

CONDIȚII GENERALE PENTRU CARDURI - PERSOANE FIZICE**1. DEFINIȚII**

Termenii următori din prezentele Condiții Generale pentru Carduri vor avea următoarele înțelesuri: **„Acceptant”**- o entitate ce acceptă Carduri pentru plata valorii serviciilor sau bunurilor sau care poate furniza numerar în baza Cardurilor, indiferent dacă tranzacțiile sunt efectuate printr- un mijloc electronic sau mecanic de acceptare a cardurilor și care afișează emblema oficială a unei Organizații de Carduri, în baza contractului încheiat cu aceasta; **„Banca”**- emitentul Cardului, ING Bank N.V. Amsterdam - Sucursala București, cu sediul social în Expo Business Park, strada Aviator Popisteanu, nr. 54A, Cladirea nr. 3, portsector 1, București, cod postal 012095, înregistrată sub nr. J40/16100/1994 la Oficiul Registrului Comerțului București, cod de înregistrare fiscală RO 6151100, nr. de înregistrare în Registrul Instituțiilor de Credit RB-PJS-40- 024/18.02.99; telefon: : +40 31 406 24 64 website: www.ing.ro; e-mail: contact@ing.ro. **„CGA”** – Condițiile Generale de Afaceri ale ING Bank pentru persoane fizice; **„Card”**- un instrument de plată ce substituie numerarul, emis de către Bancă, furnizat Titularului de Cont și/sau Titularului de Card, care permite acestuia să folosească fondurile deținute într-un cont deschis la Banca sau puse la dispoziție printr-o linie de credit. În funcție de tipul de Card, acesta poate fi folosit atât la Terminale electronice cât și la cele mecanice. Cardul poate fi de credit sau de debit, după caz. Cardul poate fi emis material (fizic, pe suport de plastic) sau virtual. **„Card Virtual”** - instrument de plata electronica (de debit sau de credit) emis de Banca, care poate fi înregistrat în telefonul mobil de tip smartphone al Titularului de Card prin intermediul caruia acesta poate folosi fondurile deținute în contul curent în RON sau în EUR deschis la Banca sau fondurile puse la dispoziție în contul de împrumut aferent liniei de credit ING credit card, conform contractului de credit și garanție ING Credit Card. Cardul Virtual poate fi folosit pentru plăți pe internet, plăți la POS și retrageri de numerar la ATM urile cu funcționalitate contactless, cu mențiunea că plățile la POS și retragerile de numerar pot fi efectuate doar cu Cardul Virtual înrolat într-o aplicație de tip portofel digital acceptată de Banca. Cardurile Virtuale avute în vedere în cadrul acestei definiții sunt: Visa RON Virtual, Visa EUR Virtual, ING Gold Virtual, ING Credit Card Virtual și Visa Virtual Young. **„Card contactless”** – Card dotat cu o funcționalitate adițională contactless care permite efectuarea de tranzacții și la Terminale cu funcționalitate contactless din România sau din străinătate (terminalele cu funcționalitate contactless sunt cele care afișează sigla PayWave - în cazul cardurilor VISA. **„Card principal”**- cardul emis Titularului de Card atunci când acesta are și calitatea de Titular al Contului de Card; **„Card suplimentar”** – card emis unui Titular de Card care nu are calitate de titular al Contului de Card. **„Contractul”**- Contractul privind cardul ce urmează a fi emis, format din solicitarea de emitere card, prezentele Condiții Generale pentru Carduri („CGC”), Lista de taxe și comisioane și, după caz, Condițiile specifice privind utilizarea cardului prin intermediul unei aplicații de tip portofel digital acceptată de Banca. În cazul Cardului Virtual contractul privind emiterea cardului este încheiat prin tehnici de comunicare la distanță. În cazul Cardului Virtual de Credit, Contractul se completează și cu prevederile contractului de credit și garanție ING Credit Card. **„Contul de Card”**- contul curent sau de împrumut deschis la Bancă pe numele Titularului de Cont, în lei (RON) și/sau valută, care are atașat unui Card. În cazul Cardului Virtual Contul de Card este întotdeauna un cont în lei și/sau valută al Titularului de Cont sau contul de împrumut al ING credit card deschis la Banca pe numele Titularului de Cont în RON. În Contul de Card sunt evidențiate toate tranzacțiile legate de toate Cardurile emise pentru același Cont de Card. **„CVV 2”** – Valoare/Cod Verificare Card constând dintr-un cod de trei cifre aflat pe spatele Cardului, utilizat pentru securizarea tranzacțiilor efectuate prin Internet sau comandă poștală/telefonică/fax. În cazul Cardului Virtual informația cu privire la CVV 2 poate fi vizualizată prin serviciul Home’Bank /meniul Cardurile mele de către Titularul de Card **„Limite Standard de Utilizare Card”**- limitele referitoare la numărul și valoarea tranzacțiilor care pot fi efectuate zilnic și la anumite intervale de către Titularul de Card cu ajutorul Cardului, inclusiv prin Token-ul asociat, așa cum acestea au fost stabilite prin contractul-cadru încheiat cu Clientul. Limitele pot fi consultate de Client pe pagina de internet a Băncii www.ing.ro și/sau prin intermediul Home’Bank. **„Limite Tehnice”**- limitele Terminalelor referitoare la capacitatea maximă/minimă a acestora de a furniza numerar Titularilor de Carduri la fiecare retragere. **„Numarul Cardului”** – cod format din 16 cifre embosat/inscriptionat pe Card. În cazul Cardului Virtual, numărul de card poate fi vizualizat de Titularul de Card în Aplicația Home’Bank pentru tableta/smartphone, meniul Cardurile mele. **„Organizația de Carduri”**- o organizație internațională (Visa, MasterCard etc.) care reglementează termenii și condițiile de utilizare a Cardurilor emise sub emblema sa oficială. **„PIN”** (Personal Identification Number) - un cod personal de identificare constând din patru cifre, stabilit exclusiv de către Titularul de Card pentru cardurile solicitate electronic prin Home’Bank (carduri ce pot fi emise pe suport material (plastic) sau virtual), sau furnizat de Bancă pentru carduri emise în forma materială, în vederea utilizării lui exclusiv de către Titularul de Card. PIN-ul este necesar pentru identificarea acestuia înaintea executării unor instrucțiuni date prin folosirea Cardului într-un mediu electronic și/sau va fi utilizat pentru autorizarea unor tranzacții efectuate de Titularul de Card, cum ar fi tranzacții la Terminale care solicită introducerea codului PIN. **„Cod de activare”** – cod numeric format din 4 (patru) cifre transmis de Bancă Clientului prin SMS la numărul de telefon mobil înregistrat în evidențele Băncii. **„Rețea de Acceptanți”**- totalitatea Acceptanților care acceptă Cardurile emise sub emblema oficială a Organizației de Carduri. **„Terminale”**- dispozitive electronice/mechanice aparținând Băncii și/sau Rețelei de Acceptanți prin intermediul cărora Titularul de Card utilizează Cardul și codul PIN sau numai Cardul, efectuează operațiuni pe contul/conturile Titularului de Cont deschis/e la Bancă (ex. ATM, POS etc). **„Terminal cu funcționalitate contactless”** – Terminal care afișează simbolul contactless, dotat cu tehnologie care permite efectuarea de tranzacții rapide, prin simpla apropiere a cardului cu funcționalitate contactless de Terminal și introducerea codului PIN și/sau semnarea chitantei aferente tranzacției, dacă este cazul; plățile care se pot efectua fără introducerea codului PIN și/sau semnarea chitantei aferente sunt cele cu o valoare mai mică decât limita stabilită de Organizațiile de carduri; aceste limite sunt afișate permanent în locațiile Băncii și pe pagina de internet www.ing.ro și pot fi modificate oricând de Organizațiile de Carduri. **„Titularul de Card”**- oricare dintre persoanele fizice care posedă un Card (de credit sau de debit) emis la cererea Titularului de Cont, respectiv la cererea Titularului de Card, în acest din urmă caz exclusiv pentru Cardurile suplimentare de debit în lei și EUR. Datele de identificare ale Titularului de Card sunt menționate în cererea pentru emiterea unui card principal și/sau card suplimentar sau, după caz, în Contractul pentru

