

## TERMENI ȘI CONDIȚII PENTRU CARDUL VIRTUAL PREPLĂTIT REÎNCĂRCABIL MASTERCARD

### 1.DEFINIREA TERMENILOR UTILIZAȚI

“**Cardul**” – este un card virtual, preplătit, reîncărcabil, reprezentând un instrument de plată electronică fără numerar, emis de First Bank („Banca”) pe numele Deținătorului, care permite accesul acestuia la disponibilitățile bănești încărcate pe Card, în limitele acceptate de Banca pentru a realiza tranzacții comerciale, inclusiv plata diferitelor servicii și utilități, atât pe teritoriul României, cât și în străinătate. Cardul preplătit este nominal, poate fi reîncărcat și este atasat unui cont curent al Deținătorului (utilizat pentru executarea operațiunilor de plată) denumit, în cele ce urmează, “**Contul curent**”).

“**Deținătorul**” – clientul, persoană fizică, cetățean român, cu rezidența în România, sau cetățean străin din statele membre ale Uniunii Europene, cu rezidență în România, și care solicită Băncii emiterea unui card virtual preplătit

“**Operațiune de plată**” – acțiunea inițiată de Deținător în scopul efectuării de plăți cu Cardul sau de a transfera fonduri, indiferent de obligațiile în baza cărora se efectuează aceasta.

“**Tranzacție cu Card**” – orice plată de tip comerț electronic efectuată utilizând Cardul, pentru achiziționarea de bunuri și/sau servicii la comercianți.

“**Autorizare Operațiune de plată card**” – procedură prin care este exprimat consimțământul Deținătorului pentru executarea Operațiunii de plată. Consimțământul este exprimat prin introducerea codului CVC și a parolei suplimentare generate prin standardul 3 D Secure , inclusiv în situația blocării fondurilor atunci când valoarea exactă nu este cunoscută în momentul în care Deținătorul își dă consimțământul pentru executarea Operațiunii de plată.

“**Autorizarea Tranzacției**” – operațiunea care constă într-un ansamblu de metode și proceduri prin care Acceptantul transmite Băncii sau Centrului de Autorizare informațiile referitoare la Card și solicită acestuia transmiterea unui răspuns privind confirmarea validității Cardului, a fondurilor disponibile și acceptarea efectuării tranzacției.

“**Autentificare Strictă a Clientului**” - autentificare bazată pe utilizarea a două 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, și care sunt concepute în așa fel încât să protejeze confidențialitatea datelor de autentificare

“**Acceptantul**” – un prestator de servicii de plată care încheie un contract cu beneficiarul plății (de exemplu, un comerciant care efectuează comerț electronic) privind acceptarea și prelucrarea tranzacțiilor de plată cu instrumente de plată electronică (de exemplu, Cardul), efectuate în scopul executării unui transfer de fonduri către beneficiarul plății (către comerciantul respectiv care efectuează comerț electronic).

“**Centru de Autorizare**” – entitatea care procesează plățile efectuate cu Cardul.

“**Cod CVC**” – codul de securitate format din 3 caractere numerice utilizat pentru a consimți efectuarea plăților online cu Cardul Mastercard.

„**3D Secure**” – standardul de securitate dezvoltat de MasterCard (MasterCard SecureCode), care oferă Deținătorului de card posibilitatea utilizării unor metode suplimentare de securitate pentru autorizarea operațiunilor de plată online/ la magazinele virtuale pe Internet comercianților înrolați în sistemul 3D Secure, pentru a preveni tentativele de fraudă. Aceste metode suplimentare de securitate constau: (i) fie în folosirea unei opțiuni de securitate biometrice prin intermediul aplicației de Mobile Banking, accesibilă de pe un dispozitiv mobil înregistrat (tableta/smartphone) și care are activate notificările de tip “push notification” pentru aplicație; (ii) fie prin folosirea unei Parole 3D Secure, împreună cu un Cod static, pentru clienții care nu pot folosi opțiunea de securitate de la pct.

(i). Standardul de securitate 3D Secure este solicitat numai pentru tranzacțiile pe internet efectuate la comercianții ce au aderat la standardul de securitate 3D Secure

**“Opțiune de securitate biometrică”** – metoda de securitate ce utilizează elemente de biometrie (amprenta sau recunoașterea facială, în funcție de capacitățile existente pe dispozitivul mobil înregistrat) pentru autorizarea operațiunilor de plată cu cardul inițiate la online/ la magazinele virtuale pe Internet. Opțiunile de securitate biometrică sunt: Amprenta, Recunoaștere facială. Detinatorul/ Utilizatorul poate folosi și un Cod PIN Mobile Banking, pe care îl va utiliza în cazul în care dispozitivul sau nu suportă citirea datelor biometrice, ori Detinatorul/Utilizatorul nu dorește utilizarea acestora, sau utilizarea datelor biometrice nu poate avea loc din alte motive;

**“Amprenta”** – metoda de securitate ce permite Detinatorului/ Utilizatorului să acceseze aplicația de Mobile Banking de pe un dispozitiv mobil înregistrat anterior, precum și să autorizeze o operațiune de plată, utilizând elementul biometric-amprenta (disponibil doar pe dispozitivele cu sistem de operare Android/iOS, ce oferă această opțiune), înregistrat pe dispozitivul mobil, fără a mai fi necesară introducerea numelui de utilizator și a parolei ;.

