

CONTRACT CU PRIVIRE LA SERVICIUL DE INTERNET SI MOBILE BANKING Conditii Specifice

Partile prezentului Contract sunt **First Bank S.A.** (denumita in continuare „Banca”) si **Cientul/Detinatorul**, cu toate datele de identificare mentionate in „Cererea de achizitionare produse si servicii bancare” sau „Cererea de achizitionare produse si servicii bancare la distanta” (denumita in continuare „Cererea”), parte integranta din prezentul Contract.

In cazul in care prezentul contract a fost incheiat in baza acordului Detinatorul exprimat prin Platforma Videobank sau prin platforma de internet banking a Bancii acesta intra in vigoare la data la care Detinatorul primeste pe adresa de e-mail furnizata in respectiva platforma o confirmare cu privire la activarea Serviciului de internet si mobile banking.

Contractul cu privire la serviciul de internet si mobile banking (denumit in continuare **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. Detinatorul declara ca a primit cate un exemplar din fiecare dintre acestea. In cazul in care contractul este incheiat la distanta prin acceptarea de catre Detinator a cosului de cumparaturi de pe Platforma First Videobank sau prin bifarea optiunii de acceptare in platforma de internet si mobile banking a Bancii pentru exprimarea acordului la incheierea Contractului, Detinatorul a luat la cunostinta si este de acord cu continutul acestuia, al documentelor din care acesta este format si al acelor care il completeaza. Detinatorul declara ca: (i) a primit cate un exemplar din fiecare dintre acestea si ca a luat la cunostinta de faptul ca pe toata perioada derularii prezentului Contract are dreptul sa solicite si sa primeasca clauzele acestuia pe suport durabil, conform prevederilor legale in vigoare: (ii) a luat la cunostinta anterior incheierii prezentului Contract despre caracteristicile produselor bancare acordate in baza prezentului Contract; (iii) are intelegerea clara a obligatiilor care ii revin, clauzele din prezentul Contract fiind conforme intereselor sale; (iv) i-au fost puse anterior la dispozitie orice alte informatii/documente aferente solicitate, inclusiv Informatiile prealabile cu privire la Serviciul de internet si mobile banking in cazul in care contractul este incheiat la distanta.

Prezentul Contract face, de asemenea, parte din „**Contractul de achizitionare produse si servicii bancare**”, care include toate produsele si serviciile bancare de care Detinatorul beneficiaza de la Banca.

I. OBIECTUL CONTRACTULUI DE INTERNET SI MOBILE BANKING

ART. 1 Obiectul **Contractului cu privire la serviciul de internet si mobile banking** (denumit in continuare „Contractul de internet si mobile banking”) il reprezinta serviciile de tipul Internet si Mobile Banking pe care Banca le pune la dispozitia Detinatorului, la cererea acestuia.

II. DEFINITII

ART. 2 In cadrul prezentului Contract, cuvintele folosite la singular au acelasi sens ca si cele folosite la plural si invers.

ART. 3 Termenii prezentului Contract vor avea urmatoarele semnificatii:

- a) **Serviciul de internet si mobile banking** - serviciul oferit de Banca prin care Detinatorul poate obtine de la distanta informatii privind situatia conturilor al carui titular este sau pe care este desemnat ca imputernicit si a operatiunilor efectuate in aceste conturi, precum si sa transmita de la distanta ordine de plata pentru efectuarea de plati sau transferuri de fonduri din conturile respective catre un beneficiar cu cont la Banca sau la alta institutie de credit. Prin serviciul de internet si mobile banking nu se pot vizualiza conturile inchise sau cele al caror cod IBAN a fost modificat, indiferent de motiv. Serviciul se poate accesa prin **aplicatii informatice de tip internet si mobile banking**, accesibile prin Internet si sunt detaliate in Instructiuni de Utilizare, anexa la prezentul contract;
- b) **Internet** – retea internationala de calculatoare, conectata prin linii publice (linii telefonice, satelit si/sau radio) prin care se pot trimite sau primi mesaje;
- c) **Internet Banking** - acel instrument de plata cu acces la distanta care se bazeaza pe tehnologia Internet si pe sistemele informatice ale Bancii;
- d) **Mobile Banking** - instrument de plata cu acces la distanta prin intermediul unui smartphone/ PDA cu acces la Internet, in vederea solicitarii de informatii financiare privind conturi bancare si efectuarea de Operatiuni;

