fie prin folosirea unei Parole 3D Secure, impreuna cu un Cod static, pentru clientii care nu pot folosi optiunea de securitate de la pct. (i). Standardul de securitate 3D Secure este solicitat numai pentru tranzactiile pe internet efectuate la comerciantii ce au aderat la standardul de securitate 3D Secure

“**Optiune de securitate biometrica**” – metoda de securitate ce utilizeaza elemente de biometrie (amprenta sau recunoasterea faciala, in functie de capacitatile existente pe dispozitivul mobil inregistrat) pentru autorizarea operatiunilor de plata cu cardul initiate la online/ la magazinele virtuale pe Internet. Optiunile de securitate biometrica sunt: Amprenta, Recunoastere faciala. Detinatorul/ Utilizatorul poate folosi si un Cod PIN Mobile Banking, pe care il va utiliza in cazul in care dispozitivul sau nu suporta citirea datelor biometrice, ori Detinatorul/Utilizatorul nu doreste utilizarea acestora, sau utilizarea datelor biometrice nu poate avea loc din alte motive;

“**Amprenta**” – metoda de securitate ce permite Detinatorului/ Utilizatorului sa acceseze aplicatia de Mobile Banking de pe un dispozitiv mobil inregistrat anterior, precum si sa autorizeze o operatiune de plata, utilizand elementul biometric-amprenta (disponibil doar pe dispozitivele cu sistem de operare Android /iOS , ce ofera aceasta optiune), inregistrat pe dispozitivul mobil, fara a mai fi necesare introducerea Numelui de utilizator si a Parolei ;.

“**Recunoastere faciala**” – metoda de securitate ce permite Detinatorului/ Utilizatorului sa acceseze aplicatia de Mobile Banking de pe un dispozitiv mobil inregistrat anterior, precum si sa autorizeze o operatiune de plata, utilizand elementul biometric-recunoastere faciala (disponibil doar pe dispozitivele cu sistem de operare iOS ce ofera aceasta optiune), inregistrat pe dispozitivul mobil, fara a mai fi necesare introducerea Numelui de utilizator si a Parolei ;.

“**Cod PIN Mobile Banking**” – metoda de securitate suplimentara, obligatorie, aleasa de catre Detinator/ Utilizator in momentul inregistrării dispozitivului mobil, dupa selectarea unei metode de securitate biometrice, ce permite Detinatorului/ Utilizatorului sa acceseze aplicatia de Mobile Banking de pe un dispozitiv mobil inregistrat anterior, precum si sa autorizeze o operatiune de plata, utilizand un cod de 4 cifre, fara a mai fi necesare introducerea Numelui de utilizator si a Parolei; Codul PIN va fi utilizat in situatia in care dispozitivul inregistrat nu suporta citirea datelor biometrice, ori Detinatorul/ Utilizatorul nu doreste utilizarea acestora, sau utilizarea datelor biometrice nu poate avea loc din alte motive;

“**Push notification**” - mesaj transmis Detinatorului/Utilizatorului pe dispozitivul mobil, generat din aplicatia de Mobile Banking;

“**Parola 3 D Secure**” – este un cod numeric transmis catre Detinatorul/Utilizatorul de card prin SMS la numarul de telefon mobil al Detinatorului/Utilizatorului declarat la Banca si necesar pentru autorizarea operatiunilor de plata online/la magazinele virtuale pe Internet alecomerciantilor inrolati in sistemul 3D Secure. Parola 3D Secure este temporara si este valabila exclusiv pentru tranzactia pentru care se genereaza.

“**Parola statica**” – metoda de securitate suplimentara, constand intr-o parola stabilita de Detinator/Utilizator necesara pentru autorizarea operatiunilor de plata cu cardul initiate online/ la magazinele virtuale pe Internet. La prima plata, Detinatorul/Utilizatorul va utiliza o parola comunicata de Banca si o schimba conform instructiunilor afisate.

“**Tehnologia contactless**” (fara contact) - reprezinta tehnologia care permite efectuarea de tranzactii rapide prin simpla apropiere a Cardului de un terminal POS sau ATM, care are incorporata la randul lui aceasta tehnologie, sau prin aducerea Cardului in aria de actiune a acestuia. In cazul utilizarii Cardului la un terminal POS, tranzactia se poate efectua fara a mai fi necesara introducerea, pentru sume mai mici decat limitele stabilite de Organizatiile de Carduri, a codului PIN si / sau fara semnarea chitantei aferente tranzactiei;

“**Card contactless**” – card dotat cu “Tehnologia contactless”, care permite efectuarea de tranzactii si la terminale care au inglobata “Tehnologia contactless”.

“**Refuz la plata**” - solicitarea Detinatorului / Utilizatorului adresata Bancii de a investiga tranzactiile pe care acesta le considera ca fiind neautorizate sau incorect executate

“**Elemente de securitate personalizate**” – caracteristici personalizate furnizate de Banca Detinatorului/Utilizatorului, in scopul autentificarii.

“**Date cu caracter personal**” – orice informatie referitoare la Detinator/Utilizator care este prelucrata de catre Banca in vederea furnizarii serviciilor ce fac obiectul prezentului Contract.