**“Recunoaștere facială”** – metoda de securitate ce permite Detinatorului/ Utilizatorului să acceseze aplicația de Mobile Banking de pe un dispozitiv mobil înregistrat anterior, precum și să autorizeze o operațiune de plată, utilizând elementul biometric-recunoaștere facială (disponibil doar pe dispozitivele cu sistem de operare iOS ce oferă această opțiune), înregistrat pe dispozitivul mobil, fără a mai fi necesară introducerea numelui de utilizator și a parolei ;.

**“Cod PIN Mobile Banking”** – metoda de securitate suplimentară, obligatorie, aleasă de către Detinator/ Utilizator în momentul înregistrării dispozitivului mobil, după selectarea unei metode de securitate biometrice, ce permite Detinatorului/ Utilizatorului să acceseze aplicația de Mobile Banking de pe un dispozitiv mobil înregistrat anterior, precum și să autorizeze o operațiune de plată, utilizând un cod de 4 cifre, fără a mai fi necesară introducerea numelui de utilizator și a parolei; Codul PIN va fi utilizat în situația în care dispozitivul înregistrat nu suportă citirea datelor biometrice, ori Detinatorul/ Utilizatorul nu dorește utilizarea acestora, sau utilizarea datelor biometrice nu poate avea loc din alte motive;

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

**“Parola 3 D Secure”** – este un cod numeric transmis către Detinatorul/Utilizatorul de card prin SMS la numărul de telefon mobil al Detinatorului/Utilizatorului declarat la Banca și necesar pentru autorizarea operațiunilor de plată online/la magazinele virtuale pe Internet ale comercianților înrolați în sistemul 3D Secure. Parola 3D Secure este temporară și este valabilă exclusiv pentru tranzacția pentru care se

**“Parola statică”** – metoda de securitate suplimentară, constând într-o parolă stabilită de Detinator/Utilizator necesară pentru autorizarea operațiunilor de plată cu cardul inițiate online/ la magazinele virtuale pe Internet. La prima plată, Detinatorul/Utilizatorul va utiliza o parolă comunicată de Banca și o schimbă conform instrucțiunilor afișate.

**“Data încheierii Contractului”** – data emiterii Cardului, după acceptarea condițiilor din prezentul document.

**“Data încetării Contractului”** - data expirării Cardului, respectiv în ultima zi calendaristică a lunii înscrise pe Card, în cazul în care acesta nu se reînnoiește automat prin emiterea de către Banca și acceptarea de către Deținător a unui nou Card.

**“PAN”** ( Personal Account Number) – numărul de Card alcătuit din 16 cifre.

„Refuz la plată” reprezintă solicitarea Deținătorului adresată Băncii de a investiga tranzacțiile pe care acesta le consideră ca fiind neautorizate sau incorect executate.

**“Elemente de securitate personalizate”** – caracteristici personalizate furnizate de Bancă Deținătorului, în scopul autentificării.

**“Date cu caracter personal”** – orice informație referitoare la Detinator/Utilizator care este prelucrată de către Banca în vederea furnizării serviciilor ce fac obiectul prezentului Contract. **2. EMITEREA, RECEPȚIONAREA, FUNCȚIONAREA ȘI UTILIZAREA CARDULUI**

## 2.1. Emitere, Recepționare

2.1.1. Cardul este emis exclusiv prin serviciul internet si mobile banking al Băncii și Detinătorul primește detaliile Cardului on line imediat, afișate, în cadrul acestui serviciu, în meniul dedicat Cardului virtual.

2.1.2. La emiterea Cardului, Deținătorul va primi afișat, în cadrul meniului dedicat cardului virtual din serviciul internet si mobile banking layoutul Cardului ce va conține PAN Card, data expirării și prin SMS codul de securitate CVC. Acest cod nu este stocat de Bancă. În cazul în care Deținătorul pierde codul CVC, acesta trebuie să își anuleze cardul existent și să emită un nou Card prin serviciul internet si mobile banking al Băncii.

2.1.3. Cardul virtual poate fi identificat prin: PAN – Personal Account Number – număr de Card alcatuit din 16 cifre, CVC și data de expirare.

2.1.4. Deținătorul nu poate avea mai mult de 1 card virtual valid în același timp.

2.1.5. Cardul este în totalitate proprietatea Băncii. Cardul poate fi emis 24/7 și este activ automat imediat după emitere cu condiția efectuării unei prime alimentări a acestuia, cu respectarea limitelor prevăzute în Anexa 1.

2.1.6. Deținătorul are obligația să ia toate măsurile rezonabile pentru:

- asigurarea siguranței informațiilor confidențiale ale Cardului, respectiv PAN, cod CVC, data expirare, precum și a oricăror Elemente de securitate personalizate, și păstrarea acestora în bune condiții pentru a evita compromiterea datelor Cardului cum ar fi intrarea acestora în posesia unor persoane neîndreptățite să le dețină, să nu permita aflarea acestor date de către alte persoane, să nu păstreze Elementele de securitate personalizate într-un format deschis și ușor de detectat pentru terți;
- Detinătorul are dreptul sa anunte imediat Banca in cazul in care nu isi mai aminteste Parola statica, in vederea reinnoirii acesteia, conform capitolului 2.1.7. din prezentul contract

Orice daune ce rezultă din nerespectarea, cu intenție sau din neglijență gravă, a acestora vor fi în responsabilitatea deplina a Deținătorului.