- e) **Instrument de plata cu acces la distanta** - solutie informatica ce permite Detinatorului sa aiba acces de la distanta la conturile sale deschise la Banca, in scopul obtinerii de informatii privind situatia conturilor si operatiunilor efectuate, efectuării de plati sau transferuri de fonduri catre un beneficiar, prin intermediul unei aplicatii informatice, al unei metode de autentificare care necesita un nume de utilizator ori un cod personal de identificare/parola sau orice dovada a identitatii necesara autentificării si al unui mediu de comunicatie, inclusiv elemente de Autentificare Stricta a Clientului astfel cum sunt impuse de reglementarile aplicabile in vigoare;
- f) **Detinator/Clientul** – clientul persoana fizica beneficiar al serviciului de internet si mobile banking;
- g) **Optiune de securitate** – metoda de securitate utilizata pentru accesarea meniurilor protejate ale aplicatiei dupa introducerea Numelui de utilizator si a Parolei ce poate fi aleasa de catre Detinator la momentul solicitării serviciului sau modificata oricand pe parcursul derularii prezentului Contract. Optiunile de securitate sunt: Nume utilizator, Parola, Cod SMS autorizare, ce sunt detaliate in Instructiunile de utilizare.
- h) **Nume de utilizator** - reprezinta forma alfanumerica unica (e.g. cod de acces) alocata de banca Detinatorului ce permite acestuia sa se conecteze la internet si mobile banking sau denumirea creata de catre Detinator in cadrul procesului de inrolare digitala;
- i) **Parola**– este o parola pe care Banca o furnizeaza Detinatorului pentru ca acesta sa se poata conecta la aplicatia de internet si mobile banking; dupa prima conectare, Detinatorul schimba Numele de utilizator si Parola, furnizate initial de Banca, cu unele stabilite de el conform instructiunilor afisate in aplicatia de internet sau mobile banking;
- j) **Cod SMS autorizare** – codul numeric trimis de catre Banca, Detinatorului prin care acesta autorizeaza un ordin de plata introdus prin aplicatia de internet si mobile banking, in cazul in care nu exista un dispozitiv inregistrat.
- k) **Elemente biometrice** – metoda de securitate ce utilizeaza elemente de biometrie (amprenta sau recunoasterea faciala, in functie de capacitatile existente pe dispozitivul mobil inregistrat) pentru accesarea aplicatiei de mobile banking, fara a mai fi necesara introducerea de catre Detinator a Numelui de utilizator si a Parolei, ce poate fi aleasa de catre Detinator la momentul primei accesarii a aplicatiei de mobile banking sau modificata oricand pe parcursul derularii prezentului Contract. Optiunile de securitate biometrice sunt: **Amprenta si Recunoastere faciala**
- l) **Amprenta** – metoda de securitate ce permite Detinatorului sa acceseze aplicatia de mobile banking de pe un dispozitiv mobil inregistrat anterior, utilizand elementul biometric-amprenta (disponibil doar pe dispozitivele cu sistem de operare Android, ce ofera aceasta optiune), inregistrat pe dispozitivul mobil, fara a mai fi necesare introducerea Numelui de utilizator si a Parolei.
- m) **Recunoastere faciala** – metoda de securitate ce permite Detinatorului sa acceseze aplicatia de mobile banking de pe un dispozitiv mobil inregistrat anterior, 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.
- n) **Cod PIN** – metoda de securitate suplimentara, obligatorie, aleasa de catre Detinator in momentul inregistrării dispozitivului mobil, dupa selectarea unei metode de securitate biometrice ce permite Detinatorului sa acceseze aplicatia de mobile banking de pe un dispozitiv mobil inregistrat anterior, utilizand un cod de 6 cifre, fara a mai fi necesare introducerea Numelui de utilizator si a Parolei.
- o) **Manual de utilizare** – reprezinta o prezentare a conditiilor specifice ale aplicatiei informatice puse la dispozitia Detinatorului si modalitatii de accesare si utilizare a serviciului de internet si mobile banking, incluzand recomandarile de securitate, si este accesibil Detinatorului pe pagina Internet a Bancii, precum si pe pagina de logare a aplicatiei de internet banking.
- p) **Statusul tranzactiei** – starea in care se afla operatiunea ordonata de catre Detinator la momentul in care acesta solicita verificarea in aplicatia de internet si mobile banking;
- q) **Operatiuni** – operatiunile bancare pe care Detinatorul le poate realiza utilizand serviciul de internet si mobile banking;
- r) **Ordinele de plata programate** - ordinele de plata ordonate de Detinator a fi executate la o data viitoare aleasa de catre acesta;
- s) **Ordinele de plata cu caracter repetitiv** - ordinele de plata ce se efectueaza repetat, Detinatorul avand posibilitatea sa aleaga ziua in care acestea sa fie efectuate: zilnic, de la 1 la 30 de zile si lunar de la 1 la 12 luni.
- ş) **Autentificare** – procedura care permite prestatorului de servicii de plata (PSP) sa verifice identitatea unui utilizator al serviciilor de plata sau valabilitatea utilizării unui anumit instrument de plata si care include utilizarea optiunilor de securitate, elementelor biometrice ale Detinatorului si/sau apelul telefonic inregistrat pe numerele de telefon comunicate in relatia cu Banca;
- t) **Autentificarea stricta a clientilor**” (ASC)- autentificarea bazata pe utilizarea a doua sau mai multe elemente incluse in categoria cunostintelor detinute (ceva ce doar utilizatorul cunoaste - ex. PIN, parola), posesiei (ceva ce doar utilizatorul posedea - ex. dispozitiv mobil inregistrat) si inerentei (ceva ce reprezintă utilizatorul - ex. amprenta) care sunt independente, iar compromiterea unui element nu conduce la compromiterea fiabilitatii celorlalte elemente, si care sunt concepute in asa fel incat sa protejeze confidentialitatea datelor de autentificare;
- †) **Utilizatorul IB/MB persoana juridica** - este acea persoana fizica pe care Clientul persoana juridica o desemneaza sa acceseze si sa utilizeze serviciul de internet si mobile banking in numele si pentru conturile sale deschise la Banca;

- u) Profil** – reprezinta tipul de acces pe care il are Detinatorul/Clientul [persoana fizica care actioneaza in calitate de consumator] sau de Utilizatorul IB/MB persoana juridica [care actioneaza in calitate de profesionist] la produsele si serviciile prin intermediul aplicatiei de internet si mobile banking;
- v) Autentificare profile multiple** – este acea functionalitate prin care unui Client [persoana fizica care actioneaza in calitate de consumator], care detine si calitatea de Utilizatorul IB/MB persoana juridica [care actioneaza in calitate de profesionist], i se permite sa selecteze profilul (fie de persoana fizica, fie persoana juridica), la accesarea aplicatiei de internet si mobile banking.
- w) Inrolare online** – flux automat prin care clientul se inroleaza in sistemele bancii, prin intermediul căreia Banca realizeaza online stabilirea si validarea identitatii Clientului, prin utilizarea inteligentei artificiale ("AI" – "Artificial Intelligence") / robot ("machine learning technology"):
- verificarea valabilitatii si validitatii actului de identitate prezentat de client;
 - identificarea clientului aplicand tehnologii moderne de recunoastere faciala ("face recognition"/"face match"/"face biometrics"), prin compararea imaginii din actul de identitate al clientului cu imaginea din fotografia "selfie" realizata cu ajutorul smartphoneului/tabletei.
- x) PSIC** - Prestatorul de Servicii de Informare cu privire la Conturi care a primit dreptul de acces la Conturile de Plata ale Detinatorului.
- xi) Actualizarea datelor personale online** – reprezinta procesul prin care Clientul isi modifica sau confirma datele personale (precum adresa de domiciliu, numarul de telefon, adresa de email, sau alte date de identificare/personale/financiare etc.) prin intermediul aplicatiei de Mobile Banking. Acest proces este unul esential pentru a asigura ca informatiile Clientului sunt corecte si actuale, facilitand astfel comunicarea eficienta, securitatea tranzactiilor si respectarea reglementarilor legale privind identificarea si cunoasterea clientului (KYC-Know Your Customer).