## **II. UTILIZAREA CARDULUI SI A CODULUI PIN**

1. Cardul poate fi folosit atat pentru a cumpara bunuri si servicii in locurile de acceptare (comercianti acceptanti), cat si pentru ridicari de numerar in locurile marcate (ATM-uri, banci, etc.) cu logo-ul identic cu cel care apare pe Card. De asemenea, Cardul poate fi utilizat si pentru interogarea soldului, schimbarea codului PIN, transferul intre conturile atasate Cardului si plata facturilor de utilitati la ATM-urile Bancii. 2. Termenul de valabilitate a Cardului este inscris pe fata Cardului sub forma LL/AA. 3. Cardul este proprietatea Bancii si poate fi folosit numai de catre Detinatorul/Utilizator, care nu il poate transmite altei persoane. La cererea Bancii, Cardul trebuie returnat imediat acesteia. 4. Banca poate bloca accesul la Card in cazul in care Detinatorul / Utilizatorul depaseste numarul maxim de incercari nereusite, astfel cum este indicat pe website-ul Bancii [www.firstbank.ro](http://www.firstbank.ro). 5. Cardul poate fi utilizat atat in Romania, cat si in strainatate, in urmatoarele conditii: **a.** numai de catre Detinatorul/Utilizatorul pe numele caruia a fost emis; **b.** pentru plata bunurilor si serviciilor furnizate de catre comerciantii acceptanti, utilizand codul PIN si/sau semnatura pe chitanta emisa de POS pentru exprimarea consimtamantului; sau, in cazul tranzactiilor online/la magazinele virtuale pe internet, a numarului de card si a codului CVV de 3 cifre inscris pe spatele Cardului, la care se adauga Optiunea de securitate biometrica sau, dupa caz, Parola 3D Secure si Parola statica. Pentru Tranzactiile contactless cu valori mai mici decat limitele stabilite de Organizatiile de carduri, cardul contactless poate fi folosit fara introducerea codului PIN, iar semnarea chitantei este optionala. Aceste limite pot fi modificate oricand de Organizatiile de carduri si vor fi afisate in locatiile Bancii si pe pagina de internet “[www.firstbank.ro](http://www.firstbank.ro)”. **c.** pentru obtinerea de numerar de la automatele bancare care au afisate marcile de acceptare ale Cardului, utilizand codul PIN pentru exprimarea consimtamantului; **d.** pentru plata unor operatiuni asimilate operatiunilor cash (schimb valutar); **e.** numai in limita disponibilitatilor din Contul curent al Detinatorului; **f.** numai pana la data expirarii acestuia, respectiv pana in ultima zi a lunii inscrise pe fata Cardului (Expires END: LL/AA); **g.** pentru obtinerea de informatii privind soldul contului de la automatele bancare, pe baza codului PIN. **6. Banca, in conditiile legii, nu va fi responsabila pentru orice limitare aplicata de orice alta banca acceptatoare.** 7. In cazul in care prezentul Contract a fost incheiat in baza acordului Clientului exprimat prin Platforma First Videobank sau prin aplicatia de Internet si Mobile Banking a Bancii, Detinatorul primeste Cardul intr-un plic sigilat la adresa de livrare declarata in Platforma First Video Bank, respectiv in aplicatia de Internet si Mobile Banking, prin intermediul curierului contractat de First Bank. Cardul in acel moment nu este activ. Detinatorul Cardului va semna documentul de primire al Cardului. 8. Pentru cardurile care se transmit prin curier la domiciliu, Detinatorul/Utilizatorul poate obtine PIN-ul prin SMS. Obtinerea PIN-ului prin SMS de catre client se va realiza conform instructiunilor transmise de Banca in scrisoarea insotitoare a Cardului. cCodul PIN si Parola statica sunt cunoscute numai de catre Detinator/Utilizator, care este obligat sa le pastreze secret si in siguranta, separat de Card. In cazul in care Detinatorul/Utilizatorul nu

folosesc codul PIN si Parola statica in mod confidential sau cu grija sau il divulga unei terte persoane, inclusiv unui angajat al Bancii, aceasta, raportat la forma de vinovatie, poate constitui un caz de fraudă sau, dupa caz, de nerespectare a obligatiilor sale cu intentie, respectiv din neglijenta grava. **Banca nu va fi responsabila pentru pagubele care decurg in urma fraudei sau a nerespectarii, intentionate sau din neglijenta grava, de catre Detinator/Utilizator, a obligatiilor acestora cu privire la emiterea si utilizarea Cardului.** **9.** In cazul in care prezentul Contract a fost incheiat in baza acordului Clientului exprimat prin Platforma First Videobank sau prin aplicatia de Internet si Mobile Banking a Bancii, activarea Cardului se va realiza automat in maxim 1 zi lucratoare de la asocierea PIN-ului cu Detinatorul/Utilizatorul, conform instructiunilor aferente activarii Cardului sau de la asocierea PIN-ului, de catre titularul Cardului, prin accesarea platformei de Internet & Mobile Banking, folosind optiunea de la nivelul cardului de debit "Activate Card". **10.** Semnatura Detinatorului/Utilizatorului si/sau introducerea PIN-ului, si/sau a codului CVV de 3 cifre de pe spatele Cardului, impreuna cu Optiunea de securitate biometrica sau, dupa caz, Parola unica 3D Secure si Parola statica, reprezinta acordul irevocabil al acestuia privind operatiunea efectuata cu Cardul, inclusiv in situatia blocarii fondurilor atunci cand valoarea exacta nu este cunoscuta in momentul in care Detinatorul/Utilizatorul isi da consimtamantul pentru executarea operatiunii de plata, conform Sectiunii VI pct. 2 de mai jos. **11.** Inainte de executarea oricarei tranzactii initiate de catre Detinator/Utilizator, Detinatorul/Utilizatorul poate solicita, pentru aceasta tranzactie specifica, informatii explicite cu privire la: (i) termenul maxim de executare, numai in cazul operatiunilor de plata in moneda unui stat membru in cazul in care atat prestatorul de servicii de plata al platitorului, cat si prestatorul de servicii de plata al beneficiarului platii sunt situati intr-un stat membru, sau in cazul in care unicul prestator de servicii de plata implicat in operatiunea de plata este situat in Uniunea Europeana sau in Spatiul Economic European; (ii) pretul suportat de catre Detinator/Utilizator; si (iii) defalcarea sumelor incluse in pret, unde este cazul, printr-o cerere olografa, la unitatile teritoriale sau apeland Departamentul Servicii Directe, la numarul de telefon (+4) 021 303 69 69.