2.1.7. Deținătorul se angajează să notifice în scris/telefonic Băncii, fără întârziere nejustificată, de îndată ce ia cunoștință de pierderea, furtul, folosirea fără drept a Cardului, aparolei statice sau de orice altă utilizarea neautorizată a Cardului, sau suspiciunea de compromitere a datelor Cardului (numar card, data expirare, CVC sau orice Elemente de securitate personalizate). În oricare dintre aceste cazuri, Deținătorul este obligat să își închidă Cardul prin serviciul internet si mobile banking. În cazul în care Deținătorul nu are acces la serviciul internet si mobile banking poate contacta serviciul Call Center al Băncii pentru blocarea instrumentului de plată la numerele de telefon: 0213036969/ 0800801802 (gratuit în orice rețea).

2.1.8. Valabilitatea Cardului este de 5 ani. La expirarea Cardului, Deținătorul transfera sumele disponibile de pe Card în Contul sau curent deschis la Bancă. Deținătorul își poate emite un nou card prin serviciul internet si mobile banking al Băncii.

2.1.9. Cardul se poate anula utilizand serviciul internet si mobile banking al Băncii direct de catre Deținător sau se poate bloca prin apelarea serviciului de Call Center.

**2.1.10. Banca își rezervă dreptul să blocheze Cardul din motive obiective legate de securitatea Cardului, de o suspiciune de utilizare neautorizată sau frauduloasă a acestuia. Banca se obliga să informeze telefonic**

**Deținătorul în legatura cu blocarea Cardului și motivele care au stat la baza acestei acțiuni, dacă este posibil înainte de blocare sau cel târziu imediat după blocarea acestuia. Banca nu are această obligație în cazul în care furnizarea respectivelor informații nu ar putea fi considerată acceptabilă, din motive de securitate, justificate în mod obiectiv sau este interzisă de alte prevederi legale relevante ale dreptului intern sau ale dreptului Uniunii Europene. Banca deblochează Cardul odată ce motivele de blocare încetează să mai existe.**

Banca este îndreptățită, conform dispozițiilor legale în vigoare, să divulge către autoritățile competente unele informații care să asigure identificarea Deținătorului în cazul în care acesta este implicat în activități frauduloase sau de natură a crea riscuri în cadrul sistemului bancar.

2.1.11 Dreptul Deținătorului de a consimți ca Banca să confirme disponibilitatea fondurilor din conturile sale de plăți către un prestator de servicii de plată care emite instrumente de plată bazate pe card, conform Legii nr. 209/2019 privind serviciile de plată și pentru modificarea unor acte normative, nu este aplicabil în cazul Cardului.

## 2.2. FUNCȚIONARE

2.2.1. Cardul poate fi folosit numai de Deținător, pentru efectuarea operațiunilor de plată, începând cu data emiterii și încărcării Cardului și până în ultima zi calendaristică a lunii înscrise pe Card.

2.2.2. Alimentarea / realimentarea Cardului se poate efectua de către Deținător: oricând, imediat după emitere, numai prin serviciul internet și mobile banking al Băncii, din Contul său curent în RON / contul în RON pe care este împuternicit, deschis la Bancă, cu suma dorită pentru efectuarea de tranzacții, în limitele permise de Bancă sau de către terți – clienți ai Băncii. .

2.2.3. Banca nu bonifică cu dobanda sumele existente pe Card.

2.2.4. Cardul poate fi descărcat de sumele disponibile rămase în sold după efectuarea tranzacțiilor dorite, numai de către Deținător și numai prin serviciul internet și mobile banking. Fondurile descărcate vor fi creditate de către Deținător în Contul său curent. Banca poate transfera sumele disponibile rămase în sold în cazul blocării Cardului pe motiv de utilizare frauduloasă a acestuia sau pentru acoperirea sumelor datorate de către Deținător pentru orice alte relații contractuale care au devenit scadente și exigibile.

2.2.5. Banca are dreptul să calculeze și să încaseze taxele și comisioanele conform Listei de Tarife și Comisioane specifice.

Deținătorul are obligația depunerii în Cont curent a costurilor aferente Cardului, conform Listei de Tarife și Comisioane specifică. Banca are dreptul să debiteze contul Deținătorului cu contravaloarea tranzacțiilor decontate și comisioanele aferente.

## 2.3. Tranzacții și Operațiuni cu Cardul

2.3.1. Tranzacții permise cu Cardul: Cardul poate fi utilizat exclusiv în mediul virtual, pentru plata de bunuri și servicii, prin introducerea datelor cardului (PAN, data de expirare), a codului de securitate CVC, Opțiunea de securitate biometrică sau a parolei statice împreună cu parola 3 D Secure (În cazul comercianților online care sunt 3D Secure) (. Comercianții pot fi atât din România, cât și din străinătate.

2.3.2. Operațiuni efectuate pe Card: alimentare card propriu, realimentare card propriu, descărcare card propriu, alimentarea unui card virtual aparținând unei terțe părți, realimentarea unui card virtual aparținând unei terțe părți.

Atât tranzacțiile permise cât și operațiunile menționate fac obiectul limitelor stabilite de Bancă.

Limitele se regăsesc în Anexa 1 ce reprezintă parte integrantă din prezentul document precum și publicate pe site-ul Bancii, la [www.firstbank.ro](http://www.firstbank.ro) și/sau în informările unităților teritoriale și se referă la: limita zilnică de alimentare / realimentare, limita zilnică de tranzacționare, soldul maxim per card, limita minimă / alimentare / realimentare, limita zilnică de descărcare/card, limita zilnică de alimentare / realimentare card virtual / cont curent terță parte client al Băncii cu cont / card virtual la Bancă.

Banca, în condițiile legii, nu va fi responsabilă pentru orice limitare aplicată de orice altă bancă acceptatoare.