acordarea Cardului de Credit ING. Ori de câte ori este utilizat în prezentele CGC, Titularul de Card poate fi Titularul de Cont sau posesorul unui card suplimentar emis pe același Cont de Card la cererea Titularului de Cont sau la cererea Titularului de Card, în baza mandatului acordat de Titularul de Cont conform prevederilor CGA și a prezentului document. **„Titularul de Cont”**- persoană fizică titulară a unui cont curent sau de împrumut deschis la Bancă în urma aprobării cererii pentru deschiderea unui cont, respectiv ca urmare a acordării unui Card de Credit ING. Datele de identificare ale Titularului de Cont sunt menționate de asemenea în cererea de emisie card principal sau, după caz, în Contractul pentru acordarea Cardului de Credit ING. În cazul liniei de credit ING credit card, Titularul de Cont este Împrumutatul din contractul de credit și garanție ING credit card. **“Token”** - serie unică de cifre în format digital ce asigură substituția securizată a datelor unui card ce este înrolat într-o aplicație de tip portofel digital acceptată de Banca. Tokenul poate fi utilizat prin intermediul aplicației portofel digital pentru efectuarea plăților contactless, utilizând tehnologia NFC sau pentru plăți pe internet la comercianții ce acceptă la plata cardurile emise sub sigla Visa și afișează opțiunea de plată prin portofelul digital acceptat de Banca sau pentru retragerile de numerar de la ATM-urile cu Funcționalitate contactless. În scopul articolului 3.16 din aceste Condiții Generale pentru Utilizarea Cardurilor – Persoane Fizice, atunci când Titularul de card alege să utilizeze serviciile furnizate de comercianți, în cadrul cărora le comunica datele cardului pentru a efectua plăți ulterioare pe site-urile/in aplicațiile acestora, iar acești comercianți solicită, prin intermediul organizației de carduri, securizarea datelor cardului comunicate de Titularul de card, Tokenul reprezintă substituția acestor date cu o serie unică de cifre în format digital. Tokenul asigură creșterea securității tranzacțiilor, evitând stocarea numărului de card de către comercianți. **„3D Secure”** – protocol de securitate pentru tranzacțiile efectuate online cu cardul pe site-urile care poartă sigla „Verified by VISA”/„Visa Secure”, protocol ce permite Aplicarea autentificării strictă a clienților. Utilizarea protocolului de securitate 3D Secure se realizează prin validarea tranzacției online de către Banca prin filtre tranzacționale interne și suplimentar, în cazul în care se va solicita aceasta Clientului, cu scopul de a proteja Titularul de Card împotriva folosirii neautorizate a cardului la Comercianții acceptanți, prin autorizarea respectivei operațiuni prin intermediul serviciului Home’Bank cu Elementele de Securitate specifice acestuia **“Eliberare de numerar (cashback) la comerciant”** – în cadrul unei operațiuni de plată cu cardul la POS este posibilă, la cererea Titularului Cardului, eliberarea de numerar în LEI de către comerciant în limita stabilită de reglementările legale în vigoare. În acest caz, suma tranzacției conține atât plată făcută către comerciant, cât și eliberarea de numerar, aceste operațiuni fiind evidențiate distinct în extrasul de cont. Comercianții pot percepe Titularului Cardului, un comision din valoarea numerarului eliberat, în plus față de comisionul perceput de Banca pentru operațiunea respectivă. **“Incasari instant via card de la persoane fizice”** – transferuri de bani trimise către cardurile ING care au această funcționalitate astfel cum sunt evidențiate în tabelul din secțiunea III. Tranzacții cu cardul, din Ghidul pentru efectuarea plăților și care sunt inițiate de o persoană fizică ; **“Incasari instant via card de la persoane juridice”** - transferuri de bani trimise către cardurile ING care au această funcționalitate astfel cum sunt acestea evidențiate în tabelul din secțiunea III. Tranzacții cu cardul, din Ghidul pentru efectuarea plăților și care sunt inițiate de o persoană juridică (comercianți, corporații, entități guvernamentale). **“Autentificarea strictă a clienților” (ASC)** – autentificarea bazată pe utilizarea a două sau mai multe elemente incluse în categoria cunoștințelor deținute (ceva ce doar utilizatorul cunoaște - ex. PIN, parola), posesiei (ceva ce doar utilizatorul posedă – ex. card) și inerenței (ceva ce reprezintă utilizatorul - ex. amprenta) care sunt independente, iar compromiterea unui element nu conduce la compromiterea fiabilității celorlalte elemente, și care sunt concepute în așa fel încât să protejeze confidențialitatea datelor de autentificare. **“Aplicatia Home’Bank pentru tableta/smartphone”** – așa cum este aceasta definită în condițiile generale pentru furnizarea serviciului Home’Bank pentru persoane fizice.

2. EMITEREA CARDURILOR SI CODURILOR PIN

2.1. Banca va putea emite un Card principal în baza solicitării Titularului de Cont, fie prin utilizarea canalelor de comunicare indicate de Banca în acest scop, conform art. 9.7, fie în baza Contractului pentru acordarea Cardului de Credit ING încheiat între Banca și titularul de cont (în calitate de Împrumutat). Titularul de Cont poate acorda și altor persoane dreptul de a dispune de fondurile aflate într-un cont al sau deschis la ING Bank, printr-un card suplimentar atasat contului respectiv, emis de Banca pe numele acestor persoane.. Prevederile prezentului Contract se aplică întocmai și cardurilor suplimentare, tranzacțiile efectuate cu aceste carduri urmand a fi înregistrate de Banca pe Contul de Card, fără a fi necesar acordul expres, prealabil al Titularului de Cont. Banca nu își asumă nici o responsabilitate pentru pagubele produse de Titularul Cardului suplimentar Titularului contului sau oricaror altor terțe persoane. Titularul de Card va putea solicita emisia unui Card suplimentar în forma materială (fizic, sau pe suport plastic) utilizând canalele de comunicare indicate de Banca în acest scop. Banca este îndreptățită să refuze emisia Cardului până în momentul îndeplinirii de către Titularul de Cont și/sau Titularul de Card a tuturor condițiilor pentru emisia Cardului. Unele Carduri pot fi folosite pentru plată prin aplicațiile de tip portofel digital acceptate de Banca, prin utilizarea tehnologiei de tokenizare, iar pe site-ul Bancii este afișată lista actualizată a cardurilor ce permit această funcționalitate, aplicațiile acceptate, precum și condițiile specifice de înrolare și utilizare a cardului în/prin intermediul respectivelor aplicații. Cardul Virtual poate fi folosit pentru: (i) plăți pe internet și/sau (ii) plăți la POS și/sau (ii) retrageri de numerar la ATM-urile cu Funcționalitate contactless exclusiv prin înrolarea într-o aplicație de tip portofel digital acceptată de Banca. În cazul retragerilor de numerar la ATM-urile cu Funcționalitate contactless tranzacția va fi autorizată prin introducerea codului PIN al cardului. Titularul de Card care decide să folosească Cardul și prin Token trebuie în prealabil să solicite alocarea acestuia prin parcurgerea procesului de înrolare a cardului în aplicația de tip portofel digital acceptată de Banca. Banca are dreptul să refuze în mod justificat această solicitare. Atunci când aprobă alocarea Tokenului, Banca va comunica Titularului de Card condițiile specifice pentru utilizarea cardului prin intermediul aplicației de tip portofel digital, acestea reprezentând parte integrantă din Contract.

2.2. Titularul de Cont poate completa electronic prin Home’Bank cererea pentru emisia unui Card principal, dacă detine acest serviciu și să nu existe nicio restricție pe conturile Clientului. În acest sens va selecta din Home’Bank meniul corespunzător pentru completarea electronică a cererii de emisie a cardului, parcurgând următorii pași : (a) va selecta contul asociat Cardului,

(b) tipul Cardului și forma sub care se emite fizic (pe suport de plastic) sau virtual, (c) va selecta/completa numele care va apărea pe Card conform actului de identitate, (d) adresa de livrare (în cazul Cardurilor emise pe suport plastic). Clientul își exprimă consimțământul pentru emiterea Cardului și executarea Contractului începând cu data încheierii acestuia, prin introducerea Elementelor de securitate aferente serviciului Home'Bank. De asemenea, Titularul de Card, poate solicita electronic, prin intermediul serviciului Home Bank detinut de acesta, emiterea pe numele sau a unui Card de debit suplimentar (virtual sau fizic, dacă nu detine deja unul emis la solicitarea Titularului de Cont), în baza mandatului acordat expres de către Titularul de Cont.

2.3. În funcție de opțiunea Titularului de Card, codul PIN este stabilit de către acesta în baza Codului de activare sau prin intermediul serviciului Home'Bank, după caz. Titularul de Card are posibilitatea de a stabili / schimba codul PIN aferent cardului la ATM-urile ING Bank sau prin intermediul serviciului Home'Bank. În Cardului Virtual Titularul de Card poate schimba codul PIN exclusiv prin aplicația Home'Bank pentru tableta/smartphone utilizând secțiunea dedicată. În cazul în care Titularul de Card a optat pentru stabilirea codului PIN în baza Codului de activare, acesta din urmă va fi transmis prin SMS la numărul de telefon al Titularului de Card înregistrat în evidențele Băncii. În vederea stabilirii codului PIN și a activării Cardului, Titularul de Card trebuie să introducă (i) Cardul într-un bancomat ING Bank și (ii) Codul de activare. Perioada de valabilitate a Codului de activare este de maxim 30 (treizeci) zile de la momentul primirii acestuia de către Client. În cazul expirării Codului de activare, Titularul de Card poate solicita Băncii un nou Cod de activare.

