



## CONDITII GENERALE DE AFACERI PENTRU PERSOANE JURIDICE SI CATEGORII ASIMILATE

### 1. Introducere

1.1. Prezentele Conditii Generale de Afaceri pentru persoane juridice si categorii asimilate (identificate in mod simplificat in cuprinsul acestui document ca fiind Conditii Generale de Afaceri) reglementeaza relatiile dintre Banca si fiecare dintre Clientii sai, persoane juridice si categorii asimilate, din Romania si din strainatate. Prezentele Conditii Generale de Afaceri sunt obligatorii, atat pentru Clienti cat si pentru Banca, si au valoare de contract, fiind valabile din momentul in care Clientul a semnat de luare la cunostinta. Prezentele Conditii Generale de Afaceri constituie parte integranta din orice acord/contract incheiat intre Client si Banca.

1.2. **“Banca”** este reprezentata de OTP BANK ROMANIA S.A., societate administrata in sistem dualist, cu sediul in Bucuresti, sector 1, str. Buzesti nr. 66-68, inregistrata la Oficiul National al Registrului Comertului sub nr. J40/10296/1995 si EUID (Identificator Unic la Nivel European): ROONRC.J40/10296/1995, CUI 7926069, CIF RO7926069, inregistrata in Registrul Bancar sub nr. RB-PJR-40-028/1999, operator de date cu caracter personal 2689, capital social subscris si varsat 2.279.253.360 RON, atat prin sediul central, cat si prin oricare dintre unitatile sale teritoriale.

1.3. **“Client”**, in acceptiunea prezentelor Conditii Generale de Afaceri, reprezinta orice persoana juridica, categorie asimilata acesteia, care desfasoara activitati economice – intreprinderi individuale, intreprinderi familiale, persoane fizice cetateni romani sau ai unui alt stat membru al Uniunii Europene ori al Spatiului Economic European care desfasoara activitati independente, de libera practica, autorizate si/sau recunoscute pe teritoriul Romaniei in conditiile prevazute de lege, identificata prin sediul central, cat si prin oricare dintre unitatile teritoriale ale acestuia (punct de lucru, agentie, sucursala, reprezentanta, etc.), romana sau straina, titular de conturi, orice persoana juridica, categorie asimilata care utilizeaza sau beneficiaza de un serviciu sau de un produs oferit de Banca, inclusiv in faza precontractuala, sau orice persoana imputernicita/mandatata sa opereze in conturile unui Client al Bancii precum si persoanele care au beneficiat in trecut de serviciile Bancii. (Nota: Conform art. 111 alin. (2) din OUG nr. 99/2006 privind institutiile de credit si adecvarea capitalului, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 227/2007: “(2) In intelesul prezentului capitol se considera client al unei institutii de credit, orice persoana cu care, in desfasurarea activitatilor prevazute la art. 18 si la art. 20, institutia de credit a negociat o tranzactie, chiar daca respectiva tranzactie nu s-a finalizat si orice persoana care beneficiaza de serviciile unei institutii de credit, inclusiv persoanele care au beneficiat in trecut de serviciile unei institutii de credit”).

1.4. **“Notificare”**, in acceptiunea prezentelor Conditii Generale de Afaceri, reprezinta modalitatea de informare a clientilor cu privire la modificarile intervenite in relatia Banca-Client.

### Sfera de aplicare

1.5. Prezentele Conditii Generale de Afaceri formeaza cadrul general in relatia Banca-Client si se vor aplica oricarui tip de contract, urmand a fi completate, dupa caz, cu dispozitiile specifice fiecarui tip de produs sau serviciu prin contractele incheiate intre Banca si Client.

Aceste Conditii de Afaceri sunt generale si nu exhaustive, ele putand fi completate cu practicile internationale uniforme si cu cele referitoare la diverse tipuri de operatiuni, acolo unde acestea exista si Banca decide sa le urmeze.

1.6. Banca are dreptul sa modifice unilateral prezentele Conditii Generale de Afaceri, in cazul in care circumstantele de natura tehnica, economica sau legala o impun. Orice modificare a Conditiiilor Generale de Afaceri se aduce la cunostinta Clientului prin afisare la sediile unitatilor Bancii, respectiv prin publicare pe pagina de web: <http://www.otpbank.ro/>, fiind valabila incepand cu a 6-a zi lucratoare de la data afisarii lor. In cazul in care in termen de 5 (cinci) zile lucratoare de la afisarea prezentelor Conditii, Clientul nu inainteaza in scris Bancii nici o obiectie si/sau nu solicita denuntarea unilateral a contractului, se prezuma ca respectivele modificari au fost acceptate de Client.

1.7. Orice derogare de la aplicarea prezentelor Conditii Generale de Afaceri fata de Client trebuie convenita in mod expres, in scris, intre Banca si respectivul Client.



## 2. Deschiderea si administrarea conturilor

**Deschiderea de cont** - furnizarea unui produs/serviciu este conditionata de deschiderea si existenta unui cont curent la Banca

2.1. Banca deschide conturi de capital social, conturi curente in lei si/sau valuta, conform produselor si serviciilor aprobate intern, prin unitatile sale teritoriale si/sau canale alternative si depozite prin unitatile teritoriale si/sau canale alternative, la cererea expresa a Clientilor (a persoanei/persoanelor care reprezinta in mod legal/conventional Clientul) prin completarea formularelor standard ale Bancii, in baza documentelor solicitate de Banca.

2.2. Banca poate deschide cont/conturi curent/e in vederea initierii relatiei de afaceri si prin canale electronice - exclusiv prin platforma de deschidere de cont online si contractare pachet de produse si servicii bancare - Platforma de deschidere de cont online, pentru persoane juridice si categorii asimilate disponibila pe website-ul bancii si/sau pagina de internet dedicata procesului de inrolare online a clientilor persoane juridice si categorii asimilate.

2.3. Banca nu va deschide si nu va opera conturi anonime pentru care identitatea titularului nu este cunoscuta, evidentiata in mod corespunzator si nici conturi sub nume fictive.

2.4. Clientul este obligat sa prezinte Bancii toate documentele solicitate, care atesta statutul sau juridic, conform legislatiei in vigoare, reglementarilor interne ale bancii, inclusiv normelor privind cunoasterea clientelei, prevenirea si combaterea spalarii banilor si a finantarii actelor de terorism, regulamentului valutar, etc., precum si orice alte documente justificative solicitate de Banca. Clientul va fi reprezentat prin persoane autorizate sa il angajeze in mod valabil. Clientul poate numi persoane imputernicite sa opereze pe cont in limitele legale si statutare.

2.5. Banca isi rezerva dreptul ca, in situatii cu caracter exceptional, sa accepte deschiderea primului cont unui Client fara a fi prezentate toate documentele solicitate.

In astfel de situatii, Clientul este obligat, ca in termen de 30 zile calendaristice sa prezinte documentatia completa.

Daca documentele nu sunt obtinute in termen de 60 de zile calendaristice de la data deschiderii contului curent, Banca poate lua decizia incetarii relatiei de afaceri cu clientul.

In aceasta situatie, contul curent se poate inactiva, suma/ele creditoare ramanand la dispozitia clientului, in cadrul termenului de prescriptie

2.6. Documentele necesare deschiderii unui cont la OTP Bank Romania SA trebuie prezentate in original/duplicat/copie legalizata/supralegalizate/apostilate/traduse, dupa caz, conform cerintelor bancii, prin intermediul oricarei unitati teritoriale. In cazul utilizarii canalelor electronice - exclusiv prin platforma de deschidere de cont online si contractare pachet de produse si servicii bancare - "Platforma de deschidere de cont online" pentru persoane juridice si categorii asimilate, disponibila pe website-ul bancii si/sau pagina de internet dedicata procesului de inrolare online a clientilor persoane juridice si categorii asimilate, documentele sunt prezentate in copie, sau in format electronic, dupa caz.

2.7. Clientul imputerniceste banca sa retina, ca urmare a oricarei tranzactii de rascumparare a unitatilor de fond, impozitul aferent profitului obtinut, in conformitate cu legislatia in vigoare. De asemenea, clientul imputerniceste Banca sa efectueze orice operatiune necesara platii impozitului retinut.

2.8. Clientul imputerniceste banca sa retina impozitul aferent oricarei tranzactii, care in baza reglementarilor in vigoare se supune regimului retinerii de impozite la sursa. De asemenea, clientul imputerniceste Banca sa efectueze orice operatiune necesara platii impozitului retinut.

2.9. Banca poate refuza deschiderea de conturi/ contractarea de produse sau efectuarea de operatiuni dispuse de clienti, in conditiile in care Clientul:

- a) Nu respecta legislatia in vigoare;
- b) Furnizeaza informatii false, insuficiente, eronate sau incomplete;
- c) Genereaza suspiciuni cu privire la realitatea celor declarate sau a documentelor furnizate;
- d) Poate prezenta risc de imagine pentru Banca sau nu se incadreaza in profilul de risc compatibil cu strategiile sau politicile bancii sau ale OTP Group
- e) Refuza sa furnizeze informatii total sau partial in forma solicitata de banca, in conformitate cu reglementarile sale interne.

In cazul in care banca refuza initierea relatiei de afaceri/deschiderea de conturi, clientul are dreptul de a se adresa autoritatii competente.

Conturile pot fi accesate prin intermediul oricarei unitati teritoriale sau prin canalele electronice, in baza contractelor semnate intre Client si Banca.



2.10. In vederea respectarii legislatiei FATCA si CRS, in cazul in care datele cu caracter personal sau operatiunile efectuate, se incadreaza in criteriile FATCA si CRS, clientul autorizeaza Banca sa transmita aceste informatii catre autoritatile fiscale americane (IRS), respectiv catre ANAF.

FATCA - The Foreign Account Tax Compliance Act este un pachet legislativ emis i poate fi consultat la adresa <http://www.treasury.gov/resource> promulgat la data de 18 Martie 2010 si care a intrat in vigoare la 1 Iulie 2014, prin care se impune in sarcina contribuabililor Statelor Unite ale Americii (SUA), inclusiv celor care locuiesc sau isi desfasoara activitatea in afara SUA, obligatia de a raporta detinerile directe sau indirecte de active financiare din afara SUA. Aceeasi cerinta de raportare este prevazuta si pentru institutiile de credit, care detin active in numele contribuabililor SUA.

CRS - (Common Reporting Standard) financiare intre tari. Standardul Global pentru schimbul de informatii financiare si acordul multilateral pentru schimbul automat de informatii au fost initiate de OECD (Organizatia Economica de Cooperare si Dezvolta Comisia Europeana. Romania asigura cadrul legal prin transpunerea prevederilor europene in cadrul Legii nr. 207/2015 privind Codul de Procedura Fiscala care a intrat in vigoare incepand cu 1 ianuarie 2016

2.11. Asupra sumelor aflate in conturile deschise (curente, de depozit, etc.), pot dispune liber, cu respectarea legislatiei in vigoare, urmatoarele persoane:

- a) reprezentantii legali sau, dupa caz, conventionali, pana la revocarea scrisa a drepturilor de reprezentare, in baza actelor constitutive ale Clientului/mandatului conventional acordat de catre reprezentantii legali;
- b) alte persoane, in conditiile speciale prevazute de legislatia in vigoare.

2.12. In cazul in care apare o disputa referitoare la desemnarea, limitele sau revocarea mandatului persoanelor autorizate sa efectueze operatiuni pe contul Clientului, Banca are dreptul de a bloca accesul acestora la contul Clientului pana la solutionarea disputei, in baza unei dovezi concludente primita de Banca in acest sens, Clientul exprimandu-si acordul prealabil in acest sens, prin insusirea prezentelor Conditii Generale de Afaceri.

In cazul in care Banca ia cunostinta, prin orice mijloace, despre aparitia unor divergente/conflicte/neintelegeri de orice natura intre asociatii/actionarii/administratorii/imputernicitii Clientului, Banca are dreptul sa suspende nelimitat executarea oricarei instructiuni (ex.: creditarea/debitarea contului, instructiuni in temeiul oricarui contract specific incheiat cu Banca, etc.) pana la lamurirea situatiei in baza unor acte in forma si substanta satisfacatoare pentru Banca. Daca intr-o perioada de timp rezonabil situatia nu este clarificata, Banca poate decide incetarea raporturilor contractuale. Clientul exonereaza Banca de orice raspundere pentru pierderile directe sau indirecte pe care Clientul si/sau un tert le-ar putea suferi ca urmare a aparitiei unei astfel de situatii.

2.13. Banca pune la dispozitia Clientului un cod unic de identificare in vederea initierii sau executarii corecte a unui ordin de plata. Prin codul unic de identificare, in acceptiunea prezentului document se intelege codul IBAN aferent contului bancar curent (de plati). Ordinul de plata reprezinta orice instructiune data de platitor sau de beneficiarul platii catre prestatorul sau de servicii de plata prin care se solicita executarea unei operatiuni de plata

2.14. In situatiile in care Banca:

- a) nu poate identifica clientul si verifica identitatea acestuia pe baza de documente si, dupa caz, de informatii obtinute din surse legale/publice;
- b) nu poate identifica, daca este cazul, beneficiarul real;
- c) nu obtine informatii despre scopul si natura relatiei de afaceri,

aceasta are obligatia, dupa caz, de a bloca conturile la debitare si/sau la creditare, de a nu efectua tranzactia, de a nu incepe relatia de afaceri sau de a termina relatia de afaceri si de a semnala de indata acest aspect Oficiului National de Prevenire si Combatere a Spalarii Banilor.

In cazul in care banca decide terminarea relatiei de afaceri, clientul are dreptul de a se adresa autoritatii competente.

2.15. Clientul declara ca nu a mai avut cont curent deschis in OTP Bank Romania SA (sau Robank SA/Millennium). In caz contrar, Clientul declara ca nu a avut in posesie si nu a eliberat instrumente de plata (cec/bilet la ordin/cambie) pe contul respectiv.

In cazul in care in urma verificarilor efectuate la reinceperea relatiei de afaceri cu Clientul (la deschiderea contului curent pe acelasi cod de client), se constata ca solicitantul a avut in posesie instrumente de debit de la OTP Bank Romania SA (sau Robank SA/Millennium) care nu au fost decontate (refuzate, platite sau anulate/pierdute/furate/distruze declarate in conformitate cu reglementarile sau legile in vigoare aplicabile



cecului, cambiei si biletului la ordin) sau restituite Bancii, Clientul va avea in vedere demararea procedurilor de anulare a acestora in conformitate cu prevederile legilor aplicabile in vigoare. In cazul in care sunt primite la plata file cec/bilete la ordin/cambii pe conturile pe care au fost eliberate instrumentele respective Clientul acorda prin Conditiiile generale de afaceri, un mandat expres Bancii de a redeschide contul identificat in instrumentul de plata respectiv, acesta (Clientul) asumandu-si intreaga responsabilitate cu privire la constituirea fondurilor necesare pentru plata acestuia, precum si cu privire la orice consecinte ce ar putea deriva din plata sau refuzul instrumentului, potrivit reglementarilor specifice in vigoare, dupa caz. Clientul ia la cunostinta faptul ca un instrument de plata (cec, bilet la ordin, cambie), emis in perioada dintre momentul incetarii relatiei de afaceri cu Banca si momentul reinitierii relatiei cu Banca, duce la inregistrarea acestuia in CIP (Centrala Incidentelor de Plati).

2.16. In cazul in care Clientul solicita inchiderea unui/unor cont/conturi curente dintre conturile curente pe care le detine, fara incetarea relatiei de afaceri cu Banca, iar ulterior pe aceste conturi sunt primite la plata file cec/bilete la ordin/cambii, Clientul acorda prin Conditiiile generale de afaceri, un mandat expres Bancii de a redeschide contul identificat in instrumentul de plata respectiv, acesta (Clientul) asumandu-si intreaga responsabilitate cu privire la constituirea fondurilor necesare pentru plata acestuia, precum si cu privire la orice consecinte ce ar putea deriva din plata sau refuzul instrumentului, potrivit reglementarilor specifice in vigoare, dupa caz .

2.17. De asemenea, daca in urma verificarilor efectuate la reinceperea relatiei de afaceri cu Clientul (la deschiderea contului curent pe acelasi cod de client), se constata ca solicitantul a avut taxe si/sau comisioane restante care au fost trecute pe cheltuiala Bancii, se va reincepe relatia de afaceri numai dupa plata de catre Client a respectivelor taxe si/sau comisioane.

#### **Modificari ale datelor de identificare**

2.18. Clientul se obliga sa aduca la cunostinta Bancii, in scris si in termen de maximum 5 zile lucratoare orice modificare intervenita in situatia sa, in datele de identificare proprii si/sau datele de identitate ale imputernicitor/reprezentantilor legali, (de ex.: suspendarea activitatii, fuziunea, dizolvarea, divizarea, modificare actionariat/asociati/membri fondatori, modificare date de identificare etc), astfel incat la data efectuarii operatiunilor, acestea sa fie inregistrate in baza de date a Bancii. Clientul are obligatia prezentarii documentelor aferente modificarilor survenite. In caz contrar, Clientul va suporta toate consecintele ce decurg din necunoasterea de catre Banca a acestor modificari. Banca nu raspunde de operatiunile efectuate si care prejudiciaza, din motivul prezentat mai sus, titularul de cont.

Comunicarea transmisa Bancii va fi considerata primita de catre aceasta atunci cand este dovedita cu stampila Bancii, aplicata pe copia comunicarii Clientului sau, dupa caz, prin confirmarea de primire semnata de Banca. In cazul in care Banca ia cunostinta, prin orice mijloace si din orice surse legale/publice (ex.: RECOM, alte registre, etc.), despre aparitia unor modificari de orice natura in ceea ce priveste structura asociatilor/actionarilor/administratori/imputerniciti ai Clientului si/sau limita mandatului acestora, Banca are dreptul sa suspende nelimitat executarea oricarei operatiuni pana la prezentarea documentelor care sa clarifice situatia respectiva.

2.19. Banca poate interoga baza de date de la Oficiul National al Registrului Comertului/alte registre din proprie initiativa, in urmatoarele situatii:

- In cazul verificarilor periodice efectuate de Banca cu privire la situatia clientului, a reprezentantilor acestuia;
- Daca exista suspiciuni (de orice natura) in legatura cu activitatea clientului si acesta nu a adus in 2 saptamani Certificatul Constatator/documentele privind actualizarea datelor solicitat/e de catre Banca.

In aceste situatii, Banca poate compara datele detinute in sistemele proprii, puse la dispozitie de clienti, cu datele existente in baze de date publice. In cazul in care identifica diferente privind denumirea, data constituirii, codul de inregistrare la ONRC, forma juridica, CAEN principal, adresa sediului social, cifra de afaceri, respectiv in legatura cu administratorii si structura de actionari / asociati, Banca poate sa realizeze modificari ale acestor date in sistemele proprii in vederea actualizarii datelor Clientului, fara notificarea prealabila a Clientului.

- In cazul initierii relatiei de afaceri;

2.20. Clientul isi exprima acordul ca orice comision, costuri derivate din verificarile efectuate de catre Banca asupra datelor furnizate de acesta, inclusiv pentru interogarea Bazei de date de la Oficiul National al Registrului Comertului/alte registre sa fie suportat si perceput din contul sau, astfel cum este evidentiat in Tariful (Brosura) de taxe si comisioane valabil la data efectuarii operatiunii.