2.3.3. Banca își rezervă dreptul de a revizui oricând limitele mai sus menționate, în concordanță cu politica de carduri preplătite în vigoare, prevederile legislative conexe și condițiile de piață, informând clienții de modificările limitelor în condițiile prevăzute la clauza 6.2.

#### 2.3.4. Alimentarea / Realimentarea

Cardul se poate alimenta/realimenta numai din Contul curent în RON în limita sumelor prevazute la “Limita zilnică de alimentare”.

#### 2.3.5. Descărcarea

Cardul poate fi descărcat de sumele disponibile în sold numai prin serviciul internet si mobile banking și numai în Contul curent al Deținătorului deschis la Bancă.

2.3.6. Deținătorul va despăgubi Banca, în conformitate cu dispozițiile legale aplicabile, pentru orice daune, pierderi sau cheltuieli suportate de Bancă care au rezultat din încălcarea prevederilor prezentului document sau în urma stabilirii responsabilității financiare a Deținătorului pentru refuzurile de plată, pentru alte solicitări de corectare a operațiunilor neautorizate, neexecutate sau incorect executate și/sau a taxelor aferente. În aceste cazuri, Banca își rezervă dreptul, conform Contractului și a Condițiilor Generale de Afaceri ale Băncii, de a recupera sumele rambursate Deținătorului.

#### 2.3.7. Plăți - autorizarea și efectuarea plăților

Prin intermediul Cardului, Deținătorul are acces permanent 24 ore pe zi și șapte zile pe săptămână la Card, prin intermediul serviciului internet si mobile banking, și implicit poate efectua tranzacții oricând 24 ore pe zi și șapte zile pe săptămână.

2.3.8. Deținătorul poate contacta, fără întârziere nejustificată, un serviciu de asistență permanentă, 24 ore pe zi, șapte zile pe săptămână, pentru a solicita blocarea Cardului, de îndată ce ia cunoștință de pierderea, furtul, folosirea fără drept sau de orice altă utilizare neautorizată a Cardului, precum și în caz de compromitere a datelor acestuia sau a oricăror altor Elemente de securitate personalizate la numerele de telefon: 0040.21.303.69.69 sau 0800.801.802 (gratuit în orice rețea).

2.3.9. O operațiune de plată efectuată cu Cardul de catre Deținător trebuie sa fie în mod obligatoriu autorizată de către acesta. Operațiunea se consideră autorizată de către Deținător doar prin exprimarea consimțământului, astfel:- prin introducerea datelor cardului (PAN), datei de expirare a cardului, și a codului CVC, Opțiunea de securitate biometrică sau, după caz, parolei statice precum și a parolei 3D Secure pe site-urile care solicită această parolă sau a altor elemente de securitate; sau

- în cazul în care o operațiune de plată cu Cardul a cărei valoare nu este cunoscută în momentul în care Deținătorul își dă consimțământul pentru executarea operațiunii de plată, este inițiată de sau prin intermediul beneficiarului plății (de exemplu, la stațiile automate de alimentare cu combustibil, pentru contractele de închiriere de autoturisme sau pentru rezervările la hotel), Banca poate bloca fonduri din sumele disponibile de pe Card, doar dacă Deținătorul și-a dat consimțământul, conform reglementărilor aplicabile, cu privire la valoarea exactă a sumelor ce urmează a fi blocate. Banca eliberează fondurile blocate, fără întârzieri nejustificate, în urma primirii informațiilor legate de valoarea exactă a operațiunii de plată și cel târziu imediat după primirea ordinului de plată.

2.3.10. După primirea ordinului de plată, orice operațiune de plată cu Cardul determină blocarea imediată, de către Bancă, a sumei aferente, din suma disponibilă pe Card, în vederea decontării acesteia și pentru a evita folosirea aceleiași sume pentru efectuarea altor operațiuni.

2.3.11. În cazul unui Refuz la plată – Banca va solicita de la Deținător dovada plății unei cumpărături de bunuri și/sau servicii precum și dovada de anulare a acestora, documente pe care Deținătorul are obligația de a le păstra pentru o perioadă de 13 luni. În cazul în care Deținătorul nu recunoaște efectuarea unei tranzacții sau consideră tranzacția neautorizată sau incorect executată, are dreptul să inițieze procedura de “refuz la plată”, fără întârziere nejustificată. Deținătorul ia la cunoștință că este necesar să inițieze procedura de “refuz de plată” în termen de 90 de zile de la data efectuării tranzacției, în vederea respectării termenelor stabilite de Organizația Internațională de Plăți MasterCard. Refuzul la plată se face prin completarea și depunerea la unitățile teritoriale ale Băncii a unui formular “Scrisoare pentru refuz plată”.

2.3.12. În cazul în care Deținătorul nu a putut lua la cunoștință, în termenul de mai sus, despre aceste tranzacții, Deținătorul are dreptul să solicite, în scris, corectarea unei operațiuni de plată neautorizate sau executate incorect într-un termen ce nu poate depăși 13 luni de la data debitării.

2.3.12.1. Deținătorul, în calitate de plătitor, suportă toate pierderile legate de orice operațiuni de plată neautorizate dacă aceste pierderi au fost cauzate de către Deținător în urma fraudei sau a nerespectării, intenționate sau din neglijență gravă, a uneia sau a mai multor obligații, după cum urmează:

(i) utilizarea Cardului în conformitate cu documentația contractuală aferentă Cardului, precum și cu documentele cu care aceasta se completează, care reglementează emiterea și utilizarea Cardului;

(ii) notificarea Băncii sau a entității desemnate de aceasta, fără întârziere nejustificată, de îndată ce ia cunoștință de pierderea, furtul, folosirea fără drept a Cardului sau de orice altă utilizare neautorizată a acestuia.