### **III. CARDUL SUPLIMENTAR**

**1.** Detinatorul poate acorda dreptul de a dispune de un card cu acces la Contul lui curent si altor persoane, caz in care Banca va emite carduri suplimentare Utilizatorilor indicati de Detinator. **2.** Data de expirare a cardului suplimentar poate fi independenta de data de expirare a cardului principal. **3.** Detinatorul nu are dreptul de a cunoaste codul PIN si Parola statica a Utilizatorului. **4.** In cazul in care, dupa primirea Extrasului de cont, Detinatorul/Utilizatorul nu recunoaste efectuarea unei tranzactii sau considera tranzactia incorect executata, acesta are dreptul sa initieze, fara intarziere nejustificata, procedura de "refuz la plata". Detinatorul ia la cunostinta ca, în vederea respectării termenelor stabilite de Organizatia Internationala de Plăți Visa, este necesar sa initieze procedura de "refuz de plată" in termen de 90 de zile calendaristice de la data efectuării tranzactiei. Refuzul la plata se face prin completarea si depunerea la unitatile teritoriale ale Bancii a unui formular "Scrisoare pentru refuz plata". In cazul in care Detinatorul/Utilizatorul nu a putut lua la cunostinta, in termenul de mai sus, despre aceste tranzactii, Detinatorul/Utilizatorul are dreptul sa solicite corectarea unei operatiuni de plata neautorizate sau executate incorect intr-un termen ce nu poate depasi 13 luni de la data debitarii, in conformitate cu dispozitiile Sectiunii IV din Contract. **5.** Banca va debita suma tranzactiilor efectuate de catre Utilizator cu cardul suplimentar din Contul curent al Detinatorului fara sa fie necesar consimtamantul expres al acestuia.

### **IV. DREPTURILE DETINATORULUI/UTILIZATORULUI**

**1.** Prin intermediul Cardului, Detinatorul/Utilizatorul are acces permanent 24 ore pe zi si sapte zile pe saptamana la contul Detinatorului. **2.** Detinatorul/Utilizatorul poate contacta un serviciu de asistenta permanenta, 24 ore pe zi, sapte zile pe saptamana, pentru a solicita, fara intarziere nejustificata, blocarea Cardului de indata ce ia cunostinta de pierderea, furtul, folosirea fara drept sau orice alta utilizare neautorizata a Cardului, la numerele de telefon: 0040.21.303.69.69 sau 0800.801.802 (gratuit in orice retea). **3.** Pentru tranzactiile ce implica un schimb valutar, Detinatorul/Utilizatorul poate consulta calculatorul de conversie monetara al Organizatiei Internationale Visa, disponibil pe site-ul Bancii, la [www.firstbank.ro](http://www.firstbank.ro). **4.** In cazul in care, dupa primirea Extrasului de cont, Detinatorul/Utilizatorul constata tranzactii la care nu a participat, acesta are dreptul sa initieze procedura de refuz de plata a operatiunilor respective, fara intarziere nejustificata, in termen de 60 zile de la data efectuării tranzactiei,

prin completarea unei “Scrisori pentru refuz de plata”. Contestatia se va depune la Banca in vederea solutionarii de catre Departamentul Carduri. Detinatorul va fi informat despre rezultatul solutionarii refuzului dupa finalizarea procedurilor prevazute de regulamentele Visa in vigoare privind tranzactiile in disputa. **5.** Banca va credita Contul curent al 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.

**6.** In cazul in care Detinatorul/Utilizatorul nu a putut lua la cunostinta, in termenul de mai sus, despre aceste tranzactii, Detinatorul/Utilizatorul are dreptul sa solicite corectarea unei operatiuni de plata neautorizate sau executate incorect intr-un termen ce nu poate depasi 13 luni de la data debitarii.

**6.1.** Detinatorul suporta toate pierderile legate de orice operatiuni de plata neautorizate daca aceste pierderi au fost cauzate de catre Detinator/Utilizator in urma fraudei sau a nerespectarii, intentionate sau din neglijenta grava, a uneia sau a mai multor obligatii, dupa cum urmeaza:

(i) utilizarea Cardului in conformitate cu documentatia contractuala aferenta Cardului, precum si cu documentele cu care aceasta se completeaza, care reglementeaza emiterea si utilizarea Cardului;

(ii) notificarea Bancii sau a entitatii desemnate de aceasta, fara intarziere nejustificata, de indata ce ia cunostinta de pierderea, furtul, folosirea fara drept a Cardului sau de orice alta utilizare neautorizata a acestuia.