2.21. In situatia in care doua sau mai multe entitati, clienti ai Bancii, fuzioneaza, in aplicatia informatica se va pastra codul entitatii absorbante, iar codurile IBAN ale entitatii absorbite nu vor fi preluate de entitatea absorbanta. In cazul divizarii unei entitati, client al Bancii, se vor aloca noi coduri de client pentru fiecare entitate rezultata in urma divizarii.

Clientul declara ca i s-au adus la cunostinta faptul ca nu se mai pot efectua niciun fel de operatiuni (de ex: plati si incasari) pe conturile entitatilor absorbite sau ale celor divizate, dupa inregistrarea radierei lor la Oficiul National al Registrului Comertului/ alte Registre, conform prevederilor legale in vigoare. Clientul isi asuma intreaga responsabilitate pentru operatiunile ordonate dupa data inregistrarii radierei, Banca fiind exonerata de orice raspundere pentru prejudiciile directe sau indirecte pe care Clientul sau un tert le-ar putea suferi.

2.22. In cazul suspendarii activitatii unui client al Bancii (ex. societate comerciala, categorii asimilate, etc.), dovedita prin prezentarea documentelor de inregistrare la Oficiul National al Registrului Comertului/alte registre, in functie de solicitarea clientului, contul curent se poate mentine deschis sau se poate inchide.

In situatia in care clientul a optat pentru mentinerea contului curent deschis si dupa o perioada de timp, acesta atesta cu documente ca si-a reinceput activitatea, atunci Banca va trata aceasta situatie ca o noua deschidere de cont curent, clientul avand obligatia prezentarii documentelor necesare la deschiderea de cont.

### **Operatiuni bancare privind contul curent**

2.23. Banca efectueaza in conturile deschise Clientilor sai operatiuni dispuse de reprezentantii lor in scris sau prin alte mijloace convenite intre Banca si Client, in limita disponibilului din cont si cu respectarea legislatiei romane in vigoare, respectiv a regulilor si uzantelor bancare internationale.

2.24. Clientul se obliga sa efectueze operatiuni cu respectarea stricta a prevederilor legale si a prevederilor din contractele specifice si cu mentionarea informatiilor corecte si complete necesare efectuarii operatiunilor. Banca actioneaza in conformitate cu legile si reglementarile nationale si internationale cu privire la restrictiile/sanctiunile (comerciale, financiare, de transfer de fonduri)/embargo-urile fata de anumite tari, entitati si persoane si de asemenea, cu privire la restrictiile privind exportul de produse si tehnologii cu potential de aplicatii civile si militare ("bunuri cu dubla utilizare") etc. Banca isi rezerva expres dreptul de a amana/ refuza/ storna/ bloca orice tranzactie a Clientului efectuata prin conturile deschise la Banca in cazul nerespectarii acestor reglementari, ori in cazul in care Clientul deruleaza o tranzactie considerata de Banca ca implicand tari/entitati „cu risc”, ori cu privire la care exista suspiciunea ca persoanele/entitatile/tarile implicate ar fi incluse pe listele internationale care prevad sanctiuni sau embargo-uri. Banca nu va fi raspunzatoare fata de nicio parte, pentru pierderi directe/indirecte, materiale/morale, prejudicii sau intirzieri suferite de Clientii sai sau terte persoane rezultate in orice fel din neonorarea tranzactiilor Clientilor efectuate prin conturile deschise la Banca din cauzele mentionate mai sus.

2.25. Clientul se obliga sa utilizeze produsele si serviciile oferite de Banca, cu respectarea stricta a prevederilor legale aplicabile si a celor din contractele specifice. Banca are obligatia sa respecte toate cerintele legislative cu impact in domeniul aplicarii sanctiunilor internationale si actioneaza in conformitate cu legile si reglementarile nationale si internationale cu privire la restrictiile/sanctiunile (comerciale, financiare, de transfer de fonduri)/embargo-urile fata de anumite tari, entitati si persoane si, de asemenea, cu privire la restrictiile privind exportul de produse si tehnologii cu potential de aplicatii civile si militare ("bunuri cu dubla utilizare" <https://www.ancex.ro/?pag=7>) etc. Banca Nationala a Romaniei este autoritatea de supraveghere abilitata sa verifice modul de implementare si de respectare de catre Banca a acestor cerinte. (<https://www.bnr.ro/Implementarea-sanctiunilor-internationale-15172-Mobile.aspx>). In acest sens, Banca isi rezerva expres dreptul de a refuza clientilor acordarea unor anumite categorii de produse, de a sista/restrictiona clientilor dreptul de a utiliza produsele si/sau serviciile detinute de acestia si/sau de a restrictiona accesul la anumite produse si servicii detinute de clienti, in cazul nerespectarii de catre clienti a reglementarilor mentionate mai sus ori in cazul in care Clientii utilizeaza produsele si/sau serviciile Bancii implicand tari/entitati „cu risc ridicat”, ori pentru care sunt identificate elemente/informatii din care rezulta ca pentru persoanele fizice/juridice implicate in tranzactie au fost instituite masuri sanctionatoare de catre autoritatile/organismele internationale abilitate (<http://www.mae.ro/node/1549>). De asemenea, in aceste cazuri, Banca este indreptatita la luarea oricaror masuri pe care le considera adecvate in vederea prevenirii/combaterii/inlaturarii riscului reputational la care Banca ar putea fi expusa precum si pentru a asigura indeplinirea obligatiilor Bancii cu privire la prevenirea si combaterea fraudei, a spalarii banilor, a finantarii actelor de terorism, a oricaror altor fapte prevazute de legea penala, precum si a obligatiilor Bancii cu privire la furnizarea serviciilor unor persoane sau entitati care pot fi supuse sanctiunilor economice. Banca nu va fi raspunzatoare fata de nicio parte pentru pierderi directe/ indirecte, materiale/ morale, prejudicii sau



intarzieri suferite de Clientii sai sau terte persoane rezultate in orice fel din imposibilitatea utilizarii de catre Client a produselor sau serviciilor detinute de la Banca, din cauzele mentionate mai sus.

2.26. Clientul va respecta zilele bancare lucratoare si orele de program ale Bancii, astfel cum sunt ele afisate la sediile Bancii sau pe site-ul bancii.

„Zi bancara lucratoare” – orice zi a saptamanii, mai putin sambata, duminica si orice sarbatoare nationala si/sau legala, in care institutiile de credit din Romania sunt deschise pentru public si efectueaza activitati bancare, precum si orice alte zile considerate lucratoare de bancile corespondente/sistemele de plati cu decontare externa in cazul operatiunilor de plata ce se deruleaza prin intermediul acestora.

In ceea ce priveste operatiunile de plati, „Zi bancara lucratoare” inseamna orice zi a saptamanii in care Banca le poate executa, conform orelor limita pentru fiecare tip de instructiune.

### **Autorizarea operatiunilor. Receptionare. Revocare.**

2.27. Documentele de decontare la intern si la extern ale Clientului se considera intrate in Banca daca au fost transmise sau depuse si inregistrate la ghisee, in cadrul programului de lucru cu publicul sau prin intermediul instrumentelor de plata cu acces la distanta pe baza unor contracte specifice. Programul de lucru cu publicul se afiseaza la unitatile teritoriale la loc vizibil si/sau pe site-ul bancii .

„Program de lucru cu publicul” reprezinta perioada din ziua lucratoare in care Banca permite accesul reprezentantului legal/conventionat al Clientului in incinta unitatilor sale teritoriale in vederea efectuarii operatiunilor bancare, conform orelor limita specifice fiecarui tip de operatiune (cut-off time), asa cum sunt comunicate Clientului prin afisare sau alte mijloace.

2.28. Pentru a da curs instructiunii Clientului, operatiunea de plata trebuie sa fie autorizata inainte de executarea sa, respectiv Clientul si-a exprimat consimtamantul pentru executarea respectivei operatiuni de plata.

Consimtamantul consta in:

- a) pentru operatiunile pe suport hartie - semnatura olografa a reprezentantilor legali/conventionali/autorizati ai Clientului in conformitate cu Fisa de specimene de semnaturi depusa in Banca.
- b) pentru operatiunile dispuse prin instrumente de plata cu acces la distanta, conform prevederilor contractelor specifice.

2.29. Clientul nu poate revoca un Ordin de plata dupa ce acesta a fost primit de Banca.

2.30. Banca garanteaza executarea corecta in timp util, conform instructiunilor Clientului, a operatiunilor in lei si/sau valuta daca:

- a) documentele prezentate Bancii sunt lizibile, completate in mod corespunzator si semnate de catre reprezentantii autorizati, conform legislatiei in vigoare si a reglementarilor Bancii;
- b) Banca este in posesia tuturor informatiilor necesare pentru efectuarea operatiunilor, Banca nefiind obligata sa verifice autenticitatea acestor informatii;
- c) Clientul are in cont suficiente fonduri pentru efectuarea platilor si a comisioanelor aferente;
- d) nu exista vreo interdictie de a efectua plati din cont, ca urmare a primirii de catre Banca a unui titlu executoriu sau alta situatie similara;
- e) Clientul nu are datorii scadente neachitate fata de Banca;
- f) operatiunea este conforma cu legislatia in vigoare, precum si cu reglementarile bancare in vigoare;
- g) Clientul prezinta Bancii, la solicitarea acesteia, documentele justificative ale tranzactiilor solicitate;
- h) nu intervin aspecte legate de prevederile pct. 2.8., 2.11. si/sau 2.16;
- i) nu exista pentru banca motive temeinice de a se indoi de autenticitatea/conformitatea instructiunilor de plata referitor la continutul acestora sau la semnatura Clientului.

2.31. Banca poate refuza sa opereze instructiunile transmise de Client fara a putea fi tinuta raspunzatoare in nicio situatie pentru eventualele prejudicii pe care le-ar suferi Clientul, in cazul in care:

- a) Banca are suspiciuni cu privire la Client sau la operatiunea solicitata de acesta, in sensul prevederilor legislatiei privind cunoasterea clientelei si a legislatiei privind prevenirea si combaterea spalarii



banilor si a finantarii actelor de terorism, precum si in cazul nerespectarii legislatiei mentionate anterior;

- b) Operatiunile ordonate de catre client intra sub incidenta unor restrictii/ sanctiuni impuse prin reglementari nationale sau internationale aplicabile;
- c) Clientul nu pune la dispozitia Bancii, la cererea acesteia, ori de cate ori aceasta considera necesar, orice documente si/sau declaratii pentru justificarea operatiunilor derulate prin Banca si/sau determinarea situatiei reale a Clientului.

2.32. In cazul incasarilor valutare, Clientul acorda un mandat expres bancii de a efectua creditarea contului clientului, in moneda contului instructat in mesajul de incasare primit precum si pentru efectuarea automata a schimbului valutar la cursul standard al Bancii, daca moneda primita este diferita de moneda contului indicat in mesajul de incasare primit si daca clientul nu are contul deschis in moneda primita.

2.33. Cursul de schimb valutar este accesibil la sediile unitatilor teritoriale ale Bancii sau direct pe pagina sa de internet si este actualizat permanent in functie de oferta de cumparare si vanzare de valuta a Bancii.

2.34. In cazul platilor valutare in care clientul nu are contul deschis in monedace se doreste a fi transferata, Clientul acorda un mandat expres bancii de a procesa plata prin debitarea contului curent indicat de client in instructiunea de plata cu efectuarea automata a schimbului valutar la cursul standard al Bancii. Aceste plati vor fi comisionate in functie de valuta transferata, conform tarifului de taxe si comisioane aferent platilor valutare.

Data valutei la care se face debitarea contului Clientului nu va fi anterioara momentului in care suma care face obiectul operatiunii de plata este debitata din cont.

2.35. In cazul incasarilor in moneda nationala primate prin sistemele electronice de plati nationale, Clientul acorda un mandat expres bancii de a efectua creditarea contul curent al clientului aferent monedei instructate in mesajul de incasare. In cazul in care clientul nu are cont curent in moneda instructata in mesajul de incasare primit sau contul indicat in mesaj nu este cont curent , banca va returna fondurile.

2.36. Banca va primi (receptiona)/accepta ordine de plata si instrumente de plata de debit (cec, bilet la ordin, cambii) la executare pentru ziua curenta pana la ora precizata la sediile Bancii. Clientul este obligat sa depuna la banca instrumentele de plata de debit in vederea decontarii lor, in termenele legale stabilite de

reglementarile in vigoare care le guverneaza, astfel incat sa permita bancii prezentarea lor la plata in intervalul de timp necesar pentru incasarea lor. Banca nu este raspunzatoare pentru nerespectarea de client a termenelor mai sus amintite.

Clientul are obligatia sa cunoasca prevederile legale si reglementarile aplicabile ordinului de plata.

2.37. Momentul primirii unui ordin de plata reprezinta momentul in care, dupa receptionarea instructiunilor de plata si, in urma verificarilor de catre Banca a conditiilor prevazute de prezentele Conditii Generale de Afaceri aferente modalitatii de procesare, ordinul de plata, transmis direct de catre Client poate fi executat de Banca.

2.38. Banca isi rezerva dreptul de a elibera instrumente de debit (CEC-uri, bilete la ordin si cambia) persoanelor juridice eligibile conform standardelor proprii, dar si de a refuza eliberarea acestor instrumente, fara justificarea refuzului.

2.39. De asemenea, Clientul declara faptul ca i s-a adus la cunostinta si cunoaste faptul ca intra in obligatia Clientului ca, pentru instrumentele de plata (bilete la ordin si cambii) care au scadenta egala cu data prezentarii la plata, mai mica decat data prezentarii la plata sau la vedere (in alb) si sunt prezentate la plata spre a fi decontate prin sistemul electronic de plati SENT\*, trebuie sa asigure fondurile necesare platii integrale a acestora, cel mai tarziu, in urmatoarea zi bancara de la data prezentarii, dar pana la maximum ora 13:00.

In cazul instrumentelor de plata (bilete la ordin si cambii) cu scadenta in urmatoarea zi de la data prezentarii la plata, obligatia Clientului consta in asigurarea fondurilor necesare platii integrale a acestora, cel mai tarziu, la scadenta precizata in instrument (sau in prima zi bancara daca scadenta este intr-o zi nelucratoare), dar maximum pana la ora 15.00. Neonorarea acestor obligatii ale Clientului, pana la datele si orele limita indicate expres anterior, da dreptul Bancii de a procesa instrumentele de plata si de a inregistra refuzul partial sau total, daca va fi cazul, de a trimite refuzurile respective imediat catre SENT, urmand a fi inregistrat la Centrala Incidentelor de Plati in conformitate cu prevederile Regulamentului nr. 1/2012 a BNR, chiar daca, dupa termenele limita mentionate anterior, clientul va dispune de fondurile necesare, absolvind astfel Banca de



orice raspundere pentru eventualele consecinte ulterioare si/sau de orice prejudiciu direct sau indirect pretins de Client si/sau tert pentru situatia creata.

Clientul declara faptul ca a luat la cunostinta si de faptul ca, pentru instrumentele de plata (bilete la ordin si cambii) care au scadenta egala cu data prezentarii la plata, mai mica decat data prezentarii la plata sau la vedere (in alb), Banca va efectua plata din contul curent al clientului platitor, numai in ziua bancara urmatoare zilei prezentarii la plata (unde ziua prezentarii la plata reprezinta data in care instrumentele de plata (bilete la ordin si cambii) sunt primite in SENT de catre Banca), sau va inregistra refuzul partial sau total, daca va fi cazul, dupa expirarea termenului limita indicat pentru asigurarea fondurilor de catre Client, termen mentionat mai sus, iar in cazul instrumentelor de plata (bilete la ordin si cambii) cu scadenta in urmatoarea zi de la data prezentarii la plata, va efectua plata din contul curent al clientului platitor in ziua scadenta precizata in instrument (sau in prima zi bancara daca ziua scadenta este intr-o zi nelucratoare), sau va inregistra refuzul partial sau total, daca va fi cazul, dupa expirarea termenului limita de asigurare a fondurilor de catre Client, termen mentionat mai sus. Banca isi rezerva dreptul de a reveni la modalitatea de plata existenta anterior intrarii in vigoare a Conditiiilor Generale de Afaceri editia august 2013 si anume la debitarea contului curent al clientului platitor in ziua prezentarii la plata pentru biletele la ordin si cambiiile avand scadenta la vedere (in alb), egala cu data prezentarii la plata sau mai mica decat data prezentarii la plata, fara nicio notificare in prealabil a clientilor si fara nicio motivare a actiunii din partea Bancii fata de acestia.

**\*SENT (Sistemul Electronic cu decontare pe baza Meta administrat de TRANSFOND S.A.)** este destinat compensarii interbancare a platilor cu ordine de plata de transfer credit de mica valoare (sub 50.000 lei): de tip SEPA sau non-SEPA pe parcursul a mai multor sesiuni de compensare pe zi precum si compensarii instructiunilor de debitare directa si a instructiunilor de plata de debit (cec, bilet la ordin, cambie).

Transfer credit plati interbancare – transfer de fonduri intre conturi, unde contul beneficiarului platii este deschis la o alta institutie de credit decat Banca sau la Trezoreria Statului.

2.40. Banca accepta formatul ordinului de plata si sistemul de plati folosit conform conventiilor si legislatiei nationale si internationale.

2.41. In considerarea celor de mai sus, Banca va onora ordinele de plata ale Clientului in masura in care exista disponibilul necesar iar contul din care s-a dispus plata nu este indisponibilizat printr-o hotarare judecatoreasca, titlu executoriu definitiv, act de indisponibilizare emis de autoritati competente sau organe de cercetare penala in conformitate cu dispozitiile legale in vigoare la data indisponibilizarii precum si in masura in care Clientul nu a incalcat angajamentele asumate fata de Banca, iar ordinele nu ar cauza Bancii vreun prejudiciu.

2.42. Banca isi rezerva dreptul de a alege singura utilizarea canalului bancar, sistemul electronic, cat si formatul ordinului de plata pe care il va urma in executarea ordinelor Clientului.

2.43. Banca nu are obligatia de a verifica atributele de identificare ale beneficiarului specificate de catre Client in ordinul sau.

2.44. Banca va instiinta Clientul in cazul neefectuării de catre banca corespondenta/banca beneficiara a unui ordin de plata sau a unei instructiuni a acestuia care nu a fost receptionata/acceptata. In acest caz, la cererea Clientului, Banca va face investigatii si va instiinta Clientul cu privire la rezultatele investigatiilor.

2.45. In cazul in care refuzul de executare al Bancii este justificat in mod obiectiv, respectiv cel putin una dintre conditiile de la articolul 2.26 de mai sus nu este indeplinita, ordinul de plata se considera ca nu a fost primit.

2.46. Banca se va asigura ca, dupa momentul primirii ordinului de plata, suma operatiunii de plata este creditata in contul bancii beneficiarului cel mai tarziu pana la sfarsitul urmatoarei zi lucratoare.

2.47. Clientul si Banca convin ca termenul de executare pentru orice alte operatiuni de plata transfrontaliere efectuate pe teritoriul UE sau in SEE in monedele nationale ale tarilor din UE si SEE este de maximum 4 zile lucratoare din momentul primirii ordinului de plata.

