

**CONTRACT CU PRIVIRE LA CARDUL DE DEBIT VIRTUAL**

Prezentul **“Contract cu privire la cardul de debit virtual”** („Contractul”) cuprinde prevederi privind emiterea și utilizarea Cardurilor de Debit Virtuale emise de First Bank S.A. și puse la dispoziția Detinatorului prin intermediul aplicației de Internet și Mobile Banking First Bank.

Partile prezentului Contract sunt **First Bank S.A.** denumita în continuare „Banca” și **Clientul**, cu datele de identificare menționate din aplicația de Internet și Mobile Banking First Bank.

**I. DEFINIREA TERMENILOR UTILIZATI**

Termenii utilizați în cadrul prezentului Contract și în toate documentele în legătură cu acesta au următoarele înțelesuri:

**“Cardul de Debit Virtual”/ “Cardul”** - este un card de debit, reprezentând un instrument de plată electronică, fără numerar, emis prin intermediul **aplicației de Internet și Mobile Banking** de către Banca pe numele Detinatorului la solicitarea acestuia, în formă dematerializată, ce permite Detinatorului accesul la disponibilitățile banesti din contul sau curent (utilizat pentru executarea operațiunilor de plată), denumit, în cele ce urmează, **“Contul curent”**;

**“Detinatorul”** – Clientul, persoana fizică rezidentă sau nerezidentă, beneficiar al **Serviciului de Internet și Mobile Banking**, care deține un Card de debit virtual atașat unui Cont curent deschis la Banca, emis, în conformitate cu prevederile prezentului Contract;

**“Serviciul de Internet și Mobile Banking”** - serviciul oferit de Banca prin care Detinatorul poate obține de la distanță informații privind situația conturilor al cărui titular este sau pe care este desemnat ca împuternicit și a operațiunilor efectuate în aceste conturi, precum și să transmită de la distanță ordine de plată pentru efectuarea de plăți sau transferuri de fonduri din conturile respective către un beneficiar cu cont la Banca sau la alta instituție autorizată, precum și să primească comunicări de la Banca. Serviciul se poate accesa prin aplicații informatice de tip Internet și Mobile Banking (**“aplicația de Internet și Mobile Banking”**), accesibile prin Internet. Prin intermediul Aplicației de Internet și Mobile Banking, Banca poate emite cardul de debit virtual, la solicitarea expresă a Detinatorului;

**“POS”** – terminalul pentru transferul electronic de fonduri la punctul de vânzare (Electronic Funds Transfer at Point of Sale), denumit prescurtat conform uzanțelor internaționale terminal POS, este un dispozitiv ce permite, prin mijloace electronice, preluarea, stocarea și transmiterea de informații privind plată cu cardul;

**“Tranzacție cu Card”/ “Tranzacție”** – orice plată efectuată pentru achiziționarea de bunuri și/sau servicii la comercianți;

**“Acceptant”** – un prestator de servicii de plată care încheie un contract cu beneficiarul plății (de exemplu, un comerciant) 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);

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

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

**“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 parola, PIN), 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

**“Cod CVV dinamic”** – cod de securitate format din 3 caractere numerice afișat în aplicația Internet și Mobile Banking a Bancii și a cărui valabilitate este limitată, având astfel un grad de securitate sporit;

**“3D Secure”** - reprezintă un standard de securitate dezvoltat de Visa (Verified by Visa) și Mastercard (Mastercard Secure Code) 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 Internet și 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 o Parolă statică, 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. Detinătorul 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 Detinătorul nu dorește utilizarea acestora, sau utilizarea datelor biometrice nu poate avea loc din alte motive;

**“Amprenta”** – metoda de securitate ce permite Detinătorului să acceseze Aplicația de Internet și 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 Detinătorului să acceseze Aplicația de Internet și 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 Detinător în momentul înregistrării dispozitivului mobil, după selectarea unei metode de securitate biometrice, ce permite Detinătorului să acceseze Aplicația de Internet și 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 Mobile Banking va fi utilizat în situația în care dispozitivul înregistrat nu suportă citirea datelor biometrice, ori Detinătorul nu dorește utilizarea acestora, sau utilizarea datelor biometrice nu poate avea loc din alte motive;

**“Push notification”** - mesaj transmis Detinătorului pe dispozitivul mobil, generat din Aplicația de Internet și Mobile Banking;

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

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

**“Refuz la plată”** - solicitarea Detinătorului 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 Banca Detinătorului, în scopul autentificării.