ART. 4 Detinatorul intelege ca aplicatia de internet si mobile banking este in continua dezvoltare, supusa modificarilor si completarilor. In cazul in care aceste modificari conduc la imbunatatirea serviciilor oferite de Banca prin introducerea de servicii noi, Banca poate stabili noi tarife/comisioane legate de acestea. Modificarile tarifelor si comisiunilor aferente operatiunilor initiale prin intermediul aplicatiei de internet si mobile banking ca urmare a introducerii unor servicii noi sau cerinte de autentificare noi vor deveni aplicabile in termen de 2 luni de la data comunicata de Banca si vor fi disponibile prin intermediul aplicatiei de internet si mobile banking, la sediile unitatilor teritoriale ale Bancii sau pe pagina sa de Internet (www.firstbank.ro).

III. ACCESUL SI UTILIZAREA APLICATIEI DE INTERNET SI MOBILE BANKING

ART. 5 In urma aprobarii cererii/ declaratiei si activarii accesului de catre Banca la aplicatia de internet si mobile banking, Detinatorul va primi din partea Bancii Numele de utilizator si Parola trimise catre Detinator prin e-mail (Numele de utilizator) si prin SMS catre numarul de telefon mobil declarat bancii (Parola). In cazul in care este disponibila posibilitatea inrolarii online, Detinatorul isi seteaza atat Numele de Utilizator cat si Parola si ulterior le poate folosi. Ori de cate ori Detinatorul doreste sa aiba acces la informatii referitoare la conturi sau sa efectueze o Operatiune utilizand aplicatia de internet si mobile banking, trebuie sa isi confirme identitatea prin utilizarea Codului sau ori prin orice alta modalitate ceruta de aplicatie. Primirea ordinilor electronice si inregistrarea acestora in sistemul informatic al Bancii constituie dovada Operatiunilor ordonate de catre Detinator.

ART. 6 Detinatorul are posibilitatea de a permite accesul la Conturile sale de Plata a unuia sau mai multor Prestatori de Servicii de Informare cu privire la Conturi. Acesti prestatori de servicii de plata au dreptul sa se bazeze pe procedurile de autentificare furnizate de catre Banca Detinatorului. Ori de cate ori Detinatorul doreste sa aiba acces la informatii referitoare la conturi sau doreste sa acorde acces la informatii privind Conturile sale unui Prestator de Servicii de Informare cu privire la Conturi, sau sa efectueze o Operatiune utilizand aplicatia de internet si mobile banking, trebuie sa isi confirme identitatea prin utilizarea Codului sau ori prin orice alta modalitate ceruta de aplicatie. Primirea ordinilor electronice si inregistrarea acestora in sistemul informatic al Bancii constituie dovada Operatiunilor ordonate de catre Detinator sau de catre un Prestator de Servicii de Iniiere a Platii caruia Detinatorul i-a acordat drepturi de acces la Conturile sale de Plata.

ART. 7 a) Banca nu are acces la Parola, Codul PIN si Codul de Autorizare SMS ale Detinatorului si nu acceseaza/prelucreaza niciun Element biometric. Elementele biometrice si Codul PIN sunt validate de dispozitivul inregistrat al Detinatorului, Banca accesand pe dispozitivul inregistrat doar informatia potrivit careia Elementele biometrice si Codul PIN au fost validate; accesarea acestei informatii se realizeaza doar in baza permisiunii Detinatorului acordata aplicatiei de mobile banking in cadrul setarilor dispozitivului utilizat. Banca nu este in niciun fel responsabila pentru informatia transmisa de dispozitivul inregistrat al Detinatorului cu privire la validitatea Elementelor biometrice si a Codului PIN.

b) Detinatorul este singur raspunzator pentru utilizarea Elementelor biometrice si a Codului PIN, Banca neasumandu-si nicio raspundere in cazul utilizarii acestora in locul Parolei si a Numei de Utilizator si nefiind responsabila in niciun fel pentru compromiterea acestora.

ART. 8 In cazul in care Parola, Codul PIN sau Codul de Autorizare SMS sunt compromise, Detinatorul trebuie sa sune imediat la **Asistenta E-banking** la numarul +4021 303 69 69 sau 0800 801 802, disponibile 24/24, sau la orice alt numar de telefon notificat acestuia ulterior in acest scop de catre Banca, sa solicite, fie anulara Parolei, fie stergerea dispozitivului inregistrat, in cazul in care Detinatorul suspecteaza compromiterea Codului PIN/compromiterea Elementelor biometrice, sau blocarea serviciului in cazul in care Detinatorul suspecteaza compromiterea sau interceptarea de catre terte parti a Codului de Autorizare SMS. Banca aplica procedura de identificare a Detinatorului si aplica actiunile mai sus mentionate, dupa caz, nefiind responsabila de nicio operatiune sau ordonata anterior actiunii intreprinse. Apelurile telefonice cu angajatii sau reprezentantii Bancii vor fi inregistrate in vederea dovedirii continutului conversatiilor si a momentului la care acestea au avut loc.

