

## CONDIȚII GENERALE PENTRU UTILIZAREA CARDURILOR DE CREDIT DESTINATE PERSOANELOR FIZICE

### I. DEFINIREA TERMENILOR UTILIZAȚI

Termenii utilizați în prezentele condiții de utilizare și în toate documentele în legătură cu acestea, vor fi înțeleși după cum urmează:

- **Banca** – Banca Comercială Carpatica SA, emitentă a cardului, având adresa sediului social Str. Autogarii nr.1, cod 550135, Sibiu și numărul de înregistrare la Registrul Bancar RB-PJR-32-045/15.07.1999. Autoritatea de supraveghere a emitentului este Banca Națională a României, cu sediul central în București, str. Lipsicani nr. 25, sector 3, cod 030031.
- **Card** - instrument de plată electronică, respectiv un suport de informație standardizat, securizat și individualizat, care permite Deținătorului să folosească disponibilitățile banesti proprii, aflate în contul deschis pe numele Deținătorului în vederea efectuării de tranzacții în conformitate cu prezentul contract.
- **Contract** – ansamblu format din cererea de emisie a cardului de debit destinat persoanelor fizice, prezentele condiții de utilizare a cardurilor de debit destinate persoanelor fizice și Condițiile Generale de Afaceri ale Băncii.
- **Deținător** – este acea persoană fizică, care deține un Card emis pe numele său, în urma solicitării exprimate prin semnarea cererii de emisie.
- **Utilizator** – este o persoană fizică pe numele căreia Deținătorul a solicitat și Banca a emis, un card suplimentar atașat contului Deținătorului. Utilizatorul poate efectua, prin intermediul cardului, aceleași operațiuni ca și Deținătorul, în limita plafoanelor stabilite de către Deținător și Bancă. Deținătorul poate solicita oricând Băncii anularea cardului emis pe numele Utilizatorului. Deținătorul este răspunzător pentru tranzacțiile efectuate prin intermediul tuturor cardurilor suplimentare emise la solicitarea sa pe numele Utilizatorilor.
- **Cont** – reprezintă contul deschis de Bancă pe numele Deținătorului în care, alături de alte operațiuni, se evidențiază toate operațiunile cu carduri efectuate de către Deținător și Utilizator.
- **Operațiune cu card** – reprezintă orice tranzacție efectuată prin intermediul cardului, de plată a unor bunuri sau servicii, în mediu electronic, de eliberare de numerar sau alte tipuri de tranzacții realizate prin utilizarea cardului la acceptanți din țară și din străinătate, de către Deținător sau Utilizator.
- **Extras de cont** – lista de tranzacții care reflectă operațiunile înregistrate într-un cont, într-o perioadă de referință și care conține informații de identificare în mod unic, la nivel individual, a fiecărei operațiuni.
- **PIN** – reprezintă un cod personal de identificare, format din 4 cifre, cu caracter strict confidențial, atribuit în mod unic Deținătorului, și respectiv Utilizatorului, folosit în operațiunile cu cardul în mediu electronic.

- **Cod CVV/CVC2** – cod format din trei cifre, înscris pe banda de semnătură de pe verso-ul cardului, care poate să fie solicitat și utilizat pentru efectuarea de tranzacții pe Internet, respectiv tranzacții de tipul mail order/telephone order;
- **Acceptant** – reprezintă orice instituție bancară sau nebanară, care, în baza unor licențe sau contracte, acceptă cardul pentru efectuarea de plăți, respectiv retragerea de numerar, prin intermediul unor terminale și care afișează sigla de acceptare a organizației internaționale de carduri (Mastercard și/sau Visa).
- **Terminalul** – reprezintă dispozitivul electromecanic prin intermediul căruia, utilizându-se un card compatibil, se inițiază și se efectuează operațiuni în numele și pe contul deținătorului sau în numele deținătorului.
- **ATM/bancomat** (Automated Teller Machine) - terminal ce furnizează servicii de retragere de numerar pentru Deținătorii/Utilizatorii de carduri, precum și alte servicii conexe, precum: plata anumitor facturi de utilități, informații privind soldul conturilor și operațiunile efectuate prin intermediul cardului, schimbare PIN etc .
- **POS** (Electronic Funds Transfer at Point of Sale) - terminal ce furnizează servicii de retragere de numerar, în cadrul unităților bancare, respectiv tranzacții de plată cu cardul în cadrul punctelor de vânzare, de obicei cu amănuntul, ale comerciantului acceptant.
- **Descoperit neautorizat** – reprezintă suma care depășește valoarea disponibilului, înregistrându-se o majorare neautorizată a obligațiilor de plată ale Deținătorului față de Bancă. Descoperitul neautorizat poate să apară în situația efectuării unor tranzacții pe care Acceptantul le acceptă și trimite în decontare fără verificarea disponibilului de pe instrumentul de plată – puncte de trecere a frontierei, taxe de acces poduri, autostrăzi etc.
- **Plafon** – limita de tranzacționare stabilită de Bancă privitor la numărul, respectiv valoarea tranzacțiilor posibil de efectuat cu cardul într-un anumit interval de timp, diferențiată pe tipuri de tranzacții. Aceste limite sunt stabilite de către Bancă în scopul protecției suplimentare a disponibilităților bănești aflate în conturile curente ale Deținătorilor de carduri.