2.48. Banca pune la dispozitia Clientului/crediteaza contul curent al acestuia cu fondurile incasate imediat dupa ce Banca a primit fondurile. Data de valuta a creditarii contului Clientului nu poate fi ulterioara zilei lucratoare in care suma ce face obiectul operatiunii de plata este creditata in contul Bancii.

2.49. "Data valutei" – data de referinta utilizata de Banca pentru a calcula dobanda aferenta fondurilor debitate sau creditate din/in contul Clientului.





2.50. Platile valutare in favoarea clientilor altor banci, indiferent de canalul bancar (ghiseu, OTPDirekt) pot fi instructate cu optiunile:

**OUR** - comisioanele si spezele atat ale Bancii, cat si ale bancilor corespondente sunt suportate de ordonator.

**BEN** - comisioanele si spezele atat ale Bancii, cat si ale bancilor corespondente sunt suportate de beneficiar.

**SHA** - comisioanele si spezele Bancii sunt suportate de ordonator, iar cele ale bancilor corespondente/beneficiare de catre beneficiar, unde este cazul.

2.51. In cazul platilor valutare instructate in orice moneda cu optiunea OUR, Clientul se obliga sa asigure in contul sau deschis la Banca fondurile necesare efectuarii platii, comisioane Bancii si comisioanele bancilor corespondente, autorizand Banca sa debiteze contul sau cu contravaloarea acestora, la data efectuarii platii. Pentru a putea efectua un transfer de fonduri in strainatate, bancile (inclusiv Banca) utilizeaza serviciile de decontare oferite de SWIFT. SWIFT stocheaza temporar datele privind tranzactiile operate prin platforma SWIFT pe servere situate in UE, dar si in Statele Unite. Conform legislatiei aplicabile SWIFT, aceasta poate fi obligata sa dezvaluie autoritatilor americane datele stocate pe serverele din SUA pentru activitati de prevenire a spalarii banilor si luptei impotriva finantarii terorismului.

2.52. Platile valutare efectuate in orice valuta, in favoarea clientilor bancilor din tari situate in afara UE/SEE\*, Elvetia, Monaco, pot fi instructate cu optiunea OUR, BEN sau SHA.

2.53. Platile efectuate in orice valuta (inclusiv platile nationale RON) catre banci din Romania sau situate in tari din UE/SEE\*, Elvetia, Monaco, se instruceaza doar cu optiunea SHA.

\*State ale UE: Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru, Croatia, Danemarca, Estonia, Finlanda, Franta, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburg, Malta, Olanda, Polonia, Portugalia, Romania, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, Ungaria.

State ale SEE: Liechtenstein, Islanda, Norvegia.

2.54. In cazul platilor de mare valoare Banca va efectua platile Clientilor sai conform legislatiei in vigoare. Orice modificare a legislatiei privind sistemul de transfer de fonduri de mare valoare si a oricaror alte reglementari aplicabile acestor transferuri, va determina modificarea corespunzatoare implicita a prezentelor Conditii Generale de Afaceri.

2.55. Clientul este obligat ca in cazul identificarii unei operatiuni care nu-i apartine sa anunte imediat Banca. Daca Banca descopera ca din eroare au fost efectuate creditari in conturile unui client, acestea vor fi anulate prin rectificarea (stornarea) operatiunilor respective fara a mai fi necesar consimtamantul clientului. In cazul unei erori din partea Bancii, inregistrate pe contul Clientului, Clientul autorizeaza in mod expres banca sa corecteze, din proprie initiativa, sumele inregistrate eronat si sa efectueze orice operatiune necesara in acest sens, considerand acordul sau prealabil exprimat prin insusirea prezentelor Conditii Generale de Afaceri.

2.56. Utilizarea de catre Client a oricaror sume necuvenite, creditate din eroare de catre Banca in conturile sale curente, precum si refuzul acestuia de a returna aceste sume atrage raspunderea civila si/sau penala a Clientului, care va fi tinut raspunzator atat de returnarea sumelor utilizate necuvenit, cat si de plata sumelor respective si acoperirea integrala a prejudiciului cauzat Bancii sau altor clienti.

#### **Operatiuni realizate fara acordul clientului:**

2.57. Banca este autorizata sa opereze in contul curent al Clientului, fara acordul prealabil al acestuia, in urmatoarele cazuri:

- a) efectuarea platilor pentru care exista angajamente asumate de Client fata de Banca;
- b) decontarea finala a cecurilor, biletelor la ordin si altor instrumente de debit;
- c) rectificarea (stornarile) operatiunilor eronate, inclusiv eventualele dobanzi aferente;
- d) efectuarea platilor in cadrul executarii silite, conform legii, inclusiv crearea unor conturi destinate indeplinirii obligatiilor legale aferente procedurilor de executare silita, banca fiind autorizata/mandatata pentru efectuarea schimbului valutar in vederea crearii disponibilitatilor necesare efectuarii acestor plati din cadrul executarii silite, utilizand cursul de schimb propriu al bancii, inclusiv sa semneze ordinele de vanzare/cumparare lei/valuta si/sau valuta/valuta;
- e) recuperarea oricaror sume datorate de catre Client Bancii sau unor banci terte si care au aparut in urma executarii de catre Banca a unor instructiuni date de catre Client, perceperea comisioanelor si spezelor bancare pentru plata serviciilor oferite de Banca;



- f) blocarea conturilor in situatiile de executare silita prin poprire sau a popririi asiguratorii, efectuarea de operatiuni dispuse de organele juridictionale abilitate, precum si in alte cazuri prevazute expres de lege;
- g) luarea oricaror masuri referitoare la alte operatiuni necesare in situatii de tipul celor mentionate la punctul de mai sus, precum si in orice alte situatii prevazute de reglementarile aplicabile, inclusiv luarea oricarei alte masuri pe care o considera adecvata pentru prevenirea/combaterea/inlaturarea riscului reputational la care Banca ar putea fi expusa ca urmare a unor operatiuni bancare efectuate in legatura cu contul/conturile Clientului, precum si pentru a asigura indeplinirea obligatiilor Bancii cu privire la prevenirea si combaterea fraudei, a spalarii banilor, a finantarii actelor de terorism, a oricaror altor fapte prevazute de legea penala, precum si a obligatiilor Bancii cu privire la furnizarea serviciilor unor persoane care pot fi supuse sanctiunilor economice, atunci cand Banca are suspiciuni de frauda sau are suspiciuni cu privire la scopul sau la natura tranzactiei sau cand exista dispute/neclaritati/orice fel de probleme cu privire la provenienta fondurilor sau la calitatea Clientului de beneficiar al acestora. Aceste masuri pot include, dar fara a se limita la, restrictionarea contului/conturilor Clientului, restituirea catre platitor a fondurilor ce au creditat contul/conturile Clientului ca urmare a unei fraude/erori/operatiuni in legatura cu care exista suspiciuni/dispute/neclaritati/orice fel de probleme privind provenienta fondurilor, investigarea si neprocesarea platilor ordonate/efectuate in si din contul/conturile Clientului, investigarea sursei fondurilor/beneficiarului acestora, investigatii in scopul de a determina daca o anumita persoana este supusa sanctiunilor, sesizarea organelor judiciare sau a oricaror altor institutii/organe/autoritati competente. Luarea unor astfel de masuri de catre Banca poate conduce la intarzierea si/sau la refuzul de a da curs si/sau la oprirea executarii instructiunilor de plata sau a incasarii sumelor si, respectiv, a decontarii tranzactiilor in si din contul/conturile Clientului si/sau, dupa caz, la refuzul Bancii de a pune fondurile la dispozitia Clientului (inclusiv refuzul Bancii de a da curs solicitarii Clientului de retragere in numerar a unor sume de bani din contul/conturile sale). Pentru acoperirea cheltuielilor cauzate Bancii de luarea oricareia dintre masurile anterior mentionate, Clientul este de acord sa achite Bancii comisionul pentru operatiuni suplimentare prevazut in lista de "Taxe si Comisioane" in vigoare la data respectiva. Banca nu va putea fi tinuta raspunzatoare pentru nicio masura/operatiune luata/efectuata in conformitate cu prevederile prezentei clauze si nici nu va compensa Clientul pentru vreo dauna in legatura cu astfel de masuri/operatiuni. Clientul declara ca aceasta clauza reprezinta acordul/consimtamantul sau expres si irevocabil ca Banca sa procedeze in acest fel.
- h) alte situatii conforme cu legislatia in vigoare si cu prezentele Conditii Generale de Afaceri.

2.58. In baza relatiilor de afaceri cu un Client, Banca este imputernicita sa primeasca bani pentru Client si/sau in contul acestuia. Sumele primite vor fi creditate in contul Clientului exceptand cazul in care s-au primit instructiuni contrare sau incomplete.

2.59. Daca informatiile privind ordonatorul/beneficiarul unei plati/incasari nu sunt complete, Banca va lua masurile corespunzatoare pentru obtinerea tuturor informatiilor, conform legislatiei privind standardele de cunoastere a clientelei si, dupa caz, pentru restituirea fondurilor catre sursa de la care le-a primit.

2.60. In relatiile cu Clientul, Banca este singura care dirijeaza operatiile propuse de acesta prin sistemele de plati adecvate sau prin reseaua sa de banci corespondente.

2.61. Clientul are obligatia sa cunoasca prevederile legale si reglementarile aplicabile cecului, cambiei si biletului la ordin si sa intreprinda toate demersurile legale ce incumba in sarcina acestuia in vederea anularii titlului respectiv. Clientul are obligatia sa comunice Bancii filele cec, cambiile si biletele la ordin pierdute, furate, distruse sau anulate, in conformitate cu legislatia in vigoare, fara ca prin aceasta sa fie absolvit de obligatia legala de anulare a instrumentului prin formularea unei cereri de anulare catre instanta competenta. Clientul are obligatia sa foloseasca cu prudenta instrumentele de debit (cec, bilet la ordin, cambii), consecintele utilizarii necorespunzatoare pot genera refuzuri la plata, care pot afecta serios relatiile de afaceri cu partenerii, iar in unele cazuri se ajunge la inscrierea la Centrala Incidentelor de Plati (CIP). Cecul, fiind un instrument de plata la vedere, se plateste in ziua prezentarii la plata; in cazul refuzului la plata pentru cec-ul emis in termenul prevazut de lege, interdictia bancara de a emite cecuri de catre tragator (platitor) este de 1 an. In vederea dezvoltarii unei relatii de afaceri sanatoase cu partenerii de afaceri, Clientul poate solicita informatii din baza de date a CIP, in baza unei cereri de consultare adresata unitatii teritoriale a bancii.

2.62. Banca nu raspunde pentru daunele suferite de Client ca urmare a formelor si instrumentelor de decontare dispuse de acesta, a instructiunilor necorespunzatoare sau incomplete date prin instrumentele de



decontare, a modificarilor de decizii ulterior depunerii documentelor la unitatile teritoriale ale Bancii sau a altor interventii din initiativa titularului de cont/imputernicitorilor/mandatarilor acestora. Banca poate refuza sa execute instructiunile incomplete ale Clientului, scrise cu creionul sau continuand taieturi, stersaturi, suprascrieri ori corectii de orice fel si/sau a celor care nu respecta formatul sau dispozitiile legale specifice.

2.63. Clientul se obliga sa respecte instructiunile Bancii si sa dovedeasca buna credinta in relatiile cu aceasta, pentru a nu-i afecta interesele si a nu prejudicia terte persoane.

2.64. Orice retragere de numerar va putea fi efectuata de Client din conturile sale deschise la Banca, oricand in timpul orelor de program cu publicul, la oricare dintre ghiseele Bancii, in limita disponibilului inregistrat in cont si numai dupa identificarea persoanei autorizate si confirmarea specimenelor de semnatura de catre sucursala/agentia Bancii la care s-a prezentat clientul, in limitele si cu respectarea conditiilor si sub rezerva prezentarii de documente impuse de normele legale in vigoare la data retragerii. Orice eliberare de sume mai mari decat plafoanele afisate la ghiseele Bancii va fi anuntata Bancii de catre Client cu 24 de ore in prealabil.

2.65. Clientul se obliga sa cunoasca si sa respecte legislatia in vigoare cu privire la operatiunile cu numerar si sa prezinte Bancii, la solicitarea punctuala a acesteia de indata, documentele justificative ale tranzactiilor solicitate/efectuate.

2.66. Atat pentru retragerile in numerar la ghiseu ce depasesc 5.001 EUR sau echivalent in RON, cat si pentru orice suma solicitata intr-o valuta lenta (USD, HUF, CHF, GBP) este necesara o programare prealabila cu cel putin o zi (1 zi) lucratoare din partea Clientului, in intervalul orar 09:00 – 16:00 la unitatea teritoriala de unde se face retragerea, sau prin Contact Center in intervalul orar 08:30 – 16:00. In cazul neefectuarii programarii prealabile conform specificatiilor contractuale nu se va putea efectua retragerea decat in conditiile in care unitatea teritoriala de la care se efectueaza retragerea, dispune de un excedent de numerar in casierie cel putin egal cu suma neprogramata - prin aceasta se va intelege ca retragerea in numerar a sumei neprogramate nu va afecta desfasurarea activitatii cu numerar a unitatii teritoriale in ziua respectiva - iar in acest caz clientul va plati un comision de retragere pentru plata neprogramata astfel cum este evidentiat in Tariful (Brosura) de taxe si comisioane valabil la data efectuarii operatiunii, care se adauga la comisionul standard de retragere numerar astfel cum este evidentiat in Tariful (Brosura) de taxe si comisioane valabil la data efectuarii operatiunii si se aplica per client/zi.

2.67. Clientul are obligatia verificarii la ghiseele Bancii a sumelor retrase. Orice reclamatie ulterioara pentru eventuale diferente nu vor fi luate in considerare.

2.68. Orice bancnota sau moneda falsa prezentata la ghiseele Bancii va fi retinuta pe baza de proces verbal si predata la organele de politie, conform legislatiei in vigoare.

2.69. In orice moment si fara notificare prealabila, banca poate sa debiteze orice cont deschis de Client la Banca cu soldul sumelor datorate Bancii sau cu o parte a acestora, indiferent de valuta in care este exprimata datoria, in vederea stingerii oricaror debite sau a altor obligatii de plata ale Clientului fata de Banca, precum si fata de diversi creditorii ai Clientului, in considerarea calitatii Bancii de tert poprit in conditiile legii.

De asemenea, Clientul mandateaza Banca sa semneze in numele si pe seama sa ordinele de vanzare/cumparare lei/valuta si/sau valuta/valuta, care vor fi executate la cursul de schimb cotat de Banca, pentru crearea disponibilitatilor necesare decontarii instrumentelor de plata de debit (cec, cambii sau bilete la ordin) sosite la plata si/sau recuperarii creantelor datorate Bancii, sau a creantelor datorate altor creditorii ai Clientului (in situatiile de executare silita prin poprire sau prin poprire asiguratorie, efectuarea de operatiuni dispuse de organele jurisdictionale abilitate si in alte cazuri prevazute expres de lege), precum si orice alte instrumente de plata necesare in scopul realizarii acestui mandat. Clientul mandateaza Banca sa semneze in numele si pe seama sa ordinele de plata de transfer sume din oricare cont curent al Clientului pentru crearea disponibilitatilor necesare decontarii instrumentelor de plata de debit (cec, cambii sau bilete la ordin), sosite la plata.

2.70. Clientul ia la cunostinta de faptul ca Banca este participant direct prin casa de compensare automata (SENT) si respectiv, participant indirect (prin OTP BANK NYRT, Ungaria) la sistemul SEPA\* Credit Transfer si ca a aderat la debitarea directa interbancara SEPA\* in moneda nationala si participa la casa de compensare automata (SENT), putand actiona atat in calitate de Institutie platitoare, cat si in calitate de Institutie colectoare. De asemenea, Clientul, in calitatea sa de platitor, ia la cunostinta si se obliga ca anterior validarii de catre Banca a unui mandat SEPA DIRECT DEBIT, in cazul in care acesta opteaza pentru emiterea unui astfel de mandat, sa incheie si sa semneze cu Banca, termenii si conditiile SEPA DIRECT DEBIT, ca parte integranta si anexa la mandatul SEPA DIRECT DEBIT, indiferent de modalitatea de emitere a acestui mandat ( a) la institutia platitoare la care Clientul are cont deschis, sau b) direct la creditor (beneficiarul platii)), lipsa



semnarii termenilor si conditiilor SEPA DIRECT DEBIT pusi la dispozitie de Banca, dand dreptul acesteia de a nu valida mandatul.

\***SEPA** (Single Euro Payments Area) reprezinta zona geografica in care platile fara numerar in **euro** se realizeaza prin instrumente de plata standardizate de tip SEPA: SEPA Credit Transfer (SCT), SEPA Direct Debit (SDD), plati prin carduri-SEPA Cards.

### **Extrase de cont**

2.71. Operatiunile efectuate in conturile Clientului vor fi reflectate in extrasele de cont, care formeaza parte integranta din contractele incheiate intre Banca si Client, constituind o dovada valabila in cadrul oricaror proceduri judiciare sau de alta natura intre Banca si Client.

2.72. Extrasele de cont se pot elibera dupa cum urmeaza:

- la cererea Clientului la sediile Bancii;
- corespondenta via e-mail, doar la solicitarea in scris a Clientului adresata Bancii;
- prin serviciul OTPdirekt.

2.73. Clientul este obligat sa verifice continutul extraselor sale imediat dupa primirea acestora. Daca, in maximum 30 de zile calendaristice de la data emiterii extrasului/inchiderea contului, continutul acestuia nu este contestat, atunci acesta va fi considerat acceptat de catre Client si va avea caracter definitiv si opozabil Clientului, cu exceptia cazului in care contine o eroare clara, dovedita cu documente scrise avand data certa. Contestarea contului se face prin scrisoare recomandata trimisa Bancii, in termen de 30 de zile de la data emiterii extrasului/inchiderea contului.

2.74. In cazul in care Banca se autosizeaza cu privire la existenta unei erori in unul din documentele predate Clientului, Banca o va rectifica chiar si dupa expirarea perioadei de 30 de zile calendaristice prevazuta la pct. 2.72.

Clientul va informa Banca imediat ce a luat la cunostinta de existenta sumelor necuvenite din cont. Clientul nu are dreptul sa le retraga, sa transfere sau sa se foloseasca in vreun fel de aceste sume. Daca Clientul utilizeaza, total sau partial, suma necuvenita, acesta se obliga sa restituie indata Bancii suma respectiva si sa despagubeasca Banca de orice pierdere suferita ca urmare a acestei utilizari.

2.75. Banca este exonerata de raspundere pentru eventualele deficiente si/sau erori ce ar putea sa apara in procesul de transmitere a extraselor de cont, in cazul in care a fost transmis Clientului prin intermediul oricarui canal de comunicare, inclusiv cel electronic.

2.76. Banca elibereaza extrase de cont/alte documente/adrese/duplicate, la cerere, pe perioada derularii relatiei de afaceri cu Clientii, cu aplicarea corespunzatoare a taxelor si comisioanelor aferente datelor/documentelor furnizate. Eliberarea extraselor/altor documente/adrese/duplicate se poate realiza si dupa incetarea relatiei de afaceri a Clientului cu Banca, respectiv inchiderea conturilor curente ale acestuia in masura in care banca dispune de documentele/informatiile conform solicitarii inaintate, caz in care clientul trebuie sa prezinte inscrisuri justificative, cum ar fi, dar fara a se limita la: documente care sa ateste existenta/functionalitatea si/sau starea juridica a acestuia (certificat constatator emis de ONRC/alte registre, hotarare/incheiere instanta, etc.), documente care sa ateste competenta de a solicita si primi astfel de documente/informatii (act constitutiv, hotarari/decizii privind desemnarea persoanelor imputernicite/indreptatite, procuri, etc.), acte de identitate ale persoanelor imputernicite/indreptatite, etc., cu aplicarea corespunzatoare a taxelor si comisioanelor aferente datelor/documentelor furnizate.