**“Date cu caracter personal”** – orice informație referitoare la Detinător care este prelucrată de către Banca în vederea furnizării serviciilor ce fac obiectul prezentului Contract.

**“Token”** - serie unică de cifre în format digital ce asigură substituirea securizată a datelor unui Card ce este înregistrat de Detinătorul în Portofelul electronic. Token-ul poate fi utilizat prin intermediul Portofelului electronic pentru efectuarea plăților contactless, utilizând tehnologia NFC, sau pentru plăți pe internet pe site-urile și în

aplicatiile comerciantilor ce accepta la plata cardurile Visa afisand optiunea de plata prin Portofel electronic. Numarul Token-ului este diferit de numarul de pe fata Cardului inregistrat in Portofelul electronic. Token-ul asigura cresterea securitatii tranzactiilor, evitand stocarea numarului de card de catre comercianti.

„NFC” este un protocol de comunicare fara fir (wireless), pe o distanta scurta, intre doua dispozitive compatibile (de regula dispozitive mobile de tip smartphone-uri, televizoare, boxe, dispozitive de plata electronica – POS etc.). Comunicarea se realizeaza prin intermediul undelor radio, prin apropierea dispozitivelor la mai putin de zece centimetri;

„Portofel electronic - aplicatie informatica de plata instalata pe unul sau mai multe dispozitive mobile de tipul telefon inteligent (smartphone), tableta, ceas inteligent (smartwatch) etc. care permite inregistrarea Cardului si efectuarea Tranzactiilor cu Cardul, utilizand un dispozitiv mobil cu functie de plata, in conditiile stabilite in aplicatie de furnizorul acesteia si/sau de Banca, pusa la dispozitie de catre un tert (ex. Apple Pay, Google Pay etc.).

„Dispozitiv mobil” - dispozitiv de tipul telefon inteligent (smartphone), tableta, ceas inteligent (smartwatch) etc., echipate cu tehnologia NFC, pe care este instalata aplicatie portofel electronic/permite accesarea unui serviciu de tipul portofel electronic.

„Datele/metodele de securitate ale dispozitivului mobil” – reprezinta modalitati de blocare/deblocarea dispozitivului mobil, utilizate pentru asigurarea securitatii acestuia (scanare retina, amprenta, Face ID, PIN, Model/Pattern etc.).

„Contactless” – reprezinta tehnologia ce permite efectuarea unei tranzactii prin apropierea Cardului sau a dispozitivului mobil pe care cardul este inregistrat de un terminal de tip POS, fara a se atinge fizic de acesta din urma;

## II. UTILIZAREA CARDULUI

1. Cardul poate fi folosit pentru efectuarea de tranzactii (cumpararea de bunuri si servicii) in locurile de acceptare (comercianti acceptanti) marcate cu logo-ul identic cu cel care apare pe Card, prin intermediul Portofelului electronic, sau la magazinele virtuale pe Internet. Cardul nu poate fi utilizat pentru tranzactiile specifice terminalelor ATM, pentru operatiuni de retragere si depunere de numerar, interogare sold, plata facturilor de utilitati, schimbarea codului PIN, etc si nici pentru ridicari de numerar de la terminalele bancare.

2. Termenul de valabilitate al Cardului este in scris pe fata Cardului, in cadrul Aplicatie Internet si Mobile Banking a Bancii sub forma LL/AA.

3. Cardul este proprietatea Bancii si poate fi folosit numai de catre Detinator, care nu il poate transmite altei persoane.