În scopul prevăzut la paragraful (i) de mai sus, de îndată ce Deținătorul primește Cardul, acesta ia toate măsurile rezonabile pentru a păstra în siguranță Cardul și Elementele de securitate personalizate.

2.3.12.2. Deținătorul, în calitate de plătitor, poate fi obligat, până la un quantum de cel mult 30 euro sau echivalentul în lei, să suporte consecințele financiare legate de orice operațiune de plată neautorizată care rezultă din utilizarea Cardului pierdut sau furat sau din folosirea fără drept a acestuia, în cazul în care Deținătorul nu a acționat în mod fraudulos și nici nu și-a încălcat, cu intenție, obligațiile prevăzute la clauza 2.3.12.1. de mai sus. Această clauză nu se aplică în situațiile prevăzute în clauza 2.3.12.3. de mai jos.

2.3.12.3. În situația în care Deținătorul nu a acționat în mod fraudulos, acesta nu suportă nicio consecință financiară care rezultă din utilizarea Cardului pierdut, furat sau folosit fără drept în oricare din următoarele situații:

a) pierderea, furtul sau folosirea fără drept a Cardului nu a putut fi detectată de către Deținător înaintea efectuării unei plăți;

b) pierderea a fost cauzată de o acțiune sau de lipsa unei acțiuni din partea unui angajat, agent sau sucursală a Băncii sau a unei entități căreia i-au fost externalizate activități;

c) după notificarea Băncii sau a unei entități desemnate de aceasta, fără întârziere nejustificată, de îndată ce Deținătorul ia cunoștință de pierderea, furtul sau folosirea fără drept a Cardului sau de orice altă utilizare neautorizată a acestuia;

d) în cazul în care Banca nu solicită o autentificare strictă a clienților;

e) în cazul în care Banca nu pune la dispoziție mijloacele adecvate care să permită notificarea în orice moment a Cardului pierdut, furat sau folosit fără drept, conform dispozițiilor legale aplicabile.

2.3.12.4. Evaluarea răspunderii Deținătorului se face ținând cont, în special, de natura Elementelor de securitate personalizate ale Cardului și de situațiile în care acesta a fost pierdut, furat sau folosit fără drept.

2.3.12.5. Fără a aduce atingere dreptului de a solicita corectarea unei operațiuni de plată neautorizate în termenul de 13 luni indicat mai sus, Banca are următoarele obligații în cazul unei operațiuni de plată neautorizate:

a) rambursează Deținătorului suma aferentă operațiunii de plată neautorizate respective, imediat sau cel târziu la sfârșitul următoarei Zile bancare lucrătoare, după ce a constatat sau a fost notificată cu privire la operațiune, cu excepția cazului în care are motive rezonabile să suspecteze că a fost comisă o fraudă și comunica aceste motive, în scris, autorității naționale competente;

b) readuce Contul curent debitat, în situația în care s-ar fi aflat dacă operațiunea de plată neautorizată nu s-ar fi efectuat, dacă este cazul;

c) se asigură că data valutei creditării pentru Contul curent nu este ulterioară datei la care suma a fost debitată.

2.3.12.6. În cazul în care Banca este răspunzătoare conform legii, aceasta va rambursa Deținătorului, în mod corespunzător și fără întârzieri nejustificate, suma ce face obiectul operațiunii de plată neexecutate sau incorect executate și restabilește Contul curent debitat la starea în care s-ar fi aflat dacă operațiunea de plată incorect executată nu ar fi avut loc. Data valutei aferente creditării Contului curent nu poate fi ulterioară datei la care suma a fost debitată. Banca nu este răspunzătoare dacă dovedește că prestatorul de servicii de plată al beneficiarului plății a primit suma aferentă operațiunii de plată, chiar dacă operațiunea de plată este executată cu o întârziere minoră.

Dacă o operațiune de plată este executată târziu, Deținătorul poate împuternici Banca pentru ca aceasta să solicite, pe seama sa, prestatorului de servicii de plată al beneficiarului (de exemplu, băncii beneficiarului plății) ca acesta din urmă să asigure ca data valutei creditării contului de plăți al beneficiarului plății să fie cel târziu data valutei pe care ar fi avut-o suma ce face obiectul operațiunii de plată, dacă operațiunea ar fi fost executată corect.

2.3.12.7. Cu excepția operațiunilor de plată în toate monedele în situația în care celălalt prestator de servicii de plată nu este situat într-un stat membru, Deținătorul are dreptul la rambursare din partea Băncii a unei operațiuni de plată cu Cardul autorizate care a fost deja executată, dacă sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții:

a) autorizația nu specifică, în momentul emiterii acesteia, suma exactă a operațiunii de plată;

b) suma operațiunii de plată a depășit suma la care s-ar fi putut aștepta în mod rezonabil Deținătorul, luând în calcul profilul cheltuielilor anterioare, condițiile din Contract și circumstanțele relevante pentru cazul respectiv.

Deținătorului îi revine sarcina de a dovedi îndeplinirea condițiilor prevăzute mai sus, acesta neputând invoca motive legate de operațiuni de schimb valutar dacă s-a aplicat cursul de schimb de referință prevăzut în Contract.

Rambursarea constă în suma totală a operațiunii de plată executate. Data valutei creditării pentru Contul curent este data la care suma a fost debitată.