### **3. Acordarea de credite si constituirea de garantii**

3.1. Banca poate acorda credite Clientilor sai care indeplinesc conditiile stabilite de banca in vederea creditarii, deschizand conturi separate pentru fiecare categorie de credite. Clientii se obliga sa utilizeze creditele acordate de Banca numai pentru destinatiile stabilite prin contractele de credit incheiate.

3.2. Rata anuala a dobanzii practicata la creditele acordate Clientilor poate fi fixa sau fluctuanta, in conformitate cu clauzele contractelor de credit.

3.3. Clientul este obligat ca in conformitate cu conventiile, acordurile si contractele incheiate cu Banca sa constituie garantii adecvate in vederea garantarii indeplinirii obligatiilor sale catre Banca. Daca o garantie constituita in favoarea Bancii a devenit inadecvata, Clientul este obligat sa inlocuiasca sau sa suplimenteze o astfel de garantie, la cererea Bancii.

3.4. Clientul va efectua sau va permite a fi efectuate orice acte si fapte pe care Banca, in mod rezonabil, le poate solicita in scopul exercitarii sau punerii in executare a drepturilor Bancii.



3.5. In cazul in care Clientul nu-si indeplineste oricare din obligatiile sale la scadenta, conform contractului, Banca are dreptul de a declara unilateral toate sau oricare dintre datoriile Clientului catre Banca, ca fiind imediat scadente (exigibilitate anticipata) si de a notifica aceasta masura Clientului, in conditiile stipulate in contractele specifice incheiate. Banca va avea dreptul de a-si valorifica oricare din drepturile sale, in baza contractelor, acordurilor si conventiilor semnate cu Clientul, precum si al prezentelor Conditii Generale de Afaceri. Acest drept al Bancii este irevocabil si se extinde pe toata durata relatiei de afaceri dintre Banca si Client si chiar dupa incetarea acestei relatii in cazul neindeplinirii obligatiilor Clientului fata de Banca, in conformitate cu legislatia in vigoare.

3.6. Pentru asigurarea publicitatii si opozabilitatii drepturilor Bancii fata de terti, Clientul suporta toate taxele si orice cheltuieli legate de inregistrarea legala, modificarea, radierea si orice alte operatiuni de publicitate in registrele publice corespunzatoare a garantiilor stipulate in contractul de credit si/sau pentru indeplinirea altor formalitati, cerute de lege sau apreciate oportune de catre Banca, cu privire la obligatiile garantate, contractul de credit si/sau contractele de garantie accesorii. In acest sens, Clientul mandateaza Banca, in mod neconditionat si irevocabil, sa efectueze, oricand pe durata contractului de credit, pe cheltuiala lui, demersurile necesare pentru inregistrarea legala, modificarea, radierea si/sau orice alte operatiuni de publicitate in registrele publice corespunzatoare a garantiilor prevazute in contracte, incluzand, dar fara a se limita la alegerea operatorului autorizat RNPM, plata taxelor si a oricaror cheltuieli aferente. Pentru aceasta finalitate, Banca este autorizata, in mod irevocabil si neconditionat, sa debiteze automat contul curent in valuta creditului si/sau orice alte conturi, in alte valute, detinute de catre Client la Banca, pana la nivelul sumelor datorate, sa efectueze orice operatiune considerata necesara, inclusiv de schimb valutar, oricand, pe intreaga durata a contractelor respective. Exercitarea mandatului dat in conformitate cu prezentul punct constituie o facultate acordata expres Bancii, iar nu o obligatie a acesteia.

3.7. Clientul garanteaza si se obliga ca la solicitarea de credite/ facilitati/ acordarea de garantii si pe toata durata acestora:

- sa utilizeze suma pusa la dispozitie de Banca exclusiv cu respectarea termenilor si conditiilor Contractului de finantare;
- ca proiectele finantate sunt concepute si implementate cu respectarea reglementarilor legale privind protectia mediului, sanatatea si siguranta nationala; clientul se obliga sa obtina, dupa caz, si sa prezinte bancii, toate autorizarile si avizele corespunzatoare acestor aspecte;
- sa respecte standardele si legislatia nationala cu privire la: mediu, consultare publica, drepturile omului si ocuparea fortei de munca (inclusiv cele privind securitatea si siguranta muncii, angajarea minorilor, munca fortata, practici nediscriminatorii . etc)
- sa respecte in toate privintele Sanctiunile Internationale aplicabile; sa nu puna la dispozitie, in mod direct sau indirect, sume din orice facilitate de credit/garantie catre sau in beneficiul unei persoane desemnate/ incrisa in Listele de Sanctiuni conform tratatelor si reglementarilor UE si cele internationale aplicabile in vigoare.
- sa nu se implice direct sau indirect in activitati infractionale, sau care incalca sau eludeaza deliberat drepturile omului sau reglementarile legale, susceptibile de a fi impotriva moralei publice sau eticii sociale – precum sunt (fara a se limita la) operatiunile mentionate In Anexa 3- Lista de Excluderi ESG (factori de mediu, social si guvernanta de afaceri) – care contine activitatile si comportamentele a caror natura si impact controversat le fac incompatibile cu valorile grupului OTP in ceea ce priveste protejarea drepturilor omului si promovarea dezvoltarii durabile.

3.8. Clientul intelege faptul ca informatiile de natura fiscala consultate la ANAF ii pot fi puse la dispozitie si direct de ANAF prin spatiul privat virtual: [www.anaf.ro](http://www.anaf.ro).

#### **4. Dobanzi, comisioane, taxe si speze**

4.1. Banca percepe comisioane, speze, taxe si dobanzi clientilor sai pentru operatiuni, servicii, produse bancare, conform Tarifelor (Brosurii) de taxe si comisioane standard in vigoare (afisate in orice sediu al Bancii sau pe internet la adresa <http://www.otpbank.ro>), sau in conformitate cu prevederile din contractele/acordurile/conventiile/ofertele incheiate referitoare la perceperea de comisioane/speze/taxe diferite. In cazul creantelor restante incasarea acestora se realizeaza in ordinea vechimii.

4.2. Banca poate modifica unilateral nivelul dobanzilor, taxelor, spezelor si/sau comisioanelor specificate in conventiile, acordurile si contractele semnate cu Clientul, cu luarea in considerare a reglementarilor interne, nationale si internationale, evolutia pietei, fluctuatia Indicilor preturilor de consum (IPC), etc.



Banca isi rezerva dreptul de a modifica in orice moment dobanzile la depozite si conturi curente, formula de calcul a dobanzilor, comisioanele, spezele si celelalte costuri, fara instiintare prealabila a Clientului. Orice modificari vor fi aduse la cunostinta prin afisare la sediile Bancii si pe site-ul Bancii [www.otpbank.ro](http://www.otpbank.ro).

Dobanda achitata clientului nerezident se diminueaza cu procentul aferent impozitului pe venituri din dobanzi, in conformitate cu legislatia in vigoare.

4.3. In cazul comisioanelor diferite practicate de Banca in relatia cu Clientul sub forma unui abonament lunar, Banca va putea modifica sau renunta oricand la acesta, conform politicii sale, fara preaviz, fiind exonerata de orice raspundere pentru prejudiciile directe/indirecte pe care Clientul si/sau un tert le-ar putea pretinde/suferi din aceste cauze. Orice modificare sau renuntarea va fi adusa de catre Banca la cunostinta Clientului prin oricare din modalitatile de notificare prevazute in prezentele Conditii Generale de Afaceri.

4.4. Clientul autorizeaza Banca sa ii debiteze contul cu sumele reprezentand comisioanele, taxele si spezele datorate Bancii pentru serviciile/produsele oferite sau alte costuri (ex.: impozite, tarife postale, verificarile periodice efectuate cu privire la situatia clientului, datele de identificare ale acestuia si ale reprezentantilor legali/conventionali etc.), fara nicio alta notificare sau formalitate prealabila.

4.5. Clientul autorizeaza irevocabil si neconditionat Banca sa retina din contul curent, fara preaviz, orice suma reprezentand comisioane, speze, dobanzi, rate de capital, alte cheltuieli datorate Bancii in baza unor angajamente asumate de Client fata de Banca, indiferent de valuta in care este exprimata datoria. In vederea recuperarii sumelor datorate de Client, in cazul in care prin conventia din care izvoraste angajamentul nu se prevede altfel, Banca este autorizata irevocabil sa efectueze eventualele operatiuni de schimb valutar a sumelor din conturile Clientului, utilizand cursurile de schimb proprii.

4.6. Banca isi rezerva dreptul de a percepe dobanda la rata aplicabila unui descoperit de cont neautorizat asupra sumelor reprezentand comisioane, taxe si speze datorate Bancii de catre Client, pentru care, la scadenta acestora, nu exista disponibil acoperitor in contul curent al Clientului. Atunci cand Clientul nu respecta termenii unui descoperit de cont aprobat de Banca, Banca va percepe de asemenea dobanda aferenta unui descoperit de cont neautorizat. Prevederile acestor conditii/masuri se aplica numai daca in contractele specifice incheiate nu exista mentionate expres alte modalitati de calcul si /sau valori aferente acestor comisioane, taxe si speze datorate Bancii de catre Client, in caz contrar, se vor aplica cele mentionate in contractele speciale incheiate.

4.7. Pentru conturile curente Banca bonifica dobanzi calculate in baza ratelor de dobanda in vigoare afisate la sediile sale. Titularul de cont este de acord cu rata dobanzii stabilita de catre Banca in functie de piata financiar-bancara si cu modul in care Banca bonifica dobanda.

## 5. Semnarea documentelor

5.1. Documentele prezentate Bancii trebuie sa poarte, obligatoriu, semnaturile reprezentantilor legali/conventionali ai Clientului in deplina concordanta cu speciile de semnaturi aflate la Banca, in forma agreata de aceasta (de Banca).

5.2. Banca verifica identitatea persoanelor imputernicite/mandatate sa efectueze operatiuni in conturile Clientilor sai.

5.3. Orice imputernicire/mandat de reprezentare si/sau orice dispozitie primita de Banca de la Client, precum si modificarile ulterioare vor fi considerate valabile pe perioada de valabilitate mentionata in imputernicire/mandat de reprezentare si/sau orice dispozitie, daca este prevazuta o astfel de perioada, sau pana la revocarea sa expresa notificata in scris Bancii. Revocarea se poate face de catre Client printr-un document care respecta aceleasi conditii de forma cu cele prin care s-a facut imputernicirea. Lipsa notificarii privind revocarea mandatului exonereaza Banca de orice raspundere. Clientul confirma ca imputernicirii/reprezentantii legali mentionati in cadrul Extrasului RECOM sunt cei numiti de el si se obliga sa notifice Banca imediat ce intervin modificari cu privire la aceste persoane. Banca nu va fi responsabila in niciun moment si in nicio cauza in care se va invoca de catre orice persoana interesata lipsa sau incetarea mandatului imputernicitor/reprezentantilor legali ai companiei mentionati in cadrul Extrasului RECOM, neputand fi atrasa raspunderea bancii cu privire la orice prejudiciu ce ar putea sa reiasa impotriva companiei din aceasta situatie. Aceeasi exonerare se aplica si in cazul oricarui Imputernicit/Reprezentant Legal al Companiei comunicat Bancii pana la revocarea expresa si in scris adresata Bancii cu privire la mandatul acordat acestuia.

5.4. Banca poate accepta utilizarea semnaturii electronice extinse, bazata pe un certificat calificat valid, nerevocat si nesuspendat si generata prin intermediul unui dispozitiv securizat de creare a semnaturii,



aplicata de catre reprezentantul legal/conventional si corespondenta electronica (e-mail) pentru semnarea altor contracte/conventii/formulare/cereri. Utilizarea semnaturii electronice este exclusa in situatiile prevazute expres in prezentele Conditii Generale de Afaceri sau in contractele/conventiile incheiate cu Banca, precum, dar fara a se limita la: documentele pentru deschidere de cont si instructiunile de plata, mandatele de debitare directa primite de la clienti.

5.5. Banca poate accepta utilizarea semnaturii electronice extinse, bazata pe un certificat calificat valid, nerevocat si nesuspendat si generata prin intermediul unui dispozitiv securizat de creare a semnaturii, aplicata de catre reprezentantul legal, pentru semnarea Cererii – contract de cont curent pentru persoane juridice si categorii asimilate in cazul initiierii relatiei de afaceri derulate exclusiv prin intermediul platformei de deschidere de cont online si contractare pachet de produse si servicii bancare – “Platforma de deschidere de cont online” pentru persoane juridice si categorii asimilate disponibilă pe website-ul bancii si/sau pagina de internet dedicata procesului de inrolare online a clientilor persoane juridice si categorii asimilate.

5.6. In cazul tranzactiilor electronice sau a altor genuri de tranzactii care nu implica prezenta fizica a reprezentantilor legali/conventionali, Banca va accepta modalitati de semnatura si/sau autorizari care sunt descrise in contractele produselor Bancii prin care se realizeaza tranzactia.

5.7. In situatia in care toate Partile unui contract sau ale unui act aditional la un contract incheiat cu Banca, dispun de semnatura electronica extinsa, cu certificat calificat valid, nerevocat si nesuspendat, in conformitate cu pct. 5.4. si 5.5. de mai sus, contractul, anexele, oricare dintre actele aditionale ulterioare si orice corespondenta, inclusiv cu privire la Notificarea privind protectia datelor cu caracter personal (“Notificarea GDPR”), pot fi incheiate prin aplicarea, de catre fiecare parte contractanta si/sau reprezentantii fiecarei parti, a semnaturii electronice extinse, bazata pe un certificat calificat valid, si generata prin intermediul unui dispozitiv securizat de creare a semnaturii. Contractul, anexele, actele aditionale ulterioare si orice corespondenta, inclusiv cu privire la Notificarea GDPR, astfel semnate sunt asimilate, in conditiile legii, cu in scrisul sub semnatura privata, in ceea ce priveste conditiile si efectele juridice.

5.8. In situatia incheierii unui contract, anexe, a oricaror acte aditionale ulterioare sau a oricarei corespondente, inclusiv cu privire la Notificarea GDPR, prin utilizarea semnaturilor electronice extinse, cu certificat calificat valid, nerevocat si nesuspendat, Clientul si celelalte parti contractante poarta responsabilitatea fata de Banca si fata de orice alta persoana a valabilitatii si nevicierei semnaturilor electronice aplicate, a certificatelor calificate si a dispozitivelor care stau la baza generarii fiecarei semnaturi electronice aplicata contractului, anexelor si/sau, dupa caz, actelor aditionale ulterioare si/sau corespondentei, intelegand totodata sa repare orice prejudiciu adus sau pe cale sa fie adus Bancii si/sau oricarei alte parti si/sau oricarui tert prin aplicarea unor semnatura viciate si/sau in afara scopului si/sau limitelor certificatului calificat sau prin utilizarea unor mijloace electronice nesecurizate.

5.9. Daca o persoana fizica semneaza in calitate de reprezentat legal sau conventional al mai multor persoane juridice, fiecare parte contractanta, atunci acea persoana fizica trebuie sa detina semnatura electronica extinsa valida din partea fiecarei persoane juridice in a carei reprezentare aplica semnatura electronica, in caz contrar este responsabila in mod exclusiv fata de Banca si fata de persoana juridica in a carei reprezentare a semnat fara certificat digital valid sau in afara scopului sau limitelor certificatului detinut.

5.10. Clientul si, daca exista, restul partilor unui contract incheiat cu Banca, in nume propriu sau prin reprezentant, au obligatia ca, pentru transmiterea documentelor semnate cu semnatura electronica extinsa, bazata pe un certificat calificat valid, nerevocat si nesuspendat, si generata prin intermediul unui dispozitiv securizat de creare a semnaturii, sa utilizeze numai mijloace electronice securizate (exp. e-mail) si, daca nu inainteaza in scris Bancii nici o obiectie si/sau nu solicita denuntarea unilaterala a contractului, se prezuma in mod absolut ca accepta si consimt in mod irevocabil si neconditionat la:

5.10.1. preluarea intregii responsabilitati,

5.10.2. suportarea tuturor si oricaror posibile riscuri ce ar putea deriva din utilizarea mijloacelor electronice in relatia cu Banca si

5.10.3. renuntarea in mod neconditionat si irevocabil la orice pretentie sau actiune impotriva Bancii, intelegand totodata sa repare orice prejudiciu adus sau pe cale sa fie adus Bancii si oricarui tert prin utilizarea unor mijloace electronice nesecurizate si/sau transmiterea pe cale electronica a unor instructiuni neconforme contractului/conventiei, Banca fiind eliberata de orice raspundere pentru orice prejudiciu produs sau pe cale sa se produca Clientului, oricarei alte parti a contractului/conventiei astfel semnat/a si, dupa caz, oricarui tert.

5.11. Exprimarea consimtamantului pentru incheierea cu Banca a unui contract, se poate face numai prin utilizarea de catre toate partile contractante a aceleiasi modalitati de semnare dintre urmatoarele:



**5.11.1. semnarea olografa** in prezenta partilor, contractul este intocmit in doua exemplare pentru Banca si cate un exemplar pentru fiecare parte semnata si intra in vigoare la data semnarii;  
sau

**5.11.2. semnat olograf de la distanta** si prevederile contractului sunt valabile si obligatorii pentru fiecare parte daca aceasta si-a exprimat consimtamantul asupra continutului contractului prin semnarea acestuia, fara a fi necesara nicio alta formalitate suplimentara sau semnatura celorlalte parti. In acest sens, contractul va fi semnat in atatea exemplare distincte cate parti se afla la distanta, fiecare dintre ele (chiar semnat la distanta) fiind considerat un exemplar original si toate impreuna constituind un singur contract. Toate exemplarele contractului/conventiei vor fi semnate olograf de catre toate partile, in termen de maximum 60 zile de la data semnarii la distanta,

sau

**5.11.3. aplicarea pe contractul in format electronic a unei semnaturi electronice extinse valide**, nerevocate sau nesuspendate, care indeplineste cerintele de validare prevazute de legislatia in vigoare privind identificarea electronica si serviciile de incredere pentru tranzactiile electronice, bazata pe un Certificat digital calificat valid, nerevocat/nesuspendat, la momentul semnarii. Daca nu se inainteaza in scris Bancii nici o obiectie si/sau nu se solicita denuntarea unilaterala a contractului/conventiei, se prezuma in mod absolut urmatoarele:

- (i) Contractul semnat de parti cu semnaturi electronice extinse valide contine un consimtamant valabil exprimat cu privire la continutul acestuia;
- (ii) Primirea de catre Banca a contractului astfel semnat de fiecare dintre Parti (prin reprezentantii sai) si transmis Bancii prin e-mail constituie momentul incheierii valabile a acestuia si face dovada deplina a acordului de vointa exprimat in mod valabil de catre parti cu privire la continutul contractului;
- (iii) Contractul semnat in format electronic de catre toate partile si transmis prin e-mail are valoarea de original.