### II. CONDIȚII DE UTILIZARE A CARDULUI ȘI CONSIMȚĂMÂNTUL PRIVIND EXECUTAREA OPERAȚIUNILOR

- 1) Cardul trebuie să fie utilizat de Deținător, respectiv Utilizator numai în concordanță cu prezentele condiții de utilizare a cardurilor de credit și în conformitate cu prevederile legale.
- 2) Obținerea, de către Deținător/Utilizator, a dreptului de utilizare a cardului de credit se face prin:
  - a) completarea unei Cereri de emisie a cardului la o unitate a Băncii;

- b) plata contravalorii taxelor și comisioanelor aferente emiterii cardului;
- c) semnarea pe verso, a cardului, de către Deținător/Utilizator, la sediul Băncii, în momentul primirii acestuia.
- 3) Cardul poate fi utilizat astfel:
- a) de Deținător/Utilizatorul pe numele căruia a fost emis;
- b) pentru plata bunurilor și serviciilor furnizate de comercianții care au afișate mărcile de acceptare ale cardului (Visa);
- c) pentru obținerea de numerar de la ghișeele unităților bancare dotate cu POS-uri și de la ATM-urile pe care este afișată marca de acceptare a cardului (Visa), în limita plafoanelor stabilite de Bancă și prevăzute în Anexa nr. 1 – „Taxe, comisioane și dobânzi”;
- d) pentru derularea de operațiuni desfășurate la bancomatele Băncii, după cum urmează:
- plata facturilor de utilități disponibile în rețeaua de ATM-uri a Băncii;
  - schimbarea codului PIN la bancomatele băncii;
  - informații privind soldul contului;
  - obținerea direct de la bancomatele Băncii de miniextrase, care cuprind lista ultimelor 10 tranzacții efectuate cu cardul, în ultimele 6 luni;
  - alte eventuale operațiuni disponibile la bancomatele băncii;
- e) în limita disponibilităților din contul Deținătorului (cu excepția situațiilor în care tranzacțiile efectuate cu cardul se derulează fără autorizare din partea Băncii și fără disponibilități în contul Deținătorului);
- f) începând cu data eliberării cardului și numai până la data expirării acestuia (ultima zi a lunii calendaristice specificate pe fața cardului, în dreptul rubricii „Valid Thru”);
- g) pe teritoriul României și în străinătate.
- 4) Introducerea eronată a codului PIN de 3 ori, consecutiv, determină blocarea cardului.
- 5) Semnătura Deținătorului/Utilizatorului pe chitanțe și/sau introducerea PIN-ului la terminalele electronice, respectiv furnizarea oricăror alte date de identificare ale cardului și furnizarea codului CVV/CVC2 pentru comerț electronic securizat, reprezintă și se consideră consimțământul Deținătorului/Utilizatorului pentru executarea unei operațiuni prin intermediul cardului, respectiv acordul și acceptul tranzacției în cauză, cu excepția situațiilor de fraudă menționate la Cap. III.2.2, art.10.

### III. DREPTURI ȘI OBLIGAȚII ALE PĂRȚILOR

#### III. 1. Drepturile și obligațiile Deținătorului, respectiv Utilizatorului

##### 1.1. Deținătorul/ utilizatorul de card are următoarele drepturi:

- 1) Să efectueze operațiuni cu carduri pe teritoriul României sau în străinătate, în limita plafonului stabilit de bancă pentru

fiecare card, respectiv în cazul utilizatorilor de carduri și cu respectarea eventualelor plafoane de tranzacționare stabilite de către deținătorul titular de cont pentru cardul emis pe numele utilizatorului.

- 2) Să primească extrasul de cont conform modalității stabilite de client prin cererea de emiterie a cardului, respectiv să utilizeze operațiunile de listare a miniextrasului redus și/sau interogare de sold, disponibile în rețeaua de ATM-uri a Băncii, pentru verificarea operațiunilor efectuate.
- 3) Să primească consultanță din partea băncii privind însușirea modului de utilizare a cardurilor, cunoașterea comisioanelor aferente acestora, semnalarea problemelor ce pot apărea în modul de utilizare a cardurilor și a modalităților de soluționare a acestora și să beneficieze de servicii de autorizare non-stop a operațiunilor cu carduri eliberate de bancă. De asemenea, la cererea expresă, utilizatorul are dreptul să fie informat, în orice moment pe parcursul derulării contractului, asupra clauzelor contractuale sau orice alte informații.
- 4) Să beneficieze de înlocuirea cardului / PIN-ului, plătind taxa de reemitere, în cazul pierderii / furtului acestora, în cazul expirării termenului de valabilitate al vechiului card sau alte cazuri care necesită acest lucru.
- 5) Să fie notificat în scris, potrivit legislației în vigoare, cu privire la orice modificare referitoare la valoarea dobânzilor, comisioanelor, penalităților sau oricăror alte costuri, prin orice modalitate stabilită de comun acord cu clientul, în conformitate cu prevederile cap. VII, pct.1 din prezentul contract.