ART. 9 In cazul in care Detinatorul ofera unui Prestator de Servicii de Informare cu privire la Conturi acces la Conturile sale, respectivul furnizor de servicii de plata va avea acces doar la informatiile care sunt accesibile Detinatorului in aplicatia de internet si mobile banking cu privire la Conturile sale de Plata selectate in acest sens.

IV. ACCESUL SI UTILIZAREA APLICATIEI DE INTERNET SI MOBILE BANKING PRIN AUTENTIFICARE PROFILURI MULTIPLE

ART 10. Detinatorul/Clientul [persoana fizica care actioneaza in calitate de consumator] care detine totodata calitatea de Utilizator IB/MB persoana juridica [care actioneaza in calitate de profesionist], va putea accesa aplicatia de internet si mobile banking **exclusiv** prin intermediul functionalitate Autentificare Profiluri Multiple. In acest caz, **Optiunea de securitate** pentru accesarea aplicatiei de internet si mobile banking este cea aferenta profilului de persoana fizica, astfel cum este reglementate prin prezentul contract.

ART. 11. Prin selectarea profilului de persoana juridica, **Utilizatorul IB/MB persoana juridica va avea acces exclusiv la** produse si servicii pentru persoane juridice disponibile prin intermediul aplicatiei de internet si mobile banking, conform documentatiei contractuale incheiate cu banca. Pentru claritate, accesul la aplicatie, serviciile si produsele disponibile, drepturile si obligatiile partilor, precum si raspunderea pentru operatiunile pe care le desfasoara Utilizatorul IB/MB persoana juridica prin intermediul profilului de persoana juridica sunt guvernate de Contractul cu privire la serviciul de internet si mobile banking specific pentru clientii persoane juridice.

Art. 12. Prin selectarea profilului de persoana fizica, Detinatorul/Clientul [persoana fizica] **va avea acces exclusiv la** produsele si serviciile pentru persoane fizice disponibile prin intermediul aplicatiei de internet si mobile banking, conform documentatiei contractuale incheiate cu banca. Pentru claritate, accesul la aplicatie, serviciile si produsele disponibile, drepturile si obligatiile partilor, precum si raspunderea pentru operatiunile pe care le desfasoara Detinatorul/Clientul [persoana fizica] prin intermediul profilului de persoana fizica sunt guvernate de prezentul contract.

Art. 13. Functionalitatea Autentificare Profiluri Multiple va inceta prin pierderea in orice mod fie a calitatii de Detinator/Client [persoana fizica care actioneaza in calitate de consumator], fie cea de Utilizator IB/MB persoana juridica (si care va duce la stergerea oricarui istoric de tranzactii aferente la nivel de aplicatie Internet si Mobile Banking, pentru tipul de profil care se pierde).

V. SERVICII PRESTATE

ART. 14. Principalele Operatiuni care pot fi efectuate prin intermediul aplicatiei de internet si mobile banking: furnizare de informatii referitoare la conturi, acces la istoricul tranzactiilor conturilor, transferuri intre conturi proprii (inclusiv ordine de schimb valutar), transferuri catre terti care au cont deschis la First Bank S.A., plata card de credit, plati furnizori, plati in lei/valuta, istoricul activitatii online cu posibilitatea vizualizarii actiunilor intreprinse in cadrul aplicatiei de internet si mobile banking, inclusiv al ordinului de plata cu status finalizat, schimbarea datelor de contact, activarea cardului de debit sau credit, blocarea/deblocarea cardului de debit sau de credit, deschiderea de conturi curente/conturi de economii si constituirea si lichidarea de depozite, emitere/reemitere card de debit, emitere/anulare card de debit virtual, blocarea/deblocarea tranzactiilor pe internet, crearea mandatelor de debit direct, plata taxelor si impozitelor prin Ghiseul.ro, plata taxa de pod Fetesti si taxa rovinieta, actualizarea online a datelor personale

Lista Operatiunilor poate fi modificata, atat in sensul completarii cu optiuni noi, cat si prin eliminarea sau modificarea celor existente si este permanent actualizata pe pagina de Internet a Bancii (www.firstbank.ro) si/sau in cadrul aplicatiei de internet si mobile banking si/sau prin afisare la unitatile teritoriale ale Bancii.

Art. 15. Detinatorul/Clientul care are drepturi de acces la conturi sau depozite bancare ale altor clienti persoane fizice in baza unei imputerniciri (in forma acceptata de Banca conform Conditiei Generale de Afaceri) va putea vizualiza si/sau tranzactiona in aplicatia de internet si mobile banking, atat conturile sau produsele de depozit bancare proprii cat si cele pe care a primit imputernicire (efectuare de tranzactii si creare si/sau desfiintare depozite, conform imputernicirii primite).

Art. 16. Dreptul de acces la Conturile de Plata ale Detinatorului de catre un Prestator de Servicii de Informare cu privire la Conturi sau un Prestator de Servicii de Initiere a Platii nu permite intreprinderea niciunei modificari in ceea ce priveste informatiile accesibile si/sau Operatiunile care se pot efectua prin intermediul aplicatiei de internet si mobile banking.

VI. OPERATIUNILE ORDONATE DE DETINATOR SAU DE CATRE UN PRESTATOR DE SERVICII DE INITIERE A PLATII SI EXECUTAREA LOR

ART. 17 Detinatorul cunoaste ca, in stadiul actual al evolutiei tehnologice, transmiterea informatiilor prin Internet este expusa riscului de interceptare sau modificare cu rea intentie a datelor de autentificare sau comenzilor sale, de catre terte parti neautorizate. Intelegand acest risc, Detinatorul autorizeaza Banca sa execute Operatiunile transmise prin intermediul aplicatiei de internet si mobile banking si, in cazul in care a acordat acces la Conturile sale de Plati unui Prestator de Servicii de Initiere a Platii, Operatiunile initiate de catre acesta cu respectarea conditiilor legale aplicabile.