5.12. Data incheierii contractului va fi reprezentata de data semnarii de catre parti si va fi ultima data, in ordine cronologica, dintre datele care insotesc semnaturile partilor.

## 6. Confidentialitatea

**6.10** Clientul va asigura intreaga confidentialitate asupra tuturor tranzactiilor incredintate si/sau derulate prin Banca. Nerespectarea acestor conditii, precum si reaua credinta vor fi considerate drept cauze de culpa din partea Clientului, obligandu-se sa acopere daunele provocate Bancii.

**6.11** Banca va pastra confidentialitatea informatiilor privind conturile clientilor, operatiunilor dispuse de acestia, a serviciilor prestate si contractelor incheiate cu clientii si nu le va divulga fara consimtamantul acestora, decat in cazurile expres mentionate de dispozitiile legale in vigoare la data solicitarii/utilizarii acestor informatii.

**6.12** Clientul intelege ca, pentru a putea incepe si derula relatia de afaceri cu Banca, trebuie sa furnizeze Bancii anumite date de identificare fara de care Banca nu poate deschide un cont sau nu poate efectua anumite activitati bancare. Stabilirea si derularea relatiei de afaceri intre Banca si Clientul sau persoana juridica presupune prelucrarea datelor cu caracter personal apartinand persoanelor fizice (persoane vizate in conditiile Regulamentului (UE) 2016/679 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date si de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul (UE) nr.2016/679) si ale Legii nr.190/2018 privind masuri de punere in aplicare a Regulamentului) care reprezinta legal sau conventional persoana juridica, precum si ale altor categorii de persoane fizice care actioneaza in numele persoanei juridice ori in legatura cu relatia de afaceri stabilita intre Client si Banca (persoane cu functie de conducere, alte persoane cu functii cheie/de conducere in cadrul Clientului, asociati directi si indirecti ai Clientului, beneficiari reali, garanti si codebitori - persoane fizice, membrii familiei persoanelor anterior mentionate, imputernicitii pe cont si delegatii, utilizatorii de carduri, persoane de contact desemnate de catre Client). Informarea cu privire la prelucrarea si protectia datelor cu caracter personal este realizata de Banca prin intermediul Notificarii privind protectia datelor cu caracter personal ("Notificarea GDPR"), pusa la dispozitie reprezentantului/-ilor Clientului in prealabil initierii relatiei cu Banca, pe care acesta/acestia o va/vor transmite catre alte persoane care reprezinta legal sau conventional persoana juridica, care actioneaza in numele persoanei juridice ori in legatura cu relatia de afaceri stabilita intre Client si Banca, ale caror date personale pot/vor fi prelucrate de Banca si fata de care Banca nu poate





realiza informarea in mod direct. Notificarea GDPR este de asemenea disponibila pe pagina de internet a Bancii [www.otpbank.ro](http://www.otpbank.ro), sectiunea Confidentialitate.

**6.13** Clientul intelege faptul ca prelucrarea, direct sau prin intermediul tertilor contractanti, a datelor personale pe care le furnizeaza Bancii, are ca scop inceperea si derularea relatiei de afaceri cu Banca, indeplinirea obligatiilor legale, precum si apararea/realizarea intereselor legitime ale Bancii (ex. prevenirea fraudei, realizarea raportarilor interne, aplicarea masurilor de analiza a clientelei conform legislatiei aplicabile etc.), in conditiile Regulamentului (UE) nr.2016/679. In realizarea acestor scopuri, Clientul intelege faptul ca Banca, in indeplinirea obligatiilor si intereselor sale legitime, poate efectua orice verificari, poate sa solicite si sa obtina orice informatii despre acesta si reprezentantii sai de la orice institutie competenta, registru public, arhiva, baza de date electronica sau tert abilitat, detinator de astfel de informatii conform competentelor lor legale (de exemplu: ANAF, BNR – Centrala Riscurilor de Credit sau Centrala Incidentelor de Plati, FNGCIMM, portalul instantelor de judecata, Biroul de Credit etc.). De asemenea, Clientul intelege faptul ca Banca poate fi obligata prin lege sa furnizeze informatiile primite, inclusiv date cu caracter personal, catre Banca Nationala a Romaniei, Ministerul Administratiei si Internelor, Directia Nationala Anticoruptie, Parchetele de pe langa instantele de judecata, Ministerul Finantelor Publice, precum si, dupa caz, altor institutii si organisme abilitate ale statului. In context, Clientul intelege ca Banca are obligatia sa inregistreze, cu respectarea, dupa caz, a termenelor legale de inregistrare aplicabile inainte de transmiterea catre sisteme de evidenta autorizate a (i) informatiilor privind grupurile de persoane fizice si/sau juridice care reprezinta un grup de clienti aflati in legatura/un singur debitor: denumire grup, cod grup, componenta grup si evidentierea debitorilor care au credite impreuna cu alti debitori din grup; (ii) informatiilor privind fraudele cu carduri comise de posesori: date identificare posesor card, tip card, valuta, data constatarii fraudei, suma fraudata.

**6.14** In conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) nr.2016/679, Banca a luat toate masurile tehnice si operationale adecvate in vederea protejarii datelor cu caracter personal impotriva oricaror distrugerii accidentale sau ilegale, pierderi, modificari, dezvaluiri sau acces neautorizat si impotriva procesarii ilegale. Banca este autorizata de Client sa solicite/sa furnizeze de la/catre Centrala Incidentelor de Plati, Centrala Riscurilor de Credit, Biroul de Credit, dupa caz, sau institutii similare, orice informatii referitoare la activitatea sa si ori de cate ori este nevoie.

## 7. Notificarea

7.1. Orice modificare intervenita (incluzand, dar fara a se limita la, introducerea unor penalitati, comisioane, speze, taxe ori alte costuri noi) in relatia Banca - Client se considera adusa la cunostinta clientului prin publicare in unitatile teritoriale si pe pagina web [www.otpbank.ro](http://www.otpbank.ro), in situatia in care clauzele contractelor specifice incheiate cu clientul nu stipuleaza prevederi contrare prezentelor Conditii Generale de Afaceri.

7.2. Orice comunicare a Bancii este considerata ca valabil expediată/efectuata prin circuitul posta, e-mail, fax, SMS, apel inregistrat in Contact Center, OTP Direkt daca a fost expediată/efectuata la ultima adresa/numar de telefon/e-mail comunicat Bancii de catre Client. Expedierea prin posta se considera indeplinita daca Banca intra in posesia unei confirmari de orice fel, ce poarta semnatura reprezentantului Clientului sau prin existenta borderourilor de insotire cu stampila Postei.

7.3. Orice comunicare/notificare remisa Bancii de orice persoana va fi efectiva si opozabila Bancii doar dupa primirea acesteia de catre Banca, respectiv, la data inscrisa pe confirmarea de primire a scrisorii recomandate sau la data primirii lor efective de catre Banca, certificata de semnatura persoanei autorizate din partea Bancii care a primit respectivele documente si prin acordarea unui numar de inregistrare, in cazul notificarilor transmise prin posta, pe baza de scrisoare recomandata cu confirmare de primire. Comunicarile catre Banca transmise prin fax vor fi confirmate prin transmiterea unei scrisori in original. Banca este absolvita de orice responsabilitate in cazul neonorarii/neinregistrarii comunicarii transmise prin fax si neconfirmate de scrisoarea in original. In cazul transmiterii comunicariilor/notificarilor de catre Client dupa ora limita de efectuare a operatiunilor, Banca va considera primirea acesteia si o va inregistra ca fiind realizata in ziua lucratoare urmatoare, urmand a decide executarea/neexecutarea acesteia in ziua primirii/inregistrarii. Corespondenta transmisa prin e-mail de Client se considera primita la data primirii e-mail-ului de catre destinatar. Orice corespondenta primita intr-o zi nelucratoare sau dupa ora 17.00 intr-o zi lucratoare, va fi considerata primita in ziua lucratoare urmatoare.

## 8. Incetarea relatiilor

8.1. Incetarea relatiilor poate avea loc:



8.1.1. Prin acordul dintre Banca si Client, cu efect imediat, constatat in scris;

8.1.2. In mod unilateral din initiativa si la cererea Clientului prin imputernicirii/mandatarii acestuia, in termen de 30 de zile calendaristice de la data comunicarii intentiei de denuntare; fondurile existente se vor transfera intr-un alt cont mentionat de catre client sau vor fi retrase cash la solicitarea clientului si conform legislatiei in vigoare;

8.1.3. In mod unilateral, la initiativa Bancii, pe baza unei instiintari comunicate Clientului, prin oricare dintre modalitatile de notificare prevazute la pct. 7.2. din prezentele Conditii Generale de Afaceri, in termen de 30 zile calendaristice corelat cu termenul contractelor si serviciilor in derulare, de la data comunicarii intentiei de denuntare, fara nicio alta formalitate si fara interventia unei instante judecatoresti, in situatii precum:

- a) Clientul nu poate fi identificat conform prevederilor legislatiei privind standardele de cunoasterea clientelei. In situatia in care, dupa deschiderea unui cont, apar probleme legate de verificarea identitatii beneficiarului si/sau de provenienta fondurilor, care nu pot fi solutionate, Banca va analiza oportunitatea inchiderii relatiei de afaceri/blocarii conturilor cu respectarea tuturor obligatiilor instituite prin legislatia privind prevenirea si sanctionarea spalarii banilor;
- b) Banca are informatii/suspiciuni cu privire la modul de utilizare a conturilor si a sumelor existente in acestea, prin operatiunile efectuate clientul putand expune banca la riscul de spalare a banilor/finantare a terorismului si respectiv, riscul reputational/legal;
- c) Clientul refuza furnizarea datelor de identificare pentru actualizarea datelor si informatiilor sau furnizeaza informatii false, contradictorii sau informatii care nu pot fi verificate in registre publice, site-uri oficiale ale autoritatilor etc.;
- d) Exista informatii negative cu privire la legaturi cu persoane fizice sau juridice implicate in activitati infractionale (de exemplu: trafic de droguri, terorism, crima organizata, traficul de fiinte umane ori activeaza in industria pornografica);
- e) Banca decide, in conformitate cu politica proprie, incetarea relatiei de afaceri cu Clientul, fara a fi obligata sa motiveze decizia de denuntare unilateral;
- f) Clientul a cauzat prejudicii Bancii, a furnizat informatii false, sau Banca are motive sa suspecteze ca respectivul client este implicat in fraude, sau in scandaluri publice, iar asocierea acestuia cu Banca ar dauna imaginii ei;
- g) Clientul prezinta un comportament inadecvat/deficitar in raport cu angajatii Bancii, nu respecta etica si conduita necesara;
- h) Asocierea/continuarea relatiei de afaceri cu Clientul ar dauna imaginii Bancii sau nu mai corespunde politicii Bancii cu privire la tipologia de clienti si natura tranzactiilor derulate de acestia.

8.1.4. In mod unilateral, la initiativa Bancii, fara nicio instiintare comunicata Clientului sau alta formalitate si fara interventia unei instante judecatoresti, daca:

- a) nu s-au inregistrat operatiuni pe cont in ultimele 12 luni calendaristice, cu exceptia taxelor, comisioanelor, dobanzilor, platilor efectuate de catre banca aferente popririlor;
- b) urmare a verificarilor efectuate de catre Banca, s-a constatat ca respectivul client este radiat de la Oficiul National al Registrului Comertului/alte registre.

Masura de la lit. a) nu este aplicabila clientilor care, desi nu au inregistrat operatiuni pe cont in ultimele 12 luni calendaristice, in afara taxelor, comisioanelor, dobanzilor, platilor efectuate de catre banca aferente popririlor, acestia detin produse/servicii, instrumente de debit eliberate de banca si au sold mai mare de 0 in conturile curente, situatii in care Banca ii va notifica potrivit prevederilor pct 7.2 din CGA cu cel putin 15 zile calendaristice anterioare datei de incetare a contractului, termenul de notificare fiind corelat cu termenele mentionate in contractele specifice aferente produselor si serviciilor in derulare.

8.1.5. In mod unilateral, la initiativa Bancii, de indata ce se identifica situatii cu risc semnificativ de spalare a banilor si finantarii terorismului, de incalcare a sanctiunilor internationale, de frauda sau situatii generatoare de riscuri reputationale si legale, prin derogare de la prevederile art. 8.1.3 de mai sus, cu instiintarea Clientului fara a fi necesara respectarea vreunui termen sau indeplinirea vreunei formalitati prealabile si fara interventia unei instante judecatoresti.

8.2. Raportul juridic derivat din deschiderea contului va putea sa inceteze la initiativa Clientului, prin reprezentantii acestuia respectiv, a imputernicitorilor/mandatarilor/mostenitorilor acestuia, dupa caz, sau a asociatilor/actionarilor pe baza in scrisurilor doveditoare ale calitatii si capacitatii de a dispune de cont.

8.3. Clientul are obligatia ca, la inchiderea contului curent, sa asigure fondurile/sumele necesare achitarii tuturor comisioanelor si spezelor, precum si orice alte sume datorate Bancii pana la data de inchidere efectiva



a contului, cat si inchiderea tuturor produselor si serviciilor in derulare. Neonorarea acestei obligatii prealabile a Clientului, da dreptul Bancii de a nu procesa cererea respectiva de inchidere a contului curent, absolvind Banca de orice prejudiciu direct sau indirect pretins de Client si/sau tert pentru neprocesarea cererii respective.

8.4. La data depunerii cererii de inchidere cont la sediul unitatii teritoriale, Clientul declara ca nu exista emise cecuri/bilete la ordin/cambii semnate de reprezentantii sai legali/conventionali si nici nu exista cecuri/bilete la ordin/cambii emise care urmeaza sa fie puse in circuit bancar de beneficiarii acestora, cunoscand ca legea penala sanctioneaza falsul in declaratii, Clientul fiind obligat sa returneze Bancii toate filelele cec/biletele la ordin/cambiile neutilizate sau gresit completate inainte de inchiderea efectiva a contului. In caz contrar, Clientul este singurul raspunzator pentru orice prejudiciu care deriva din utilizarea acestora dupa data efectiva de inchidere a contului/conturilor, Banca fiind exonerata de orice raspundere pentru prejudiciile directe/indirecte pe care Clientul si/sau un tert le-ar putea pretinde/suferi din aceste cauze.

In cazul in care clientul solicita inchiderea unor conturi si daca, dupa inchiderea conturilor respective, sunt primite la plata file cec/bilete la ordin/cambii pe aceste conturi si, intre timp, nu s-a inchis relatia de afaceri cu Banca (prin inchiderea tuturor conturilor deschise de Client la Banca), Clientul acorda prin Conditiiile generale de afaceri, un mandat expres Bancii de a redeschide contul identificat in instrumentul de plata respectiv, asumandu-si intreaga responsabilitate cu privire la constituirea fondurilor necesare pentru plata acestuia, precum si cu privire la orice consecinte ce ar putea deriva din refuzul instrumentului, potrivit reglementarilor specifice in vigoare, dupa caz.

8.5. Clientul are obligatia sa returneze cardurile cu 30 de zile inainte de data efectiva a inchiderii conturilor, cat si inchiderea tuturor contractelor incheiate cu Banca.

8.6. In cazul incetarii relatiei de afacerii si inchiderea conturilor din initiativa Bancii sumele creditoare din conturile Clientului raman la dispozitia acestuia, in cadrul termenului de prescriptie, dupa recuperarea sumelor datorate Bancii. Pe aceasta perioada, soldurile conturilor inchise se vor pastra de catre Banca in conturi nepurtatoare de dobanda.

8.7. Banca isi rezerva dreptul de a restrictiona conturile clientului, pentru toate canalele (ghiseu, carduri, OTP Direkt, Contact center), in cazul in care nu s-au inregistrat operatiuni pe cont pe o perioada de 6 luni calendaristice, cu exceptia taxelor, comisioanelor, dobanzilor, platilor efectuate de catre banca aferente popririlor si/sau in cazul in care clientul este radiat.

8.8. Banca este exonerata de orice raspundere pentru prejudiciile pe care Clientul sau un tert le-ar putea suferi ca urmare a inchiderii/blocarii conturilor sale/suspendarii operatiunilor pe conturile sale de catre Banca.

## 9. Litigii. Legea aplicabila

9.1. Relatiile dintre Banca si Client sunt guvernate de legislatia romana. Banca are dreptul de a opune Clientului prevederile legislatiei interne in materie, inclusiv normele cu caracter obligatoriu emise de Banca Nationala a Romaniei in calitatea sa de Banca Centrala, regulile si uzantele internationale in orice diferend decurgand din aplicarea acestora, chiar daca Clientul invoca pierderi sau daune din aplicarea lor. Clientul nu poate invoca Bancii motivul necunoasterii acestor norme si uzante.

9.2. Eventualele litigii derivate din incheierea, executarea, incetarea sau, dupa caz, interpretarea contractului dintre Banca si Client se vor solutiona pe cale amiabila. Cand acest lucru nu este posibil, singurele competente pentru solutionarea acestor litigii sunt instantele judecatoresti, conform normelor procedurale in vigoare.

9.3. Toate costurile pe care Banca va trebui sa le suporte in cazul in care aceasta ar fi implicata intr-un litigiu cu Clientul sau, dupa caz, intr-un conflict cu un tert, ca urmare a indeplinirii unor instructiuni primite de la Client, vor fi recuperate de la Client, in conformitate cu legislatia in vigoare.

## 10. Raspunderi

10.1. Banca va fi raspunzatoare de:

- a) Deficientele in executarea ordinelor dispuse de Client, in masura in care aceste deficiente sunt constatate a fi produse din culpa Bancii si in limita valorii efective pierdute de Client. Banca va notifica/ii va comunica Clientului, fara intarziere, orice eroare constatata in legatura cu operatiunile efectuate in conturile sale;
- b) Oferirea informatiilor generale privind perioada, termenii si conditiile serviciilor bancare prezentate. Exceptand alte acorduri scrise privind furnizarea de informatii Clientului, Banca va comunica/oferi clientului numai informatiile mentionate in prezentele Conditii Generale de Afaceri.