4. Cardul poate fi utilizat atat in Romania, cat si in strainatate, in urmatoarele conditii:

a. numai de catre Detinatorul pe numele caruia a fost emis;

b. pentru plata bunurilor si serviciilor furnizate de catre comerciantii acceptanti, daca Cardul este inrolat in aplicatii de tip Portofelele electronice Apple Pay si/sau Google Pay, contacless, prin apropierea dispozitivului mobil de terminalul de plata al comerciantului acceptator si utilizarea metodei de securitate specifica pentru deblocarea dispozitivului mobil;

c. in cazul tranzactiilor online, prin introducerea numarului de card, a datei de expirare a Cardului si a codului CVV dinamic de 3 cifre, informatii disponibile in aplicatia de Internet si Mobile Banking a Bancii, la care se adauga optiunea de securitate biometrica sau, dupa caz, Parola 3D Secure si Parola statica.;

d. numai in limita disponibilitatilor din Contul curent al Detinatorului;

e. numai pana la data expirarii acestuia, respectiv pana in ultima zi a lunii inscrise pe fata Cardului in cadrul aplicatie Internet si Mobile Banking a Bancii sub forma LL/AA.;

**5. Banca, in conditiile legii, nu va fi responsabila pentru orice limitare aplicata de orice alta banca acceptatoare.**

6. Prezentul Contract a fost incheiat doar in baza acordului Clientului exprimat prin aplicatia de Internet si Mobile Banking a Bancii. Cardul este activ in momentul finalizarii procesului de emitere din cadrul aplicatiei Internet si Mobile Banking a Bancii.

7. Cardul nu beneficiaza de cod PIN<sup>1</sup>. Cardul va putea fi utilizat doar pentru tranzactiile contactless, prin intermediul Portofelului electronic si a datelor/metodei de securitate specifica pentru deblocarea dispozitivului mobil.

8. Datele/metodele de securitate ale dispozitivului mobil pe care cardul a fost inrolat, datele de conectare in aplicatia Internet si Mobile Banking a Bancii, datele cardului afisate in aplicatia de Internet si Mobile Banking a Bancii si Parola statica sunt cunoscute numai de catre Detinator, care este obligat sa le pastreze in siguranta si sa nu le divulge. In cazul in care Detinatorul nu foloseste datele/metodele de securitate ale dispozitivului mobil pe care Cardul a fost inrolat, datele de conectare in aplicatia Internet si Mobile Banking a Bancii, datele cardului afisate in aplicatia de Internet si Mobile Banking a Bancii si Parola statica in mod confidential sau cu grija sau le divulga unei terte persoane, inclusiv unui angajat al Bancii, aceasta, raportat la forma de inovatie, poate constitui un caz de frauda 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, a obligatiilor acestora cu privire la emiterea si utilizarea Cardului.**

9. Pentru tranzactiile la magazinele virtuale, pe internet, Introducerea de catre Detinatorul Cardului a codului CVV dinamic de 3 cifre disponibil in aplicatia Internet si Mobile Banking a Bancii, 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 isi da consimtamanul pentru executarea operatiunii de plata/tranzactii, conform Sectiunii IV pct.3 de mai jos

10. Pentru tranzactiile contactless la comerciantii acceptanti, utilizarea/introducerea de catre Detinator a datelor/metodelor de securitate ale dispozitivului mobil, 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 isi da consimtamanul pentru executarea operatiunii de plata/tranzactii, conform Sectiunii VI pct. 2 de mai jos

11. Inainte de executarea oricarei tranzactii initiate de catre Detinator, Detinatorul 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; 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. DREPTURILE DETINATORULUI

1. Prin intermediul Cardului, Detinatorul are acces permanent 24 ore pe zi si sapte zile pe saptamana la contul curent. Detinatorul poate modifica, accesand aplicatia de Internet si Mobile Banking contul curent asociat cardului.

2. De indata ce ia cunostinta de intrarea datelor de Card, a elemente de securitate personalizate, inclusiv datelor/metodelor de securitate a dispozitivului mobil, in posesia unor persoane neindreptatite sa le detina, de furtul datelor de Card/dispozitivului mobil, de folosirea fara drept sau orice alta utilizare neautorizata a Cardului/dispozitivului mobil, Detinatorul poate, fara intarziere nejustificata, sa blocheze Cardul prin intermediul aplicatiei de Internet si Mobile Banking. De asemenea, in cazul in care nu are acces la serviciul internet si mobile banking sau daca elementele de securitate ale serviciului de internet si mobile banking au fost compromise, poate

---

<sup>1</sup> 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 consimtamanului cu privire la executarea unei operatiuni de plata.

solicita Bancii blocarea cardului la numerele de telefon: 0040.21.303.69.69 sau 0800.801.802 (gratuit in orice retea), serviciu de asistenta permanenta, 24 ore pe zi, sapte zile pe saptamana.