ART. 18. Banca are dreptul de a refuza efectuarea unei Operatiuni, motivul refuzului si, daca este posibil, procedura de remediere a erorilor fiind inregistrate in aplicatia de internet si mobile banking, prin aceasta inregistrare considerandu-se a fi comunicate Detinatorului.

ART. 19 Banca isi rezerva dreptul de a cere Utilizatorului, in orice moment, sa confirme in scris, in termen de 10 zile de la efectuare, Operatiunile transmise. Confirmarea va purta semnatura Detinatorului. Banca are dreptul de a impune limite referitoare la suma, tipul sau numarul de Operatiuni transmise.

ART.20 In cazul transferurilor cu executare imediata care implica un schimb valutar, Detinatorul accepta cursul de schimb valutar al Bancii (afisat in aplicatie la data si momentul cand a fost ordonata Operatiunea). Detinatorul va putea ordona transferuri ce implica un schimb valutar conform intervalului orar si limitelor de suma mentionate in documentul „Ora limita si Termenului maxim de executare a operatiunilor” publicat pe pagina de internet a Bancii si in unitatile teritoriale ale acesteia. Ora limita si termenul maxim de executare a operatiunilor astfel stabilite vor putea fi modificate de catre Banca si vor fi comunicate Detinatorului prin intermediul aplicatiei de internet si mobile banking si pe pagina de internet a Bancii sau prin afisare la unitatile teritoriale ale acesteia.

ART. 21 In cazul transferurilor programate sau repetitive care implica un schimb valutar, Detinatorul este de acord ca tranzactia sa fie executata la cursul de schimb valutar comunicat de la momentul executarii tranzactiei.

ART. 22 Contul Detinatorului va fi creditat/ debitat cu sumele aferente Operatiunilor executate la termenul de plata aplicabil fiecarui tip de Operatiune, conform documentului „Ora limita si Termenul maxim de executare a operatiunilor”. Detinatorul a luat la cunostinta si este de acord ca, in cazul ordinelor de plata viitoare si a celor cu caracter repetitiv in care data executarii este intr-o zi bancara nelucratoare, plata va fi executata de catre Banca in ziua bancara lucratoare imediat urmatoare. Daca ordinele de plata anterior mentionate urmeaza a se executa in ultima zi a lunii, iar aceasta este o zi bancara nelucratoare, plata va fi executata in urmatoarea zi bancara lucratoare.

ART. 23 Detinatorul este de acord ca ordonarea tranzactiilor nu atrage si obligatia Bancii de executare a acestora, acesta avand obligatia de a urmari in cadrul aplicatiei statusul Operatiunilor. De asemenea, Detinatorul este de acord cu faptul ca Banca, prin furnizarea unui identificator al instructiunii receptionate in aplicatie, confirma primirea Operatiunilor solicitate si nu acceptarea efectuarii platii.

ART. 24 O operatiune se considera autorizata daca Detinatorul si-a exprimat consimtamantul pentru executarea acesteia. Conform Manualului de utilizare, autorizarea unei operatiuni se poate realiza si prin validarea Elementelor biometrice disponibile pe dispozitivul mobil inregistrat sau prin introducerea Codului de Autorizare SMS in cazul in care nu exista un dispozitiv mobil, sau dispozitivul inregistrat nu suporta Elementele biometrice. Dupa furnizarea informatiilor necesare realizarii Operatiunii, Detinatorul va trebui sa confirme corectitudinea informatiilor introduse si, dupa caz, sa autorizeze operatiunea. Aceasta confirmare va reprezenta consimtamantul Detinatorului pentru executarea Operatiunii. Pentru asigurarea securitatii instrumentului de plata si prevenirii operatiunilor de plata neautorizate, Banca isi rezerva dreptul de a solicita Detinatorului, prin apel telefonic inregistrat la numerele de telefon comunicate in relatia cu Banca, re-confirmarea respectivei Operatiuni initiate prin aplicatia de internet si mobile banking. In acest caz, re-confirmarea telefonica, prin apel inregistrat, reprezinta consimtamantul clientului pentru efectuarea Operatiunii in cauza. In cazul in care Detinatorul nu poate fi contactat sau nu confirma Operatiunea, Banca va proceda conform Art. 18 din prezentul Contract.

ART. 25 Detinatorul nu isi poate retrage consimtamantul de efectuare a unui ordin de plata cu executare imediata dupa confirmarea acestuia si, dupa caz, autorizarea acestuia.

ART. 26 In cazul ordinelor de plata programate si a celor cu caracter repetitiv, Detinatorul isi poate retrage consimtamantul de efectuare a acestora cel tarziu pana la sfarsitul zilei bancare lucratoare care precede ziua convenita de efectuare a respectivelor operatiuni.

ART. 27 Detinatorul va putea cere anularea unei operatiuni de plata printr-o solicitare adresata Bancii, care va transmite solicitarea acestuia catre prestatorul de servicii de plata al beneficiarului, in vederea obtinerii consimtamantului acestuia. Banca nu garanteaza returnarea sumei transferate.

VII. OBLIGATIILE DETINATORULUI

ART. 28 Accesul Detinatorului si al oricarui PSIC la serviciile furnizate prin aplicatia de internet si mobile banking presupune ca acesta detine echipamentul tehnic corespunzator, a carui adecvare nu intra in responsabilitatea Bancii. Detinatorul cunoaste cerintele tehnice si modalitatea de realizare a comunicarii cu aplicatia de internet si mobile banking pentru a efectua Operatiunile.