10.2. Banca nu va fi responsabilă de:

- a) Pierderi, distrugerii totale sau parțiale de cekuri, bilete la ordin, cambii, ordine de plată, care nu s-au produs din culpa Bancii, respectiv pierderi care ar putea rezulta din instrucțiunile executate pe baza unor date neadeverate sau incomplete furnizate de către Client;
- b) Consecințele întârzierilor și/sau a pierderilor mesajelor, scrisorilor sau documentelor de orice natură, inclusiv a instrumentelor de plată, respectiv a pierderilor cauzate de greșeli în documentație, care nu s-au produs din culpa Bancii;
- c) Pierderi datorate perturbării operațiunilor sale din cauze de forță majoră/caz fortuit (evenimente externe, imprevizibile, absolut invincibile și inevitabile, care nu pot fi prevăzute și nici împiedicate de către bancă, exoneratoare de răspundere pentru partea/partile care le invocă, în condițiile respectării obligației de notificare, precum și a remiterii certificatului de forță majoră, emis în condițiile prevăzute de lege);
- d) Forma, acuratețea, falsitatea sau validitatea, veridicitatea, completarea corectă sau integrală a documentelor, exceptând situațiile în care prin acorduri separate asemenea responsabilitate este asumată în mod expres în scris de către Bancă;
- e) Pentru întârzierile în executarea serviciilor cauzate de prezentarea de către Client a unor documente în altă limbă decât cea română și fără traducere legalizată, cu sau fără apostilare sau, după caz, supralegalizare, pe care Clientul este obligat să o realizeze pe cheltuielile sale;
- f) Efectele și consecințele decurgând din încetarea activității sale, ca urmare a unor cazuri fortuite sau de forță majoră (incluzând dar fără a se limita la caderea liniilor de comunicație sau echipamentelor Bancii, întreruperi de curent electric, calamități naturale, conflicte internaționale, măsuri luate de orice guvern/autoritate locală sau internațională, etc);
- g) Pentru pierderile provocate Clientului prin aplicarea legilor și reglementărilor în vigoare, inclusiv a normelor referitoare la activitatea bancară, regimul valutar, cunoașterea clienței, măsuri împotriva spălării banilor și finanțării actelor de terorism, aplicarea sancțiunilor internaționale de blocare a fondurilor etc.
- h) Pentru comisioanele reținute de băncile corespondente/beneficiare în cazul transferurilor de fonduri instruite de Client (indiferent de canalul bancar) cu opțiunea SHA în monede non-UE către bănci situate în țări Uniunea Europeană (UE)/Spaziul Economic European (SEE), Elveția, Monaco, sau instruite cu opțiunile SHA sau BEN în orice monede către bănci situate în țări non-UE/SEE.

10.3. Clientul va răspunde/va despăgubi Banca dacă prin comportamentul sau conduita inadecvată a acestuia în afaceri a cauzat un prejudiciu (inclusiv de imagine) Bancii.

## 11. Prevederi speciale

11.1. Omisiunea, în tot sau în parte, a Bancii, precum și orice întârziere din partea Bancii de a exercita orice drepturi născute în baza unui contract încheiat cu Clientul sau de a beneficia de orice remedii în temeiul unui asemenea contract, nu va împiedica Banca să își exercite acest drept și nu va putea fi considerată ca reprezentând o renunțare la drepturile acesteia și, în niciun caz nu se va prezuma acordul Bancii tacit la rescadentarea datoriei sau la renunțarea la datorie, cu excepția cazurilor în care se încheie în acest sens un act scris. Renunțarea de către Bancă la îndeplinirea oricărei condiții suspensive prevăzute în contractele încheiate cu Clientii nu va fi considerată ca reprezentând renunțarea din partea Bancii la cerința ca acea condiție să fie îndeplinită ulterior.

11.2. Nevalabilitatea uneia sau mai multor dispoziții din prezentele Condiții Generale de Afaceri nu atrage după sine invalidarea celorlalte prevederi din cuprinsul acestora, astfel cum a fost convenit între Bancă și Client.

11.3. Prezentele Condiții Generale de Afaceri completează prevederile tuturor convențiilor, acordurilor, contractelor și ofertelor încheiate între Bancă și Client. În cazul în care prevederile prezentelor Condiții Generale de Afaceri au un înțeles divergent sau sunt în contradicție cu prevederile exprese stipulate în convențiile, acordurile sau contractele specifice, încheiate între Bancă și Client, prevederile acestora din urmă vor prevala. De asemenea, în cazul în care intervin modificări legislative imperative a fi implementate de bancă acestea vor prevala prevederilor expres stipulate în convențiile, acordurile sau contractele specifice, încheiate între Bancă și Client. Clientul autorizează Banca, prin prezentele Condiții Generale de Afaceri, să compenseze orice sumă datorată Bancii cu fondurile disponibile în orice cont curent, indiferent de valută în care sunt disponibile.



Clientul are obligatia sa acopere din surse proprii debitul, inclusiv dobanda penalizatoare aferenta descoperitului de cont neautorizat. In situatia in care in conturile Clientului nu exista disponibil suficient pentru acoperirea oricaror sume datorate Bancii, Banca este autorizata sa efectueze oricare dintre operatiunile reprezentand, dar nelimitandu-se la efectuarea de schimburi valutare, transferuri intre conturile Clientului, debitarea/creditarea oricaror sume din/in oricare dintre conturile Clientului, pentru acoperirea sumelor datorate. Daca nici pe aceasta cale Banca nu recupereaza sumele datorate de Client, aceasta are dreptul de a recupera sumele datorate conform dispozitiilor legale in materie.

Pe cale de exceptie de la teza a doua a primului paragraf al acestui pct. 11.3., exclusiv in perioada unui caz de forta majora, caz fortuit sau a unei situatii cu totul exceptionale (exp. stare de urgenta/alerta), in care libertatea de circulatie a persoanelor, libertatea intrunirilor si/sau accesul la caile de comunicare sunt restrictionate temporar, Banca poate decide, in mod unilateral, modificarea conventiilor, acordurilor si/sau contractelor incheiate intre Banca, Client, codebitori si garanti (exemplu nelimitativ: suspendarea platii ratelor de rambursare credite, suspendarea platii dobanzilor aferente creditelor contractate, suspendarea platii altor sume datorate Bancii, prelungirea duratei conturilor de depozit, prelungirea valabilitatii creditelor si/sau a contractelor de credit scadente s.a.), situatie in care va prevala decizia Bancii privind modificarea conditiilor de punere la dispozitia Clientului a produselor si serviciilor bancare. Aceasta clauza, impreuna cu decizia Bancii, tine loc de act aditional la conventia, acordul si/sau contractul, incheiate intre Banca, Client si alte persoane fizice sau juridice (garanti, codebitori, declaranti etc.), fiind considerata parte integranta a conventiei, acordului sau contractului. In baza acestei clauze si a deciziei Bancii, conventia, acordul si/sau contractul se considera modificate corespunzator.

11.4. Clientul nu poate opune Bancii conditiile contractelor incheiate cu tertii.

11.5. Pentru solutionarea litigiilor, Clientul are dreptul de a se adresa Agentiei Nationale de Administrare Fiscala, Bancii Nationale a Romaniei, respectiv entitatii competente de solutionare a litigiilor, conform prevederilor Legii nr. 192/2006 privind medierea si organizarea profesiei de mediator, cu modificarile si completarile ulterioare.

11.6. Clientul declara ca i s-a adus la cunostinta ca toate sumele existente in conturile deschise la Banca sunt/nu sunt garantate de Fondul de Garantare a Depozitelor Bancare, in limitele si in conformitate cu legislatia in vigoare. Banca este participanta la Fondul de Garantare a Depozitelor Bancare, in calitate de schema statutară de garantare a depozitelor, infiintata prin OG nr. 39/1996 privind infiintarea si functionarea Fondului de Garantare a Depozitelor in Sistemul Bancar, republicata, cu modificarile si completarile ulterioare, oficial recunoscuta pe teritoriul Romaniei.

Plafonul de acoperire per deponent garantat este stabilit la echivalentul in lei a 100.000 Euro, potrivit art. 61 alin. (3) din Legea nr. 311/2015 privind schemele de garantare a depozitelor si Fondul de garantare a depozitelor bancare.

11.7. Prezentele Conditii Generale de Afaceri (editia februarie 2024) se vor afisa/publica cel mai tarziu la data de 26.01.2024, urmand a intra in vigoare incepand cu data de 05.02.2024. Precizam ca prevederile punctului 2.32 din prezentul document sunt aplicabile incepand cu data de 23 august 2013.

11.8. Anexa 1 "Termeni Generali pentru Pachetele de produse si servicii bancare", Anexa 2 "Termeni Generali pentru Serviciul de acceptare la plata a cardurilor pentru tranzactii comerciale" si Anexa 3 "Lista de excludere ESG a OTP Bank Romania S.A" atasate prezentelor Conditii Generale de Afaceri pentru Persoane Juridice si Categoriile Asimilate constituie parte integranta din acestea.

La data intrarii in vigoare a prezentelor Conditii Generale de Afaceri se abroga toate editiile anterioare ale Conditiiilor Generale de Afaceri pentru Persoane Juridice.

Clientii vor fi instiintati de modificarea Conditiiilor Generale de Afaceri prin afisarea acestora in sediile unitatilor teritoriale si prin publicarea lor pe pagina de web: <http://www.otpbank.ro/>.



## ANEXA 1 – TERMENI GENERALI PENTRU PACHETELE DE PRODUSE SI SERVICII BANCARE

### 1) Definitii:

**Pachet de produse si servicii bancare** reprezinta un cumul de produse si servicii bancare existente oferite de Banca cat si de partenerii bancii destinat clientilor persoane juridice sau categorii asimilate. Costurile percepute pentru anumite produse si/sau servicii incluse in pachet sunt diferite in raport cu comisiunile standard utilizate de Banca pentru acele produse si servicii la data semnarii Cererii-Contract pentru furnizarea pachetului de produse si servicii bancare, Anexa la Cererea Contract de cont curent pentru persoane juridice si categorii asimilate.

**Comision de administrare cont curent** este comisionul de administrare al conturilor Clientului deschise la Banca, perceput lunar.

**OTPdirekt** este serviciul oferit de Banca care cuprinde canale electronice de distributie a produselor si serviciilor Bancii si anume: Internet Banking, Smart Bank, si Alerte SMS/Notificari Push.

**OTPdirekt - Internet Banking** : parte a serviciului OTPdirekt care presupune oferirea de catre Banca a accesului la distanta la propriile conturi pentru vizualizarea de solduri si efectuarea de operatiuni prin intermediul internetului..

**OTPdirekt-Alerte SMS**: parte a serviciului OTPdirekt ce presupune trimiterea de alerte sub forma de SMS la numerele de telefon mobil indicate de client, conform Anexei SMS.

**OTPdirekt – Notificări Push**: componentă opțională a serviciului OTPdirekt ce presupune trimiterea de mesaje pe dispozitive mobile inteligente și tabletă ce dețin instalată aplicația SmartBank indicată de Client, conform Anexei SMS/Notificari Push;

**SmartBank**: parte a serviciului OTPdirekt care presupune oferirea de catre Banca a accesului la distanta la propriile conturi pentru vizualizarea de solduri si efectuarea de operatiuni prin intermediul aplicatiei OTP SmartBank Romania, instalata pe telefon din Google Play sau Apple Store.

**Ordine de plata prin OTPdirekt** este serviciul de plati disponibil pentru Client prin Internet Banking si SmartBank.

**Card VISA Business/VISA Business Silver/ Mastercard Corporate** este instrumentul de plata emis de Banca pe numele Utilizatorului autorizat si pe contul Detinatorului principal.

**“Detinator principal”** este acea persoana juridica sau categorie asimilata(enitate fara personalitate juridica), rezidenta sau nerezidenta, care a solicitat Bancii emiterea de Carduri pe numele sau si/sau al utilizatorilor autorizati (persoane fizice), prin semnarea Cererii-Contract pentru furnizarea pachetului de produse si servicii bancare, Anexa la Cererea Contract de cont curent pentru persoane juridice si categorii asimilate sau prin semnarea Cererii-Contract privind emiterea Cardurilor de debit cu semnatura olografa sau cu semnatura electronica extinsa bazata pe un certificat valid , nerevocat si nesuspendat si generata prin intermediul unui dispozitiv securizat de creare a semnaturii.

**“Utilizator autorizat”** este persoana fizica pentru care Detinatorul principal a solicitat si Banca a dispus emiterea unui card cu acces la contul Detinatorului principal.

**Direct Debit** reprezinta o modalitate de plata prin care se transfera automat din contul clientului platitor in contul unui furnizor, sumele solicitate la plata de catre furnizor (exemple de furnizori: firme de telecomunicatii, societati de asigurare, societati de leasing, societati de utilitati, etc).

- In varianta **Intrabancar**, atat platitorul, cat si furnizorul, sunt clienti ai OTP Bank Romania S.A., iar suma de bani trasa automat asupra contului platitor este in moneda nationala sau in alta valuta.
- In varianta SEPA (**Interbancar**), platitorul este client al OTP Bank Romania S.A., furnizorul este client al altei banci, iar suma trasa automat asupra contului platitor este in moneda nationala.

**Plata de mica valoare Interbancara** este acea operatie prin care platitorul, client al OTP Bank Romania S.A. transfera unui client al altei banci o suma de pana la 49.999,99 RON/tranzactie.

**Plata de mare valoare Interbancara** este acea operatie prin care platitorul, client al OTP Bank Romania S.A. transfera unui client al altei banci o suma de peste 49.999,99 RON/tranzactie.

**Comerciant** desemneaza orice Persoana Juridica care desfasoara activitati comerciale si accepta cardul ca instrument de plata pentru bunuri si servicii, pe baza si in conditiile contractului incheiat de acesta cu Banca.

### 2) Durata Pachetului de produse si servicii bancare

2.1. Pachetul de produse si servicii bancare, contractat de client prin Cererea – Contract pentru furnizarea pachetului de produse si servicii bancare, Anexa la Cererea Contract de cont curent pentru persoane juridice si categorii asimilate, intra in vigoare la data primirii aprobarii din partea Bancii si numai dupa primirea



comunicarii aprobarii la adresa de e-mail specificata in sectiunea dedicata datelor de identificare Client/Titular (din Cererea Contract de cont curent pentru persoane juridice si categorii asimilate), in masura in care Banca va decide, la libera sa apreciere ca cerintele legale si/sau interne sunt indeplinite/respectate si se incheie pe o perioada de 12 luni.

2.2. In cazul in care valabilitatea finala a pachetului este o zi nelucratoare, aceasta urmeaza a se considera ca fiind ultima zi lucratoare anterioara acesteia.

2.3. Pachetul de produse si servicii bancare se prelungeste automat pe o noua perioada de 12 luni, daca nu se solicita incetarea acestuia, printr-o notificare transmisa cu 15 zile anterior implinirii termenului initial.

2.4. Clientul se angajeaza sa mentina pachetul pe o perioada de minimum 12 luni, in caz contrar acesta va achita contravaloarea abonamentelor lunare ramase de achitat pana la finalul celor 12 luni calculate de la data semnarii Cererii – Contract pentru furnizarea pachetului de produse si servicii bancare, Anexa la Cererea Contract de cont curent pentru persoane juridice si categorii asimilate, cu exceptia situatiilor enumerate la pct. 2.5 si 2.6 din prezenta Anexa la Conditiiile Generale de Afaceri pentru persoane juridice si categorii asimilate. Acest articol nu se aplica in cazul Pachetului pentru entitati religioase. De asemenea, in cazul pachetelor Calculat 25, Calculat 50, Relaxat 150, Relaxat 200 si Relaxat 300, aceasta clauza nu se aplica, daca Clientul contracteaza un alt pachet din cele mentionate anterior cu un cost superior. Daca Clientul renunta la unul din pachetele mentionate anterior in favoarea unuia avand un cost inferior va achita diferenta dintre valoarea abonamentului aferent pachetului la care renunta si valoarea abonamentului pachetului solicitat pentru perioada de timp ramasa pana la finalul celor 12 luni de detinere obligatorie calculate de la data activarii pachetului.

2.5. In cazul in care Clientul inregistreaza restante la plata abonamentului lunar timp de 3 luni consecutive, Banca are dreptul de a sista utilizarea pachetului contractat, precum si serviciile si produsele bancare incluse in pachet (cu exceptia conturilor curente deschise la Banca), fara a fi necesara trimiterea de catre Banca a unei Notificari in acest sens.

2.6. In cazul in care Clientul inregistreaza restante la plata abonamentului lunar timp de 6 luni consecutive, Banca are dreptul de a inchide pachetul contractat, precum si produsele si serviciile incluse in pachet (cu exceptia conturilor curente deschise la Banca). Astfel, pachetul de produse si servicii se considera desfiintat de drept, fara interventia vreunei instante de judecata, fara alta punere in intarziere si fara orice alta formalitate prealabila judiciara sau extrajudiciara.

2.7. De la data incetarii contractului pentru furnizare a pachetului, Clientul va putea mentine in continuare produsele si serviciile incluse in pachet, la solicitarea expresa a acestuia, acestor produse/servicii urmand a li se aplica atat termenii si conditiile aferente/aplicabile acestora in vigoare la data solicitarii, cat si tarifele standard conform Brosurii de Taxe si Comisioane a OTP Bank Romania S.A. in vigoare la acel moment. Clientul va ramane solidar la plata sumelor restante.

### **3) Costuri si modalitatea de plata**

3.1. Pe intreaga perioada de valabilitate a pachetului, plata abonamentului se face lunar, in prima zi lucratoare a fiecarei luni pentru luna in curs, cu exceptia lunii in care se constituie pachetul, comisionul aferent acesteia achitandu-se la data primirii aprobarii din partea Bancii si numai dupa primirea comunicarii aprobarii la adresa de e-mail specificata in sectiunea dedicata datelor de identificare Client/Titular (din Cererea Contract de cont curent pentru persoane juridice si categorii asimilate), in masura in care Banca va decide, la libera sa apreciere ca cerintele legale si/sau interne sunt indeplinite/respectate.

3.2. Banca va debita automat contul Clientului cu contravaloarea abonamentului datorat, precum si cu contravaloarea costurilor (comisioane, tarife, etc) aferente produselor care fac parte din pachetul detinut, dupa caz, iar Clientul va depune in contul curent, pana cel tarziu in ultima zi lucratoare a respectivei luni sumele necesare achitarii acestora. Clientul poate opta si pentru depunerea sumelor necesare in orice alta moneda pentru care are deschis un cont curent. In situatia in care acesta nu a realizat conversia valutară, Banca este mandatata, dar nu este obligata, sa realizeze aceasta operatiune incepand cu ora 00 a datei scadentei, folosind cursurile de schimb BNR sau ale Bancii din ziua efectuării conversiei, cu respectarea normelor legale in vigoare, cu suportarea de catre Client a tuturor comisiunelor, spezelor si taxelor aferente acestor operatiuni.

3.3. Clientul mandateaza Banca, in mod irevocabil si neconditionat, sa debiteze contul sau curent principal in lei si orice alte conturi curente in lei si in alte valute, detinute la Banca, pana la nivelul sumelor datorate, sa efectueze orice operatiune considerata necesara, inclusiv de schimb valutar, pe intreaga durata a Cererii - Contract pentru furnizarea pachetului de produse si servicii bancare, Anexa la Cererea Contract de cont



curent pentru persoane juridice si categorii asimilate in vederea achitarii abonamentului datorat. Banca are dreptul, dar nu si obligatia de a efectua aceste operatiuni.

3.4. Clientul este obligat sa plateasca abonamentul lunar aferent pachetului contractat, indiferent daca foloseste unul sau toate produsele si serviciile incluse in pachet.

3.5. Pentru pachetul de produse si servicii oferit de Banca si selectat de Client se percepe un abonament. In cazul in care, la initiativa Clientului sau a Bancii, valabilitatea pachetului/optiunii inceteaza inaintea expirarii lunii pentru care s-a achitat contravaloarea unui abonament lunar, Banca nu este obligata sa returneze valoarea abonamentului lunar achitat pana la acel moment.

3.6. Banca poate modifica unilateral nivelul comisioanelor si al abonamentului sau a componentelor pachetului, fara a fi necesar acceptul prealabil al Clientului. Noile comisioane si/sau valori ale abonamentelor precum si/sau noua componenta a pachetului, inclusiv reducerile si/sau bonusurile de dobanda bonificate se afiseaza la sediile Bancii si pe pagina de web: <http://www.otpbank.ro/> iar aceasta reprezinta modalitatea prin care Clientul ia cunostinta de acestea, sens in care Clientul declara ca aceasta modalitate de incunostintare este suficienta.

