

Termenii si conditiile cardului virtual ING Pay (Serviciul de plata cu telefonul mobil)

1. Definitii:

“**Card ING Pay /ING Pay**” – instrument de plata electronica (de debit- ING Pay Debit sau de credit- ING Pay Credit) emis de Banca, inregistrat in telefonul mobil de tip smartphone al Titularului de Card prin intermediul caruia acesta poate folosi fondurile detinute in contul curent in RON deschis la Banca sau fondurile puse la dispozitie in contul de imprumut aferent liniei de credit ING credit card, conform contractului de credit si garantie ING credit card.

„**Banca**”- emitentul Cardului, astfel cum aceasta este definita in CGA; „**CGA**” – Conditiiile Generale de Afaceri ale ING Bank pentru persoane fizice. **Contractul**”- Contractul privind emiterea Cardului ING Pay incheiat prin tehnici de comunicare la distanta, format din prezentele termeni si conditii, solicitarea de emitere a Cardului ING Pay realizata prin mijloace de comunicare la distanta, care se completeaza pentru ING Pay Credit si cu prevederile contractului de credit si garantie ING credit card. „**Contul de Card**”- contul curent sau contul de imprumut al ING credit card deschis la Banca pe numele Titularului de Cont in RON. „**Titularul de Cont/Titularul de Card/Clientul**”- persoana fizica titulara a unui cont curent deschis la Banca. In cazul liniei de credit ING credit card, Titularul de Cont este Imprumutatul din contractul de credit si garantie ING credit card. Titularul de Cont este intotdeauna titularul Cardului ING Pay. „**PIN**” (Personal Identification Number) - un cod personal de identificare format din patru cifre stabilit de Titularul de Cont. PIN-ul va fi utilizat de catre Titularul de Card pentru autorizarea tranzactiilor efectuate la terminalele POS atunci cand i se solicita introducerea PIN- ului. „**Limite Standard de Utilizare Card**”- limitele referitoare la numarul si valoarea tranzactiilor care pot fi efectuate zilnic si la anumite intervale de catre Titularul de Cont cu ajutorul Cardului ING Pay, limite disponibile spre consultare (i) prin afisare la sediile Bancii; (ii) pe pagina de internet a Bancii; (iii) prin intermediul serviciului Home Bank, (iv) prin apelarea liniei MyLine la numerele afisate pe site-ul oficial www.ing.ro „**Organizatia de Carduri**”- o organizatie internationala (Visa, MasterCard etc.) care reglementeaza termenii si conditiile de utilizare a cardurilor emise sub emblema sa oficiala. „**Retea de Acceptanti**”- totalitatea comerciantilor acceptanti care accepta cardurile emise sub emblema oficiala a Organizatiei de Carduri. „**Autentificarea stricta a clientilor**”(ASC) – autentificarea Titularului de cont/ Clientului bazata pe utilizarea a doua sau mai multe elemente incluse in categoria cunostintelor detinute (ceva ce doar Titularul Cardului ING Pay cunoaste- ex. PIN, parola), posesiei (ceva ce doar Titularul Cardului ING Pay posedea –ex.card, Digipass) si inerentei (ceva ce reprezinta Titularul Cardului ING Pay - ex. amprenta) care sunt independente, iar compromiterea unui element nu conduce la compromiterea fiabilitatii celorlalte elemente, si care sunt concepute in asa fel incat sa protejeze confidentialitatea datelor de autentificare. „**Aplicatia Home’Bank pentru tableta/smartphone**” – asa cum este aceasta definita in conditiile generale pentru furnizarea serviciului Home’Bank pentru persoane fizice.

2. Emiterea Cardului ING Pay si a Codului PIN:

2.1. Pentru emiterea si activarea Cardului ING Pay, Clientul trebuie:

- (a) sa detina un telefon mobil de tip smartphone cu urmatoarele caracteristici: **(i)** sa aiba sistem de operare Android 5.0 sau superior (Lollipop sau superior) si **(ii)** sa aiba functionalitate NFC si acces la serviciile Google. Cardul ING Pay nu poate fi emis si activat pe telefoane de tip smartphone cu sisteme de operare IOS, Windows etc. Nu recomandam emiterea si activarea Cardului ING Pay pe telefoanele mobile „rooted” (cu acces deblocat la root pe Android). Datorita limitarilor tehnice ale telefoanelor mobile de tip smartphone, este posibil ca, si in cazul indeplinirii caracteristicilor de mai sus, anumite telefoane sa nu permita totusi emiterea cardului ING PAY; si
- (b) sa includa adresa sa de e-mail in datele de contact comunicate bancii; si
- (c) sa detina serviciul Home’Bank si sa aiba instalata/sa instaleze aplicatia Home`Bank pentru tableta/smartphone pe telefonul mobil pe care se inregistreaza ING Pay; si
- (d) sa isi exprime acordul, prin bifarea casutei special destinate pe pagina de login a Aplicatiei Home’Bank pentru tableta/smartphone, ca telefonul sau mobil sa fie inregistrat ca dispozitiv de incredere (daca dispozitivul nu este deja inregistrat ca dispozitiv de incredere); si
- (e) suplimentar, pentru ING Pay Credit, Clientul trebuie sa aiba emis deja un card de credit material (fizic, pe suport de plastic) pentru acces la linia de credit ING credit ce urmeaza sa fie utilizata si prin ING Pay Credit si aceasta sa nu fie blocata; si
- (f) sa solicite emiterea si activarea Cardului ING PAY prin accesarea meniului corespunzator din Aplicatia Home’Bank, urmand pasii necesari finalizarii cererii, respectiv: **(i)** sa selecteze Contul de Card pe care se va emite Cardul virtual ING Pay Debit; in cazul ING Pay Credit Contul de Card va fi selectat automat ca fiind contul de imprumut aferent liniei de credit ING credit card **(ii)** sa stabileasca Codul PIN aferent