##### 1.2. Deținătorul/ utilizatorul de card are următoarele obligații:

- 1) Să utilizeze cardul în conformitate cu prevederile contractuale;
- 2) Să nu înstrăineze cardul și/sau PIN-ul altor persoane, respectiv să nu divulge codul PIN altor persoane;
- 3) Să înștiințeze Banca dacă plicul conținând PIN-ul nu a fost primit intact;
- 4) Să semneze chitanțele de vânzare eliberate de POS-uri, în cazul operațiunilor de plată la comercianți, numai după verificarea datelor înscrise pe acestea;
- 5) Să solicite și să păstreze chitanțele de retragere numerar de la ATM și/sau POS;
- 6) Să păstreze chitanțele de vânzare, respectiv retragere numerar, în scopul verificării operațiunilor și pentru soluționarea eventualelor reclamații legate de operațiunile efectuate cu cardul;
- 7) Să ia toate măsurile rezonabile pentru asigurarea siguranței cardului astfel încât acesta să nu fie pierdut, furat, deteriorat sau să intre în posesia altor persoane, chiar și pentru o perioadă determinată de timp și să respecte prevederile din Contract cu privire la furtul și pierderea cardului, menționate în Cap. IV, art.1;
- 8) În ceea ce privește utilizarea PIN-ului:
- a) să introducă PIN-ul la terminalul electronic POS sau ATM, atunci când terminalul solicită această informație, astfel încât acesta să nu fie văzut de alte persoane;

- b) să nu comunice PIN-ul său altei persoane;
- c) să nu înregistreze PIN-ul într-o formă ce poate fi ușor recunoscută;
- d) să nu păstreze PIN-ul în același loc cu cardul;
- e) să anunțe Banca în situația în care nu își mai amintește PIN-ul. În această situație, va fi emis un nou card, cu un nou cod PIN, în condiții de costuri suplimentare, în conformitate cu Anexa Nr. 1 – „Taxe, comisioane, dobânzi” - la Contract.
- 9) Să notifice Banca, în scris sau telefonic, la numărul de telefon înscris pe card: 021/222.33.36, 021/222.33.37 (număr disponibil clienților 24 de ore din 24) imediat, fără întârziere nejustificată, de îndată ce ia cunoștință de unul din evenimentele/situațiile precizate mai jos:
- a) pierderea, furtul, deteriorarea sau blocarea cardului;
- b) înregistrarea în contul personal a unor tranzacții neautorizate de Deținător/Utilizator;
- c) orice eroare sau neregulă aparută în urma gestionării contului de către emitent;
- d) observarea unor elemente ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea copierii cardului sau cunoașterea codului PIN de către persoane neautorizate;
- e) constatarea apariției unor disfuncționalități ale cardului, inclusiv situația în care codul PIN primit este incorrect.
- 10) În cazul în care, după primirea extrasului de cont, după operațiunea de interogare de sold efectuată la terminalele ATM ale Băncii sau listarea miniextrasului de cont de la unul din terminalele Băncii, Deținătorul constată o operațiune neautorizată sau executată încorect, are dreptul să inițieze refuzul la plată în termen de maxim 10 zile calendaristice de la data constatării, dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării contului și să primească rezultatul soluționării reclamației. Orice contestație făcută după trecerea acestor termene nu mai este valabilă.
- 11) Deținătorul/Utilizatorul se angajează să notifice în scris Băncii următoarele situații:
- a) actualizarea datelor declarate în Cererea de Emitere, în termen de 7 zile de la data modificării acestora;
- b) renunțarea la card, în cazul Utilizatorului, respectiv renunțarea la card și/sau cont în cazul Deținătorului;
- 12) În cazul în care Deținătorul/Utilizatorul găsește sau recuperează cardul după blocarea acestuia, este obligat să îl returneze, de îndată, Băncii.
- 13) Deținătorul autorizează Banca, prin prezentul contract și fără îndeplinirea altor formalități, să debiteze automat contul Deținătorului, cu sumele care reprezintă:
- a) valoarea tranzacțiilor de cumpărare sau eliberare de numerar, plată utilități etc., inclusiv valoarea tranzacțiilor efectuate cu sau fără codul CVV/CVC2 de pe verso-ul cardului în cazul tranzacțiilor pe internet;
- b) plăți ale taxelor, comisiunelor și dobânzilor datorate Băncii și orice alte cheltuieli datorate de înlocuirea sau reemiterea unui card care a fost pierdut sau furat, penalităților, rambursarea descoperirii de cont, operațiunile de eliberare de numerar, operațiunile de cumpărare de bunuri/servicii, conform Anexei Nr. 1 la contract.
- 14) În cazul tranzacțiilor efectuate în altă valută decât valuta contului căruia îi este atașat cardul (lei), Deținătorul va suporta din disponibilitățile existente în contul său, contravaloarea operațiunilor efectuate și a taxelor generate de acestea.
- În acest caz, suma reținută din contul Deținătorului se obține prin efectuarea automată a următoarelor conversii valutare:
- Conversia sumei tranzacționate, din valuta în care s-a efectuat operațiunea, în lei, trecând prin valuta de decontare a Băncii cu Visa (USD), în cazul cardurilor de credit Visa. Schimbul valutar dintre suma tranzacției exprimată în valuta în care a avut loc operațiunea și valuta de decontare a Băncii cu Visa (USD), are loc în mod automat la cursul de schimb al Visa;
  - Conversia valutară din valuta de decontare (USD), în valuta contului (lei), la cursul de schimb al Băncii pentru operațiuni cu carduri, din ziua decontării tranzacției.