In scopul prevazut la paragraful (i) de mai sus, de indata ce Detinatorul/Utilizatorul primeste Cardul, acesta ia toate masurile rezonabile pentru a pastra in siguranta Cardul si Elementele de securitate personalizate.

**6.2.** Detinatorul poate fi obligat, pana la un quantum de cel mult 30 euro sau echivalentul in lei, sa suporte consecintele financiare legate de orice operatiune de plata neautorizata care rezulta din utilizarea Cardului pierdut sau furat sau din folosirea fara drept a acestuia, in cazul in care Detinatorul/Utilizatorul nu a actionat in mod fraudulos si nici nu si-a incalcat, cu intentie, obligatiile prevazute la clauza 6.1. de mai sus. Aceasta clauza nu se aplica in situatiile prevazute in clauza 6.3 de mai jos.

**6.3.** In situatia in care Detinatorul/Utilizatorul nu a actionat in mod fraudulos, Detinatorul nu suporta nicio consecinta financiara care rezulta din utilizarea Cardului pierdut, furat sau folosit fara drept in oricare din urmatoarele situatii:

a) pierderea, furtul sau folosirea fara drept a Cardului nu a putut fi detectata de catre Detinator/Utilizator inaintea efectuării unei plati;

b) pierderea a fost cauzata de o actiune sau de lipsa unei actiuni din partea unui angajat, agent sau sucursala a Bancii sau a unei entitati careia i-au fost externalizate activitati;

c) dupa notificarea Bancii sau a unei entitati desemnate de aceasta, fara intarziere nejustificata, de indata ce Detinatorul/Utilizatorul ia cunostinta de pierderea, furtul sau folosirea fara drept a Cardului sau de orice alta utilizare neautorizata a acestuia;

d) in cazul in care Banca nu solicita o autentificare stricta a clientilor;

e) in cazul in care Banca nu pune la dispozitie mijloacele adecvate care sa permita notificarea in orice moment a Cardului pierdut, furat sau folosit fara drept, conform dispozitiilor legale aplicabile.

**6.4.** Evaluarea raspunderii Detinatorului/Utilizatorului se face tinand cont, in special, de natura Elementelor de securitate personalizate ale Cardului si de situatiile in care acesta a fost pierdut, furat sau folosit fara drept.

**6.5.** Fara a aduce atingere dreptului de a solicita corectarea unei operatiuni de plata neautorizate in termenul de 13 luni indicat mai sus, Banca are urmatoarele obligatii in cazul unei operatiuni de plata neautorizate:

a) ramburseaza Detinatorului suma aferenta operatiunii de plata neautorizate respective, imediat sau cel tarziu la sfarsitul urmatoarei Zile bancare lucratoare, dupa ce a constatat sau a fost notificata cu privire la operatiune, cu exceptia cazului in care are motive rezonabile sa suspecteze ca a fost comisa o frauda si comunica aceste motive, in scris, autoritatii nationale competente;

b) readuce Contul curent debitat, in situatia in care s-ar fi aflat daca operatiunea de plata neautorizata nu s-ar fi efectuat, daca este cazul;

c) se asigura ca data valutei creditarii pentru Contul curent nu este ulterioara datei la care suma a fost debitata.

**6.6.** In cazul in care Banca este raspunzatoare conform legii, acesta va rambursa Detinatorului, in mod corespunzator si fara intarzieri nejustificate, suma ce face obiectul operatiunii de plata neexecutate sau incorect executate si restabileste Contul curent debitat la starea in care s-ar fi aflat daca operatiunea de plata incorect executata nu ar fi

avut loc. Data valutei aferente creditarii Contului curent nu poate fi ulterioara datei la care suma a fost debitata. Banca nu este raspunzatoare daca dovedeste ca prestatorul de servicii de plata al beneficiarului platii a primit suma aferenta operatiunii de plata, chiar daca operatiunea de plata este executata cu o intarziere minora. Daca o operatiune de plata este executata tarziu, Detinatorul poate imputernici Banca pentru ca aceasta sa solicite, pe seama sa, prestatorului de servicii de plata al beneficiarului (de exemplu, bancii beneficiarului platii) ca acesta din urma sa asigure ca data valutei creditarii contului de plati al beneficiarului platii sa fie cel tarziu data valutei pe care ar fi avut-o suma ce face obiectul operatiunii de plata, daca operatiunea ar fi fost executata corect.

**6.7.** Cu exceptia operatiunilor de plata in toate monedele in situatia in care celalalt prestator de servicii de plata nu este situat intr-un stat membru, Detinatorul are dreptul la rambursare din partea Bancii a unei operatiuni de plata cu Cardul autorizate care a fost deja executata, daca sunt indeplinite cumulativ urmatoarele conditii:

- a) autorizatia nu specifica, in momentul emiterii acesteia, suma exacta a operatiunii de plata;
- b) suma operatiunii de plata a depasit suma la care s-ar fi putut astepta in mod rezonabil Detinatorul/Utilizatorul, luand in calcul profilul cheltuielilor anterioare, conditiile din Contract si circumstantele relevante pentru cazul respectiv.

Detinatorului ii revine sarcina de a dovedi indeplinirea conditiilor prevazute mai sus, acesta neputand invoca motive legate de operatiuni de schimb valutar daca s-a aplicat cursul de schimb de referinta prevazut in Contract.

Rambursarea consta in suma totala a operatiunilor de plata executate. Data valutei creditarii pentru Contul curent este data la care suma a fost debitata.