ART. 29 Capacitatea Detinatorului si a oricarui PSIC de a accesa aplicatia de internet si mobile banking nu creeaza si nici nu dovedeste vreun drept al Detinatorului si al oricarui PSIC asupra software-ului si asupra drepturilor de proprietate intelectuala sau industrială ale Bancii. Detinatorului si oricarui PSIC ii este interzis in mod expres sa copieze, sa falsifice sau sa utilizeze intr-un alt mod neautorizat software-ul Bancii, precum si sa foloseasca aplicatia de internet si mobile banking in scopul oricarui act ilegal.

ART. 30 Detinatorul si PSIC sunt obligati sa ia toate masurile si sa respecte instructiunile de securitate necesare pentru a preveni utilizarea neautorizata a aplicatiei si a datelor sale codificate de catre terte parti. Astfel, fara a aduce atingere dreptului Detinatorului de acorda acces la Conturile sale de Plata unui Prestator de Servicii de Informare cu privire la Conturi sau unui Prestator de Servicii de Initiere a Platii, Detinatorul este obligat:

- sa utilizeze serviciul de internet si mobile banking in conformitate cu prezentul Contract;
- sa schimbe Numele de utilizator si Parola initial furnizate de Banca cu altele stabilite de el prin facilitatea speciala de modificare oferita de aplicatia de internet si mobile banking;
- sa schimbe in mod regulat Numele de utilizator si Parola folosind facilitatea pe care Banca a pus-o la dispozitia Detinatorului prin aplicatia de internet si mobile banking;
- sa memoreze Parola si Numele de utilizator si sa se asigure ca nu sunt dezvaluite unor terte parti; - sa inregistreze dispozitivul mobil;
- sa nu noteze Parola sau Numele de utilizator pe obiecte pe care le poarta cu sine sau care sunt disponibile unor terte parti;
- sa nu puna Numele de utilizator, Parola sau Codul PIN la dispozitia sau sa permita unor terte parti sa le utilizeze;
- sa nu permita unor terte parti sa isi inregistreze amprenta biometrica sau amprenta faciala pe dispozitivul inregistrat;
- sa pastreze confidentialitatea asupra Numelui de utilizator sau Parolei, precum si sa se asigure ca acesta nu sunt dezvaluite.

ART. 31. Detinatorul este obligat sa semnaleze Bancii in scris, fara intarziere nejustificata (dar nu mai tarziu de 13 luni de la data debitarii) constatarea oricarei erori sau nereguli aparute in urma gestionarii contului de catre Banca. In caz contrar, se va considera ca a acceptat Operatiunile ca fiind valabile si corecte.

ART. 32 Detinatorul este obligat sa instiinteze Banca imediat cu privire la oricare dintre urmatoarele situatii:

- a) observarea unor elemente ce creeaza suspiciuni cu privire la posibilitatea copierii instrumentului de plata electronica sau cunoasterea Numelui de utilizator si Parolei de catre persoane neautorizate;
- b) constatarea aparitiei unor disfunctionalitati ale aplicatiei de internet si mobile banking, inclusiv situatia in care Numele de utilizator si Parola primite sunt incorecte sau elementele de Autentificare Stricta a Clientului nu functioneaza;
- c) furtul, pierderea, distrugerea, folosirea fara drept a instrumentului sau de plata, o utilizare neautorizata a acestuia in cazul in care a pierdut sau i s-a furat Parola, Detinatorul este obligat sa anunte imediat Banca pentru a bloca accesul la aplicatia de internet si mobile banking, pana cand acesta isi poate genera o noua Parola;
- d) utilizarea dispozitivului inregistrat in vederea accesarii serviciului de internet/mobile banking de catre alte Parti.

ART. 33 Detinatorul se obliga sa prezinte Bancii documentele originale solicitate potrivit prevederilor legale in vigoare si sa respecte reglementarile aplicabile in vigoare. **In cazul in care Detinatorul nu respecta aceste obligatii, Banca isi rezerva dreptul de a dezactiva accesul Detinatorului la tipul de operatiune in cauza.** Pentru toate platile, Detinatorul se obliga sa completeze toate campurile ordinului de plata marcate in aplicatia de internet si mobile banking ca obligatorii; in caz contrar, Banca poate refuza efectuarea Operatiunii.

VIII. RASPUNDEREA BANCII

ART. 34 Banca este raspunzatoare fata de Detinator pentru prejudiciul suferit de acesta din cauza executarii necorespunzatoare a Operatiunilor, in cazul 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 catre Detinator. Detinatorul este unicul responsabil pentru exactitatea/ realitatea/ legalitatea informatiilor referitoare la Operatiunile sale.

ART. 35 Banca nu este tinuta responsabila fata de Detinator sau fata de un Prestator de Servicii de Initiere a Platii sau un PSIC, pentru niciun prejudiciu direct sau indirect, intarziere sau alta consecinta cauzata (direct sau indirect) de un fapt ce reprezinta forta majora sau caz fortuit si care face ca indeplinirea totala sau partiala de catre Banca a obligatiilor contractuale sa fie imposibila sau extrem de dificila.

ART. 36 Banca nu are obligatia de a verifica si nici nu este responsabila fata de Detinator sau orice alta terta parte pentru erorile de date din Operatiunile transmise electronic.