2.4. Cu excepția Cardului Virtual Banca va pune Cardul la dispoziția Titularului de Card, după aprobarea cererii de emitere Card: a) la sediul Băncii, imediat, în cazul cardurilor neembosate, sau b) la adresa de pe teritoriul României indicată de Titularul de Card, acesta fiind livrat prin curier în termen de maxim 7 (sapte) zile lucrătoare. Banca va livra cardurile embosate nou emise la adresa de pe teritoriul României indicată de către Titularul de Card, și doar în cazuri excepționale, Banca va pune Cardul la dispoziție la sediul Băncii (de exemplu, în cazul în care aprobarea liniei de credit nu are loc imediat) sau îl va livra la o adresă din străinătate. În cazul cardurilor reinnoite, Titularul de Card va putea opta, prin serviciul Home'Bank, fie pentru livrarea lor prin curier la adresa pe care o va indica, fie pentru ridicarea acestora din ING Office. În cazul înmânării la sediul Băncii, Cardurile rămân la dispoziția Titularului de Cont și/sau Titularului de Card suplimentar pentru o perioadă de maxim 90 (nouăzeci) de zile calendaristice. Dacă aceștia nu se prezintă la sediul Băncii în intervalul menționat sau dacă nu se reușește livrarea prin curier, Cardul va fi distrus. În acest caz, taxa de emitere card nu va fi returnată, fiind acoperită din Contul de Card. În cazul în care nu se reușește livrarea prin curier, taxa de livrare a Cardului nu se va percepe.

Titularul de Cont poate ridica Cardul(rile) Titularului(rilor) de Card suplimentar în timp ce Titularul de Card suplimentar poate ridica doar Cardul sau. În cazul ridicării Cardului/Cardurilor suplimentare de către Titularul de Cont, acesta este obligat să informeze Titularul(rii) de card(uri) suplimentar(e) asupra locului, datei și condițiilor predării Cardului(rilor), Banca neavând nici o răspundere dacă Titularul de Cont nu predă Cardul(rile) Titularului(rilor) de Card(uri) suplimentar(e). Titularul de Card va semna Cardul pe verso în momentul primirii numai în cazul în care există panel destinat semnăturii. Cardul este inactiv în momentul primirii sale. Titularul de Card poate activa Cardul după primirea acestuia fie la prima utilizare a acestuia la Terminale cu verificare/setare PIN, fie, prin intermediul serviciului Home'Bank prin introducerea CVV2 și urmând pașii din aplicația Home Bank. Prin excepție, Cardul Virtual nu trebuie activat. În cazul în care Cardul nu este activat în termen de maxim 90 (nouăzeci) de zile calendaristice de la data emiterii, Banca își rezervă dreptul de a bloca accesul la Card (cu excepția Cardului de Credit). Divulgarea de către Titularul de Card a numărului Cardului său unei terțe părți se face pe propria răspundere a Titularului de Card.

2.5. Codul de activare, codul PIN și Elementele de Securitate specifice serviciului HomeBank vor rămâne secrete. Titularul de Card este responsabil pentru orice prejudiciu ce ar putea decurge din nerespectarea acestei obligații, în condițiile legii. Titularul de Card este responsabil pentru orice prejudiciu direct și indirect ce ar putea rezulta din utilizarea incorectă a codului PIN/Codului de activare și a Elementelor de Securitate specifice serviciului HomeBank. Dacă Titularul de Card introduce greșit codul PIN/ Codul de activare în mod repetat, inclusiv atunci când utilizează PIN-ul împreună cu Tokenul conform condițiilor specifice de utilizare a acestuia, după 5 încercări eronate Cardul și Tokenul (dacă este cazul) va fi blocat. În această situație Titularul de Card poate debloca cardul utilizând unul din mijloacele de comunicare indicate de Banca în acest scop, conform art. 9.7.

2.6. Cardul va putea fi utilizat pe toată perioada de valabilitate înscrisă pe Card, iar în cazul Cardului Virtual până la data de expirare menționată în aplicația Home'Bank pentru tableta/smartphone sau până când Cardul este blocat/închis, conform funcționalităților cardurilor prevăzute în Ghidul pentru efectuarea plăților.

2.7. Toate cardurile emise de ING Bank care au funcționalitate de tranzacționare pe internet sunt înrolate 3D Secure, permițând aplicarea procedurii de Autentificare strictă a clienților, iar Titularul de Card, pentru a putea efectua tranzacții pe internet pe site-urile înrolate „Verified by VISA”/ „Visa Secure”, trebuie ca, la momentul efectuării plății pe site-ul comerciantului, în cazul în care i se solicită, să valideze tranzacția prin autorizarea respectivei operațiuni prin serviciul Home'Bank cu Elementele de Securitate specifice acestuia, Banca rezervându-și dreptul de a refuza aprobarea tranzacțiilor care nu au fost astfel validate.

2.8.(1) Titularul de Cont poate detine maxim 3 (trei) Carduri de debit principale active emise în forma materială atasate conturilor curente în RON și maxim 3 (trei) Carduri de debit principale active emise în forma materială atasate conturilor curente în valută pentru care Banca emite carduri, indiferent de numărul de conturi în RON și/sau în valută detinute. Titularul de Cont poate avea emise maxim 3 (trei) Carduri suplimentare de debit active emise în forma materială atasate aceluiași cont de RON (indiferent cine a solicitat emiterea de Card suplimentar) cu precizarea că un Titular de Card poate detine un singur Card suplimentar de debit activ emis în forma materială atasat aceluiași cont de RON. Titularul de Cont poate avea emise maxim 3

(trei) Carduri suplimentare de debit active emise in forma materiala atasate contului lui in valuta pentru care Banca emite carduri, (indiferent cine a solicitat emiterea de Card suplimentar) cu precizarea ca un Titular de Card poate detine un singur Card suplimentar de debit activ emis in forma materiala atasat aceluasi cont de in valuta pentru care Banca emite carduri. De asemenea, Titularul de Cont poate avea emise maxim 3 (trei) Carduri de debit virtuale suplimentare active atasate aceluasi cont de RON si maxim 3 (trei) Carduri de debit virtuale suplimentare active atasate aceluasi cont in valuta pentru care Banca emite carduri. Prin exceptie, Cardurile ING Visa Young nu sunt incluse in numarul maxim de carduri suplimentare ce pot fi emise de Titularul de Cont. Titularul de Card isi poate emite, maxim 1 (unu) Card Visa RON Virtual si 1 (unu) Card suplimentar de debit in RON in forma materiala, daca nu detine deja un Card suplimentar emis de catre Titularul de Cont. Titularul de Card isi poate emite incepand cu august 2024 , maxim 1 (unu) Card Visa EUR Virtual si 1 (unu) Card suplimentar in EUR emis in forma materiala, daca nu detine deja un Card suplimentar emis de catre Titularul de Cont. (2) Titularul de Cont poate detine pe conturile sale simultan maxim 2 Carduri Virtuale principale active de debit atasate de conturi in RON (Visa RON Virtual sau ING Gold Virtual), maxim 1 Visa EUR Virtual si maxim 1 ING Credit Card Virtual active, indiferent de numarul de conturi in RON si/sau in valuta detinute. In plus, Titularul de Card poate beneficia de maxim 20 de carduri Virtuale fie debit, fie de credit, emise pe numele sau in decursul unui an, indiferent de statusul cardurilor.

3. UTILIZAREA CARDURILOR, TRANZACȚII EFECTUATE CU CARDURI, COSTURI SI OBLIGATIILE PARTILOR

3.1. Cardul este proprietatea Băncii și nu poate fi transferat unei terțe părți, reținut ca depozit sau gaj, depozitat spre păstrare sau transmis de către Titularul de Card unei terțe părți spre folosire. În cazul ridicării de către Titularul de Cont a Cardului Titularului de Card suplimentar, Titularul de Cont va transmite Cardul numai persoanei desemnate ca fiind Titularul de Card suplimentar în cererea pentru emiterea unui card suplimentar. Cardul poate fi utilizat numai de catre Titularul Cardului.