Deținătorul nu are dreptul la nicio rambursare în cazul în care: a) acesta și-a exprimat consimțământul de a executa operațiunea de plată direct către Bancă; b) dacă este cazul, informațiile privind operațiunile de plată viitoare au fost transmise sau au fost puse la dispoziția Deținătorului, în forma convenită, cu cel puțin 4 săptămâni înainte de data scadenței, de către Bancă sau de către beneficiarul plății.

Deținătorul poate solicita rambursarea prevăzută mai sus în termen de 8 săptămâni de la data la care fondurile au fost debitate. În termen de 10 zile lucrătoare de la primirea cererii de rambursare, Banca fie rambursează întreaga sumă a operațiunii de plată, fie justifică refuzul de a rambursa suma, indicând organismele pe care Deținătorul le poate sesiza, în cazul în care acesta nu acceptă justificarea oferită.

2.3.13. Tranzacțiile efectuate în altă valută decât valuta Cardului vor fi decontate utilizându-se rata de schimb aferentă decontării MasterCard pentru schimbul valutei plății în valuta de decontare a MasterCard cu Banca (EUR) și apoi vor fi debitate din Card la cursul de schimb MasterCard din ziua în care tranzacția este decontată (postată și debitată din Contul curent al clientului). Pentru tranzacțiile ce implică un schimb valutar, Banca pune la dispoziția Deținătorului calculatorul de conversie monetară al Organizației Internaționale MasterCard, disponibil pe site-ul Băncii, la [www.firstbank.ro](http://www.firstbank.ro). Atunci când comerciantul este înregistrat într-o altă țară decât România este posibil ca suma retrasă de pe Card să fie mai mare decât valoarea afișată inițial, la momentul autorizării tranzacției (diferența provenind din aplicarea cursurilor valutare). Această situație apare ca urmare a diferențelor de conversie valutară rezultate din procesarea tranzacțiilor prin sistemul internațional de procesare a plăților prin intermediul Cardului (MasterCard) și independent de Bancă.

Cursul de schimb existent la data autorizării tranzacției poate fi diferit de cursul de schimb de la data decontării tranzacției.

**2.3.14. Banca nu este răspunzătoare pentru eventualele penalități de întârziere datorate de Deținător sau pentru orice alte consecințe negative suportate de acesta, urmare a faptului că nu a efectuat plata de facturi la termenul stipulat în factura sau în contractul cu Furnizorul de utilități sau a efectuat, intenționat sau din neglijență, o plată parțială sau mai mare decât cea înscrisă pe factură.**

2.3.15. În cazul în care Deținătorul contestă suma de plată menționată în factura de utilități, diferendul se va rezolva între Deținător și Furnizorul de utilități.

2.3.16. Data unei operațiuni efectuate cu Cardul este data la care se înregistrează operațiunea la Terminalele accesate de posesorul cardului.

2.3.17. Debitarea, din sumele disponibile pe card, a valorii operațiunilor efectuate cu acesta, se execută de către Bancă, în momentul primirii de către aceasta a raportului de decontare pentru aceste operațiuni, cu excepția: (i) operațiunilor de plată care implică o singură conversie monetară între euro și moneda oficială a unui stat membru care nu aparține zonei euro, atunci când serviciul de conversie monetară este realizat în România; (ii) operațiunilor de plată în euro și operațiunilor naționale de plată efectuate în moneda unui stat membru aflat în afara zonei euro; și (iii) operațiunilor de plată transfrontaliere atunci când transferul transfrontalier are loc în euro, când debitarea se face nu mai târziu de sfârșitul următoarei zile lucrătoare.

2.3.18 Creditarea Contului curent al Deținătorului, beneficiar al plății, este ziua lucrătoare în care suma ce face obiectul operațiunii de plată este creditată în contul Băncii cu condiția să nu existe nicio conversie monetară sau conversiile monetare sunt între euro și lei sau între două monede ale statelor membre.

2.3.19. În cazul compromiterii datelor Cardului și efectuării de tranzacții frauduloase, valoarea operațiunilor realizate cu Cardul de către Deținător și a celor realizate în mod fraudulos, până la notificarea/ anunțarea Băncii de către Deținător se va debita automat de către Bancă. Banca nu este responsabilă, în condițiile legii, în legătură cu consecințele care pot să apară ca urmare a:



- folosirii frauduloase sau abuzive a CVC-ului sau a altor Elemente de securitate personalizate(ex: parola statica);
- nerespectării modalităților de Autorizare a Operațiunilor de plată.

În cazul unei erori, din partea Băncii, înregistrate pe Card, Deținătorul autorizează în mod expres Banca să corecteze, fără acordul prealabil al Deținătorului, sumele înregistrate eronat.

Deținătorul are obligația să efectueze operațiuni doar în limita disponibilului existent pe Card, ținând cont inclusiv de valoarea comisioanelor și spezelor aferente gestiunii cardului și operațiunilor efectuate.

2.3.20. Banca are obligativitatea să:

- acorde asistență Deținătorului pentru soluționarea disputelor privind operațiunile cu Cardul.
- să asigure servicii de autorizare non-stop a operațiunilor realizate de Deținător în condițiile legii;
- să crediteze imediat Cardul cu toate sumele primite, de îndată ce aceste sume sunt creditate în contul Băncii, conform Clauzei 2.3.18;
- să ia măsurile necesare care să oprească imediat executarea tranzacțiilor ordonate prin intermediul Cardului declarat compromis;
- să asigure confidențialitatea datelor privind Deținătorul Cardului și a operațiunilor ordonate de către acesta, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare privind secretul bancar.