cardului (iii) sa accepte prezentul document continand "Termenii si conditiile" ce este afisat in ecran. Clientul isi exprima consimtamantul pentru emiterea Cardului ING Pay si executarea Contractului incepand cu data incheierii acestuia, prin introducerea elementelor de securitate aferente Aplicatiei Home`Bank, dupa ce a parcurs procedurile de autentificare stricta, specifice Home`Bank, verificarea acestor conditii fiind realizata in mod automat.

In cazul in care solicitarea de emitere este respinsa, Clientul poate contacta Call Center-ul ING Bank.

2.2. Cardul ING Pay nu poate fi emis pe conturile de economii sau pe conturile curente in alta valuta decat RON.

2.3. Clientul poate (i) inregistra pe fiecare telefon mobil inregistrat ca dispozitiv de incredere doar un card ING Pay Debit si un card ING Pay Credit si (ii) avea inregistrate in acelasi timp ca dispozitive de incredere maxim doua telefoane mobile.

2.4 Titularul de Cont poate schimba codul PIN prin intermediul aplicatiei Home`Bank utilizand sectiunea dedicata ING Pay, Seteaza PIN/Schimba PIN.

2.5 Atunci cand pe dispozitivul de incredere sunt inregistrate doua carduri ING Pay, Clientul poate selecta in Aplicatia Home`Bank, in sectiunea dedicata ING Pay, cardul ce va fi utilizat implicit pentru plata, respectiv "card preferat". Aceasta selectie se poate realiza inclusiv in procesul de emitere al celui de-al doilea card ING Pay, pe dispozitivul de incredere. Selectia "cardului preferat" se poate face exclusiv pe dispozitivul pe care a fost emis cardul.

3. Utilizarea Cardului ING Pay. Tranzactii efectuate cu Cardul ING Pay. Costuri si obligatiile partilor:

3.1. Cardul ING Pay nu poate fi transmis de Titularul de Cont unei terte parti spre folosire si poate fi utilizat exclusiv pentru plati la terminalele POS cu functionalitate contactless, din Romania sau strainatate, daca acestea sunt semnalizate cu logo-ul VISA si indicatorul contactless. Cardul ING Pay nu poate fi utilizat pentru tranzactii efectuate pe internet, pe site-urile comerciantilor acceptati si, din acest motiv, Banca nu genereaza CVC/CVV pentru acest card. Prin solicitarea de emitere a ING Pay Credit, Clientul intelege si accepta ca poate utiliza linia de credit ING credit card, prin intermediul ING Pay Credit, exclusiv prin tranzactiile premise pentru acest tip de card si in conformitate cu dispozitiile contractului de credit si garantie ING Credit Card.

3.1 Pentru efectuarea unei tranzactii cu Cardul ING Pay, Clientul trebuie sa se asigure ca are pe dispozitiv setata aplicatia Home`Bank, ca aplicatie de plata si functionalitatea NFC activa, apoi: (i) sa astepte afisarea valorii tranzactiei pe ecranul terminalului POS contactless; (ii) sa activeze sau sa deblocheze ecranul telefonului mobil pe care a fost emis Cardul ING Pay; (iii) sa apropie telefonul mobil (de preferat cu fata in sus pentru a facilita semnalul NFC) de terminalul POS cu functionalitate contactless; (iv) daca ii este solicitat, sa introduca Codul PIN pe tastatura terminalului. De regula, finalizarea tranzactiei este semnalata de terminalul POS contactless printr-un semnal sonor in circa 3-4 secunde de la citirea datelor transmise de telefonul mobil.

3.2 Dupa efectuarea oricarei tranzactii, Titularul de Cont are posibilitatea sa verifice detaliile tranzactiei efectuate, in Aplicatia Home`Bank, meniul Raport Tranzactii, iar daca detine serviciul Alerte Optiunea SMS, in functie de limitele setate, va primi un SMS sau daca are conexiune de date activa (internet) va primi o notificare de tip PUSH daca detine serviciul de Alerte Optiunea Push. Clientul poate solicita comerciantului chitanta tranzactiei. Numarul trunchiat afisat pe chitanta primita, nu reprezinta numarul Cardului ING Pay, ci un numar digital, asociat acestuia (Token) si este utilizat cu scopul de a proteja datele cardului. Token-ul poate fi verificat in Aplicatia Home`Bank, sectiunea "Cardurile mele" /ING Pay.