3.2. Titularul de Cont autorizează prin prezenta Banca să debiteze Contul de Card cu orice taxe și costuri aferente utilizării Cardului conform tarifelor din „Lista de Taxe și Comisioane” a Băncii și cu orice sumă cheltuită sau indicată a fi cheltuită de către Titularul de Card prin folosirea unui anume tip de Card. Prevederile Capitolului – „Dobanzi, Costuri, Speze si Comisioane” din Condițiile Generale de Afaceri – persoane fizice sunt aplicabile in mod corespunzator.

3.3. Cardul poate fi utilizat, în funcție de tipul de Cont de Card și de tipul de Card, potrivit prevederilor legale în vigoare, Ghidului pentru efectuarea platilor și prezentelor CGC: în RON sau în altă valută, la Acceptanți, pentru plata valorii produselor sau serviciilor, tranzactii pe internet, pentru retragerea de numerar, la Terminalele altor Bănci sau la Terminalele Băncii, in limitele de utilizare numerar comunicate de Banca sau pentru alte operațiuni bancare cum ar fi: interogarea soldului, schimbare PIN, dar fără a se limita la acestea. In cazul Cardurilor Virtuale, acestea pot fi folosite pentru platile la POS sau pentru retrageri de numerar de la ATM-urile cu Functionalitate contactless exclusiv prin inrolarea lor intr-o aplicatie de tip portofel digital acceptata de Banca, iar pentru tranzactiile pe internet efectuate pe site-urile comerciantilor, datele Cardurilor Virtuale se pot vizualiza prin serviciul Home'Bank. Aceste operațiuni se pot efectua până la limita de utilizare a Cardului respectiv, Limita Tehnică și în limita soldului Contului de Card. Prin solicitarea de emitere a cardului ING Credit Card Virtual, Clientul intelege si accepta ca poate utiliza linia de credit ING credit card, prin intermediul ING Credit Card Virtual pentru: (i) plati pe internet, (ii) plati la POS sau (iii) pentru retrageri de numerar de la ATM cu Functionalitate contactless, in cazurile mentionate la pct.(ii) si (iii) exclusiv prin inrolarea cardului intr-o aplicatie de tip portofel digital acceptata de Banca. Token- ul asociat unui Card permite efectuarea de operatiuni de plata a bunurilor achiziționate și/sau serviciilor prestate de comercianți care afiseaza simbolul contactless sau simbolul aplicatiei de tip portofel digital in care cardul a fost inrolat precum si retragrea de numerar de la ATM-urile cu Functionalitate contactless . Daca pentru Card a fost dezactivata optiunea de tranzacții contactless, atunci nici Tokenul alocat acestuia nu poate fi folosit pentru efectuarea platilor contactless la POS sau pentru retragerile de numerar de la ATM cu functionalitate contactless.

3.4. Cardul nu trebuie folosit în nici un scop ilegal, inclusiv cumpărarea de bunuri sau servicii interzise de legea aplicabilă în jurisdicția în care se utilizează Cardul.

3.5. (1) Utilizarea Cardului, inclusiv prin Token, de către Titularii de Carduri se va face sub rezerva Limitelor Standard de Utilizare a Cardului, a Limitelor Tehnice, a reglementărilor legale imperative referitoare la utilizarea Cardurilor

3.6. (1) Banca poate modifica oricand Limitele Standard de Utilizare a Cardului si limitele de utilizare numerar, informand in consecinta Titularul de Card. Titularul de Card poate solicita Băncii, pentru o anumita perioada, majorarea sau diminuarea limitelor de utilizare peste/sub valorile standard, prin unul dintre canalele de comunicare puse la dispoziție de Bancă în acest scop, conform art. 9.7. Modificarea limitelor de retragere si/sau depunere numerar (majorare si/sau dimiuare) prin intermediul Cardurilor poate fi solicitata de catre Titularul de Cont. Titularul de Card suplimentar va putea solicita doar diminuarea limitelor de retragere si/sau depunere numerar pentru cardul respectiv. Banca își rezervă dreptul de a respinge cererea de modificare a limitelor cardurilor si/ sau a limitelor de utilizare numerar, furnizand Titularului motivul refuzului, la cererea acestuia. In cazul aprobarii cererii, Banca va comunica solicitantului noile limite de utilizare a cardului si/ sau numerarului, 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. Titularii de Cont pot solicita modificarea limitelor de utilizare pentru orice card atasat Contului de Card. Titularul de Card

suplimentar poate solicita modificarea limitelor aferente cardului respectiv pentru platile la POS-urile comerciantilor/internet. De asemenea, Titularul de Card poate seta (permite/blocheaza) prin serviciul Home Bank tipul de operatiuni de plata ce pot fi efectuate prin intermediul Cardului (de ex. operatiuni de plata de tip criptomonede, operatiuni de plata de tip „jocuri de noroc”, etc.).

(2) Conform Conditiei Generale de Afaceri pentru Persoane Fizice, ING Bank poate aplica decizii automate bazate pe analiza respectării de către client a unor praguri valorice și/sau valori asociate unei tranzacții, cu scopul de a asigura prevenirea tranzactiilor potential frauduloase si de a respecta cerintele prudentiale financiar-bancare; in acelasi scop, Organizatiile de Carduri pot impune limite valorice proprii pentru tranzactiile cu cardul.

3.7. Banca nu este răspunzătoare pentru (a) prejudiciile rezultand din depășirea soldului disponibil al Contului de Card sau a limitei de utilizare a cardului dacă tranzacțiile sunt efectuate în mod corespunzător/necorespunzător de către un membru al Rețelei de Acceptanți; (b) modul de acceptare a Cardului de către comercianti (prin bancile lor acceptatoare) sau pentru refuzul parțial sau total de acceptare a unui Card; c) debitarea cu intarziere sau eronata a tranzactiilor din Contul de Card, daca aceasta intarziere/eroare se datoreaza unor terti (de exemplu, intarzicerea comerciantilor sau a institutiilor acceptatoare in transmiterea tranzactiilor in decontare).

3.8. Titularul de Card efectuează tranzacții numai în limita soldului disponibil al Contului de Card si nu are dreptul sa dispuna tranzactii peste aceasta limita. Depasirea limitei de utilizare a Cardului sau depasirea soldului disponibil pe 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; (iii) sistemul de carduri internaționale 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 sau (v) se efectueaza operatiunile descrise la art. 3.11. Pentru acoperirea taxelor, comisioanelor și a tranzacțiilor efectuate prin descoperire de cont neautorizată în Contul de Card, Titularul de Cont autorizează prin prezenta Banca să debiteze în orice moment celelalte conturi (RON și/sau valută) deținute de către Titularul de Cont la Bancă. In situatia unei depasiri neautorizate a disponibilului din Contul de Card, Banca are dreptul de a bloca utilizarea cardurilor atasate Contului de Card, de a percepe dobanda penalizatoare asa cum este aceasta prevazuta la art 3.2 si de a proceda, dupa caz, la rezilierea Contractului conform prevederilor art.9.

3.9. Titularul de Card va fi identificat de către Acceptant prin compararea semnăturii existente pe Card cu semnătura existentă pe chitanța aferentă tranzacției și/sau prin introducerea codului PIN sau prin autorizarea respectivei operatiuni prin serviciul Home'Bank cu Elementele de Securitate specifice acestuia. Titularul Cardului are obligatia sa semneze chitanta cu aceeasi semnatura ca cea existenta pe spatele Cardului si/sau sa utilizeze codul PIN/ sa autorizeze respectiva operatiune prin serviciul Home'Bank cu Elementele de Securitate specifice acestuia, in cazul tranzactiilor care necesita utilizarea acestora. Comerciantul poate cere Titularului Cardului un act de identitate pentru a verifica corespondenta intre numele de pe card si actul de identitate.

3.10. In cazul tranzactiilor efectuate cu Cardul, inclusiv prin Token, in cazul carora 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 al Titularului de Cont 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 efectuării tranzactiei. Titularul de Card poate verifica sumele blocate in sectiunea „Tranzactii in asteptare“ prin intermediul serviciului Home'Bank. În urma primirii decontării unei tranzacții de la banca acceptatoare (a comerciantului) prin Organizația de Carduri, Banca va debloca suma tranzactiei si va debita Contul de Card al Titularului de Cont cu contravaloarea acesteia și a comisioanelor aferente conform „Listei de Taxe și Comisioane”, in moneda Contului de Card. Data unei tranzacții efectuate prin Card este data la care se efectuează tranzacția la Terminale.