**3.** Pentru tranzactiile ce implica un schimb valutar, Detinatorul poate consulta calculatorul de conversie monetara, disponibil pe site-ul Bancii [www.firstbank.ro](http://www.firstbank.ro).

**4.** In cazul in care, dupa primirea Extrasului de cont, Detinatorul 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 efectuarii 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 nu a putut lua la cunostinta, in termenul de mai sus, despre aceste tranzactii, Detinatorul 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 in urma fraudei sau a nerespectarii, intentionate sau din neglijenta grava, a uneia sau a mai multor obligatii, după 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 intrarea datelor de Card, a elementelor de securitate persoanlitate, a datelor de conectare in aplicatia Internet si Mobile Banking a Bancii sau a dispozitivului mobil in posesia unor persoane neindreptatite sa le detina, de furtul datelor de Card/de pe dispozitivul mobil, de folosirea fara drept a Cardului sau de orice alta utilizare neautorizata a acestuia sau a dispozitivului mobil.

In scopul prevazut la paragraful (i) de mai sus, de indata ce Cardul este emis/cardul este inrolat in Portofelul electronic, Detinatorului ia toate masurile rezonabile pentru a pastra in siguranta datele Cardului, Elementele de securitate personalizate si datele/metodele de securitate ale dispozitivului mobil.

**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 a carui date au fost furate sau au intrat in posesia unor persoane neindreptatite sa le detina, sau din folosirea fara drept a acestuia, in cazul in care Detinatorul 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 nu a actionat in mod fraudulos, Detinatorul nu va suporta nicio consecinta financiara care rezulta din utilizarea Cardului pentru care datele au intrat in posesia unor persoane neindreptatite sa le detina, au fost furate sau folosite fara drept in oricare din urmatoarele situatii:

a) furtul datelor de Card/dispozitivului mobil, intrarea in posesia unor persoane neindreptatite sa detina datele de card sau folosirea fara drept a Cardului nu a putut fi detectata de catre Detinator inaintea efectuarii unei plati;

b) furtul datelor de Card/dispozitivului mobil, intrarea in posesia unor persoane neindreptatite sa detina datele de card 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 ia cunostinta de intrarea datelor de Card/dispozitivul mobil in posesia unor persoane neindreptatite sa le detina furtul datelor de card 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 a intrarii datelor de Card/dispozitivul mobil in posesia unor persoane neindreptatite sa le detina, a furtului datelor de Card/dispozitivul mobil sau a folosirii fara drept a Cardului, conform dispozitiilor legale aplicabile.

**6.4.** Evaluarea raspunderii Detinatorului se face tinand cont, in special, de natura Elementelor de securitate personalizate ale Cardului sau datelor/metodele de securitate ale dispozitivului mobil si de situatiile in care acestea au intrat in posesia unor persoane neindreptatite sa le detina, au fost furate sau folosite 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, 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 operatiunii 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) 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, 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.

#### **IV. OBLIGATIILE DETINATORULUI**

**1.** Detinatorul, va putea accesa Cardul prin intermediul aplicatiei Internet si Mobile Banking a Bancii.

**2.** In momentul cumpararii de bunuri sau servicii la comerciantii acceptanti, Detinator introduce/utilizeaza datelor/metodelor de securitate ale dispozitivului mobil, acesta reprezentand consimtamantul Detinatorului pentru operatiunile de plata.

**3.** In cazul tranzactiilor efectuate la comercianti online/ la magazinele virtuale pe Internet, Detinatorul isi exprima consimtamantul prin introducerea codului CVV dinamic de 3 cifre disponibil in aplicatia Internet si Mobile

Banking a Bancii, impreuna cu Optiunea de securitate biometrica sau, dupa caz, Parola unica 3D Secure si Parola statica.