### III. 2. Drepturile și obligațiile Băncii

#### 2.1. Banca are următoarele drepturi:

- 1) Banca are dreptul să anuleze sau să blocheze utilizarea cardului, temporar:
- a. pe durata soluționării disputelor, în următoarele situații:
- nerespectarea termenilor de rambursare a obligațiilor datorate față de Bancă;
  - inițierea repetată și nejustificată de refuzuri la plată, precum și refuzul de a achita costurile acestora;
- b. în situația existenței riscului sporit în mod semnificativ ca Deținătorul/Utilizatorul să fie în incapacitatea de a se achita de obligația de plată;
- c. pe durata clarificării suspiciunilor de infracționalitate, cum ar fi:
- efectuarea de operațiuni identificate de Bancă drept frauduloase și care se încadrează, dar fără a se limita la, în spețele menționate mai jos, la art. 2.2, alineat 11;
  - protejarea Deținătorului împotriva fraudei, în condițiile în care Banca a identificat sau are informații cu privire la posibile activități frauduloase derulate de entități terțe și care se pot îndrepta asupra Deținătorului.
- d. în scopul prevenirii spălării banilor și combaterea finanțării terorismului;
- e. în alte situații prevăzute de lege.
- 2) În cazul în care se consideră necesar, Banca are dreptul să refuze emiterea unui nou card sau reînnoirea cardului existent, fără ca Deținătorul să fie exonerat de responsabilitatea financiară pentru operațiunile efectuate înainte de încetarea prezentului Contract, cu cardul pe

care îl deține.

- 3) Deținătorul va despăgubi Banca pentru orice daune, pierderi sau cheltuieli suportate de Bancă, care au rezultat din încălcarea prevederilor contractuale sau în urma stabilirii responsabilității financiare a Deținătorului pentru refuzurile de plată inițiate, în mod legitim, de către acesta.
- 4) Banca are dreptul să solicite Deținătorului/Utilizatorului de card, după caz, exemplarul chitanței de cumpărare de bunuri/servicii sau eliberare de numerar, în cazurile de soluționare a unor operațiuni eronate înregistrate în contul Deținătorului, sesizate de acesta.
- 5) Banca poate să procedeze la distrugerea, respectiv închiderea cardurilor și a conturilor aferente, neridicate în termen de 45 de zile de la data (re)emiterii lor, fără o notificare prealabilă a clientului titular de cont și Deținător de card care a solicitat emiterea cardului, respectiv a Utilizatorului de card.

## 2.2. Banca are următoarele obligații:

- 1) Să ofere informații, la solicitarea Deținătorului/Utilizatorului de card, privind modul de utilizare a cardurilor, privind nivelul și modul de percepere a taxelor și comisioanelor aferente utilizării cardurilor și în ceea ce privește modalitatea de semnalare a problemelor ce pot apărea în modul de utilizare a cardurilor și a modalităților de soluționare a acestora.
  - 2) Să asigure servicii de autorizare non-stop a operațiunilor cu carduri, realizate de deținător, respectiv utilizator dacă nu există instrucțiuni prelabile din partea detinatorului titular de cont cu privire la restricții impuse utilizatorului de card în vederea utilizării cardului și/ sau a fondurilor disponibile în contul titularului de cont detinator de card.
  - 3) Să pună la dispoziția detinatorului de card mijloace de verificare a operațiunilor, precum:
    - extrase de cont, în modalitatea convenită cu clientul în cererea de emitere a cardului, în care vor fi reflectate toate operațiunile efectuate. În cazul cardurilor emise pe numele utilizatorilor, extrasul de cont va fi pus exclusiv la dispoziția Detinatorului de card titular de cont, cu excepția cazului în care Detinatorul acordă Utilizatorului drepturile corespunzătoare solicitării;
    - interogarea de sold și listarea miniextrasului de cont (operațiuni disponibile în rețeaua proprie de ATM-uri).
  - 4) Banca are obligația de a pune la dispoziția Deținătorului, suplimentar, la cererea expresă a acestuia, evidențele aferente tranzacțiilor efectuate prin intermediul cardului, inclusiv extrasele de cont, pe suport hârtie și/sau prin orice alte mijloace de telecomunicare electronică (e-mail, SMS, WAP, facsimil) convenite de comun acord, în prealabil, cu Deținătorul, în termen de 72 de ore de la data primirii solicitării.
  - 5) Banca nu este răspunzătoare de neautorizarea unei operațiuni sau de neacceptarea unui card la plată ca urmare a neîndeplinirii de către Deținător/Utilizator a unei obligații ce-i revine în conformitate cu prezentul contract, respectiv în situațiile apărute din motive independente de voința Băncii
- (de exemplu și fără a se limita la următoarele: introducerea eronată a codului PIN, utilizarea unui card expirat, demagnetizarea sau deteriorarea cardului, utilizarea cardului pentru operațiuni în condițiile depășirii limitelor zilnice stabilite de către Bancă, refuzul unui comerciant de a accepta cardul).
- 6) Banca răspunde pentru pierderile suferite de Deținător la plățile cu cardul, astfel:
    - a) pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a tranzacțiilor ordonate prin intermediul cardului, datorită unei disfuncționalități a cardului, a terminalului sau a oricărui alt echipament al Băncii, cu excepția cazului în care se dovedește că Deținătorul/Utilizatorul a acționat fraudulos sau cu rea voință;
    - b) pentru valoarea tranzacțiilor inițiate după momentul anunțării Băncii de către Deținător/Utilizator a pierderii, furtului, distrugerii, blocării, compromiterii, funcționării defectuoase a cardului ori a posibilității existenței unei copii a acestuia sau cunoașterii codului PIN de către persoane neautorizate;
    - c) pentru valoarea tranzacțiilor neautorizate de Deținător/Utilizator, derulate prin utilizarea unui card contrafăcut sau prin utilizarea frauduloasă a numărului de card fără folosirea PIN-ului, precum și pentru orice eroare sau neregulă atribuită Băncii în gestionarea contului deținătorului.
  - 7) Valoarea despăgubirilor pentru care este responsabilă Banca, se va limita la:
    - a) valoarea tranzacției neexecutate sau executate necorespunzător și la taxele, comisioanele, dobânzile aferente perioadei între momentul neexecutării/ executării necorespunzătoare a tranzacției și până la momentul refacerii poziției contului Deținătorului corespunzătoare situației anterioare momentului neexecutării/executării necorespunzătoare a tranzacției; fac excepție cazurile de neexecutare a tranzacțiilor prevăzute de legislația privind prevenirea și combaterea spălării banilor, de cea privind utilizarea sistemului financiar-bancar în scopul finanțării terorismului, de cea de blocare a fondurilor entităților sancționate internațional;
    - b) suma necesară refacerii situației contului Deținătorului corespunzător momentului anterior efectuării tranzacției neautorizate de Deținător/Utilizator.
  - 8) Orice alte consecințe financiare ulterioare și, în particular, cele privind extinderea daunelor pentru care trebuie plătită compensația sunt în sarcina Băncii, în concordanță cu legea aplicabilă Contractului încheiat între Bancă și Deținător.
  - 9) Banca este obligată să crediteze contul Deținătorului, cu valoarea despăgubirilor, în termen de o zi bancară de la momentul recunoașterii dreptului Deținătorului la acestea, sau de la stabilirea acestui drept de către o instanță de judecată ori de arbitraj.
  - 10) Banca are obligația să identifice activitatea frauduloasă, să