3.11.(1) Pentru operatiunile in valuta la bancomatul/ghiseul altei banci din Romania si operatiunile internationale (este considerata operatiune internationala, operatiunea in care banca acceptatoare a tranzactiei nu este o banca din Romania), ambele efectuate în altă monedă decât moneda de decontare (EUR), Organizația de Carduri efectuează schimbul valutar între moneda tranzacției originale și 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 pagina de internet a VISA. La momentul debitarii tranzactiei din Contul de Card (evidentierea acesteia in extrasul de cont al Titularului de Cont), Banca efectuează 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 Băncii de la momentul debitării Contului de Card. Prevederile referitoare la cursul de schimb al ING Bank din „Ghidul pentru efectuarea platilor” sunt aplicabile. In cazul operatiunilor internationale sau a operatiunilor nationale (in care banca acceptanta a operatiunii este localizata in Romania) efectuate in RON, Banca va efectua, daca este cazul, schimbul valutar la momentul debitarii Contului de Card, intre moneda in care este efectuată operatiunea (RON) si moneda Contului de Card. (2) In vederea asigurarii transparentei comisioanelor totale de conversie monetara, pentru tranzactiile efectuate pe teritoriul Uniunii Europene (“UE”) de catre Titularul de Card - 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 Banca Centrala Europeana („BCE”). BCE publica rate de referinte ale euro pentru monedele oficiale ale statelor membre UE si pentru cele mai tranzactionate monede non UE. In plus, pentru tranzactiile (retrageri numerar la ATM, plati la POS/pe internet) efectuate pe teritoriul UE de catre Titularul de Card fie in euro, fie intr-o alta moneda nationala a unui stat membru UE si care implica un serviciu de conversie moenetara, Banca si Titularul de Card convin asupra canalului electronic de comunicare prin care Banca va informa Titularul de Card, respectiv prin email sau, in cazul in care nu a fost comunicata Bancii o adresa de email, prin SMS, despre costurile totale de conversie aferente tranzactiei cu cardul, costuri exprimate procentual prin raportarea acestora la cele mai recente rate de schimb valutar de referinta euro disponibile, emise de BCE.

3.12. Discrepanțele dintre chitanța aferentă unei tranzacții sau cererea Titularului de Card trimisă Acceptorului și extrasele de cont vor fi soluționate conform regulilor Organizațiilor de Carduri și reglementărilor legale imperative privind utilizarea Cardurilor. Aceste discrepante vor fi notificate Băncii de catre Titularul de Card prin mijlocul de comunicare telefonic si acolo unde Banca o solicita si în scris, pe formularele speciale puse la dispoziție de către Bancă, imediat ce acesta le descopera, fara intarziere nejustificata si nu mai tarziu de 13 (treisprezece) luni de la data tranzacției. Conform Reglementarilor Visa, disputele privind tranzactiile contestate trebuie initate intr-un termen de maxim 120 de zile de la data evidentierii tranzactiei pe extrasul de cont sau de la data la care Titularul de card ar fi trebuit sa intre in posesia bunului/serviciului achizitionat, dar fara a depasi 540 de zile de la data debitarii 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. In 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 aceasta împrejurare Titularului de Card. Titularul de Card are obligația de a comunica Băncii toate temeiurile și documentele necesare care justifică orice discrepantă notificată Băncii, în caz contrar, Banca nu va putea rezolva solicitarea Titularului de Card. Banca nu va fi parte la nici o disputa ce poate interveni între Titularul de Card si un comerciant.

3.13. Banca nu poartă nici o răspundere pentru imposibilitatea de a își îndeplini obligațiile din prezentele CGC din cauza unui eveniment de forță majoră sau caz fortuit astfel cum acestea sunt definite prin CGA.

3.14. Banca are următoarele obligații : a) să nu dezvăluie unor persoane neautorizate numărul cardului, codul PIN, Codul de activare, numele Titularului de Cont/ Titularului de Card; b) să nu transmită un Card Titularului de Cont/ Titularului de Card fără o solicitare prealabilă din partea acestuia, cu excepția situațiilor prevăzute la punctul 4.2.

3.15. Titularul de Card are obligația de a menține și a utiliza Cardul/Tokenul în condiții de siguranță. În acest sens, Titularul de Card are **următoarele obligații**: **a)** sa ia toate masurile pentru a pastra in siguranta Cardul/dispozitivul pe care este instalata aplicatia de tip portofel digital cu Token, in sensul protejarii acestuia impotriva furtului, pierderii, copierii, deteriorarii sau utilizarii de catre o alta persoana, iar in cazul Cardului Virtual sa protejeze telefonul mobil in care este inregistrat cardul impotriva furtului, pierderii sau utilizarii de catre o alta persoana; **b)** sa instiinteze Banca, fara o intarziere nejustificata, in vederea blocarii Cardului/Tokenului imediat ce constata ca se afla in una din situatiile prevazute la punctul 5.1 din prezentele CGC; **c)** sa nu noteze codul PIN si Codul de activare intr-o forma ce pot fi usor recunoscute, in particular, pe Card sau pe alt obiect pe care il pastreaza impreuna cu Cardul/telefonul; **d)** sa pastreze secret codul PIN si/sau Codul de activare si/sau Elementele de securitate aferente metodei de autentificare specifica aplicatiei de tip portofel digital cu Token, dupa caz si /sau Elementele de Securitate specifice serviciului Home'Bank si sa nu le dezvaluie unei altei persoane, inclusiv in situatia in care acesta se prezinta ca fiind angajat al Bancii si le solicita verbal sau in scris; **e)** in momentul introducerii codului PIN, Codului de activare, metodei de autentificare specifice aplicatiei de tip portofel digital cu Token, dupa caz, sau a Elementelor de Securitate specifice serviciul Home'Bank, in vederea efectuarii tranzactiilor, sa se asigure ca oricare din acestea nu vor fi dezvaluite astfel altor persoane; **f)** sa utilizeze Cardul cu respectarea stricta a prevederilor prezentelor CGC; **g)** sa verifice periodic situatia contului si a tranzactiilor efectuate cu Cardul, inclusiv prin Token; **h)** sa utilizeze Tokenul doar prin dispozitive ce ii apartin in mod legitim si pe care le foloseste doar el; **i)** sa solicite blocarea Tokenului atunci cand inceteaza sa mai foloseasca dispozitivul pe care este instalata aplicatia de tip portofel digital cu Token; **j)** sa nu furnizeze datele de Card (numar card, data expirarii, CVV2 si/sau PIN-ul) sau Elementele de Securitate specifice serviciului Home'Bank unei persoane (inclusiv in situatia in care se prezinta ca fiind angajat al Bancii) sau raspunzand la emailuri sau accesand link-uri din emailuri in care se solicita aceste date pentru efectuarea anumitor operatiuni cum ar fi: actualizare de date, deblocare cont, deblocare card etc. Banca nu va solicita niciodata aceste informatii; **k)** sa nu furnizeze datele de Card (numar card, data expirarii, CVV2 si/sau PIN-ul) unei persoane in vederea incasarii de la aceasta a unei sume de bani, de exemplu ca urmare a vanzarii unui bun pe diferite platforme online.

3.16. (1) Titularul de card trebuie sa se asigure ca respecta toate obligatiile ce-i revin conform prezentelor dispozitii contractuale atunci cand alege sa utilizeze serviciile furnizate de comercianti, in cadrul carora comunica acestora datele cardului pentru a efectua plati ulterioare pe site-urile/in aplicatiile respectivilor comercianti. In relatia cu Banca, Titularul de card este responsabil pentru toate consecintele ce decurg din alegerea sa de a utiliza astfel de servicii furnizate de comercianti. Conform regulilor organizatiei de carduri sub sigla careia cardul este emis, comerciantul caruia Titularul de card i-a comunicat datele cardului pentru a putea efectua plati ulterioare pe site-ul/in aplicatia acestuia, poate solicita, prin intermediul organizatiei de carduri, securizarea datelor cardului comunicate de Titularul de card si substituirea acestora cu o serie unica de cifre in format digital (in scopul acestui articol 3.16, seria unica de cifre in format digital mentionata reprezinta un Token). Atunci cand Banca va primi,

prin intermediul organizatiei de carduri, solicitari pentru securizarea datelor cardului transmise de catre comerciantii care furnizeaza servicii Titularului de card, Banca va raspunde favorabil acestor solicitari, daca la momentul respectiv cardul este activ, iar datele cardului furnizate comerciantului corespund evidentelor Bancii. Intrucat Banca este terta parte fata de raportul stabilit intre Titularul de card si comerciant, Banca nu poarta nicio raspundere in legatura cu serviciile prestate Titularului de card de catre comerciant si nu este tinuta responsabila pentru nicio consecinta ce rezulta direct sau indirect din utilizarea de catre Titularul de card a respectivelor servicii furnizate de catre comerciant.