3.3 Titularul de Cont autorizeaza prin prezenta Banca sa debiteze Contul de Card cu orice taxe si costuri aferente utilizarii Cardului ING Pay conform prezentelor termeni si conditii.

3.5. Utilizarea Cardului ING Pay se face sub rezerva Limitelor Standard de Utilizare a Cardului, a reglementarilor legale imperative referitoare la utilizarea cardurilor si pana la epuizarea cheilor de securitate descarcate automat pe telefonul mobil odata cu emiterea Cardului ING Pay. Cheile de securitate se consuma fie dupa maxim 10 incercari de tranzactionare (autorizate de catre Banca sau respinse), fie intr-un termen de 15 zile calendaristice, de la ultima conectare a telefonului mobil la internet (datele mobile). Procesul de actualizare a cheilor de securitate se va declansa automat, ori de cate ori telefonul mobil se conecteaza la datele mobile.

3.6. Banca poate modifica oricand Limitele Standard de Utilizare a Cardului, informand in consecinta Titularul de Cont. Clientul poate solicita Bancii, pentru o anumita perioada, majorarea sau diminuarea limitelor de utilizare peste/sub valorile standard, prin una din urmatoarele modalitati: (i) prin apelarea liniei My Line la numerele afisate pe site-ul oficial www.ing.ro, (ii) prin intermediul serviciului Home`Bank, (iii) prin completarea formularelor puse la dispozitie de Banca la sediul acesteia. Banca isi rezerva dreptul de a respinge cererea de modificare a limitelor cardurilor furnizand titularului motivul refuzului; la cerere, Banca va comunica solicitantului noile limite de utilizare a cardului, precum si perioada de valabilitate a acestora. Valoarea

tranzactiilor poate fi modificata pana la suma maxima de 15.000 EUR/pe zi sau echivalentul acesteia in RON calculat la cursul de schimb al B.N.R. din ziua respectiva, iar numarul de tranzactii poate fi modificat pana la un numar maxim de 99/zi.

3.7. Banca nu este raspunzatoare pentru: **(a)** prejudiciile rezultand din depasirea soldului disponibil al Contului de Card sau a limitei de utilizare a cardului daca tranzactiile sunt efectuate in mod corespunzator/necorespunzator de catre un membru al Retelei de Acceptanti; **(b)** modul de acceptare a Cardului ING Pay de catre comercianti (prin bancile lor acceptatoare) sau pentru refuzul partial/total de acceptare a unui Card ING Pay; **(c)** debitarea cu intarziere sau eronata a tranzactiilor din Contul de Card, daca aceasta intarziere/eroare se datoreaza unor terti (de exemplu, intarzierea comerciantilor sau a institutiilor acceptatoare in transmiterea tranzactiilor in decontare).

3.8. Titularul de Cont efectueaza tranzactii numai in limita soldului disponibil al Contului de Card si nu are dreptul sa dispuna tranzactii peste aceasta limita. Depasirea limitei de utilizare a Cardului ING Pay sau depasirea soldului disponibil in Contul de Card este posibila in cazul in care: **(i)** se efectueaza tranzactii offline; **(ii)** se transmit cu intarziere tranzactii in decontare de catre bancile acceptatoare sau **(iii)** sistemul de carduri internationale VISA ia decizia de autorizare in numele Bancii a tranzactiilor, conform anumitor parametri presetati, in cazurile in care sistemul Bancii de administrare a cardurilor nu este functional (ex. disfunctionalitate tehnica temporara, mentenanta) sau **(iv)** se percep taxele si comisioanele aferente utilizarii cardurilor.

3.9. Titularul Cardului ING Pay va utiliza codul PIN pentru toate tranzactiile care necesita utilizarea acestuia, Clientul fiind identificat de comerciant prin introducerea codului PIN.

3.10. Orice tranzactie efectuata cu Cardul ING Pay va fi considerata irevocabila de catre Titularul de Cont prin: **(i)** validarea acesteia, prin citirea aplicatiei securizate, echivalenta a cipului unui card fizic, citire realizata prin apropierea telefonului mobil pe care a fost emis Cardul ING Pay de un terminal POS cu tehnologie contactless; **(ii)** semnatura pe chitanta aferenta tranzactiei; **(iii)** introducerea codului PIN la terminale POS cu functionalitate contactless. Clientul va verifica autenticitatea datelor incluse in chitanta aferenta unei tranzactii. Prin citirea aplicatiei securizate sau prin semnarea chitantei sau documentului trimis comerciantului acceptant sau prin introducerea codului PIN astfel cum este prevazut la art. 3.20 din Ghidul de plati, Titularul de Cont confirma ca tranzactia a fost realizata conform vointei sale si ca este de acord cu datele specificate in chitanta/document. Titularul de Cont va pastra chitanta sau orice alta documentatie justificativa pana la decontarea tranzactiei pentru a putea furniza dovezi in cazul aparitiei unor discrepante. In acest caz Titularul de Cont este raspunzator pentru consecintele care rezulta din neindeplinirea conditiilor de mai sus sau din indeplinirea lor necorespunzatoare;