se informeze în legătură cu aceasta din orice sursă, pentru evitarea riscurilor de neplată, și să ia toate măsurile ce se impun pentru limitarea fraudelor și descurajarea tentativelor de fraudă.

11) În investigațiile privind activitatea frauduloasă, Banca va analiza următoarele situații:

- a) utilizarea unui card pierdut - Deținătorul cardului contestă, în mod legitim, o tranzacție efectuată pe contul său, ulterior pierderii reclamate de către Deținător/Utilizator;
- b) furtul cardului - Deținătorul cardului contestă, în mod legitim, o tranzacție efectuată pe contul său, ulterior furtului reclamat de către Deținător/Utilizator;
- c) emiterea și nerecepționarea cardului de către Deținător/Utilizator - Deținătorul cardului contestă, în mod legitim, o tranzacție efectuată pe contul său, ca urmare a faptului că acesta reclamă nerecepționarea cardului emis pe numele său, sau cel al Utilizatorului și Banca confirmă că a transmis cardul;
- d) cererea de eliberare a cardului, eronată sau completată fraudulos – o persoana contestă, în mod legitim, o tranzacție efectuată pe contul său, ca urmare a faptului că aceasta susține că nu a solicitat niciodată emiterea unui card pe numele său, sau Banca confirmă că informațiile privind Deținătorul, respectiv Utilizatorul cardului au fost introduse în mod eronat pe formularul de cerere de emitere a cardului;
- e) utilizarea în cadrul tranzacțiilor a unui card contrafăcut – Deținătorul cardului contestă, în mod legitim, o tranzacție efectuată pe contul său, ca urmare a faptului că acesta reclamă neautorizarea tranzacției de către Deținător/Utilizator;
- f) folosirea frauduloasă a cardului de către o persoană neautorizată - Deținătorul cardului contestă, în mod legitim, o tranzacție efectuată pe contul său, ca urmare a faptului că acesta reclamă neautorizarea tranzacției de către Deținător/Utilizator, iar Banca confirmă că o altă persoană a utilizat, în mod fraudulos, cardul;
- g) folosirea frauduloasă a numărului de card în cadrul unei tranzacții - Deținătorul cardului contestă, în mod legitim, o tranzacție efectuată pe contul său, ca urmare a reclamării de către acesta a faptului că tranzacția nu a fost autorizată de către Deținător/Utilizator, iar numărul de card a fost folosit în mod ilegal într-o tranzacție ce nu necesită prezența fizică a cardului (tranzacții efectuate prin Internet sau telefon);
- h) fraudă identificată de instituția acceptantă la comerciantul acceptant - Deținătorul cardului contestă, în mod legitim, o tranzacție efectuată pe contul său și instituția acceptantă confirmă emitentului că tranzacția respectivă a avut loc ca urmare a unei fraude la comerciantul acceptant, prin duplicarea chitanței aferente unei tranzacții, autorizată sau neautorizată, și transmise acestuia pentru plată.

12) Banca va lua imediat toate măsurile necesare pentru a

evalua, a preveni și a limita riscurile ce se pot produce prin:

- a) utilizarea în continuare a unui card despre care a luat cunoștință că este declarat pierdut, furat, distrus, copiat, blocat, compromis sau că funcționează defectuos;
- b) cunoașterea codului PIN de către persoane neautorizate;
- c) utilizarea frauduloasă a unui card prin rețeaua proprie de terminale;
- d) utilizarea repetată, în mod excesiv, a cardului emis de Bancă, pentru efectuarea de plăți fără autorizare și în condițiile lipsei soldului în contul current căruia îi este atașat cardul.