Detinatorul nu are dreptul la nicio rambursare in cazul in care: a) Detinatorul/Utilizatorul si-a exprimat consimtamantul de a executa operatiunea de plata direct catre Banca; b) daca este cazul, informatiile privind operatiunile de plata viitoare au fost transmise sau au fost puse la dispozitia Detinatorului/Utilizatorului, in forma convenita, cu cel putin 4 saptamani inainte de data scadentei, de catre Banca sau de catre beneficiarul platii.

Detinatorul poate solicita rambursarea prevazuta mai sus in termen de 8 saptamani de la data la care fondurile au fost debitate. In termen de 10 zile lucratoare de la primirea cererii de rambursare, Banca fie ramburseaza intreaga suma a operatiunii de plata, fie justifica refuzul de a rambursa suma, indicand organismele pe care Detinatorul le poate sesiza, in cazul in care acesta nu accepta justificarea oferita.

## **V. OBLIGATIILE DETINATORULUI/UTILIZATORULUI**

**1.** Detinatorul/Utilizatorul va semna imediat dupa primirea Cardului pe locul special rezervat pe verso-ul acestuia (panelul special). **2.** Detinatorul/Utilizatorul va preda Bancii Cardul dupa expirare. **3.** In momentul cumpararii de bunuri sau servicii, Detinatorul/Utilizatorul trebuie sa semneze chitantele care i se prezinta cu aceeasi semnatura ca pe verso-ul Cardului. Semnatura si/sau introducerea PIN-ului reprezinta consimtamantul Detinatorului/Utilizatorului pentru operatiunile de plata. **4.** In cazul retragerilor de numerar de la ATM Detinatorul/Utilizatorul isi exprima consimtamantul prin introducerea codului PIN. **5.** In cazul tranzactiilor initiale la distanta efectuate la comercianti electronici/ la magazinele virtuale pe Internet, Detinatorul/Utilizatorul isi exprima consimtamantul prin introducerea codului CVV, impreuna cu Optiunea de securitate biometrica sau, dupa caz, Parola unica 3D Secure si Parola statica. **6.** Detinatorul/Utilizatorul se angajeaza sa notifice in scris Bancii urmatoarele situatii: **a.** fara intarziere nejustificata, de indata ce ia cunostinta de pierderea, furtul, folosirea fara drept sau orice alta utilizare neautorizata a Cardului; **b.** modificarea datelor declarate in Cerere in termen de 7 zile de la data modificarii;; **c.** solicitarea de denuntare/reziliere a prezentului Contract; **d.** renuntarea la Card ca urmare a pierderii calitatii de salariat al Angajatorului cu care Banca a semnat Conventie de virare a salariilor si emitere a Cardului. Orice daune ce rezulta din neanuntarea lor vor fi responsabilitatea deplina a Detinatorului, in conditiile legii. **7.** In cazul in care, dupa reclamarea furtului, Detinatorul/Utilizatorul a recuperat Cardul, acesta are obligatia sa il returneze imediat la orice unitate teritoriala a Bancii. **8.** Detinatorul/Utilizatorul are obligatia sa utilizeze Cardul in conformitate cu clauzele care reglementeaza emiterea si utilizarea acestuia si sa ia toate masurile pentru asigurarea sigurantei Cardului si pastrarea confidentialitatii PIN-ului si a oricaror Elemente de securitate personalizate. **Orice daune ce rezulta din nerespectarea acestora, cu intentie sau din neglijenta grava, vor fi in responsabilitatea sa deplina.** **9.** Detinatorul/Utilizatorul trebuie sa anunte telefonic Banca daca PIN-ul/Parola statica sau sau oricare alte Elemente de securitate personalizate au ajuns la cunostinta unor altor persoane. **10.**

Detinatorul are obligatia depunerii in Contul curent a costurilor aferente Cardului, conform Listei de Tarife si Comisioane specifica. **11.** Detinatorul va despagubi Banca, in conformitate cu dispozitiile legale aplicabile, 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 pentru refuzurile de plata, pentru alte solicitari de corectare a operatiunilor neautorizate, neexecutate sau incorect executate si/sau a taxelor aferente. In aceste cazuri, Banca isi rezerva dreptul, conform Contractului si a Conditiei Generale de Afaceri ale Bancii, de a recupera sumele rambursate Detinatorului. **12.** In cazul in care Detinatorul/ Utilizatorul contesta suma de plata mentionata in factura de utilitati, diferendul se va rezolva intre Detinator si Furnizorul de utilitati. **13.** Detinatorul/Utilizatorul declara ca a luat la cunostinta faptul ca orice suma platita la ATM-urile Bancii dupa ora 21:00 sau in Zilele bancare nelucratoare se va executa in urmatoarea Zi bancara lucratoare. **14.** Detinatorul/Utilizatorul va respecta instructiunile Bancii ca si cele furnizate de catre ATM pentru efectuarea platii facturilor. **16.** Detinatorul/Utilizatorul verifica si pastreaza chitanta furnizata de ATM.