(2) Prin intermediul serviciului Home'Bank, Titularul de card are posibilitatea de a vizualiza lista de comercianti in ale caror site-uri/ aplicatii a salvat online datele cardului pentru plati ulterioare si care pastreaza aceste date sub forma unui Token. Titularul de card poate vizualiza oricand si gratuit aceasta lista, precum si Tokenurile aferente, prin intermediul serviciului Home'Bank pe care il detine (serviciul Home'Bank accesat conform Conditiei Generale privind Furnizarea Serviciului Home'Bank pentru Persoane Fizice). In acest sens, Titularul de card trebuie sa selecteze unul dintre cardurile ING emise pe numele sau din meniul lista carduri din Home'Bank (serviciul Home'Bank accesat atat prin intermediul unui browser instalat pe un dispozitiv cu acces la internet (ex: PC, laptop, telefon mobil, etc), cat si prin Aplicatia Home'Bank pentru tableta/smartphone) accesand optiunea „Vezi unde ai salvat cardul online”. Aceasta lista nu contine si comerciantii care folosesc alte tehnologii, diferite de tokenizare, pentru salvarea datelor cardului.

(3) Tot prin intermediul serviciului Home'Bank, Titularul de card are posibilitatea de a solicita stergerea din lista a oricarui Token aferent comerciantilor mentionati anterior la punctul (2). Dupa ce Titularul de card a confirmat solicitarea stingerii Token-ului, Banca va transmite cererea de stergere a Titularului de card catre organizatia de carduri pentru procesare.

(4) Orice plata aferenta Token-ului, primita inainte de stergerea acestuia, va fi procesata, conform Contractului. Dupa stergerea Token-ului, Banca va transmite un e-mail Titularului de card prin care ii va confirma ca cererea sa de stergere a Token-ului respectiv a fost procesata si nu va mai executa nicio plata primita in baza acestui Token. Titularul de card ia la cunostinta ca stergerea Token-ului nu implica, in mod automat, si stergerea datelor cardului sau de la comerciant. Astfel, este posibila continuarea initierii de plati de catre comerciant pe baza cardului salvat la acesta. In consecinta, este necesar ca Titularul de card sa acceseze site-ul/aplicatia comerciantului pentru a verifica daca datele cardului sunt inca salvate de catre acesta, avand posibilitatea de a-i solicita stergerea lor. In plus, Titularul de card ia la cunostinta ca daca are o relatie contractuala cu acel comerciant (un abonament, de exemplu), stergerea Token-ului nu conduce, in mod automat, la incetarea acelei relatii, fiind necesar ca Titularul de card sa contacteze direct comerciantul in acest scop.

(5) In cazul in care Titularul de Card a ales sa utilizeze serviciile furnizate de comercianti si a comunicat acestora datele Cardului pentru a efectua plati ulterioare pe site-urile comerciantilor/in aplicatiile acestora, comerciantii participanti la serviciul specific oferit de Visa, vor putea, in baza acestui serviciu, verifica informatiile actualizate despre Card (ex. card blocat, data expirarii, nr. card) anterior initierii unei operatiuni cu Cardul. Fara a aduce atingere punctelor (1) – (4) din acest articol 3.16 privind Token-urile, Titularul de Card poate solicita Bancii, prin intermediul My Line la telefon *2ING(*2464) sau prin intermediul mijloacelor de comunicare indicate de Bancă în acest scop, fie sa nu mai furnizeze informatii actualizate privind Cardul catre Visa, fie, daca a optat anterior sa nu mai furnizeze datele, sa solicite ulterior Bancii retransmiterea informatiilor actualizate despre Card catre Visa.

4. VALABILITATEA CONTRACTULUI („CGC”) ȘI A CARDULUI

4.1. Contractul privind emiterea unui Card se încheie pe perioada nedeterminată cu posibilitatea denunțării acestuia de către părți în condițiile prevăzute de art. 9.4. si 9.6. din prezentele CGC. Prin exceptie, Contractul privind emiterea Cardului Virtual se încheie pe perioada de valabilitate a acestuia, cu posibilitatea denuntarii acestuia in conditiile prevazute de art. 9.4 si 9.6.

4.2. (1) Termenul de valabilitate al Cardului este menționat pe Card. Termenul de valabilitate al Cardului Virtual (data expirarii) poate fi vizualizat de catre Titularul de Card prin serviciul Home'Bank. Cardul, inclusiv Cardul Virtual poate fi folosit până la ora 24 a ultimei zile a lunii menționate pe Card, respectiv a lunii afisate in serviciul Home Bank.

(2) Banca are dreptul, dar nu si obligatia, de a emite carduri noi pentru înlocuirea Cardurilor expirate, daca sunt indeplinite cumulativ urmatoarele conditii : (i) nu s-a inregistrat nici o solicitare scrisa de a nu se reinnoi Cardul din partea Titularului de Card/Titularului de Cont, cu cel puțin două luni înainte de data de expirare a Cardului si (ii) in ultimele 4 (patru) luni calendaristice anterioare expirarii Cardului s-au inregistrat tranzactii cu acesta. Cardurile nou emise de Banca vor pastra codul PIN aferent cardului reinnoit, in masura in care acest lucru este posibil. Prin exceptie, Cardurile Virtuale nu vor fi reinnoite de catre Banca la data expirarii acestora.

5. BLOCAREA CARDULUI. RASPUNDEREA PARTILOR

Titularul de Card/Titularul de Cont este obligat sa anunte Banca, fără întârziere nejustificata, pierderea, furtul, distrugerea, utilizarea fara drept/ neautorizata a Cardului/Tokenului, sau divulgarea codului PIN, sau a numărului de Card unei terțe persoane neautorizate să-l dețină, prin una din urmatoarele modalitati: (i) la centrul de blocare a cardurilor (disponibil 24 ore pe zi, 7 zile pe saptamana), la numarul de telefon: 021 402 85 99; (ii) prin intermediul serviciului Home'Bank, daca detine acest serviciu (disponibil 24 ore pe zi, 7 zile pe saptamana) (iii) la unul din sediile Bancii; (iv) prin apelarea liniei My Line la telefon *2ING (*2464) sau 031.406.2ING (031.406.2464) (in limba engleza) (disponibil 24 ore pe zi, 7 zile pe saptamana) in vederea blocarii definitive a Cardului. Titularul de Card/Titularul de Cont poate sa solicite Bancii blocarea definitiva a cardului atunci cand: (i) acesta este deteriorat si functioneaza

deficiar; **(ii)** a uitat codul PIN si acesta nu poate fi inlocuit; **(iii)** cardul nu ii mai este necesar. Blocarea poate fi solicitata prin una din modalitatile prevazute la art. 5.1 lit. (ii), (iii) sau (iv). Anunțul trebuie să conțină elemente de identificare a Cardului respectiv, a Titularului de Card și a Titularului de Cont, precum și alte informații solicitate de Banca după caz (ca de exemplu, descrierea, locul, data și ora evenimentului ce a generat anunțul). Anunțul efectuat prin mijloacele de comunicare indicate de Banca reprezintă o instrucțiune a Titularului de Card/Titularului de Cont de blocare a Cardului. În plus, Titularul de Card are posibilitatea blocării, respectiv deblocării Cardului (fizic și/sau virtual), prin intermediul aplicației Home'Bank. Prin excepție, Cardurile Visa Young și Visa Virtual Young pot fi deblocate exclusiv de către Titularul Contului. Dacă cardul fizic nu este deblocat de către Titularul de Card în termen de 90 de zile de la data blocării, acesta rămâne blocat definitiv. În acest caz este necesară emiterea unui card nou. Cardul Virtual poate fi deblocat oricând de către Titularul de Card pe perioada de valabilitate a acestuia. Blocarea Cardului, inclusiv a Tokenului, dacă e cazul, devine efectivă după ce Banca a luat măsurile adecvate de blocare, iar Titularului de Card/Titularului de Cont care a anunțat cazul i s-a confirmat că respectivul Card a fost efectiv blocat, conform cererii acestuia. Banca va înregistra ora de blocare a Cardului - ora locală - în sistemul informatic al Băncii și va pune la dispoziția Titularului de Cont/Titularului de Card, la cerere, dovada înregistrării notificării sale pentru o perioadă de 18 luni de la data acesteia. Blocarea este irevocabilă pentru Cardul, blocat definitiv, iar acesta nu mai poate fi utilizat după ce aceasta devine efectivă. În cazul în care Titularul de Card se afla în posesia Cardului, acesta are obligația de a-l returna imediat Băncii în vederea distrugerii. De asemenea, în cazul în care Titularul de Card recuperează cardul pierdut sau furat ulterior notificării Băncii, este obligat să îl returneze imediat Băncii în vederea distrugerii. Cardul poate fi înlocuit numai prin emiterea unui Card nou. Costurile emiterii unui nou card vor fi suportate de Titularul de Cont. Cardul blocat nu mai poate fi folosit de Titularul de card nici prin intermediul Token-ului.