3.11. In cazul tranzactiilor efectuate cu Cardul ING Pay, unde banca acceptatoare (ex: a comerciantului catre care s-a efectuat o plata) solicita Bancii, autorizarea tranzactiei, Banca va bloca din disponibilul existent in Contul de Card suma tranzactiei, pentru un termen de 14 (paisprezece) zile, in vederea decontarii acesteia si pentru a evita folosirea aceleiasi sume pentru efectuarea altor tranzactii. In cazurile in care identifica posibilitatea unei decontari intarziate a tranzactiei, in prealabil autorizate, Banca poate prelungi perioada de blocare a disponibilului existent in Contul de Card peste termenul de 14 zile, dar nu mai mult de 30 zile de la data efectuarii tranzactiei. Titularul de Cont poate verifica sumele blocate in sectiunea „Tranzactii in curs de procesare” prin serviciul Home'Bank. In urma primirii decontarii unei tranzactii de la banca acceptatoare (a comerciantului) prin Organizatia de Carduri, Banca va debloca suma tranzactiei si va debita Contul de Card al Titularului de Cont cu contravaloarea acesteia si a comisiunelor mentionate in prezentele termeni si conditii in moneda Contului de Card. Data unei tranzactii efectuate prin Cardul ING Pay este data la care se efectueaza tranzactia la terminale POS cu functionalitate contactless.

3.12. (1) Pentru operatiunile internationale efectuate cu Cardul ING Pay (este considerata operatiune internationala, operatiunea in care banca acceptatoare a tranzactiei nu este o banca din Romania), ambele efectuate in alta moneda decat moneda de decontare (EUR), Organizatia de Carduri efectueaza schimbul valutar intre moneda tranzactiei originale si moneda de decontare (EUR), la cursul valutar stabilit de aceasta la momentul transmiterii in decontare a tranzactiei. Informatiile legate de rata de schimb valutar utilizata pentru decontarea unei tranzactii sunt disponibile pe paginile de internet ale VISA. La momentul debitarii tranzactiei din Contul de Card (evidentierea acesteia in extrasul de cont al Titularului de Cont), Banca efectueaza schimbul valutar intre valoarea totala a tranzactiei in moneda de decontare (EUR) si contravaloarea acesteia in moneda Contului de Card, la cursul de schimb valutar al Bancii valabil la momentul debitarii Contului de Card. Prevederile referitoare la cursul de schimb al ING Bank din „Ghidul pentru efectuarea platilor” sunt aplicabile. (2) In vederea asigurarii transparente comisiunelor totale de conversie monetara, pentru tranzactiile efectuate pe teritoriul Uniunii Europene (“UE”) de catre Titularul de Cont - fie in euro, fie intr-o moneda nationala a unui stat membru UE diferita de euro - care implica un serviciu de conversie monetara, ING Bank publica pe www.ing.ro variatia

procentuala ("adaosul") calculat prin raportarea costurilor totale aferente tranzactiei percepute de Banca – costuri reprezentate exclusiv de cursul ING Bank aplicabil Clientului la decontarea tranzactiei - fata de cele mai recente rate de schimb valutar de referinta euro publicate de BCE. BCE publica rate de referinte ale euro pentru monedele oficiale ale statelor membre UE si pentru cele mai tranzactionate monede non UE.

3.13. Discrepanțele dintre chitanța aferentă unei tranzacții efectuată cu Cardul ING Pay sau cererea Titularului de Cont trimisă comerciantului acceptant și extrasele de cont vor fi soluționate conform regulilor Organizațiilor de Carduri și reglementărilor legale imperative privind utilizarea cardurilor. Aceste discrepante vor fi notificate Bancii de către Titularul de Cont telefonic și acolo unde Banca o solicită și în scris, pe formularele speciale puse la dispoziție de către Banca, imediat ce acesta le descoperă, fără întârziere nejustificată și nu mai târziu de 13 (treisprezece) luni de la data tranzacției. Conform Reglementărilor Visa disputele privind tranzacțiile contestate trebuie inițiate într-un termen de maxim 120 de zile de la data evidentierii tranzacției pe extrasul de cont sau de la data la care Titularul de card ar fi trebuit să intre în posesia bunului/serviciului achiziționat, dar fără a depăși 540 zile de la data debitării sumei din cont. Banca va comunica Titularului de Card un răspuns cu privire la contestația sa în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la primirea acesteia; în cazul în care în vederea unei juste soluționări a acestei situații, este necesar ca Banca să întreprindă demersuri de natură a conduce la prelungirea termenului mai sus menționat, Banca va notifica această împrejurare titularului cardului. Titularul Cardului are obligația să comunice Bancii toate temeiurile și documentele necesare care justifică orice discrepanță notificată Bancii, în caz contrar, Banca nu va putea rezolva solicitarea acestuia. Banca nu va fi parte la nici o dispută ce poate interveni între Titularul de Card și un comerciant.