4. Detinatorul se angajeaza sa notifice in scris Bancii urmatoarele situatii:

a. fara intarziere nejustificata, de indata ce ia cunostinta de intrarea datelor de Card, a datelor/metodelor de securitate ale dispozitivului mobil sau a datelor de conectare in aplicatia Internet si Mobile Banking a Bancii in posesia unor persoane neindreptatite sa le detina, furtul datelor de card/dispozitivului mobil, cat si folosirea fara drept sau orice alta utilizare neautorizata a Cardului/dispozitivului mobil;

b. modificarea datelor personale in termen de 7 zile de la data modificarii;

c. solicitarea de denuntare/reziliere a prezentului Contract;

Orice daune ce rezulta din neanuntarea acestor situatii vor fi responsabilitatea deplina a Detinatorului, in conditiile legii.

5. Detinatorul are obligatia sa utilizeze Cardul in conformitate cu clauzele care reglementeaza emiterea si utilizarea acestuia si sa ia toate masurile pentru asigurarea sigurantei datelor/metodelor de securitate ale dispozitivului mobil pe care cardul a fost inrolat, datelor de conectare in aplicatia Internet si Mobile Banking a Bancii, respectiv a datelor Cardului si pastrarea confidentialitatii Elementelor de securitate personalizate. **Orice daune ce rezulta din nerespectarea acestora, cu intentie sau din neglijenta grava, vor fi in responsabilitatea sa deplina.**

6. Detinatorul trebuie sa anunte telefonic Banca daca Parola statica, datelor/metodelor de securitate ale dispozitivului mobil, datelor de conectare in aplicatia Internet si Mobile Banking a Bancii sau oricare alte Elemente de securitate personalizate au ajuns la cunostinta unor altor persoane.

7. Detinatorul are obligatia depunerii in Contul curent a costurilor aferente Cardului, conform Listei de Tarife si Comisioane specifica.

8. 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 Conditiiilor Generale de Afaceri ale Bancii, de a recupera sumele rambursate Detinatorului.

## V. 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 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 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 calculatorul de conversie monetara disponibil pe site-ul Bancii, la [www.firstbank.ro](http://www.firstbank.ro).

4. Sa solicite de la Detinator 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 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, prin sms sau prin e-mail Detinatorul 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 doar atunci cand 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 in cazul in care acesta este implicat in activitati frauduloase sau de natura a crea riscuri in cadrul sistemului bancar.
11. Banca are dreptul de a bloca definitiv Token-ul/sterge Token-ul in urmatoarele cazuri:
  - (i) Banca a luat la cunostinta ca dispozitivul mobil sau datele Cardului au fost declarate furate, au fost compromise prin intrarea in posesia unor persoane neindreptatite sa le detina, utilizate fara drept sau in mod neautorizat;
  - (ii) in toate celelalte cazuri in care Banca realizeaza blocarea Cardului conform conditiilor contractuale aplicabile acestuia, inclusiv inchiderea definitiva a cardului eligibil;
  - (iii) Banca are suspiciuni cu privire la utilizarea neautorizata/fraudulenta a dispozitivului in care a fost inregistrat cardul clientului;
  - (iv) nu sunt respectate de catre detinator prevederile legale si/sau contractuale, inclusiv in cazul incalcarii Termenilor si Conditiei sau nu sunt respectate regulile unei conduite adecvate care poate aduce Bancii prejudicii de orice natura;
  - (v) exista o prevedere legala care impune acest fapt sau exista o dispozitie a unei autoritati competente.

## **VI. OBLIGATIILE BANCII**

Banca trebuie:

1. Sa acorde asistenta Detinatorului pentru solutionarea disputelor/refuzurilor la plata privind operatiunile cu Cardul.
2. Sa permita Detinatorului sa isi inlocuiasca Cardul a carui date au intrat in posesia unor persoane neindreptatite sa le detina sau au fost furate.
3. Sa nu emita niciun card fara ca acesta sa fie solicitat in prealabil de catre Detinator, cu acordul lui.
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, in conditiile legii.
6. Sa puna la dispozitia Detinatorului 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, in conformitate cu actul de identitate al acestuia.
9. Sa ia masurile necesare care sa opreasca imediat executarea tranzactiilor ordonate prin intermediul Cardului a carui date au fost declarate compromise prin intrarea in posesia unor persoane neindreptatite sa le detina sau au fost furate.



**10.** Sa asigure confidentialitatea datelor privind Detinatorul Cardului si a operatiunilor ordonate de catre acesta, in conformitate cu prevederile legislatiei in vigoare privind secretul bancar.