In cazul in care Clientul nu este de acord cu noile valori ale comisioanelor si/sau abonamentelor sau a componentelor pachetului, acesta are dreptul de a denunta unilateral pachetul de produse si servicii contractat, in conditiile prevazute in cadrul art. 5.1 si 5.2 din prezenta Anexa la Conditiiile generale de afaceri pentru persoane juridice si categorii asimilate. Neexercitarea de catre Client a acestui drept in termen de 15 zile calendaristice de la data la care Banca a afisat la sediile sale noile valori ale comisioanelor si/sau abonamentelor sau a componentelor pachetului va fi interpretat de catre parti in sensul acceptarii tacite a acestora de catre Client.

#### 4) Notificari

4.1. Notificarile sau comunicariile transmise Clientului in legatura cu Cererea - Contract pentru furnizarea pachetului de produse si servicii bancare, Anexa la Cererea Contract de cont curent pentru persoane juridice si categorii asimilate si cu contractele specifice fiecarui tip de produs sau serviciu contractat cu Banca de catre Client se vor face in scris/apel inregistrat, prin una dintre metodele de mai jos:

- Scrisoare simpla - transmisa la adresa de corespondenta comunicata de Client cu suportarea costului de expediere de catre client. Costul expedierii este cel valabil la momentul efectuarii acesteia si poate fi consultat pe site-ul Bancii, [www.otpbank.ro](http://www.otpbank.ro/);
- SMS - transmis la numarul de telefon mobil comunicat de Client cu suportarea costului de expediere de catre client. Costul expedierii este cel valabil la momentul efectuarii acesteia si poate fi consultat pe site-ul Bancii, [www.otpbank.ro](http://www.otpbank.ro/);
- E-mail - transmis la adresa de e-mail furnizata de Client;
- OTPdirekt –prin scrisoare electronica;
- Contact Center – apel inregistrat.

4.2. Prin contractarea de pachete de produse si servicii bancare, Clientul, prin reprezentantul/reprezentantii sai, imputernicitii in relatia cu Banca, confirma faptul ca oricare dintre metodele de notificare din cele prevazute la Art. 4.1 din prezenta Anexa la Conditiiile generale de afaceri pentru persoane juridice si categorii asimilate este suficienta, renuntand la orice eventuala plangere/opozitie/ contestatie ulterioara avand ca obiect o asemenea metoda.

4.3. Notificarile transmise Clientului vor fi considerate ca fiind comunicate acestuia, dupa cum urmeaza:

- Scrisoare simpla: la 5 zile bancare lucratoare de la data mentionata pe stampila oficiului postal de expediere de pe borderoul de transmitere;
- SMS – la data trimiterii acestuia catre Client;
- E-mail – la data trimiterii scrisorii electronice catre Client;
- OTPdirekt – la data trimiterii scrisorii electronice catre Client;
- Contact Center – la data contactarii clientului;

4.4. Notificarile transmise de Banca sunt considerate ca fiind valabil expediate/comunicate prin circuitul postei, apel inregistrat in Contact Center, SMS, e-mail, daca au fost expediate/comunicate la ultima adresa/ numar de telefon/ adresa de e-mail comunicate Bancii de catre Client.

4.5. Orice notificare sau comunicare in legatura cu prezentul contract, din partea Clientului catre Banca, se va face in scris, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire sau prin inregistrarea cererii la sediul Bancii. Comunicariile catre Banca vor fi considerate ca efectuate dupa cum urmeaza:

a) la data inscrisa pe confirmarea de primire a scrisorii recomandate;





b) la data primirii lor efective de catre Banca, certificata de semnatura persoanei autorizate din partea Bancii care a primit respectivele documente si prin acordarea unui numar de inregistrare.

### 5) Incetarea contractului

5.1. Pachetul de Produse si Servicii poate fi denuntat unilateral de catre oricare dintre parti, prin notificare scrisa transmisa de partea care are initiativa denuntarii unilaterale, anterior cu cel putin 15 zile calendaristice in raport de data la care va opera denuntarea unilaterala, producerea efectelor acestei denuntarii fiind precedata de restituirea/predarea cardurilor atasate, token-ul, etc., cu exceptia cazului in care clientul nu opteaza pentru mentinerea unui anumit produs/serviciu standard care presupune pastrarea acestor carduri, a token-ului, etc. Aceasta modalitate de incetare a prezentului contract si a beneficiilor oferite pentru produsele si serviciile bancare incluse in acesta poate interveni, independent de existenta unui caz de culpa contractuala, iar partile renunta irevocabil si neconditionat la solicitarea de daune-interese precum si la orice alte pretentii patrimoniale prezente sau viitoare, cu exceptia celor mentionate expres in Cererea - Contract pentru furnizarea pachetului de produse si servicii bancare, Anexa la Cererea Contract de cont curent pentru persoane juridice si categorii asimilate.

5.2. Cererea - Contract pentru furnizarea pachetului de produse si servicii bancare, Anexa la Cererea Contract de cont curent pentru persoane juridice si categorii asimilate poate inceta in conditiile stabilite la art. 2.6 din prezenta Anexa la Conditiiile generale de afaceri pentru persoane juridice si categorii asimilate, fara a fi necesara transmiterea unei notificari.

### 6) Forta Majora

6.1. Evenimentele de forta majora nu exonereaza de raspundere Clientul, acesta ramanand obligat fata de Banca pana la rambursarea integrala a tuturor datoriilor nascute din Cererea - Contract pentru furnizarea pachetului de produse si servicii bancare, Anexa la Cererea Contract de cont curent pentru persoane juridice si categorii asimilate si actele aditionale la aceasta.

6.2. Prin forta majora se intelege orice situatie aparuta dupa data incheierii Cererii – Contract pentru furnizarea pachetului de produse si servicii bancare, Anexa la Cererea Contract de cont curent pentru persoane juridice si categorii asimilate, independenta de vointa partilor, imprevizibila, incontrollabil de catre parti, si imposibil de inlaturat de catre parti, incluzand, fara a limita la, razboi, dezastre naturale, tulburari sociale, revolutii, embargou, disfunctionalitati ale pietei financiare, schimbari in legislatie sau in modul de interpretare al acesteia etc.

6.3. Partile se vor notifica reciproc cu privire la aparitia unui caz de forta majora in termen de 5 zile calendaristice de la aparitia acesteia, prezentand in acest sens un certificat emis de Camera de Comert si Industrie a Romaniei. Daca evenimentul de forta majora dureaza mai mult de 30 zile calendaristice de la data la care partea neafectata de acest eveniment a fost informata de producerea evenimentului de forta majora, ca efect, aceasta Cerere - Contract se considera desfiintat(a) de plin drept fara interventia vreunei instante de judecata, fara alta punere in intarziere si fara orice alta formalitate prealabila judiciara sau extrajudiciara.

## ANEXA 2 - TERMENI GENERALI PENTRU SERVICIUL DE ACCEPTARE LA PLATA A CARDURILOR PENTRU TRANZACTII COMERCIALE

### 1. Definitii

- **Comerciant/Client** – Persoana Juridica/categoria asimilata care solicita Bancii servicii de acceptare la plata a cardurilor prin POS / SoftPOS sau E-commerce, servicii detaliate mai jos in prezenta anexa.
- **Contractul aferent serviciului de acceptare la plata a cardurilor pentru tranzactii comerciale**, este compus din Cererea–contract de acceptare la plata a cardurilor pentru tranzactii comerciale, care este anexa la Cererea-contract de cont curent pentru persoane juridice si categorii asimilate, impreuna cu Conditii Generale de Afaceri pentru Persoane Juridice si Categorii Asimilate, ce include prezenta anexa dedicata acestui serviciu si care, la randul sau, contine Instructiuni privind acceptarea la plata pentru tranzactii comerciale a cardurilor VISA si Mastercard (identificat in cuprinsul acestei anexe “contractul”).
- **POS** reprezinta terminalul fizic de acceptare la plata a cardurilor; prin POS pot fi efectuate tranzactii de vanzare produse sau servicii si, cu titlu de exceptie, eliberare numerar prin aplicatia Cash Back, cu utilizarea cardurilor Visa, Visa Electron, Mastercard si Maestro (care au activ acest serviciu). Terminalele



POS ale OTP Bank Romania S.A. au implementata aplicatia de plata în rate cu titlul de beneficiu pentru detinatorul de card, în conformitate cu cerintele organizatiei Mastercard. În acest sens, detinatorul de card Mastercard are posibilitatea sa aleaga plata în rate a produselor sau serviciilor achizitionate de la Comerciant, fara implicatii operationale sau financiare suplimentare pentru acesta din urma.

- **SoftPOS** reprezinta o aplicatie bancara, ce se instaleaza pe orice terminal Android, începând cu versiunea 8, si permite prin mijloace electronice, preluarea, prelucrarea, stocarea si transmiterea de informatii privind plata cu Cardul, efectuata la punctele de vanzare, de obicei cu amanuntul, ale comerciantilor. Aplicatia se descarca din PlayStore si este gestionata de catre partenerul bancii, SIBS Romania SA, adresandu-se persoanelor juridice si categoriilor asimilate (entitati fara personalitate juridica). In cazul in care comerciantul opteaza pentru varianta SoftPOS, acesta va primi 2 notificari: prima pe adresa de email din evidentele bancii si a doua prin mesaj tip SMS, continand credentialele de acces în aplicatie, De asemenea se va transmite parola One time password pentru validare credentiale. **Aplicatia se va utiliza pe teritoriul Romaniei.**
- **E-commerce** (comert electronic securizat) reprezinta terminalul virtual de acceptare carduri prin website-uri de Internet.
- **Cash Back** reprezinta posibilitatea detinatorului de card de a obtine numerar de la Comerciant în momentul efectuării unei plati prin terminalul POS. Suma maxima ce poate fi eliberata în numerar este 200 RON si va fi întotdeauna însoțita de tranzactia de vanzare prin card, aceasta fiind evidentiata distinct pe chitanta eliberata de POS alaturi de suma aferenta cumparaturii.

## 2. Drepturile Bancii

Banca are urmatoarele drepturi:

- 2.1 De a fotografia la cerere locatia comerciala (interior si exterior), unde urmeaza a se accepta plata prin POS/SoftPOS.
- 2.2 De a refuza implementarea serviciului de acceptare la plata a cardurilor prin POS/SoftPOS si/sau E-commerce, chiar daca partile au semnat Cerere –Contract de acceptare la plata a cardurilor pentru tranzactii comerciale, in urmatoarele situatii:
  - Comerciantul nu a prezentat toate documentele necesare deschiderii contului curent.
  - Informatiile furnizate de Comerciant (despre societate/entitate sau actionarii/asociatii/reprezentantii sai) nu sunt conforme cu realitatea.
  - Exista informatii negative despre Comerciant sau actionarii/asociatii/reprezentantii acestuia în bazele de date nationale sau internationale ale organizatiilor de carduri Visa si Mastercard
- 2.3 Pentru operatiunile de acceptare carduri efectuate de comerciant prin POS/SoftPOS sau E-commerce, banca va solicita autorizarea online a acestora, indiferent de valoarea tranzactiilor.
- 2.4 De a solicita Comerciantului sa-si configureze la standard **Full 3D Secure** propriul portal (website) înrolat în E-commerce prin intermediul Bancii, astfel încat, sa respecte reglementarile Visa si MasterCard cu privire la tranzactiile virtuale prin carduri, în conformitate cu indicatiile procesatorului Bancii.
- 2.5 De a verifica periodic respectarea de catre Comerciant a standardului Full 3D Secure (Verified by Visa si Mastercard Secure Code) si a faptului ca tranzactioneaza numai pe website-ul aprobat de Banca prin acest contract.
- 2.6 De a monitoriza zilnic activitatea de acceptare la plata a cardurilor Visa si Mastercard, prin POS/SoftPOS (inclusiv imprinter) si E-commerce si de a respinge orice tranzactie care nu este valabila conform prevederilor prezentei anexe si/sau a Cererii-contract de acceptare la plata a cardurilor pentru tranzactii comerciale, anexa la Cererea-contract de cont curent pentru persoane juridice si categorii asimilate.
- 2.7 De a percepe comisioane pentru serviciile bancare prestate în conditiile prevazute în prezenta anexa precum si in Cererea Contract de acceptare la plata a cardurilor pentru tranzactii comerciale si de a modifica aceste comisioane in conditiile punctului 9 al prezentei anexe.
- 2.8 De a percepe comisioane de administrare lunara terminale POS, incepand cu luna a patra, in cazul in care Comerciantul nu deruleaza tranzactii prin POS timp de 3 luni calendaristice consecutive.
- 2.9 De a impune Comerciantului, in caz de necesitate, aplicarea de masuri speciale de securizare a operatiunilor prin carduri. In cazul in care Comerciantul refuza punerea in aplicare a masurilor solicitate, Banca are dreptul de a rezilia prezentul contract, in conditiile stabilite la punctul 12 al prezentei anexe.



2.10 De a rezolva, in numele Comerciantului, orice reclamatie in domeniul decontarilor prin carduri, fara insa a-si asuma responsabilitatea privind finalitatea demersului sau, in sensul acceptarii sau respingerii acesteia.

2.11 De a-si acoperi eventualele pierderi cauzate din culpa Comerciantului, direct de la acesta, prin debitarea automata a oricarui cont deschis in orice valuta de catre Comerciant la banca, fara notificare prealabila, cu contravaloarea cererilor de restituire prezentate de bancile emitente de carduri, in situatia in care exista reclamatii formulate de posesorul cardului sau de catre banca emitenta, in legatura cu tranzactiile dintre posesorul cardului si Comerciant. În acest caz Banca are dreptul de a derula propria investigatie privind aceste reclamatii.

2.12 De a incepe procedura conventionala/contractuala/legala de recuperare a obligatiilor de plata ale Comerciantului/Clientului, in cazul in care acesta nu dispune de disponibilitati in conturile deschise la OTP Bank Romania S.A. In aceasta situatie, toate sumele devin exigibile, iar in cazul in care Comerciantul nu dispune, in contul/conturile sale curent/e de suficiente disponibilitati pentru acoperirea acestora, Banca poate trece la recuperarea debitelor, in conformitate cu prevederile legale in vigoare, fie prin debitarea automata a oricarui cont deschis in orice valuta de catre acesta la banca, mandatul fiind acordat inclusiv pentru efectuarea oricarui schimb valutar, fie prin executarea garantiilor constituite în acest sens.

2.13 De a inscrie datele de identificare ale Comerciantului sau a punctelor sale de vanzare in baze de date accesibile tuturor institutiilor de credit, in cazul in care prezentul contract se reziliaza din cauza incidentei ridicate de operatiuni frauduloase prin POS/SoftPOS sau E-commerce.

2.14 De a bloca decontarea tranzactiilor considerate suspecte, pana la finalizarea investigatiilor necesare pentru a stabili autenticitatea acestora (a tranzactiilor). Tranzactiile suspecte sunt considerate a fi, fara a se limita la:

- Tranzactiile care conduc la o crestere brusca a numarului si/ sau valorii înregistrate prin POS/SoftPOS sau E-commerce, comparativ cu istoricul tranzactiilor derulate de Comerciant.
- Tranzactiile de valoare mare efectuate cu carduri emise de institutii din tari considerate de catre organizatiile internationale de carduri ca fiind cu risc ridicat.
- Tranzactii de aceeasi valoare ridicata efectuate cu acelasi card sau cu carduri diferite.

Daca la finalizarea investigatiei se confirma ca tranzactiile considerate suspecte si nedecontate de catre Banca, nu au fost autorizate de catre detinatorii de carduri, Banca va informa comerciantul in acest sens si va aplica masuri de securizare a operatiunilor la nivelul punctelor de vanzare ale acestuia.

2.15 De a solicita Comerciantului constituirea unei garantii de operare, fie la data perfectarii contractului aferent acestui serviciu, fie în cazul cresterii incidentei refuzurilor de plata prin carduri Visa sau MasterCard la punctele sale de lucru, în conformitate cu punctul 5.28 din prezenta anexa.

2.16 De a modifica prezenta anexa în functie de modificarile din legislatia europeana sau nationala cu privire la operarea si decontarea tranzactiilor prin carduri si/sau de modificarile procedurilor de operare impuse Bancii de organizatiile Visa si Mastercard.

2.17 De a solicita Comerciantului sa accepte efectuarea de tranzactii în rate prin aplicatia POS/SoftPOS/E-commerce, pentru clientii detinatori de carduri Mastercard care solicita acest lucru. Tranzactiile în rate Mastercard nu au implicatii operationale sau financiare suplimentare pentru Comerciant.

2.18 De a retrage/anula terminalele POS/SoftPOS care nu au derulat tranzactii de acceptare la plata a cardurilor timp de 90 de zile calendaristice consecutive, in conformitate punctul 12 al prezentei anexe. Mentinerea in locatiile Comerciantului a terminalelor POS/SoftPOS fara tranzactii, se va realiza doar in urma unei negocieri între Banca si Comerciant a conditiilor contractuale în care poata fi continuata colaborarea.

2.19 Terminalele POS puse la dispozitia Comerciantului raman permanent in proprietatea Bancii si pot fi ridicate periodic pentru revizie sau definitiv in cazul incetarii contractului sau suspendarii activitatii unor puncte de vanzare.

### 3. Obligatiile Bancii

Banca isi asuma urmatoarele obligatii:





3.1 De a asigura Comerciantului posibilitatea deschiderii unui cont curent pentru tranzactiile prin carduri, daca acesta intruneste conditiile si cu respectarea corespunzatoare a cerintelor bancii pentru



deschiderea contului curent, si de a-l informa prin extrase de cont si/sau rapoarte cu operatiunile de acceptare carduri decontate, puse la dispozitia acestuia/la solicitarea acestuia.