3.14. Banca nu poartă nici o răspundere pentru imposibilitatea de a-și îndeplini obligațiile din prezentele termeni și condiții din cauza unui eveniment de forță majoră sau caz fortuit astfel cum este acesta definit prin CGA.

3.15. Banca are următoarele obligații: **a)** să nu dezvăluie unor persoane neautorizate numărul cardului, codul PIN, numele Titularului de Cont; **b)** să nu emită un Card ING Pay fără o solicitare prealabilă din partea Clientului.

3.16. Titularul de Cont are obligația de a menține și a utiliza Cardul ING Pay în condiții de siguranță. În acest sens, Titularul de Cont are următoarele obligații: **(a)** să ia toate măsurile pentru a păstra în siguranță Cardul ING Pay, în sensul protejării telefonului mobil în care este stocat/inregistrat cardul împotriva furtului, pierderii, sau utilizării de către o altă persoană; **(b)** să instiinteze Banca, fără o întârziere nejustificată, în vederea blocării Cardului ING Pay imediat ce constată că se află în una din situațiile prevăzute la art 5.1 de mai jos; **(c)** să nu noteze codul PIN într-o formă ce poate fi ușor recunoscut în telefonul mobil sau pe alt obiect pe care îl păstrează împreună cu telefonul **(d)** să păstreze secret codul PIN și să nu-l dezvăluie altor persoane; **(e)** în momentul introducerii codului PIN în vederea efectuării tranzacțiilor, să se asigure că acest cod nu va fi dezvăluit altor persoane; **(f)** să utilizeze Cardul ING Pay cu respectarea strictă a prevederilor prezentelor termeni și condiții; **(g)** să verifice periodic situația Contului de Cards și a tranzacțiilor efectuate cu Cardul ING Pay.

3.17. Comisionul de emitere, comisionul de administrare Card ING Pay precum și comisionul pentru plățile la comercianți (prin POS) este zero. În cazul în care Banca decide să modifice valoarea comisioanelor percepute pentru emiterea și utilizarea ING Pay, va notifica Clientul cu 2 (două) luni înainte de aplicarea noii valori, în scris sau pe suport durabil. În cazul în care Clientul nu este de acord cu noua valoare a comisioanelor, atât acesta, cât și Banca au posibilitatea de a denunța (inceta) Contractul. Clientul poate exercita acest drept, până la data propusă pentru intrarea în vigoare a noilor comisioane, fără niciun cost suplimentar. Neprimirea de către Banca a unui răspuns din partea Clientului sau nedeunțarea Contractului până la data propusă pentru intrarea în vigoare a noilor costuri, va fi considerată acceptare tacită de către acesta.

4 Valabilitatea Cardului ING Pay și a Contractului:

4.1 Contractul privind emiterea Cardului ING Pay se încheie pe perioada de valabilitate a cardului virtual, cu posibilitatea denunțării Contractului de către parti în condițiile prevăzute la art. 9.3. și 9.5

4.2 Termenul de valabilitate a Cardului ING Pay (data expirării) poate fi vizualizat de Titluarul de Cont în Aplicația Home`Bank.

4.3 Cardul ING Pay va putea fi utilizat până la ora 24 a ultimei zile a datei expirării Cardului ING Pay sau până când Cardul ING Pay este blocat/închis.

5 Blocarea Cardului ING Pay. Răspunderea partilor:

5.1. Titularul de Cont este obligat să anunțe Banca, fără întârziere nejustificată, pierderea, furtul, utilizarea fără drept/ neautorizată a Cardului ING Pay sau divulgarea codului PIN unei terțe persoane neautorizate să-l dețină, prin una din următoarele modalități: **(i)** la centrul de blocare a cardurilor (disponibil 24 ore pe zi, 7 zile pe săptămână), la numărul de telefon: 021 402 85 99; **(ii)** la unul din sediile Bancii, prin completarea formularelor

speciale puse la dispozitie de catre Banca (disponibil in cadrul programului de lucru al fiecarei sediu); **(iii)** prin intermediul serviciului Home`Bank (disponibil 24 ore pe zi, 7 zile pe saptamana) **(iv)** prin apelarea liniei My Line la numerele mentionate pe site-ul www.ing.ro in vederea blocarii definitive a cardului ING Pay. Titularul de Cont poate sa solicite Bancii blocarea definitiva a cardului atunci cand: **(i)** a uitat codul PIN si nu solicita schimbarea conform art. 2.4 ; **(ii)** cardul nu ii mai este necesar. Anuntul trebuie sa contina elemente de identificare a Cardului ING Pay respectiv, a Titularului de Cont, precum si alte informatii solicitate de Banca dupa caz (ca de exemplu, descrierea, locul, data si ora evenimentului ce a generat anuntul). Anuntul prin telefon/prin completarea formularelor Bancii/prin serviciul Home Bank reprezinta o instructiune a Titularului de Cont de blocare a Cardului ING Pay.