13) Banca are obligația să soluționeze orice reclamații sau refuzuri la plată inițiate de Deținătorul cardului privind operațiunile cu carduri, astfel:

- a) în termen de 3 zile lucrătoare de la data primirii lor spre soluționare de către Bancă, în cazul în care obiectul refuzului îl reprezintă o tranzacție realizată la bancomatele proprii ale Băncii și POS-urile instalate la ghișeele Băncii și de 10 zile lucrătoare de la data primirii lor spre soluționare, în cazul în care obiectul refuzului reprezintă o tranzacție realizată la POS-urile instalate de către Bancă la comercianții proprii;
- b) în cazul refuzurilor inițiate de Deținătorul cardului privind tranzacții realizate la terminalele sau comercianții altor bănci, tranzacții a căror sume au fost blocate în contul clientului în vederea decontării și nedecontate, soluționarea refuzului/contestației se realizează în termen de 3 zile lucrătoare de la expirarea termenului de 30 zile de la data tranzacției, termen în care banca acceptatoare poate iniția decontarea respectivelor sume;
- c) în cazul refuzurilor inițiate de Deținătorul cardului privind tranzacții realizate la terminalele sau comercianții altor bănci, tranzacții a căror sume au fost debitate din contul Deținătorului, soluționarea refuzului/contestației se realizează în termen de 48 zile de la data primirii lor spre soluționare.

14) Banca are obligația:

- a) să nu distribuie un card fără ca acesta să fie solicitat în prealabil de către Deținător, cu excepția cazului de reînnoire determinată de expirarea validității cardului; reemiterea cardului se efectuează pe baza solicitării scrise a Detinatorului;
- b) să păstreze evidențele tranzacțiilor pentru o perioadă de 2 ani, astfel încât tranzacțiile să poată fi urmărite, iar erorile să poată fi rectificate;
- c) să asigure mijloacele adecvate și suficiente pentru ca Deținătorul să poată efectua comunicările menționate în contract, astfel: la oricare din unitățile teritoriale ale Băncii, prin e-mail la adresele [infoline@carpatica.ro](mailto:infoline@carpatica.ro), [carduri@carpatica.ro](mailto:carduri@carpatica.ro) și telefonic, la numerele de telefon 021/222.33.36, 021/222.33.37 disponibile 24 de ore din

24, sau la numărul 0-800.807.807 (apelabil gratuit din rețeaua Romtelecom), de luni până vineri, în intervalul orar 09.00 – 17.30;

- d) să înștiințeze clientul în cazul blocării cardului și motivele blocării, dacă e posibil, înainte de blocare și, cel mai târziu, imediat după blocare, cu excepția cazului în care anunțarea poate aduce atingere siguranței cardului sau e interzisă de anumite prevederi legale. Odată ce motivele de blocare încetează să mai existe, banca va debloca cardul sau îl va înlocui;
  - e) să dovedească, în cazul în care Deținătorul contestă o tranzacție inițiată prin intermediul cardului, faptul că tranzacția respectivă a fost corect înregistrată și evidențiată în conturi;
  - f) să execute întocmai și în condițiile stabilite prin contract operațiunile ordonate de Deținător/ Utilizator;
  - g) să ia măsuri de identificare și de înscriere corectă a numelui și prenumelui Deținătorului, respectiv Utilizatorului, în conformitate cu actele de identitate ale acestora;
  - h) să pună la dispoziția utilizatorului, la cerere, mijloacele de a dovedi, timp de 18 luni de la notificare, că acesta a notificat pierderea, furtul, distrugerea sau anularea unui card respectând prevederile Cap. III subcap.1.2 pct.5;
  - i) să facă cunoscut deținătorilor/ utilizatorilor de carduri orice modificare contractuală intervenită în conformitate cu prevederile cap. VII pct.1.
- 15) Banca este obligată să asigure confidențialitatea datelor privind deținătorul cardului și a tranzacțiilor pentru care a primit cererea de autorizare, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare privind secretul profesional bancar, conform OUG nr. 99/2006 și a legislației privind protecția datelor cu caracter personal conform Legii nr. 677/2001.
- 16) Banca se angajează să păstreze confidențialitatea informațiilor privind Deținătorul și Utilizatorul precum și operațiunile cu cardul, cu excepția acelor informații destinate prevenirii fraudelor sau a situațiilor în care există obligația legală de furnizare a informațiilor.

#### IV. PIERDEREA SAU FURTUL CARDULUI.

- 1) În cazul în care cardul este pierdut/furat/deteriorat/PIN uitat precum și în cazul existenței suspiciunii cunoașterii de către un terț a codului PIN, suspiciuni privind posibilitatea existenței unei copii sau de utilizare neautorizată a cardului, Deținătorul/Utilizatorul trebuie să procedeze astfel:
  - a) anunță telefonic pierderea/furtul/deteriorarea/uitarea PIN-ului la numărul de telefon înscris pe card: 021/222.33.36, 021/222.33.37 (număr disponibil clienților 24 de ore din 24);
  - b) să se prezinte în cel mai scurt timp la bancă pentru completarea Formularului pentru card pierdut / furat / deteriorat / alte situații speciale.
- 2) În baza anunțului primit de la Deținător/Utilizator, Banca este obligată să ia toate măsurile necesare care depind de aceasta pentru a opri imediat executarea oricăror tranzacții ordonate

prin intermediul cardului în cauză, după momentul anunțului.