ART. 37 Banca a adoptat masurile necesare pentru a garanta siguranta furnizarii serviciilor si mentinerea confidentialitatii informatiilor legate de Detinator. **Banca nu este tinuta responsabila daca, in pofda masurilor sale, confidentialitatea informatiilor legate de Detinator este compromisa. Banca nu va fi tinuta responsabila pentru niciun prejudiciu suportat de Detinator in caz de interventie sau incercare de interventie asupra aplicatiei de internet sau mobile banking sau a site-ului Bancii ori a retelei Internet sau telefonie mobila, precum si in cazul in care aplicatia de internet si mobile banking se defecteaza din motive care nu se datoreaza neglijentei grave sau relei intentii a Bancii. De asemenea Banca nu va fi tinuta responsabila daca cartelele de tip SIM ale dispozitivelor mobile sunt clonate sau numerele de telefon mobil utilizate de catre Detinator pentru receptionarea Codului SMS de Autorizare sunt portate sau redirectionate fara consimtamantul Detinatorului, acest lucru aplicandu-se si fata de Elementele biometrice preluate din dispozitivul Detinatorului. Banca nu este raspunzatoare cu privire la siguranta si securitatea canalelor de comunicare dintre Detinator si Prestatorul de Servicii de Informare cu privire la Conturi sau Prestatorul de Servicii de Initiere a Platii, precum si cu privire la pastrarea confidentialitatii de catre Prestatorul de Servicii de Informare cu privire la Conturi a informatiilor referitoare la Conturile de Plata ale Detinatorului.**

ART. 38 Banca raspunde fata de Detinator pentru eventualele Operatiuni eronate efectuate in cont ori de cate ori, desi sesizata in termenul mentionat in art.29, nu a luat masuri de remediere a erorilor savarsite din culpa sa. **Banca nu raspunde pentru neefectuarea sau efectuarea eronata a Operatiunilor atunci cand dispozitiile Detinatorului contin erori sau omisiuni.**

ART. 39 Orice aspecte semnalate cu privire la operatiunile inscrise in extrasul de cont vor fi analizate de catre departamentele de asistenta ale Bancii (de ex. Asistenta E-banking – Departamentul Direct Services), raspunsul la contestatie fiind comunicat Detinatorului in termen de 15 zile lucratoare de la data primirii contestatiei. In cazul in care raspunsul nu poate fi dat in termen de 15 zile lucratoare din motive independente de vointa Bancii, Banca va comunica Detinatorului motivele intarzierii si termenul in care va transmite raspunsul, termen ce nu va depasi maximum 5 de zile lucratoare de la data primirii contestatiei. Orice divergente vor fi solutionate pe cale amiabila. Banca este obligata sa crediteze contul Detinatorului cu valoarea despagubirilor, fara intarziere de la momentul recunoasterii dreptului Detinatorului la acestea sau de la stabilirea acestui drept de catre o instanta de judecata. **Valoarea despagubirilor, pentru care este responsabila Banca sau Prestatorul de Servicii de Initiere a Platii, se va limita la: a) valoarea Operatiunii neexecutate sau executate necorespunzator si la dobanzile aferente perioadei intre momentul neexecutarii/executarii necorespunzatoare a Operatiunii si pana la momentul refacerii pozitiei contului Detinatorului, corespunzatoare situatiei anterioare momentului neexecutarii/executarii necorespunzatoare; se excepteaza cazurile de neexecutare a tranzactiilor prevazute de legislatia privind prevenirea si combaterea spalarii banilor si de cea privind utilizarea sistemului financiar-bancar in scopul finantarii de acte de terorism; b) suma necesara refacerii situatiei contului Detinatorului corespunzator momentului anterior efectuarii tranzactiei neautorizate.**

IX. RASPUNDEREA DETINATORULUI

ART. 40 Detinatorul isi asuma riscul erorilor cauzate de functionarea retelei de Internet si a retelelor de telecomunicatii care au ca rezultat distrugerea sau modificarea continutului comenzilor electronice, datelor electronice actualizate sau altor informatii pe care Detinatorul le primeste prin serviciile aplicatiei de internet si mobile banking, in situatia in care Detinatorul foloseste in mod necorespunzator aplicatia sau se dovedeste ca aceasta a fost cauzata cu buna stiinta de acesta.

ART. 41 Detinatorul este responsabil fata de Banca pentru orice omisiune, act ilegal sau care nu respecta Contractul de internet si mobile banking. Cu exceptia situatiei in care Detinatorul acorda drepturi de acces la Conturile sale de Plati unui Prestator de Servicii de Informare cu privire la Conturi sau unui Prestator de Servicii de Initiere a Platii, Detinatorul nu va divulga niciunui tert, nu va reproduce, nu va sintetiza, nu va distribui si nu va permite accesul la nicio informatie care este sau poate fi considerata confidentiala, despre care ia la cunostinta, chiar si in mod accidental, prin utilizarea aplicatiei de internet si mobile banking. In cazul nerespectarii de catre Detinator a obligatiei de pastrare a confidentialitatii, Banca are dreptul sa rezilieze de indata prezentul Contract, fara niciun fel de notificare prealabila, iar Detinatorul va raspunde pentru pagubele provocate Bancii, aceasta fiind indreptatita sa ceara daune-interese si orice alte forme de despagubiri sau compensatii, conform legii.

ART. 42 Detinatorul va compensa Banca pentru orice costuri, cheltuieli, obligatii si pierderi (inclusiv daune subsidiare) facute, respectiv suferite, de catre Banca, din cauza nerespectarii de catre Detinator a prezentului Contract.

ART. 43 Detinatorul este responsabil de corectitudinea si acuratetea informatiilor, instructiunilor si mesajelor transmise Bancii sau Prestatorului de Servicii de Initiere a Platii sau Prestatorului de Servicii de Initiere a Platii, precum si de orice actiune intreprinsa de Detinator pentru a acorda acces la informatii privind Conturile sale unui Prestator de Servicii de Informare cu privire la Conturile sale de Plata.

X. INCETAREA CONTRACTULUI DE INTERNET SI MOBILE BANKING

ART. 44 Contractul de internet si mobile banking se incheie pe perioada nedeterminata. Acesta poate inceta prin acordul intre Banca si Detinator cu efect de la data agreata.