In plus, Clientul are si posibilitatea blocarii temporare a cardului in cadrul Aplicatiei Home`Bank, pentru o perioada de maximum 30 de zile. In perioada blocarii temporare a cardului, Clientul nu poate utiliza ING Pay pentru plati. Dupa expirarea celor 30 de zile de blocare temporara, cardul ING Pay va fi blocat definitiv. Cardul ING Pay blocat definitiv nu mai poate fi utilizat fiind necesara emiterea unui card nou in baza unei cereri noi a Clientului.

5.2. Blocarea Cardului devine efectiva dupa ce Banca a luat masurile adecvate de blocare, iar Titularului de Cont care a anuntat cazul i s-a confirmat ca respectivul card a fost efectiv blocat. Banca va inregistra ora de blocare a Cardului ING Pay- ora locala - in sistemul informatic al Bancii si va pune la dispozitia Titularului de Cont, la cerere, dovada inregistrarii notificarii sale pentru o perioada de 18 luni de la data acesteia. Blocarea este irevocabila pentru cardul blocat definitiv, iar Cardul ING Pay nu mai poate fi utilizat dupa ce aceasta devine efectiva.

5.3. Banca isi rezerva dreptul ca, in mod unilateral, sa blocheze sau sa limiteze utilizarea Cardului ING Pay, sa nu autorizeze tranzactia, sa refuze emiterea unui nou Card ING Pay sau inlocuirea Cardului ING Pay, in urmatoarele situatii: **(i)** cand a luat cunostinta ca un Card ING Pay este pierdut, furat, copiat, compromis, inutilizabil sau ca functioneaza defectuos; **(ii)** din motive legate de securitatea cardului sau daca exista suspiciuni intemeiate de utilizare frauduloasa/neaautorizata a Cardului ING Pay sau daca acesta se afla in posesia unei persoane neautorizate; **(iii)** cand exista suspiciuni cu privire la cunoasterea codului PIN de catre persoane neautorizate; **(iv)** in cazul in care se constata utilizarea repetata a Cardului ING Pay pentru efectuarea de operatiuni fara acoperire in Contul de Card; **(v)** in cazul folosirii necorespunzatoare a Cardului ING Pay; **(vi)** in cazul unor modificari substantiale ale riscurilor decurgand din relatia cu Titularul de Cont cu privire la Card ING Pay sau in cazul in care se constata ca orice declaratie facuta de Titularul de Cont in legatura cu relatia sa cu Banca a fost incorecta, incompleta sau falsa; **(vii)** in cazul in care constata ca Titularul de Cont nu a efectuat nici o tranzactie cu cardul mai mult de 12 luni consecutive; **(viii)** la solicitarea autoritatilor competente; **(ix)** daca este necesar pentru protejarea Titularului de Cont sau a Bancii de posibile viitoare prejudicii **(x)** intervine un Caz de Neindeplinire asa cum acesta este stabilit in cadrul contractului de credit si garantie ING credit card **(xi)** daca Titularul de Cont introduce gresit codul PIN de cinci ori.

In cazul in care Banca blocheaza sau limiteaza utilizarea Cardului ING Pay, aceasta va notifica Titularul de Cont, inclusiv cu privire la motivele blocarii/limitarii utilizarii cardului, daca este posibil, inainte de blocare/limitare sau imediat dupa blocarea/limitarea acestuia, cu exceptia cazului in care furnizarea acestei informatii ar aduce atingere motivelor de siguranta justificate in mod obiectiv sau este interzisa de alte dispozitii legislative.

5.4. Banca nu este responsabila pentru niciun fel de pagube decurgand din utilizarea neautorizata a Cardui ING Pay (fie ca acesta a fost pierdut sau furat sau utilizat fara drept) in cazul in care Titularul de Cont a actionat in mod fraudulos sau nu si-a respectat obligatiile contractuale referitoare la card, cu intentie sau din neglijenta grava.