5.1. Titularii Cardurilor ING Gold Embosat și/sau ING Gold Virtual beneficiază, în schimbul comisionului prevăzut în „Lista de Taxe și Comisioane” aplicabilă, de un pachet de servicii de urgență pentru situațiile în care cardul este furat sau pierdut în străinătate, prin intermediul centrului de asistență VISA Global Card Assistance Service la numărul de telefon prevăzut pe site-ul <https://www.visaeurope.com/lost-you-card> menționat pentru fiecare țară în care se produce incidentul. Titularii acestor carduri pot solicita centrului de asistență fie înlocuirea cardului pierdut și transmiterea noului card la o locație stabilită de comun acord în maxim 3 zile bancare de la momentul solicitării, fie posibilitatea retragerii unei sume de bani de la o instituție de credit ce îi va fi comunicată de Visa. Suma ce urmează a fi retrasă nu poate fi mai mare de 1.000 EUR și aceasta trebuie să fie disponibilă în Contul de Card. De asemenea, utilizatorii cardurilor Gold beneficiază de linia telefonică Gold'Line, disponibilă 24 ore, 7 zile pe săptămână, la numărul 021 402 85 95, dedicată exclusiv acestora pentru suport și informații privind cardurile Gold, respectiv de beneficiile aferente cardurilor oferite de VISA detaliate pe site-ul <https://www.visa.ro/premium/>.

5.2. Titularul de Cont poate iniția blocarea tuturor Cardurilor aferente unui Cont de Card, în timp ce Titularul de Card suplimentar poate iniția numai blocarea Cardului aflat în posesia sa în mod legal. Banca blochează cardul suplimentar la cererea Titularului de Cont fără notificarea prealabilă sau acordul Titularului de Card suplimentar.

5.3. Banca își rezervă dreptul ca, în mod unilateral, să blocheze sau să limiteze utilizarea Cardului/Tokenului, să nu autorizeze tranzacția, să refuze emiterea unui nou Card sau înlocuirea Cardului, în următoarele situații: **(i)** când a luat cunoștința că un Card este pierdut, furat, distrus, copiat, compromis, inutilizabil sau că funcționează defectuos; **(ii)** din motive legate de securitatea instrumentului de plată sau dacă există suspiciuni întemeiate de utilizare frauduloasă/neautorizată a Cardului, inclusiv prin Token, sau dacă Cardul/Tokenul se afla în posesia/este utilizat de o persoană neautorizată; **(iii)** când există suspiciuni cu privire la cunoașterea codului PIN, sau a Elementelor de Securitate specifice serviciului Home'Bank sau a celorlalte elemente de securitate a Cardului de către persoane neautorizate; **(iv)** în cazul în care se constată utilizarea repetată a Cardului pentru efectuarea de operațiuni fără acoperire în Contul de Card; **(v)** în cazul folosirii necorespunzătoare a Cardului; **(vi)** în cazul unor modificări substanțiale ale riscurilor decurgând din relația cu Titularul de Card cu privire la Card sau în cazul în care se constată că orice declarație făcută de Titularul de Card în legătură cu relația sa cu Banca a fost incorectă, incompletă sau falsă; **(vii)** în cazul în care se constată că Titularul de Card nu a efectuat nici o tranzacție cu cardul mai mult de 12 luni consecutive; **(viii)** la solicitarea autorităților competente; **(ix)** dacă este necesar pentru protejarea Titularului de Cont sau a Băncii de posibile viitoare prejudicii; **(x)** intervine un Caz de Neindeplinire așa cum acesta este stabilit în cadrul contractului de credit și garanție ING credit card. În cazul în care Banca blochează sau limitează utilizarea Cardului, aceasta va notifica Titularul de Card, inclusiv cu privire la motivele blocării/limitării utilizării cardului, dacă este posibil, înainte de blocare/limitare sau imediat după blocarea/limitarea acestuia, cu excepția cazului în care furnizarea acestei informații ar aduce atingere motivelor de siguranță justificate în mod obiectiv sau este interzisă de alte dispoziții legislative.

5.4. Banca nu este responsabilă pentru niciun fel de pagube decurgând din utilizarea neautorizată a unui Card, inclusiv prin Token, (fie ca acesta a fost pierdut sau furat sau utilizat fără drept) în cazul în care Titularul de Card a acționat în mod fraudulos sau nu și-a respectat obligațiile contractuale referitoare la Card/Token, cu intenție sau din neglijență gravă.

5.5. Titularul de Card este răspunzător pentru operațiunile de plată neautorizate, rezultate din utilizarea unui card pierdut, furat sau folosit fără drept, efectuate înainte de momentul comunicării către Banca a pierderii/furtului/deteriorării/utilizării neautorizate a Cardului/divulgării codului PIN, Codului de activare sau a Elementelor de Securitate specifice serviciului Home'Bank sau a numărului de Card unei terțe persoane neautorizate să-l dețină, și blocării acestuia, până la suma de 30 euro (sau în echivalent lei) în cazul în care nu a acționat fraudulos și nici nu și-a încălcat, cu intenție obligațiile contractuale, în funcție de natura elementelor de securitate personalizate ale Cardului utilizate la efectuarea operațiunilor și de situațiile în care acesta a fost pierdut, furat sau utilizat fără drept. În cazul în care nu a acționat fraudulos, Titularul de Card nu suportă nicio consecință financiară care rezultă din utilizarea unui instrument de plată pierdut, furat sau folosit pe nedrept **(i)** după notificarea Băncii cu privire la acest

eveniment realizata in conformitate cu prevederile art. 5.1 din prezentele CGC, **(ii)** in cazul in care Banca nu solicita o autentificare stricta a clientilor, in conditiile legii **(iii)** in cazul in care nu a putut detecta evenimentul inaintea efectuării unei plati, **(iv)** pierderea a fost cauzata de o actiune/inactiune a unui angajat, agent au 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 și Titularul de Card permit Băncii să furnizeze informațiile referitoare la Cardurile lor (numărul de Card, data de expirare, starea cardului: pierdut, furat etc) sau informații referitoare la identitatea lor, necesare pentru transmiterea blocării/inchiderii Cardurilor, în Rețeaua de Acceptanți sau confirmării acestor date în cazul în care Acceptanții solicită acest lucru.

5.7. Banca nu va fi răspunzătoare pentru nici un fel de pagube cauzate unor terțe părți prin blocarea/inchiderea Cardului sau stergerea Token-ului conform articolului 3.16 de mai sus. Banca nu este responsabilă pentru nici un fel de pagube provocate Titularului de Cont prin nesolicitarea blocării/inchiderii de către Titularul de Card sau prin blocarea/inchiderea eronată efectuată la solicitarea Titularului de Cont sau a Titularului de Card.

6. MODIFICAREA CONTRACTULUI („CGC”)

6.1. Banca își rezervă dreptul de a modifica CGC, precum și caracteristicile tehnice ale Cardului.

6.2. Toate modificările CGC vor fi notificate Titularului de Cont și/sau Titularilor de Card cu 2 (doua) luni înainte de data propusa pentru modificare, pe hartie sau pe orice alt suport durabil și vor fi puse la dispozitia acestora în locatiile Băncii (ING Office-uri). Termenul de 2 (doua) luni nu se va aplica modificărilor contractuale impuse prin aplicarea unor noi prevederi legale, astfel de modificări aplicându-se în funcție de data intrării în vigoare a reglementărilor respective.

6.3. Toate modificările vor fi considerate acceptate, vor intra în vigoare, vor prevala asupra prevederilor anterioare ale CGC și se vor aplica Titularului de Cont și/sau Titularilor de Carduri în cazul în care nu informează Banca, mai înainte de data propusa pentru intrarea în vigoare a modificărilor/inlocuirilor, ca nu le accepta. În cazul în care Titularul de Cont /Titularii de Card nu accepta odificările/inlocuirile propuse, atunci atât Titularul de Cont/ Titularii de Card, cât și Banca au posibilitatea de a denunța relația contractuală referitoare la card, conform art. 9.4, respectiv 9.6 din prezentele CGC, fără costuri suplimentare pentru Titularul de Cont. În acest din urmă caz, CGC-urile anterioare vor rămâne în vigoare până la decontarea tuturor tranzacțiilor efectuate prin intermediul Cardului. Nedenunțarea/neîncetarea relației cu Banca pe parcursul perioadei de 2 (luni) va fi considerată o acceptare tacită a noilor CGC de către Titularul de Cont și/sau Titularii de Carduri. În cazul denunțării Contractului, Banca va acorda Clientului un termen rezonabil în vederea achitării de către acesta a tuturor sumelor pe care i le datorează.