### 3. ALȚI TERMENI

3.1. Perioada de valabilitate a Cardului se încheie la data de expirare scrisă pe Card la momentul emiterii. La expirare Cardul nu se reînnoiește automat. Se va emite un nou Card, conform procedurii urmate de Deținător, la emiterea Cardului ce a expirat. Cardul se emite imediat în cadrul serviciului internet și mobile banking al Băncii. Suma disponibilă pe Card în luna expirării acestuia va fi transferată de către Deținător pe Contul său curent. În cazul în care nu mai poate efectua această operațiune de transfer al disponibilului, va solicita Băncii efectuarea operațiunii apelând serviciul Call Center al Băncii.

3.2. Informarea Deținătorului cu privire la tranzacțiile efectuate cu Cardul se va realiza prin serviciul de internet banking și mobile banking. Reprezentarea electronică a detaliilor tranzacțiilor efectuate cu Cardul are aceeași valoare și valabilitate ca și documentul fizic, și toate acestea intra sub incidența termenilor și condițiilor prezentului document, precum și termenilor și condițiilor contractului pentru serviciul internet și mobile banking.

3.3. Deținătorul trebuie să utilizeze Cardul în conformitate cu termenii prezentului document, să ia toate măsurile rezonabile necesare pentru a păstra datele Cardului și Elementele de securitate personalizate în siguranță, să verifice zilnic situația Cardului și să informeze, fara întârziere nejustificată, Banca de îndată ce ia cunoștință de pierderea, furtul, folosirea fără drept a Cardului sau despre eventualele tranzacții efectuate fără cunoștința sa.

**3.4. Banca nu este legată contractual de comercianții de la care Deținătorul face cumpărături, iar Cardul este utilizat în acest context numai ca mijloc de plată, Banca neavând nicio responsabilitate față de relația de afaceri dintre Deținătorul de Card și comercianți. Ca urmare, Deținătorul de Card nu are dreptul de a emite pretenții sau obiecții către Banca împotriva unui terț în legătură cu tranzacțiile în care a fost utilizat Cardul.**

### 4. TAXE ȘI ALTE SUME PERCEPUTE PENTRU UTILIZAREA CARDULUI

4.1. Nivelurile comisioanelor percepute de Bancă pentru operațiuni cu Carduri sunt cele prevazute în Lista de Tarife și Comisioane specifică, Anexa 1 - parte integrantă din prezentul document.

4.2. Banca își rezervă dreptul de a modifica taxele și comisioanele mai sus menționate, notificând Deținătorul în această privință cu cel puțin două luni înainte de data propusă pentru aplicarea modificărilor în cauză, Deținătorul putând fie să accepte, fie să respingă modificările. Deținătorul este îndreptățit să denunțe prezentul Contract, fără costuri, dacă nu este de acord cu noile condiții, cu efect de la data la care s-ar fi aplicat modificările. În cazul în care Deținătorul nu notifica Băncii neacceptarea modificării Contractului în această perioadă de timp, se consideră ca fiind acceptată modificarea.

## **5. REZILIEREA CONTRACTULUI**

5.1. Prezentul document este valabil pe o perioadă nedeterminată.

5.2. Banca are dreptul de a rezilia prezentul document și de a anula Cardul în orice moment, cu efect imediat, fără să fie necesară îndeplinirea niciunei alte formalități, în următoarele cazuri: neplata sumelor datorate către Bancă într-un interval de maximum 30 de zile calendaristice de la data înregistrării debitului, insolvența dovedită a titularului, utilizarea ilegală a Cardului, sau poate denunța contractul în orice alte cazuri decât cele menționate mai sus, în această din urmă situație cu condiția notificării în scris a Deținătorului cu minimum 2 luni în avans.

5.3. Deținătorul poate anula oricând cardul în mod direct sau îl poate bloca prin solicitarea transmisă la Call Center-ul Băncii, fără penalități și fără costuri, și își va transfera disponibilul într-un cont curent deschis la Bancă. În cazul în care nu mai poate efectua această operațiune va solicita Băncii efectuarea operațiunii apelând serviciul Call Center al Băncii. Banca are dreptul de a utiliza disponibilul Cardului pentru acoperirea sumelor datorate de către deținător pentru orice alte relații contractuale care au devenit scadente și exigibile.

**5.4. Deținătorul este pe deplin răspunzător, în condițiile legii, pentru tranzacțiile efectuate prin intermediul Cardului, până în ziua expirării sau anulării lui.**

5.5. Neîndeplinirea de către oricare dintre părți a oricăreia din obligațiile sale izvorâte din Contract va da dreptul celeilalte părți să solicite rezilierea în scris, cu efect imediat și fără să fie necesară îndeplinirea niciunei alte formalități.

## **6. DISPOZIȚII GENERALE**

6.1. a) Banca se obliga sa prelucreze Datele cu caracter personal cu buna credinta, cu respectarea dispozitiilor legale, ale Conditiiilor Generale de Afaceri si ale prezentului Contract.

b) 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.

c) 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.

6.2. Banca are dreptul de a modifica unilateral termenii prezentului document, notificând Deținătorul de Card asupra modificărilor relevante cu două luni înainte de intrarea în vigoare a acestora. Deținătorul poate fie să accepte, fie să respingă modificările. Deținătorul, în caz de neacceptare a modificărilor, are dreptul să se retragă din prezentul contract și să anuleze Cardul cu efect de la data la care s-ar fi aplicat modificările. În cazul în care Deținătorul nu

transmite obiecțiile sale la modificările comunicate de către Bancă, în intervalul de timp de doua luni de mai sus, se consideră ca acceptare fara rezerve a modificărilor în cauză.