ART. 45 In cazul decesului Detinatorului, prezentul Contract inceteaza de drept, orice obligatii scadente intre Banca si Detinator/mostenitorii acestuia izvorate din acesta urmand a fi reglate conform prevederilor legale in vigoare.

ART. 46 Banca isi rezerva dreptul de a bloca accesul la unul dintre/toate serviciile oferite prin intermediul aplicatiei de internet si mobile banking in orice moment, fara notificare prealabila, ca urmare a incalcarii prevederilor prezentului Contract, a existentei unor plati intarziate datorate de catre Detinator Bancii, a existentei unei suspiciuni de utilizare frauduloasa/neautorizata si/sau a instituirii de catre autoritatile competente a masurilor asiguratorii, infiintarii popririi de catre executorul judecatoresc/bugetar si/ sau alte cazuri similare care fac obligatorie pentru Banca blocarea accesului la unul dintre/toate serviciile oferite prin intermediul aplicatiei de internet si mobile banking.

ART. 47 Banca poate rezilia Contractul de internet si mobile banking in situatia existentei unui motiv grav care face imposibila sau intolerabila in mod justificat continuarea raportului contractual cu Detinatorul.

ART. 48 Pana la data incetarii Contractului de internet si mobile banking, Detinatorul va plati Bancii toate sumele datorate acesteia.

ART. 49 Dupa incetarea prezentului Contract, Detinatorul va ramane responsabil pentru toate obligatiile si raspunderile sale in legatura cu acesta asumate pe perioada contractuala.

ART. 50 Banca poate denunta unilateral Contractul de internet si mobile banking, prin transmiterea catre Detinator a unei notificari scrise cu cel putin 2 luni inainte de data incetarii acestora.

ART. 51 Detinatorul poate denunta oricand prezentul Contract prin transmiterea catre Banca a unei notificari scrise cu 30 de zile inainte.

ART. 52 Banca isi rezerva dreptul de a inactiva temporar anumite servicii prestate prin aplicatie pe o perioada care va fi comunicata anterior cu cel putin 2 zile calendaristice si care nu va depasi un an, cu exceptia situatiilor urgente care impun sistarea, de indata, a furnizarii serviciului.

ART. 53 In cazul contractelor incheiate prin Platforma First Videobank sau prin platforma de de internet si mobile banking a Bancii (prin inrolare online), Detinatorul are dreptul la denuntarea unilateral a Contractului, in termen de 14 zile calendaristice de la data incheierii acestuia, fara penalitati si fara a fi necesara invocarea vreunui motiv, prin transmiterea unei notificari scrise la sediul Bancii. Termenul de 14 zile calendaristice va fi considerat respectat daca notificarea scrisa a Detinatorului este expediata inaintea expirarii termenului in care acest drept poate fi exercitat.

XI. COSTURI

ART. 54 Detinatorul trebuie sa achite Bancii comisioanele mentionate in *Lista de Tarife si Comisioane* care face parte integranta din prezentul Contract. **Detinatorul se obliga sa asigure existenta in cont a disponibilitatilor banesti necesare achitarii contravalorii comisiunelor si spezelor bancare aferente platilor; in caz contrar, Banca isi rezerva dreptul de a refuza Operatiunea.** Taxa lunara va fi debitata de catre Banca din orice cont al Detinatorului deschis la Banca, indiferent daca utilizeaza sau nu serviciul de internet si mobile banking. Detinatorul este obligat sa asigure fonduri suficiente pentru plata acesteia in prima zi lucratoare a fiecarei luni.

XII. JURISDICTIE – LEGEA APLICABILA

ART. 55 Prezentul Contract este guvernata de si va fi interpretata in conformitate cu **legislatia romana** in vigoare.

ART. 56 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 (cu sediul in B-dul Aviatorilor 72, sector 1, Bucuresti, e-mail: office@anpc.ro, www.anpc.ro) sau de a sesiza Banca Națională a României, 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. Platitorul 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. DISPOZITII FINALE

ART. 57 Detinatorul are responsabilitatea si este obligat sa achite prompt toate cheltuielile sau taxele percepute in legatura cu Operatiunile efectuate prin aplicatia de internet si mobile banking.

ART. 58 **Detinatorul nu poate fi inlocuit in prezentul Contract de nicio terta parte.**

ART. 59 Detinatorul a luat la cunostinta de faptul ca pe toata perioada derularii relatiei contractuale are dreptul sa solicite si sa primeasca Contractul de internet si mobile banking, conform prevederilor legale in vigoare.

Detinatorul declara ca i s-a atras atentia in mod expres asupra fiecarei clauze care ar putea fi considerata neuzuala din prezentul Contract (respectiv art. 18, art. 33, art. 35, art. 36, art. 37, art. 39, art. 40, art. 46, art. 47, art. 50, art. 52, art. 54, art. 58), 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.

ART. 60 Informatii cu privire la prelucrarea datelor dumneavoastra cu caracter personal prin intermediul platformei de internet/mobile banking, precum si la drepturile pe care le puteti exercita in considerarea calitatii de persoana vizata sunt disponibile la adresa www.firstbank.ro, sectiunea Protectia datelor.

In conformitate cu optiunea exprimata de Detinator in legatura cu modalitatea de incheiere a prezentului Contract, raporturile dintre Detinator si Banca pot fi dovedite fie prin inscrisuri incheiate prin intermediul Platformei First Videobank sau prin platforma de internet si mobile banking a Bancii (inrolare online), fie prin inscrisuri pe hartie. Detinatorul si Banca recunosc valoarea juridica egala a celor doua modalitati de incheiere a prezentului Contract.

Detinatorul confirma acordul sau cu privire la transmiterea Contractului pe adresa de e-mail furnizata prin Platforma First Videobank sau prin platforma de internet si mobile banking a Bancii (inrolare online).