- 3) Deținătorul este răspunzător financiar pentru toate operațiunile realizate prin utilizarea frauduloasă a cardului sau a PIN-ului până în momentul anunțării Băncii, respectiv momentul raportării cardului ca fiind pierdut/furat. Banca va proceda la blocarea cardului, imediat după momentul înștiințării telefonice de către Deținător/Utilizator privind pierderea, furtul, utilizarea frauduloasă a cardului sau a PIN-ului.
- 4) Până la momentul anunțării Băncii, de către Deținător/Utilizator, a unui din evenimentele prevăzute la Cap. III., art. 1.2 aliniatul 10, Deținătorul este răspunzător pentru toate operațiunile executate, urmând să suporte toate pierderile aferente acestor operațiuni până la limita echivalentului în lei al sumei de 150 euro, la cursul anunțat de Banca Națională a României pentru ziua efectuării operațiunilor considerate frauduloase.
- 5) Răspunderea Deținătorului privind acoperirea pierderilor este integrală în cazul în care aceste pierderi rezultă în urma fraudei, sau a nerespectării intenționate sau din neglijență gravă a uneia sau mai multor obligații care-i revin. În acest caz, suma de cel mult 150 de euro sau echivalentul în lei al acestei sume, nu se aplică.
- 6) Deținătorul suportă pierderi în valoare de cel mult 50 euro sau echivalentul în lei al sumei menționate la data efectuării tranzacției neautorizate dacă plătitorul nu a acționat în mod fraudulos sau acesta și-a încălcat, fără intenție, obligațiile ce îi revin.
- 7) Deținătorul nu suportă nicio consecință financiară care rezultă din utilizarea cardului pierdut, furat sau folosit fără autorizare din partea Deținătorului/Utilizatorului, după notificarea realizată conform Cap. III., art. 1.2 aliniatul 10, exceptând cazul în care acesta a acționat în mod fraudulos.

#### V. FUNCȚIONAREA CONTULUI

- 1) Alimentarea contului se poate face prin depuneri de numerar la casieria Băncii sau prin transfer bancar. Dacă Deținătorul efectuează o alimentare de cont, aceasta va fi considerată valabil efectuată de la data dispunerii operațiunii de către Deținător.
- 2) Alimentările de cont efectuate de Deținător vor fi folosite de Bancă, dacă este cazul, pentru acoperirea sumelor datorate de Deținător în următoarea ordine: comisioane, taxe și dobânzi (și orice alte cheltuieli datorate înlocuirii sau reemiterii unui card care a fost pierdut sau furat), penalități, rambursarea descoperirii de cont, operațiuni de eliberare de numerar, operațiuni de cumpărare de bunuri/servicii.
- 3) Operațiunile aprobate de retragere numerar și/sau de plată, efectuate cu cardul, determină blocarea automată a sumei tranzacționate, în vederea debitării ulterioare a contului, pe baza fișierelor de decontare care conțin tranzacția respectivă.
- 4) Pentru operațiunile efectuate cu cardul, perioada în care se

va realiza debitarea contului este de: maxim 3 zile bancare pentru tranzacțiile efectuate la ATM-uri și terminalele POS ale Băncii (exclusiv data tranzacției și data decontării acesteia) și maxim 30 zile bancare pentru tranzacțiile de plată efectuate la terminalele POS ale altor bănci.

- 5) Obligațiile de plată ale Deținătorului legate de operațiunile cu card/carduri trebuie rambursate conform prezentului contract sau la cererea prealabilă a băncii.
- 6) Banca nu este răspunzătoare dacă o cerere de autorizare de plată este refuzată sau dacă un card nu este acceptat la plată, pentru motive de disponibil insuficient în cont.

## VI. TAXE, COMISIOANE ȘI DOBÂNZI

- 1) Taxele și comisioanele percepute de Bancă pentru operațiuni cu carduri sunt cele prevăzute în Anexa Nr. 1 – „Taxe, comisioane și dobânzi” la contract, în care se specifică tipurile de taxe și comisioane, nivelul și modul de percepere a acestora.
- 2) Banca poate acorda dobândă pentru disponibilitățile din contul curent al Deținătorului, conform nivelelor de dobândă în vigoare, stabilite de către Bancă.
- 3) În cazul în care, în situația tranzacțiilor efectuate fără autorizare din partea Băncii, sumele utilizate depășesc disponibilitățile din cont, se va percepe o dobândă pentru descoperit de cont neautorizat, al cărui nivel este specificat în Anexa nr. 1 – „Taxe, comisioane și dobânzi”, la contract.

## VII. MODIFICAREA ȘI REZILIEREA CONTRACTULUI

### 1. MODIFICAREA CONTRACTULUI

- 1) Deținătorul recunoaște dreptul Băncii de a modifica oricând clauzele prezentului contract, cu notificarea prealabilă a Deținătorului în conformitate cu Regulamentul BNR nr. 6/11.10.2006 și OUG nr.113/2009, după cum urmează:
  - a) Modificările conținutului clauzelor contractuale vor fi aduse la cunoștința Clientului prin notificare cu cel puțin 2 luni înainte de intrarea acestora în vigoare. Deținătorul are la dispoziție 15 zile de la primirea notificării pentru a notifica Banca despre opțiunea sa de acceptare sau de neacceptare a noilor condiții. Neprimirea unui răspuns din partea Deținătorului, în termenul menționat anterior, nu este considerat acceptare tacită. În situația acceptării se va încheia act adițional la prezentul contract. În situația neacceptării noilor condiții, Deținătorul are dreptul să denunțe unilateral prezentul contract, imediat și în mod gratuit, mențiune care va fi consemnată în notificare.
  - b) Modificările privind valoarea costurilor se efectuează de către Bancă și se comunică și aplică potrivit prevederilor legale în vigoare. Banca notifică (pe suport hârtie sau pe un alt suport durabil), cu cel puțin 2 luni înainte de data propusă pentru aplicarea noilor valori, despre modificarea comisioanelor, taxelor și altor costuri, numai dacă acestea nu sunt mai avantajoase pentru Deținător (exemplu: se

majorează). Părțile convin că noile valori notificate de către Bancă sunt acceptate de către Deținător, cu excepția cazului în care Deținătorul, înainte cu 15 zile de la data propusă pentru intrarea lor în vigoare, notifică Banca că nu le acceptă. În acest ultim caz Deținătorul are dreptul să denunțe unilateral prezentul contract, imediat și în mod gratuit, mențiune ce o va consemna în notificare.