## **VI. DREPTURILE BANCII**

**1.** Sa calculeze si sa incaseze taxele si comisioanele conform Listei de Tarife si Comisioane specifice. **2.** Sa blocheze sume din Contul curent al Detinatorului ca urmare a obtinerii autorizarii tranzactiilor efectuate la alte banci (domestice si internationale), precum si in cazul operatiunilor de plata cu Cardul a caror valoare nu este cunoscuta in momentul in care Detinatorul/Utilizatorul isi da consimtamantul pentru executarea operatiunii de plata respective (de exemplu la statiile automate de alimentare cu combustibil, pentru contractele de inchiriere de autoturisme sau pentru rezervarile la hotel). Banca poate bloca fonduri in Contul curent al Detinatorului, doar daca Detinatorul/Utilizatorul si-a dat consimtamantul, conform reglementarilor aplicabile, cu privire la valoarea exacta a sumelor ce urmeaza a fi blocate. Banca elibereaza fondurile blocate in Contul curent al Detinatorului, fara intarzieri nejustificate, in urma primirii informatiilor legate de valoarea exacta a operatiunii de plata si cel tarziu imediat dupa primirea ordinului de plata. **3.** Sa debiteze Contul curent al Detinatorului cu contravaloarea tranzactiilor decontate si comisioanele aferente. Tranzactiile efectuate in alta valuta decat valuta contului vor fi decontate utilizandu-se rata de schimb aferenta decontarii VISA pentru schimbul valutei si vor fi debitate din Contul curent al Detinatorului la cursul de schimb EUR / RON al Bancii din ziua in care tranzactia este decontata. Pentru tranzactiile ce implica un schimb valutar, Banca pune la dispozitia Detinatorului/Utilizatorului calculatorul de conversie monetara al Organizatiei Internationale Visa, disponibil pe site-ul Bancii, la [www.firstbank.ro](http://www.firstbank.ro). **4.** Sa solicite de la Detinator/Utilizator exemplarul chitantei de cumparare de bunuri si/sau servicii sau eliberare de numerar, precum si chitanta de anulare a acestora, in cazurile de solutionare a unor reclamatii privind operatiunile inregistrate pe Card. In acest sens, Detinatorul/Utilizatorul are obligatia sa pastreze respectivele chitante pentru o perioada de 13 luni. **5.** Sa nu returneze Detinatorului taxele de emitere a Cardului, in cazul cand acesta solicita renuntarea la Card. **6.** Banca isi rezerva dreptul sa blocheze Cardul din motive justificate in mod obiectiv, legate de securitatea Cardului, de o suspiciune de utilizare neautorizata sau frauduloasa a acestuia. **7.** Banca se obliga sa informeze telefonic Detinatorul/Utilizatorul in legatura cu blocarea Cardului si motivele care au stat la baza acestei actiuni, inainte de blocare sau cel tarziu imediat dupa blocarea acestuia. Banca nu are aceasta obligatie in cazul in care furnizarea respectivelor informatii nu ar putea fi considerata acceptabila, din motive de securitate justificate in mod obiectiv sau este interzisa de alte prevederi legale aplicabile din dreptul national sau din dreptul Uniunii Europene. **8.** Banca deblocheaza Cardul sau il inlocuieste cu unul nou odata ce motivele de blocare inceteaza sa mai existe. **9.** Sa dispuna actiuni pentru prevenirea si limitarea riscurilor de frauda. **10.** Banca este indreptatita, conform dispozitiilor legale in vigoare, sa divulge catre autoritatile competente unele informatii care sa asigure identificarea Detinatorului/Utilizatorului in cazul in care acesta este implicat in activitati frauduloase sau de natura a crea riscuri in cadrul sistemului bancar. **11. Banca nu este raspunzatoare pentru eventualele penalitati de intarziere datorate de Detinator sau pentru orice alte consecinte negative suportate de acesta, urmare a faptului ca nu a efectuat plata facturii prin ATM la termenul stipulat in factura sau in contractul cu Furnizorul de utilitati sau a efectuat, intentionat sau din neglijenta, o plata partiala sau mai mare decat cea inregistrata pe factura.**

## **VII. OBLIGATIILE BANCII**

Banca trebuie: **1.** Sa acorde asistenta Detinatorului pentru solutionarea disputelor privind operatiunile cu Cardul. **2.** Sa inlocuiasca, la cererea Detinatorului/Utilizatorului, Cardul reclamat pierdut, furat sau deteriorat. **3.** Sa nu distribuie niciun card fara ca acesta sa fie solicitat in prealabil de catre Detinator/Utilizator, cu acordul lui, cu exceptia cazului in care se inlocuieste un Card transmis deja Detinatorului/Utilizatorului (de exemplu, un Card care a expirat). **4.** Sa pastreze evidentele pe suport magnetic pentru o perioada de timp determinata, in conformitate cu prevederile legale, astfel incat operatiunile sa poata fi urmarite, iar erorile sa poata fi rectificate. **5.** Sa asigure servicii de autorizare non-stop a operatiunilor realizate de Detinator/Utilizator, in conditiile legii. **6.** Sa puna la dispozitia Detinatorului/ Utilizatorului imediat toate sumele primite, de indata ce aceste sume sunt creditate in contul Bancii, atunci cand, din partea Bancii este indeplinita una dintre urmatoarele conditii: a) nu exista nicio conversie monetara; b) exista o conversie monetara intre euro si lei sau intre doua monede ale statelor membre. **7.** Sa dovedeasca, in cazul in care Detinatorul contesta o operatiune initiata prin intermediul Cardului, faptul ca operatiunea respectiva a fost autentificata, corect inregistrata si evidentiata in conturi si nu a fost afectata de nicio defectiune tehnica sau de alte deficiente ale serviciilor prestate de Banca. **8.** Sa ia masuri de identificare si de inscriere corecta a datelor personale ale Detinatorului/Utilizatorului, in conformitate cu actul de identitate al acestuia. **9.** Sa ia masurile necesare care sa opreasca imediat executarea tranzactiilor ordonate prin intermediul Cardului declarat pierdut, furat, distrus, precum si a Cardului blocat in ATM. **10.** Sa asigure confidentialitatea datelor privind Detinatorul/Utilizatorul Cardului si a operatiunilor ordonate de catre acesta, in conformitate cu prevederile legislatiei in vigoare privind secretul bancar. **11.** Pune la dispozitia Detinatorului/Utilizatorului toate facilitatile tehnice pentru derularea in bune conditii a operatiunilor cu Cardul si il anunta pe acesta (atunci cand este cazul) cu privire la intreruperile temporare ale functionarii ATM-urilor (prin afisare pe ecranul ATM). **12.** Furnizeaza, prin intermediul ATM-ului chitanta aferenta platii facturii de utilitati.