5.5. Titularul de Cont este raspunzator pentru operatiunile de plata neautorizate, rezultate din utlizarea cardului ING Pay pierdut/furat/folosit fara drept, efectuate inainte de momentul comunicarii catre Banca a pierderii/furtului/utilizarii neautorizate a cardului/divulgarii codului PIN, unei terte persoane neautorizate sa-l detina, si blocarii acestuia, pana la suma de 30 euro (sau in echivalent lei) in cazul in care nu a actionat fraudulos si nici nu si-a incalcat cu intentie obligatiile contractuale, in functie de natura elementelor de securitate personalizate ale Cardului ING Pay utilizate la efectuarea operatiunilor si de situatiile in care acesta a fost pierdut, furat sau utilizat fara drept. In cazul in care nu a actionat fraudulos, Titularul de Cont nu suporta nicio consecinta financiara care rezulta din utilizarea Cardului ING Pay pierdut, furat sau folosit pe nedrept **(i)** dupa notificarea Bancii cu privire la acest eveniment realizata conform prevederilor art. 5.1 de mai sus, **(ii)** in cazul in care Banca nu solicita o Autentificare stricta a clientilor, **(iii)** in cazul in care nu a putut detecta evenimentul inaintea efectuarii unei plati, **(iv)** pierderea a fost cauzata de o actiune/inactiune a unui angajat, agent sau sucursala a unui prestator de servicii de plata sau a unei entitati careia i-au fost externalizate activitati, **(v)** Banca nu i-a pus la dispozitie mijloacele de notificare a evenimentului in orice moment,. Clientul suporta toate pierderile, fara limita de suma, legate de orice operatiuni neautorizate, daca acestea rezulta in urma fraudei Clientului sau a

nerespectarii intentionate sau din neglijenta grava a uneia sau mai multor obligatii care ii revin in temeiul Contractului

5.6. Titularul de Cont permite Bancii sa furnizeze informatiile referitoare la Cardurile ING PAY (numarul de Card, data de expirare, starea cardului: pierdut, furat etc) sau informatii referitoare la identitatea lui, necesare pentru transmiterea blocarii/inchiderii Cardurilor ING Pay, in Reteaua de Acceptanti sau confirmarii acestor date in cazul in care comerciantii acceptanti solicita acest lucru.

5.7. Banca nu va fi raspunzatoare pentru nici un fel de pagube cauzate unor terte parti prin blocarea/inchiderea Cardului ING Pay. Banca nu este responsabila pentru nici un fel de pagube provocate Titularului de Cont ca urmare a blocarii/inchiderii eronate efectuate la solicitarea Titularului de Cont.

5.8. Titularul de Cont este responsabil pentru orice prejudiciu direct si indirect ce poate rezulta din utilizarea incorecta a codului PIN.

6. Modificarea Contractului:

6.1. Banca isi rezerva dreptul de a modifica prezentele termeni si conditii precum si caracteristicile tehnice ale Cardului ING PAY. Toate modificarile/inlocuirile realizate de Banca vor fi efectuate in conformitate cu prevederile art. 1.6 – 1.7 din CGA capitolul Drepturile Bancii de a modifica CGA.

6.2. Daca Titularul de Cont nu accepta modificarile/inlocuirile propuse, atunci atat acesta cat si Banca au posibilitatea de a denunta relatia contractuala referitoare la card, conform art. 9.3, respective 9.5 de mai jos, fara costuri suplimentare pentru Client. In acest caz termenii si conditiile anterioare vor ramane in vigoare pana la decontarea tuturor tranzactiilor efectuate prin intermediul Cardului ING Pay.

7. Protectia datelor personale:

7.1. Informatii detaliate despre activitatile de prelucrare a datelor cu caracter personal sunt disponibile in Nota de informare ING privind prelucrarea datelor cu caracter personal parte integranta din CGA, pe site-ul Bancii, [www.ing.ro/protectia datelor personale](http://www.ing.ro/protectia-datelor-personale), precum si in orice locatie ING.

8. Limba contractului. Legea aplicabila si jurisdictia. Solutionarea litigiilor:

Din perspectiva limbii contractului, legii aplicabile si solutionarii litigiilor prevederile capitolului “Legea aplicabila si jurisdictia. Solutionarea litigiilor” din CGA se vor aplica si Contractului privind emiterea Cardului ING Pay.

9. Incetarea Contractului:

9.1. Contractul inceteaza prin una din modalitati prevazute in art. 7.17 din capitolul “Incetare” din CGA precum si in una din urmatoarele situatii: **(a)** prin dezinstalarea Aplicatiei Home Bank de pe telefonul mobil pe care a fost emis Cardul ING Pay sau **(b)** cand telefonul mobil pe care a fost emis Cardul ING Pay nu mai este inregistrat in lista de dispozitivelor de incredere sau **(c)** la data expirarii Cardului ING Pay sau **(d)** in cazul blocarii definitive a ING Pay, **(e)** iar in cazul ING Pay Credit si in cazul incetarii contractului de credit si garantie ING credit card. In cazul neindeplinirii la termen a oricarei obligatii prevazute in sarcina sa, Titularul de Cont este de drept in intarziere. In cazul neindeplinirii oricarei obligatii (inclusiv pentru neexecutari de mica insemnatate cu caracter repetat) sau/si in oricare din urmatoarele situatii: **(a)** furnizarea de date false de catre Titularul de Cont; **(b)** efectuarea in mod repetat, de catre Titularul de Cont, a unor tranzactii fara acoperire in Contul de Card sau in cazul lipsei disponibilitatilor (sold) in Contul de Card necesare achitarii sumelor datorate Bancii; **(c)** incalcarea reglementarilor legale privind utilizarea cardurilor, ING Bank va avea dreptul sa rezilieze prezentul Contract prin simpla notificare scrisa a Titularului de Cont, cu efect imediat de la data mentionata in notificare. Pana la implinirea termenului mentionat in notificare, in functie de motivul rezilierii Contractului, ING Bank isi rezerva dreptul de a restrictiona accesul la Card ING Pay. Ca urmare a rezilierii Contractului, Banca va bloca autorizarea tranzactiilor, in plus fata de orice alte mijloace legale si contractuale aflate la dispozitia Bancii.