6.4. Banca furnizează Titularului de Cont /Titularului de Card, în mod gratuit, prezentele CGC, pe hartie sau pe alt suport durabil, de câte ori acesta solicită emiterea unui nou card. La cererea Titularului de Cont și/sau a Titularului de Card, Banca îi/le va pune la dispoziție CGC-urile în vigoare în acel moment oricând pe durata relației contractuale, în mod gratuit, pe orice suport durabil.

7. PROTECȚIA DATELOR – ADMINISTRAREA DATELOR

7.1. Informații detaliate despre activitățile de prelucrare a datelor cu caracter personal sunt disponibile în Nota de informare ING privind prelucrarea datelor cu caracter personal parte integrantă din CGA, pe site-ul Băncii, www.ing.ro/protectia-datelor-personale, precum și în orice locație ING.

8. LIMBA CONTRACTULUI, LEGEA APLICABILĂ ȘI JURISDICȚIA

8.1. Prezentul contract se încheie în limba română. Limba de comunicare între Titularul de Card și Banca poate fi limba română sau limba engleză, conform opțiunii Titularului de Card exprimată în Cererea de deschidere de relație. Relațiile dintre Titularul de Cont, Titularul de Card și Bancă vor fi guvernate de legile din România.

8.2. Partile vor încerca să soluționeze pe cale amiabilă orice divergență decurgând din sau în legătură cu relația lor contractuală născută în baza prezentelor CGC. Dacă soluționarea pe cale amiabilă nu este posibilă, părțile se vor adresa instanțelor de judecată competente de la sediul Băncii din București, cu excepția situațiilor în care legea prevede în mod expres și imperativ competența altei instanțe de judecată. Totodată, Clientul a fost informat că are posibilitatea de a se adresa Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor sau Băncii Naționale a României și, de a apela la procedurile de soluționare alternativă alitigiilor, astfel cum acestea sunt detaliate în secțiunea specifică din Condițiile Generale de Afaceri pentru persoane fizice.

9. INCETAREA CONTRACTULUI. DISPOZIȚII FINALE

9.1. Prezentul Contract poate înceta prin una din următoarele modalități: (a) prin reziliere de către Banca sau (b) prin oricare altă modalitate agreeată de părți în baza documentelor contractuale care alcatuiesc prezentul Contract sau (c) prin denunțare unilaterală sau (d) prin acordul partilor. În plus față de cazurile anterior menționate, Contractul privind emiterea unui Card Virtual va înceta: (a) la data expirării Cardului Virtual sau (b) în cazul blocării definitive a cardului, (c) iar în cazul ING Credit Card Virtual și în cazul încetării contractului de credit și garanție ING credit card. În cazul neîndeplinirii la termen a oricărei

obligatii prevazute in sarcina sa, Titularul de Cont si/sau Titularul de Card este de drept in intarziere. De asemenea, incepand cu data de 27.10.2023 Contractul privind emiterea unui Card suplimentar in RON inceteaza la data revocarii de catre Titularul de Cont a imputernicirii acordate Titularului de Card pe contul in RON atasat Cardului suplimentar, indiferent de canalul prin care se face revocarea si de data la care a fost emis Cardul suplimentar in RON, iar cardul va fi inchis fara a fi necesara completarea unui formular distinct. In cazul neindeplinirii oricarei obligatii (inclusiv pentru neexecutari de mica insemnatare cu caracter repetat) sau/si in oricare din urmatoarele situatii: a) furnizarea de date false de catre Titularul de Cont si/sau Titularul de Card; b) efectuarea in mod repetat, de catre Titularul de Card, 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) incercarea de modificare a datelor de pe Card; d) incercarea de a utiliza Cardul dupa blocarea acestuia sau in afara termenului si, daca este cazul, a teritoriului de valabilitate; e) 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.

9.2. Ca urmare a rezilierii Contractului, Banca va executa orice garantie furnizata de Titularul de Cont, pentru a-si recupera creantele, si va bloca autorizarea tranzactiilor, in plus fata de orice alte mijloace legale si contractuale aflate la dispozitia Bancii.

9.3. 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 si/sau a Titularului de Card, Banca va bloca toate Cardurile atasate contului titularului decedat/cardurile suplimentare ale titularului decedat, 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 produca efectele pana la decontarea tuturor tranzactiilor efectuate cu ajutorul Cardurilor respective.

9.4. Banca poate denunta (inceta) unilateral relatia cu privire la Card, 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 instanțelor de judecata, aceasta realizandu-se fara costuri suplimentare pentru Titularul de Cont.

9.5. In cazul incetarii din orice motiv a relatiei cu privire la Card, de catre Banca si/sau Titularul de Cont/ Titularul de Card este responsabilitatea Titularului de Cont sa informeze Titularii de Carduri in legatura cu incetarea serviciilor si anularea Cardului/Cardurilor, daca este cazul; de indata ce Titularul de Cont a fost informat sau a luat cunoastinta de aceasta incetare, este obligat sa depuna la Banca toate Cardurile emise material (fizic, pe suport de plastic) pe contul/conturile sale in vederea distrugerii acestora. Titularul de Cont va fi raspunzator pentru orice pagube decurgand din neindeplinirea acestei conditii. Este interzisă utilizarea Cardului dupa incetarea relatiei cu Banca referitoare la Card. Titularul de Cont este pe deplin raspunzator pentru toate tranzactiile efectuate dupa incetarea relatiei cu Banca referitoare la Card. In cazul incetarii din orice motiv a relatiei de afaceri cu Banca, de catre Banca si/sau de catre 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) CGC vor ramane in vigoare si vor produce efecte pana la decontarea tuturor tranzactiilor efectuate cu ajutorul Cardului.

9.6. Titularul de Card 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 Cardului Virtual 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 achitare 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, Titularul Cardului avand obligatia restituirii cardului emis material (fizic, pe suport de plastic) la Banca in vederea distrugerii acestuia, exceptie facand Cardul Virtual care nu se va restitui. Cererea de denuntare unilaterală nu produce efecte in privinta prestatiilor executate sau care se afla in curs de executare. Titularul de Cont poate initia inchiderea tuturor Cardurilor aferente unui Cont de Card, in timp ce Titularul de Card suplimentar poate initia, dupa notificarea prealabila a Titularului de Cont, numai inchiderea Cardului aflat in posesia sa in mod legal.

9.7. Cu exceptia cazului in care se prevede altfel in prezentele CGC, toate notificarile sau orice alte comunicari intre Banca si Titularul de Cont/Card vor fi efectuate in oricare din modalitatile prevazute in Capitolul „**Notificari**” al Conditiei Generale de Afaceri pentru Persoane Fizice ale ING Bank.

9.8. Prezentul Contract se completeaza cu prevederile Conditiei Generale de Afaceri ale Bancii, Ghidului pentru efectuarea platilor si cu Lista de Taxe si Comisioane si Lista de Dobanzi (Titularul de Cont si/sau Titularul de Card confirmand ca a primit un exemplar al acestora la data semnarii prezentului Contract sau anterior acesteia). In caz de discrepanta intre prevederile prezentului Contract si celelalte documente contractuale, prevederile prezentului Contract prevaleaza.

9.9. Titularul de Cont confirma in mod expres si in deplina cunostinta de cauza ca (a) a avut in vedere la incheierea acestui Contract riscurile principale asociate cu prezentul Contract, inclusiv riscuri asociate cu fluctuatia cursului de schimb valutar intre monede, (b) intelege si accepta caracterul esentialmente fluctuant al cursului valutar, precum si faptul ca aceasta fluctuatie (care nu se afla sub controlul Bancii) genereaza un risc de crestere al costurilor pe parcursul derularii Contractului; (c) isi asuma in mod expres si neconditionat, in mod liber si in cunostinta de cauza, riscul fluctuatiei cursului de schimb valutar, precum si

orice riscuri proprii activitatii sale profesionale (inclusiv riscul ca veniturile sa scada sau sa nu mai fie realizate) si intelege sa execute integral, exact si la timp obligatiile sale din acest Contract.

9.10. Titularul de Cont/Titularul de Card 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.

9.11. Titularul de Cont/Titularul de Card accepta Contractul in mod expres, in deplina cunostinta de cauza. Titularul de Cont/Titularul de Card acceptă de asemenea în mod expres urmatoarele clauze din prezentul Contract: 2.1 – 2.6; 3.17; 3.2; 3.5 – 3.8; 3.10 – 3.14; 4.1; 4.2; 5.1; 5.5 – 5.8; 5.9; 6.1 – 6.3; 7.1; 8.2; 9.1 – 9.6; 9.10.