## **VIII. SECURITATEA CARDULUI**

**1.** Detinatorul/Utilizatorul este obligat sa asigure pastrarea in bune conditii a Cardului, precum si a Elementelor de securitate personalizate aferente, astfel incat acestea sa nu fie pierdute, furate, deteriorate sau sa intre in posesia unor persoane neindreptatite sa le detina. **2.** Detinatorul/Utilizatorul este obligat sa introduca PIN-ul la terminalul electronic, POS sau ATM, astfel incat acesta sa nu fie vazut de alte persoane. **3.** Detinatorul/Utilizatorul nu trebuie sa permita aflarea datelor Cardului de catre alte persoane. **4.** La primirea plicului sigilat continand PIN-ul, Detinatorul/Utilizatorul trebuie sa memoreze PIN-ul si sa distruga plicul respectiv. Detinatorul/Utilizatorul trebuie sa anunte de urgenta Banca daca plicul cu codul PIN nu a fost primit sigilat. **5.** Detinatorul/Utilizatorul trebuie sa anunte Banca in cazul in care nu-si mai aminteste codul PIN in vederea alocarii unui nou cod PIN, fapt care atrage dupa sine emiterea unui nou card si suportarea de catre Detinator a costurilor de emitere aferente. **6.** Detinatorul/Utilizatorul are dreptul sa anunte imediat Banca in cazul in care nu isi mai aminteste Parola statica, in vederea reinnoirii acesteia, conform Capitolului IV pct. 2 din prezentul contract

## **IX. PIERDEREA, FURTUL, FOLOSIREA FARA DREPT SAU ORICE ALTA UTILIZARE NEAUTORIZATA A CARDULUI**

**1.** In cazul in care Cardul este pierdut sau furat, este folosit fara drept sau are loc orice alta utilizare neautorizata a acestuia, Detinatorul/Utilizatorul trebuie sa procedeze astfel: **a.** sa anunte telefonic, fara intarziere nejustificata, de indata ce ia cunostinta despre disparitia, folosirea fara drept sau utilizarea neautorizata a Cardului la numerele de telefon 021 303 69 69 sau 0 800 801 802 (gratuit in orice retea). **b.** sa se prezinte in cel mai scurt timp la orice unitate a Bancii pentru a declara disparitia, folosirea fara drept sau utilizarea neautorizata a Cardului completand formularul destinat. **2.** Banca va proceda la blocarea Cardului imediat dupa ce Detinatorul/Utilizatorul a raportat disparitia, respectiv folosirea fara drept sau utilizarea neautorizata a Cardului.

## **X. COMISIOANE**

Nivelurile comisioanelor percepute de Banca pentru operatiuni cu carduri sunt cele prevazute Lista de Tarife si Comisioane specifica, parte integranta a prezentului Contract.

## **XI. INCETAREA CONTRACTULUI**

**1.** Contractul este incheiat pe o perioada nedeterminata. **2.** Contractul poate inceta in orice moment la initiativa Bancii, in urmatoarele cazuri: **a.** neachitarea de catre Detinator, intr-un interval de maximum 30 de zile calendaristice, a sumelor datorate in baza prezentului Contract; **b.** declararea de catre Detinator a unor informatii incorecte sau incomplete in Cerere; **c.** In cazul nerespectarii de catre Detinator a obligatiei prevazuta in art. V pct. 6 lit. e din prezentul Contract; **d.** in orice alte cazuri cu conditia notificarii Detinatorului cu minimum 2 luni in avans. **3.** Detinatorul poate denunta unilateral prezentul Contract prin notificarea in scris a Bancii in termen de 14 zile calendaristice de la data incheierii acestuia, fara penalitati si fara a fi necesara invocarea vreunui motiv, daca prezentul Contract a fost incheiat la distanta sau, dupa expirarea acestui termen prin notificarea in scris a Bancii cu 30 zile in avans. In cazul incheierii prezentului Contract la distanta, termenul de 14 zile calendaristice mentionat anterior va fi considerat respectat daca notificarea scrisa a Clientului este expediata inaintea expirarii termenului. **4.** In cazul in care Clientul nu mai poate efectua plata facturilor catre un anumit Furnizor de utilitati prin intermediul ATM-urilor Bancii, urmare a incetarii Conventiei incheiate intre Banca si respectivul Furnizor, Clientul are dreptul de a denunta prezentul Contract, cu respectarea termenului de preaviz.