**11.** Pune la dispozitia Detinatorului toate facilitatile tehnice pentru derularea in bune conditii a operatiunilor cu Cardul.

## **VII. SECURITATEA CARDULUI**

**1.** Detinatorul este obligat sa asigure pastrarea in bune conditii a datelor Cardului, a Elementelor de securitate personalizate aferente, a dispozitivului mobil, precum si a datelor/elementelor de securitate ale dispozitivului mobil, astfel incat acestea sa nu fie furate, sau sa intre in posesia unor persoane neindreptatite sa le detina.

**2.** Detinatorul nu trebuie sa permita aflarea datelor Cardului si datelor/metodelor de securitate ale dispozitivului mobil de catre alte persoane.

**3.** Detinatorul are dreptul sa anunte imediat Banca in cazul in care nu isi mai aminteste Parola statica, in vederea reinnoirii acesteia, conform Capitolului III pct. 2 din prezentul contract.

**4.** Inregistrarea si utilizarea Cardului intr-o aplicatie de tip Portofel electronic se va realiza de catre Detinatorul doar din aplicatia Mobile Banking a Bancii si doar prin intermediul unui dispozitiv mobil care ii apartine in mod legal. In vederea mentinerii securitatii Token-ului, Detinatorul are obligatia sa pastreze in siguranta dispozitivul mobil pe care este instalata aplicatia de tip portofel electronic, sa nu divulge datele/metodelor de securitate ale dispozitivului mobil, precum si orice alte Elemente de securitate personalizate.

## **VIII. PIRDEREA, FURTUL, COMPROMITEREA, FOLOSIREA FARA DREPT SAU ORICE ALTA UTILIZARE NEAUTORIZATA A CARDULUI SI A DISPOZITIVULUI MOBIL**

**1.** In cazul in care datele Cardului sau ale dispozitivului mobil intra in posesia unor persoane neindreptatite sa le detina sunt furate, sunt folosite fara drept, sau are loc orice alta utilizare neautorizata a Cardului, Detinatorul trebuie sa procedeze astfel:

**a.** sa blocheze fara intarziere nejustificata Cardul utilizand aplicatia Internet si Mobile a Bancii si sa anunte telefonic la numerele de telefon 021 303 69 69 sau 0 800 801 802 (gratuit in orice retea), de indata ce ia cunostinta despre compromiterea, folosirea fara drept sau utilizarea neautorizata a Cardului. In cazul in care nu are acces la serviciul internet si mobile banking sau daca elementele de securitate ale serviciului de intretinut si mobile banking au fost compromise, trebuie sa solicite Bancii blocarea cardului la numerele de telefon: 0040.21.303.69.69 sau 0800.801.802 (gratuit in orice retea), serviciu de asistenta permanenta, 24 ore pe zi, sapte zile pe saptamana SAU

**b.** sa se prezinte in cel mai scurt timp la orice unitate a Bancii pentru a declara compromiterea, folosirea fara drept sau utilizarea neautorizata a Cardului completand formularul destinat.

**2.** Banca va proceda la blocarea Cardului imediat dupa ce Detinatorul a raportat compromiterea, respectiv folosirea fara drept sau utilizarea neautorizata a Cardului sau dispozitivului mobil.

## **IX. COMISIOANE**

Nivelurile comisiunilor percepute de Banca pentru operatiuni cu carduri sunt cele prevazute Lista de Tarife și Comisioane specifică, Anexa I, parte integranta a prezentului Contract.

## **X. 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. IV pct. 4 lit. b 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 inchiderea Cardului utilizand aplicatia Internet si Mobile Banking a Bancii, fara penalitati si fara a fi necesara invocarea vreunui motiv.

**4.** Incetarea acestui Contract devine efectiva numai 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.

**5.** In momentul in care Contractul inceteaza, toate cardurile emise in baza acestuia vor fi anulate.

**6.** In cazul decesului Detinatorului, Contractul inceteaza imediat, iar toate cardurile emise in baza prezentului Contract vor fi anulate.

## **XI. 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 Lipsicani 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).