9.2. Prezentul Contract isi va inceta efectele in situatia in care Banca intrerupe sau inceteaza furnizarea acestui serviciu. In aceasta situatie Banca va notifica, pe hartie sau prin orice suport durabil si prin afisare la sediile Bancii, Titularul de Cont anterior intreruperii sau incetarii furnizarii serviciului. In cazul decesului Titularului de Cont, Banca va bloca toate Cardurile ING Pay emise, dupa primirea certificatului de deces in original sau a unei copii a acestuia legalizata de un notar public, prezentul Contract urmand sa ramana in vigoare si sa-si produca efectele pana la decontarea tuturor tranzactiilor efectuate anterior blocarii cu Cardurile ING Pay.

9.3. Banca poate denunta (inceta) unilateral relatia cu privire la Cardul ING Pay, fara a plati daune interese, in baza unei notificari adresate Titularului de Cont cu 2 (doua) luni inainte. Pentru intrarea in vigoare a acestei

denuntari (incetari) nu sunt necesare alte formalitati sau interventia instantelor de judecata, aceasta realizandu-se fara costuri suplimentare pentru Titularul de Cont.

9.4. In cazul incetarii din orice motiv a relatiei de afaceri cu Banca, de catre Banca si/sau Titularul de Cont, **(a)** Banca este indreptatita sa blocheze soldul Contului de Card cu 30 (treizeci) de zile inainte de implinirea termenului de incetare a Contractului, in scopul decontarii tuturor tranzactiilor efectuate anterior blocarii si care sunt transmise in acest interval de catre comercianti; **(b)** prezentele termeni si conditii vor ramane in vigoare si vor produce efecte pana la decontarea tuturor tranzactiilor efectuate cu ajutorul Cardului ING Pay.

9.5. Titularul de Cont poate denunta (inceta) unilateral prezentul Contract cu conditia indeplinirii tuturor obligatiilor prevazute in prezentul Contract. In vederea denuntarii, Titularul de Card va notifica Banca cu 30 (treizeci) de zile inainte de data solicitata pentru denuntare. Titularul de Card are dreptul de a denunta unilateral Contractul incheiat prin mijloace de comunicare la distanta, in termen de 14 zile calendaristice de la data incheierii acestuia, fara penalitati si fara invocarea vreunui motiv, cu obligatia acestuia de a achita in prealabil a tuturor cheltuielilor aferente Contractului. Odata cu primirea solicitarii de denuntare, dar nu mai tarziu de implinirea termenului de denuntare, Banca va proceda la blocarea cardului. Cererea de denuntare unilaterală nu produce efecte in privinta prestatiilor executate sau care se afla in curs de executare.

9.6. Cu exceptia cazului in care se prevede altfel in prezentul Contract, toate notificarile sau orice alte comunicari intre Banca si Titularul de Cont vor fi efectuate in oricare din modalitatile prevazute in Capitolul „Notificari” din **CGA**.

9.7. Titularul de Cont confirma in mod expres si in deplina cunostinta de cauza urmatoarele: (1) a analizat si s-a informat cu privire la obligatiile si conditiile acestui Contract, inclusiv prin comparatie cu alte oferte de pe piata si (2) incheie acest Contract fara a fi constrans in vreun fel si intelege sa execute integral, exact si la timp obligatiile sale din acest Contract.

9.8. Prezentul Contract se completeaza cu prevederile CGA, Ghidul pentru efectuarea platilor, Lista de dobanzi si Anexa Limite de utilizare standard a cardurilor pentru persoane fizice pe aspectele nereglementate in mod expres in Contract, disponibile pe site-ul oficial www.ing.ro/ing-in-romania/informatii-utile/documente-contractuale. In caz de discrepanta intre prevederile prezentelor termeni si conditii si celelalte documente contractuale, prevederile prezentelor termeni si conditii prevaleaza.

9.9. **Titularul de Cont accepta Contractul in mod expres, in deplina cunostinta de cauza. Titularul de Cont accepta de asemenea in mod expres urmatoarele clauze din prezentul Contract: 2.1., 3.1., 3.5, 3.7, 3.8, 3.10 - 3.12, 3.14, 5.3. - 5.5., 5.7, 5.8., 6.1, 7.1., 9.1. - 9.5., 9.7.**