**5.** Incetarea acestui Contract devine efectiva numai dupa returnarea Cardului de catre Detinator si dupa achitarea de catre acesta a tuturor sumelor datorate catre Banca, inclusiv a sumelor venite spre decontare ulterior datei de incetare, din tranzactii efectuate anterior cu Cardul. **6.** In momentul in care Contractul inceteaza, toate cardurile emise in baza acestuia vor fi anulate. **7.** In cazul decesului Detinatorului, Contractul inceteaza imediat, iar toate cardurile (principale si suplimentare) vor fi anulate.

## **XII. LITIGII**

**1.** Prezentul Contract este guvernat de si va fi interpretat in conformitate cu legislatia romana in vigoare. **2.** Detinatorul va raspunde fata de Banca pentru neexecutarea oricaror obligatii asumate in conformitate cu prevederile prezentului Contract, in conditiile legii. **3.** Orice disputa intre Banca si Detinator, care deriva din raportul contractual al acestora, va fi solutionata de instantele competente, fara a aduce atingere dreptului Detinatorului de a se adresa justitiei sau de a sesiza Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor (ANPC - cu sediul in B-dul Aviatorilor 72, sector 1, Bucuresti, e-mail: office@anpc.ro, www.anpc.ro) sau Banca Nationala a Romaniei (BNR - cu sediul in Strada Lipskani nr. 25, sector 3, Bucuresti, cod 030031, tel.: 021 313 04 10/ 021 315 27 50, www.bnr.ro). Detinatorul are posibilitatea de a recurge la Centrul de solutionare alternativa a litigiilor in domeniul bancar (CSALB - Str. Sevastopol nr. 24, Sector 1, Bucuresti, tel.: 0219414, e-mail: office@csalb.ro www.csalb.ro) sau la mediere, ca mecanism extrajudiciar de solutionare amiabila a neintelegerilor derivate din prezentul Contract, conform Legii nr. 192/2006 privind medierea si organizarea profesiei de mediator, cu modificarile ulterioare. Detinatorul poate apela la mediere atat inaintea declansarii unui litigiu la instanta competenta, cat si in cursul derularii unui astfel de proces, in conditiile legii, prin contactarea unui mediator autorizat, cuprins in Tabloul Mediatorilor Autorizati, disponibil pe pagina de internet a Consiliului de Mediere (www.cmediere.ro) si pe cea a Ministerului Justitiei (www.just.ro).

## **XIII. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

**1.** Banca se obliga sa prelucreze Datele cu caracter personal cu buna credinta, cu respectarea dispozitiilor legale, ale Conditiiilor Generale de Afaceri, ale Contractului de achizitionare produse si servicii bancare si ale prezentului Contract.

2. Datele cu caracter personal ce vor fi prelucrate si informatii suplimentare cu privire la prelucrarea acestora sunt disponibile la adresa [www.firstbank.ro](http://www.firstbank.ro), sectiunea "Protectia datelor" - Nota de informare generala privind prelucrarea datelor cu caracter personal.

3. Banca se obliga sa aplice, in legatura cu Datele cu caracter personal, măsuri tehnice și organizatorice adecvate pentru protejarea datelor împotriva distrugerii accidentale sau ilegale, pierderii, modificării, dezvăluirii sau accesului neautorizat, precum și împotriva oricărei alte forme de prelucrare ilegală.

#### **XIV. DISPOZITII FINALE**

1. Banca se angajeaza sa pastreze confidentialitatea informatiilor privind Detinatorul/Utilizatorul si operatiunile cu carduri, cu exceptia acelor informatii destinate prevenirii fraudelor sau solicitate de catre instantele legale abilitate.

**2. Banca nu va avea nicio responsabilitate, in conditiile legii, in ceea ce priveste neonorarea Cardurilor de catre un comerciant, o institutie financiara, un ATM, altele decat cele proprii sau orice alt tert, ca urmare a oricaror alte evenimente ce nu pot fi controlate de catre Banca.** 3. Detinatorul a luat la cunostinta de faptul ca pe toata perioada derularii relatiei contractuale are dreptul sa solicite si sa primeasca Contractul, conform prevederilor legale in vigoare.

**Clientul declara ca i s-a atras atentia in mod expres asupra fiecărei clauze care ar putea fi considerata neuzuala din prezentul Contract (respectiv art. V pct. 8, art. VI pct. 7, pct. 8, pct. 9 si pct. 12, art. XI pct. 2, art. XII, art. XIII pct. 2), clauze evidentiate in mod special in textul Contractului, si este in deplina cunostinta de cauza asupra avantajelor si riscurilor pe care le presupun respectivele clauze.**

In cazul in care prezentul Contract a fost incheiat in baza acordului Clientului exprimat prin Platforma First Videobank sau prin aplicatia de Internet si Mobile Banking a Bancii acesta intra in vigoare la data activarii de catre Client si trimiterea unei confirmari de catre Banca pe e-mail.

In conformitate cu optiunea exprimata de Client in legatura cu modalitatea de incheiere a prezentului Contract, raporturile dintre Client si Banca pot fi dovedite fie prin inscrisuri incheiate prin intermediul Platformei First Videobank sau prin aplicatia de Internet si Mobile Banking a Bancii, fie prin inscrisuri pe hartie. Clientul si Banca recunosc valoarea juridica egala a celor doua modalitati de incheiere a prezentului Contract. Clientul confirma acordul sau cu privire la transmiterea Contractului pe adresa de email furnizata in Platforma First Videobank sau prin aplicatia de Internet si Mobile Banking a Bancii.