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

Banca prelucreaza datele cu caracter personal in conformitate cu prevederile legale in vigoare in materia protectiei datelor cu caracter personal. Detaliile privind prelucrarea datelor sunt prezentate in notele de informare furnizate anterior incheierii prezentului Contract. Acestea pot fi accesate atat in sucursalele Bancii, cat si pe website-ul acesteia, la adresa [www.firstbank.ro](http://www.firstbank.ro), sectiunea "Protectia datelor.

## **XIII. DISPOZITII FINALE**

**1.** Banca se angajeaza sa pastreze confidentialitatea informatiilor privind Detinatorul 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 altele decat cele proprii sau orice alt tert, ca urmare a oricaror alte evenimente ce nu pot fi controlate de catre Banca.**

**3.** In situatia inregistrarii si utilizarii Cardului prin intermediul unui Portofel electronic, Detinatorul intelege ca Banca: (i) nu are control direct si nici indirect asupra operatiunilor tertilor care pun la dispozitie aplicatiile informatice/serviciile de tipul portofelelor electronice si nu va raspunde pentru nicio situatie legata de serviciile furnizate de acestia care pot provoca intreruperea si/sau impiedicarea inregistrarii sau utilizarii Cardului; (ii) nu

poate controla sistemul de operare al dispozitivului mobil de tip smartphone, tableta, ceas inteligent etc. folosit de catre Detinatorul de Card; (iii) nu este responsabila de niciun fel de prejudicii cauzate dispozitivului mobil, incluzand, dar fara a se limita la orice breasa de securitate cauzate de virusi, erori, inselaciuni, falsificare, omitere, intrerupere, defectiune, intarziere in operatiuni sau transmisiuni, linii computerizate sau cadere a retelei sau orice alta defectiune tehnica produsa; (iv) nu poate fi tinuta raspunzatoare, in conditiile legii si ale altor prevederi contractuale aplicabile intre parti, pentru prejudicii directe sau indirect rezultate din executarea unor plati neautorizate generate de expunerea dispozitivului Detinatorului de Card la virusi si/sau alte aplicatii/programe, precum si de furtul acestuia; (v) nu este raspunzatoare si nu ofera suport sau asistenta pentru niciun fel de hardware, software sau alte produse sau servicii ale tertului; in cazul in care Detinatorul are intrebari sau probleme cu un produs sau un serviciu oferit de un tert, acesta trebuie sa il contacteze in mod direct pentru asistenta.

**4.** In situatia in care Detinatorul alege sa utilizeze Cardul prin intermediul unei aplicatii informatice de tip portofel electronic, modalitatea de accesare/inregistrare si utilizare a cardului este reglementata de Termenii si conditiilor specifici, acceptati expres de catre Detinator la momentul inregistrarii Cardului in Portofelul electronic.

**4.** 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.

**6. Contractul** se completeaza cu prevederile urmatoarelor documente: a) **Condițiile Generale de Afaceri ale Bancii**, b) **Ora limita de efectuare a Tranzactiilor**, c) **Lista de Tarife și Comisioane specifică, Anexa 1 - parte integrantă din prezentul document**, d) Termenii si conditiilor specifici pentru utilizarea cardurilor prin intermediul portofelului electronic. Aceste documente fac parte integranta din prezentul Contract.

**Clientul declara ca i s-a atras atentia in mod expres asupra fiecarei 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 evidentiata in mod special in textul Contractului, si este in deplina cunostinta de cauza asupra avantajelor si riscurilor pe care le presupun respectivele clauze.**

Raporturile dintre Detinator si Banca pot fi dovedite prin inscrisuri incheiate prin intermediul aplicatiei Internet si Mobile Banking a Bancii. Detinatorul si Banca recunosc valoarea juridica egala a modalitatii de incheiere a prezentului Contract. Detinatorul confirma acordul sau cu privire la transmiterea Contractului pe adresa de email furnizata in aplicatia Internet si Mobile Banking a Bancii.

Prezentul Contract a fost incheiat in baza acordului exprimat de Detinator prin intermediul aplicatiei de Internet si Mobile Banking si intra in vigoare la data trimiterii unei confirmari de catre Banca pe e-mail Detinatorului.

## Anexa 1

**TARIFE ȘI COMISIOANE PRIVIND CARDUL DE DEBIT VIRTUAL**

<b>Tip Comision</b>	<b>LEI</b>
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	30
Comision tranzacție Quasi-Cash	1,7% + 5 lei