6.3. În cazul în care oricare dintre clauzele prezentului document este sau devine la un moment dat ilegală, nevalabilă sau neexecutabilă conform legii aplicabile, toate celelalte clauze rămân neafectate și valabile.

6.4. Orice notificare, cerere sau solicitare din partea Băncii pentru Deținătorul Cardului, în contextul prezentului document, va fi publicată pe site-ul Bancii, la [www.firstbank.ro](http://www.firstbank.ro) și/sau în informările unităților teritoriale și / sau transmisă către adresa din aplicația Deținătorului (adresa postală sau/și electronică). Orice notificări din partea Deținătorului de Card către Banca, precum și cererile de informații suplimentare legate de utilizarea Cardului și sesizările/plângerile, pot fi adresate la orice unitate teritorială a Băncii. Mai mult decât atât, informațiile relevante sunt furnizate Deținătorului de Card și prin serviciul Call Center al Bancii, la numerele : 021.303.69.69, 0800.801.802 (gratuit, în orice rețea).

6.5. Părțile sunt exonerate de răspundere în cazul neexecutării, inițierii, executării necorespunzătoare sau cu întârziere a obligațiilor contractuale datorită unui caz de forță majoră (astfel cum este definit de lege), pe toata durata existenței acesteia. Evenimentul de forță majoră se va comunica în scris în termen de 15 zile de la intervenția sa. Documentele oficiale care atestă existența evenimentului de forță majoră, certificate de Camera de Comerț și Industrie a României, vor fi comunicate celelalte părți în termen de 15 zile de la data intervenției cazului de forță majoră. Răspunderea Băncii nu intervine nici în cazul în care este obligată să respecte alte dispoziții legislative.

## 7. Litigii

7.1. Prezentul contract se încheie în limba română.

7.2. Orice dispută între Bancă și Deținător, care derivă din raportul contractual al acestora, va fi soluționată de instanțele competente, fără a aduce atingere dreptului Deținătorului de a se adresa justiției sau de a sesiza Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (cu sediul în B-dul Aviatorilor 72, sector 1, București, e-mail: [office@anpc.ro](mailto:office@anpc.ro), [www.anpc.ro](http://www.anpc.ro)) sau Banca Națională a României (BNR - cu sediul în Strada Lipscani nr. 25, sector 3, București, cod 030031, tel.: 021 313 04 10/ 021 315 27 50, [www.bnr.ro](http://www.bnr.ro)). Deținătorul are posibilitatea de a recurge la Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar (CSALB - Str. Sevastopol nr. 24, Sector 1, București, tel.: 0219414, e-mail: [office@csalb.ro](mailto:office@csalb.ro) [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro)) sau la mediere, ca mecanism extrajudiciar de soluționare amiabilă a neînțelegerilor derivate din prezentul Contract, conform Legii nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator, cu modificările ulterioare. Deținătorul poate apela la mediere atât înaintea declanșării unui litigiu la instanța competentă, cât și în cursul derulării unui astfel de proces, în condițiile legii, prin contactarea unui mediator autorizat, cuprins în Tabloul Mediatorilor Autorizați, disponibil pe pagina de internet a Consiliului de Mediere ([www.cmediere.ro](http://www.cmediere.ro)) și pe cea a Ministerului Justiției ([www.just.ro](http://www.just.ro)).

7.3. În orice moment în timpul relației contractuale, Deținătorul are dreptul să primească, la cerere, pe suport hârtie sau pe orice suport durabil, clauzele prezentului document (Contractul) și Informațiile prelabile cu privire la Card. Contractul este încheiat la distanță în conformitate cu prevederile OG nr. 85/2004 *privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare* și este întocmit într-un singur exemplar transmis Deținătorului prin serviciul internet și mobile banking.

7.4. Contractul se completează cu prevederile următoarelor documente: a) Condițiile Generale de Afaceri ale Băncii, b) Ora limită de efectuare a Tranzacțiilor, c) Lista de Tarife și Comisioane specifică. Aceste documente fac parte integrantă din prezentul Contract.

**Deținătorul declară ca i s-a atras atenția în mod expres asupra fiecărei clauze care ar putea fi considerată neuzuală din prezentul Contract (respectiv art., art.2.1.11, art.2.3.14, art.3.4, art.5.2, art. 5.4, art.7.1.), clauze**

evidențiate în mod special în textul Contractului, și este în deplină cunoștință de cauză asupra avantajelor și riscurilor pe care le presupun respectivele clauze.

**Anexa 1****TARIFE ȘI COMISIOANE PRIVIND CARDUL VIRTUAL PREPLATIT**

Tip Comision	STANDARD
	RON
Comision anual	ZERO
Comision cumpărături – Național/ Internațional	ZERO
Comision emitere card	ZERO
Comision anulare / blocare card	ZERO
Comision contestare nejustificată a unei tranzacții efectuate în țară/străinătate	10 RON
Comision închidere card	ZERO
Comision alimentare card Virtual propriu	10 RON
Comision realimentare card Virtual propriu	1 RON
Comision alimentare card Virtual terță parte	10 RON
Comision realimentare card Virtual terță parte	1 RON
Comision descărcare card Virtual propriu	ZERO
<b>LIMITE</b>	
Limita zilnică de alimentare / realimentare / card Virtual propriu / terță parte	10.000 RON
Limita zilnică de descărcare / card	15.000 RON
Limita minimă / alimentare / realimentare card	50 RON
Limita maximă cumpărături / zi / card	15.000 RON

Terță parte = client existent al Băncii care are un cont curent deschis la Bancă și este Deținătorul unui Card Virtual Preplătit.