### 2. REZILIEREA CONTRACTULUI

- 1) Fiecare parte contractantă are dreptul de a denunța unilateral contractul pe baza unei notificări scrise prezentată celeilalte parti. Incetarea contractului operează după trecerea a 30 de zile calendaristice de la data primirii acesteia - în cazul în care denunțarea se realizează din inițiativa detinatorului de card - și 60 de zile calendaristice în situația în care denunțarea se realizează din inițiativa Băncii.
- 2) Incetarea valabilității prezentului contract devine efectivă numai după returnarea cardului de către Deținător, respectiv Utilizator în cazul în care acesta nu a fost anunțat în prealabil ca fiind pierdut/furat și a rambursării tuturor obligațiilor de plată ale acestuia față de Bancă.
- 3) Contractul este reziliat de drept, fără nici o altă formalitate, în următoarele situații:
  - a) incorectitudinea datelor personale declarate de Deținător;
  - b) omisiunea de notificare a oricăror modificări ale datelor personale;
  - c) încălcarea prevederilor prezentului contract de către Deținător, respectiv Utilizator;
  - d) derularea de operațiuni a caror valoare excede disponibilitățile din contul la care este atasat cardul, în condițiile în care, în urma notificării detinatorului utilizând datele de contact declarate de acesta Băncii, detinatorul nu acopera debitul creat în termenele prevăzute în prezentul contract, respectiv notificare;
  - e) derularea de operațiuni frauduloase de natura tranzacțiilor efectuate în mod intenționat de Detinatorul/Utilizatorul cardului cu rea-voință pentru obținerea de foloase necuvenite sau pentru înșelarea Băncii sau a acceptantului plății.

### VIII. VALABILITATE CONTRACT. PRELUNGIRE CONTRACT

- 1) Prezentul contract are o valabilitate de 24 de luni.
- 2) Contractul poate fi prelungit, automat, pe noi perioade egale cu durata inițială a contractului, dacă sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții:
  - a) nu s-a înregistrat din partea detinatorului de card o solicitare expresă scrisă de renunțare, cu cel puțin 30 (treizeci) de zile calendaristice înainte expirării acestuia;
  - b) dacă în urma analizei băncii, aceasta constată că în ultimele 6 (șase) luni calendaristice anterioare s-au înregistrat tranzacții cu cardul;
  - c) în urma analizei efectuate de banca, aceasta a constatat

respectarea de catre Detinator, respectiv Utilizator, a obligatiilor asumate prin prezentul contract.

- 3) Optiunea de prelungire a contractului este echivalentă cu optiunea de reînnoire a cardului. În această situație, Banca va reînnoi cardul, cu suportarea de catre Detinatorul de card a tuturor taxelor si comisioanelor ce decurg din aceasta operatiune.
- 4) Prevederile prezentului contract se completează cu prevederile Condițiilor de Afaceri Generale ale Bancii. În cazul oricarei neconcordante între Condițiile Generale de Afaceri ale Băncii și prezentul document, vor prevala Condițiile generale pentru utilizarea cardurilor de debit pentru persoane fizice.
- 5) Prin semnarea prezentei, partile garanteaza ca si-au insusit prevederile conditiilor generale de utilizare a cardurilor de debit pentru persoane fizice, precum si dispozitiile Condițiilor Generale de Afaceri ale Băncii acceptate la deschiderea contului curent.
- 6) Prezentul contract intră în vigoare în momentul în care Deținătorul/Utilizatorul a primit cardul, PIN-ul și un exemplar al contractului semnat de ambele părți.
- 7) Prezentul contract se încheie în două exemplare originale, unul pentru Deținător și unul pentru Bancă, respectiv în trei exemplare originale, unul pentru Deținător, unul pentru Utilizator și unul pentru Bancă, în situația în care Deținătorul a solicitat și Banca a emis un card pe contul Deținătorului, pentru Utilizator.

#### IX. DISPOZIȚII FINALE

- 1) Prezentul contract este guvernat de legislația română. Orice dispută intervenită în derularea acestui contract, ce nu se rezolvă pe cale amiabilă, va fi soluționată de către instanța judecătorească competentă din raza căreia se află situată unitatea Băncii unde clientul are deschis contul.
- 2) Pentru soluționarea pe cale extrajudiciară a eventualelor diferende Clientul se poate adresa Băncii Naționale a României care va realiza medierea acestora. Adresa Băncii Naționale a României – sediul central – este: str. Lipscani nr. 25, sector 3, Bucuresti, cod 030031.
- 3) Orice sesizări privind încălcarea drepturilor consumatorilor pot fi înaintate Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, cu sediul în municipiul București, Bd. Aviatorilor nr. 72, sector 1.

Incheiat azi: \_\_\_\_\_

BANCA COMERCIALA CARPATICA

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

DEȚINĂTOR / UTILIZATOR DE CARD

\_\_\_\_\_

Banca Comercială Carpatica este înregistrată la ANSPDCP ca operator de date cu caracter personal sub nr. 753.