- 3.2 De a efectua gratuit, la instalarea terminalelor POS si de cate ori i se va solicita, instruirea personalului Comerciantului la nivelul punctelor de vanzare pentru insusirea procedurilor privind operatiunile prin carduri.
- 3.3 De a asigura preluarea tranzactiilor POS/SoftPOS si E-commerce sub forma de fisier prezentate de Comerciant, in vederea decontarii acestora. Pentru tranzactiile prin imprinter, Banca va asigura chitante de vanzare de tip voucher, pe suport hartie.
- 3.4 De a instala terminalele POS în locatiile indicate de Comerciant. Cu aceasta ocazie se va semna o fisa de Interventie a furnizorului Bancii, pentru predarea - primirea echipamentelor POS.
- 3.5 De a instrui, prin furnizorul sau, personalul Comerciantului, cu privire la utilizarea terminalelor POS/SoftPOS de plata prin carduri cu Chip si Contactless puse la dispozitie, privind efectuarea tranzactiilor de vanzare si/sau eliberare numerar prin aplicatia Cash Back.
- 3.6 De a asigura Comerciantului, prin intermediul procesatorului, livrarea componentelor informatice ale functiei de plata Full 3D Secure ("Verified by Visa" si "MasterCard Secure Code") si consultanta de specialitate pentru desfasurarea optima a activitatii de E-commerce.
- 3.7 De a asigura Comerciantului, prin intermediul procesatorului, verificarea, testarea si activarea în cel mai scurt timp posibil, a terminalului virtual de E-commerce deschis in baza contractului aferent acestui serviciu.
- 3.8 De a asigura Comerciantului Instructiuni specifice derularii legale si în bune conditii a operatiunilor de acceptare la plata a cardurilor la nivelul punctelor sale de vanzare prin POS/SoftPOS si/sau E-commerce. Instructiunile privind acceptarea la plata a cardurilor sunt parte integranta din prezenta anexa si descrise/detaliata mai jos
  - Acceptarea la plata a cardurilor presupune dotarea punctelor comerciale fizice de vanzare cu terminale electronice de tip POS sau aplicatie SoftPOS si existenta unei banci acceptatoare care ofera Comerciantilor posibilitatea decontarii tranzactiilor prin carduri Visa si MasterCard. Ca solutie de rezerva la POS, OTP Bank Romania S.A., poate furniza dispozitive mecanice de tip imprinter.
  - Acceptarea la plata a cardurilor se realizeaza si prin intermediul website-urilor de Internet, prin asa numitul serviciu "E-commerce". Aceasta presupune pentru Comerciant sa detina si administreze un website, iar pentru banca sa deschida si proceseze tranzactiile prin carduri Visa si MasterCard printr-un terminal virtual de Internet. Domeniul de internet trebuie sa fie inregistrat pe numele Comerciantului.
  - Pentru acceptarea fizica la plata a cardurilor, OTP Bank Romania S.A. va pune la dispozitia Comerciantului terminale POS (inclusiv imprinter) si consumabilele necesare precum si aplicatia pentru terminale SoftPOS in conformitate cu prevederile prezentei anexe si a cererii-contract de acceptare la plata a cardurilor pentru tranzactii comerciale.
  - Acceptarea in **mediu automat** a cardurilor prin terminale POS/SoftPOS, permite acceptarea la plata a cardurilor Visa si MasterCard cu **banda magnetica**, cu **Chip** si **Contactless**, care preiau în mod electronic datele acestora. In cazul SoftPOS se permite acceptarea la plata a cardurilor Visa si MasterCard doar cu tehnologie contactless.
  - Acceptarea în **mediul manual** (punctele comerciale dotate cu imprinter), ca solutie de rezerva pentru POS, permite **numai** acceptarea cardurilor cu elementele de identificare scoase în relief, cu preluarea acestora prin autocopiere pe chitante de vanzare (de tip voucher).
  - Acceptarea în **mediu virtual**, permite acceptarea cardurilor prin aplicatii securizate 3D Secure furnizate de organizatiile de carduri Visa ("Verified by Visa") si MasterCard ("MasterCard Secure Code") prin intermediul bancii si procesatorului sau.

**A. Tranzactii prin POS/Soft POS (inclusiv imprinter)**
**➤ Identificarea validitatii cardurilor Visa, Visa Electron, MasterCard si Maestro**

Elemente de securitate a cardurilor	TIP CARD			
	Visa	Visa Electron	Mastercard	Maestro
Contacless optional. In functie de tipul cardului si emitent, cardul Visa sau Mastercard, poate contine tehnologia Contacless care permite efectuarea tranzactiei fara solicitarea codului PIN, pana la suma maxima setata pe POS / SoftPOS.	X	X	X	X
Chip. Informatia inregistrata de chip este protejata prin incryptare. Chip-ul lucreaza impreuna cu semnatura si PIN-ul clientului pentru a crea o plata mai sigura (pentru cardurile dotate cu microprocesor - Chip).	X	X	X	X
Logo-ul VISA in culoare albastru, pe un dreptunghi de culoare alba, cu un triunghi portocaliu aplicat peste bratul stang al literei V.				
Logo-ul VISA in culoare albastru, pe un dreptunghi de culoare alba, cu un triunghi portocaliu aplicat peste bratul stang al literei V. Totul este incadrat intr-un chenar de aceeasi culoare albastra asemeni cuvantului VISA. In partea de jos a chenarului albastru este inscriptionat cuvantul Electron.				
Sigla MasterCard formata din doua cercuri ingemanate in culorile rosu si portocaliu, subinscriptiionate de cuvantul MasterCard de culoare neagra.				
Sigla MAESTRO formata din doua cercuri ingemanate de culoare albastra si rosie suprainscriptiionate de cuvantul Maestro de culoare alba. Aceasta sigla se afla in coltul din dreapta jos al cardului sau pe reversul cardului.				
Sirul de 16 cifre imprimate pe fata cardului si numele posesorului. Numarul cardului poate fi embosat (scos in relief) sau printat (card plat).	X	X <sup>1</sup>	X	X <sup>1</sup>
Primele 4 cifre din sirul de 16 cifre imprimate pe fata cardului trebuie sa fie identice cu grupul de 4 cifre imprimat in format mic si plat deasupra sau dedesubtul numarului de card.	X	X	X	
Cardul este semnat in spatiul alocat pentru aceasta pe verso si semnatura posesorului imprimata pe card nu prezinta stersaturi, modificari sau deteriorari.	X	X	X	X
Pe panelul de semnatura sunt inscriptionate fie tot numarul de card si <b>CVV2(CVC2)</b> <sup>2</sup> fie ultimele 4	X <sup>2</sup>		X <sup>2</sup>	



cifre ale cardului si <b>CVV2(CVC2)</b> .				
In spatiul destinat semnaturii posesorului cardului de pe reversul acesteia apare imprimat repetat, cu caractere mici, in diagonala, cuvantul:	Visa	Electron	Mastercard	
Cardul prezentat are valabilitate internationala sau nationala. In cazul in care pe card se specifica o limitare de valabilitate teritoriala aceasta nu se va accepta la plata.	X	X	X	X
Data expirarii cardului (Luna / An) trebuie sa fie ulterioara efectuării tranzactiei. Operatiunea poate fi efectuata pana în ultima zi calendaristica a lunii si anului de pe card.	X	X	X	X

<sup>1</sup> Pentru cardurile plate numarul cardului poate avea între 12 și 19 caractere.

<sup>2</sup>**CVV2 (CVC2)** este o valoare de verificare formata din 3 cifre, generata in mod unic pentru fiecare card si care apare inscrisa pe panelul de semnatura al cardului.

➤ **Elementele obligatorii care trebuie înscrise pe chitantele de vanzare**

Elementele obligatorii care trebuie sa apara lizibile pe chitantele de vanzare	POS/SoftPOS	Imprinter
Numarul terminalului si numele Comerciantului unde se efectueaza tranzactia de vanzare	Automat	Prin preluare de pe placuta de imprinter
Numarul cardului utilizat în tranzactia de vanzare	Automat	Prin preluare numai de pe cardul embosat
Data expirarii cardului	Automat	Prin preluare numai de pe cardul embosat
Elementele de identificare ale vanzatorului	Nu se aplica	Se inscriu manual in dreapta sus a chitantei de vanzare
Data la care se efectueaza tranzactia	Automat	Se inscrie manual pe chitanta de vanzare
Codul de autorizare al tranzactiei	Automat	Se va inscrie manual pe chitanta de vanzare, codul de autorizare primit telefonic de la Centru de Autorizare
Suma în RON platita de catre client	Automat sau Manual	Se va inscrie manual valoarea



Semnatura posesorului de card aplicata pe chitanta de vanzare, trebuie sa fie identica cu cea de pe reversul cardului si trebuie verificata de catre Comerciant	Manual, pentru tranzactii prin banda magnetica a cardului. Nu se aplica tranzactiilor prin card cu CHIP sau Contactless	Manual
---	---	--------

➤ **Etaple derularii unei tranzactii comerciale prin Carduri prin POS/SOFTPOS/imprinter**

Operatiunile efectuate la o tranzactie de vanzare prin card	POS	SoftPOS	Imprinter
Completarea chitantei de vanzare cu: Numar terminal, Numar card, Data expirarii.	Automat, prin citirea cardului de catre POS	Automat, prin citirea cardului de catre SoftPOS	Se preiau manual de pe card prin utilizarea imprinterului
Completarea chitantei de vanzare cu suma si data tranzactiei.	<b>Manual, cu tastarea sumei pe POS;</b>  <b>Automat în cazul conectarii POS cu Casa de Marcat</b>	<b>Manual, cu tastarea sumei pe SoftTPOS;</b>  <b>Automat în cazul conectarii SoftPOS cu Casa de Marcat</b>	Se inscriu <b>manual</b> pe chitanta de vanzare
Obtinerea autorizarii tranzactiei de vanzare	Automat, prin introducerea codului PIN de catre client	Automat, prin introducerea codului PIN de catre client	Prin telefon la Centrul de Autorizare Vocala
Inscrierea codului de autorizare pe chitanta de vanzare, în cazul aprobarii tranzactiei de catre banca emitenta.	Automat. Mesaj APROBAT pe POS si chitanta de vanzare	Automat. Mesaj APROBAT pe SoftPOS si chitanta electronica de vanzare	Se va inscrie manual codul pe chitanta de vanzare
Obtinerea semnaturii clientului pe chitanta de vanzare.	Manual		Manual
Verificarea semnaturii clientului de pe chitanta de vanzare cu cea de pe verso-ul cardului	Vizual	N/A	Vizual
Transmiterea în decontare a tranzactiilor de vanzare	Settlement pe POS, in termen de maxim 5 zile calendaristice	Settlementul este automat	Prezentarea la Banca a chitantelor de vanzare, în termen de 5 zile calendaristice

➤ **Depunerea spre decontare la Banca a documentelor întocmite cu utilizarea imprinterului**



În urma finalizării unei operațiuni de vânzare prin card cu utilizarea imprimantului, Comerciantul reține exemplarele unu și trei (merchant copy și bank copy) ale chitanței tipizate. Chitanțele tipizate se vor grupa în două pachete identice conținând exemplarele trei (bank copy - destinate băncii) și exemplarele unu (care rămân la comerciant constituind documente de evidență primară).

Pachetele conținând exemplarele trei (bank copy) se predau unității teritoriale a OTP Bank România S.A., într-un interval de maximum 5 zile calendaristice de la data efectivă a tranzacției. Predarea se efectuează în pachete de maximum 40 de chitanțe centralizate pe câte un sumar întocmit în două exemplare cuprinzând: numărul de documente, valoarea lor cumulată în lei, data predării, semnătura reprezentantului comerciantului. Documentele **de vânzare** generate de cardurile VISA și MasterCard se centralizează pe același sumar.

**ATENȚIE:** În partea stângă a centralizatorului se vor imprima mecanic (cu ajutorul imprimantului) datele de pe placuța de identificare a punctului de vânzare și se va înscrie în clar denumirea comerciantului și a punctului de vânzare.

#### ➤ **Anularea unei tranzacții de vânzare prin card**

- A. În cazul POS/SoftPOS, se va utiliza funcția de **Anulare tranzacție de pe terminal**, dar numai până la operațiunea de închidere de zi ("**Settlement**"). După această operațiune de închidere de zi, nu se mai poate anula tranzacția la nivel de terminal POS și va trebui contactată Banca.
- B. În cazul tranzacțiilor prin imprimant, se va contacta telefonic Centrul de Autorizare Vocală, în vederea anulării codului de autorizare obținut anterior.

**Anularea unei tranzacții** de vânzare poate apărea ca urmare a unor erori de tranzacționare sau decizii umane (ex. introducerea unei valori greșite a tranzacției, clientul renunță să mai efectueze tranzacția, clientul refuză semnarea chitanței, etc.).

#### ➤ **Stornarea unei tranzacții de vânzare prin card**

În cazul în care Comerciantul accepta, la cererea unui detinator de card, rambursarea parțială sau totală a unei sume deja încasate în contul curent, operațiune POS (inclusiv imprimant) sau SoftPOS, Comerciantul va transmite Băncii o solicitare scrisă (notificare sau email), cu documente justificative care pot ajuta la identificarea tranzacției prin card și care se dorește a fi rambursată.

### **B Tranzacții prin E-commerce**

#### ➤ **Identificarea validității cardurilor Visa, Visa Electron, MasterCard și Maestro**

➤ Verificarea validității cardurilor în tranzacțiile E-commerce, se face automat de către sistemul de autorizare al organizațiilor Visa și MasterCard, la standard 3D Secure, după introducerea datelor acestora de către detinatori pe website (număr card, data expirării, nume posesor, cod securitate CVV sau CVC, parola 3D Secure, suma tranzacției, etc.).

➤ Elementele obligatorii care trebuie înscrise pe documentele de vânzare prin E-commerce

După introducerea datelor cardurilor de către detinatori, tranzacțiile pleacă în autorizare către băncile emitente prin preluarea automată a datelor de identificare ale Comerciantului (număr terminal, nume), codul MCC, detalii plată, etc.

➤ Etapele derulării unei tranzacții comerciale prin carduri

După introducerea datelor cardurilor de către detinatori și preluarea automată a datelor de identificare ale Comerciantului, tranzacțiile sunt transmise pentru autorizare automat prin intermediul organizațiilor de carduri Visa și / sau MasterCard către băncile emitente. Răspunsul automat al acestora de aprobare sau respingere a tranzacțiilor prin respectivele carduri, este transmis către detinatorii de carduri și Comerciant.

Terminalele de E-commerce deschise de OTP Bank România S.A., se vor configura standard în conformitate cu prevederile Full 3D Secure ale Visa ("Verified by Visa") și MasterCard ("Mastercard Secure Code").





Comerciantul are obligatia de a asigura monitorizarea primara a tranzactiilor E-commerce prin card bancar, efectuate pe website-ul propriu, inainte de transmiterea lor catre Banca pentru autorizare. Situatiile suspecte de genul: tranzactii repetate si succesive de la aceeasi adresa IP, mai multe tranzactii esuate de la aceeasi adresa IP, etc vor fi refuzate de catre Comerciant la nivelul website-ului, fara a le mai transmite la Banc pentru autorizare.

➤ **Anularea unei tranzactii de vanzare prin E-commerce**

În cazul în care doreste sa anuleze o tranzactie de E-commerce nedecontata încă, Comerciantul va contacta procesatorul Bancii/ sau banca pentru anularea respectivei operatiuni.

➤ **Stornarea unei tranzactii de vanzare prin E-commerce**

In cazul in care Comerciantul accepta la cererea unui detinator de card, rambursarea partiala sau totala a unei sume deja incasate in contul sau curent ca operatiune prin E-commerce, Comerciantul va transmite Bancii o solicitare scrisa (notificare sau email), cu documente justificative care pot ajuta la identificarea tranzactiei prin card care se doreste a fi rambursata.

**Pentru tranzactiile prin POS/SoftPOS, prezentele instructiuni se vor completa cu Manualul de utilizare POS pus la dispozitie Comerciantului la instalarea terminalului în locatia de vanzare prin carduri Visa si MasterCard.**

**Pentru tranzactiile prin E-commerce, prezentele instructiuni se vor completa cu Instructiunile de lucru puse la dispozitia Comerciantului de catre Procesatorul Bancii, în functie de specificul produselor / serviciilor vandute de Comerciant prin website-ul propriu pe Internet.**

3.9 De a asigura procesarea si decontarea tranzactiilor POS/SoftPOS si / sau E-commerce în termenul convenit si mentionat in prezenta anexa si/sau in Cererea-contract de acceptare la plata a cardurilor pentru tranzactii comerciale.

3.10 De a informa Comerciantul asupra reclamatilor primite de la bancile emitente, cu privire la tranzactiile POS/SoftPOS si/sau E-commerce efectuate prin carduri Visa sau Mastercard la punctele sale de lucru si de a solicita acestuia documente justificative (chitante POS/SoftPOS, facturi, note de plata, etc.) pentru clarificarea/solutionarea acestor reclamatii.

3.11 De a pastra in conditiile legii, confidentialitatea asupra operatiunilor derulate de Comerciant prin Banca cu carduri Visa si MasterCard prin terminalele POS/SoftPOS, (inclusiv imprinter) si E-commerce, puse la dispozitie în baza prezentei anexa si/sau in Cererii-contract de acceptare la plata a cardurilor pentru tranzactii comerciale.

3.12 De a notifica în scris Comerciantul, in cazul in care se impune depunerea unei garantii de operare ca urmare a cresterii incidentei refuzurilor de plata prin card sau al numarului tranzactiilor suspecte în conformitate cu punctul 5.28 din prezenta anexa.

3.13 De a informa Comerciantul, dupa executarea tranzactiilor de plata cu cardul, cu privire la referinta care sa ii permita acestuia (Comerciantului) identificarea tranzactiei, valoarea tranzactiei de plata in moneda in care este creditat contul Comerciantului si valoarea oricaror comisioane pentru tranzactia de plata cu cardul, indicand separat comisionul perceput de banca si valoarea comisionului interbancar, conform termenilor si conditiilor din prezenta anexa si/sau Cererea-contract de acceptare la plata a cardurilor pentru tranzactii comerciale.

#### 4. Drepturile Comerciantului

Comerciantul are urmatoarele drepturi:

4.1 De a avea acces permanent la sistemul de autorizare tranzactii prin carduri Visa si Mastercard pus la dispozitie de catre Banca, pentru tranzactii prin terminale POS/SoftPOS, imprinter si prin E-commerce, cu respectarea termenilor si conditiilor/obligatiilor aferente.



- 4.2 De a utiliza componentele informatice ale functiei de plata **Full 3D Secure** (“Verified by Visa” si “MasterCard Secure Code”) si de a primi asistenta de specialitate pentru E-commerce (comert electronic securizat), furnizate de Banca prin intermediul procesatorului sau.
- 4.3 De a solicita si primi instructiuni din partea Bancii, în toate cazurile inclusiv în situatia în care are suspiciuni cu privire la autenticitatea unui card de plata sau a unei tranzactii initiate la unul din punctele sale de lucru fizice sau virtuale, dar cu obligatia de a nu finaliza tranzactia/operatiunea anterior primirii unui raspuns din partea Bancii privind aprobarea sau respingerea respectivei tranzactii.
- 4.4 De a beneficia la termenele stabilite in prezenta anexa si/sau Cererea-contract de acceptare la plata a cardurilor pentru tranzactii comerciale, de sumele reprezentand contravaloarea produselor/serviciilor prestate, mai putin comisioanele de procesare tranzactii prin carduri, comisioane prevazute in prezenta anexa si/sau in Cererea-contract de acceptare la plata a cardurilor pentru tranzactii comerciale.
- 4.5 De a solicita Bancii renegocierea comisioanelor de procesare tranzactii prin carduri prin POS/SoftPOS si /sau E-commerce, dar nu mai devreme de 3 luni de la data activarii primului punct de vanzare fizic sau virtual, si numai daca volumul si valoarea tranzactiilor derulate prin Banca justifica solicitarea.
- 4.6 De a beneficia din partea OTP Bank Romania S.A. de echipamentele adecvate operatiunilor prin carduri, instructiuni de operare prin POS (inclusiv imprinter) si E-commerce.
- 4.7 De a solicita Bancii rapoarte cu tranzactiile POS/SoftPOS si/ sau E-commerce decontate de banca.

## 5. Obligatiile Comerciantului referitoare la utilizarea POS/SOFT POS/E-commerce

- 5.1 De a furniza prin Cererea-contract de acceptare la plata a cardurilor pentru tranzactii comerciale, informatii complete si corecte despre societate/entitate, actionari/asociati/reprezentanti, website-uri detinute si activitatea comerciala desfasurata si de a informa Banca cu privire la modificari ale sediului social, punctelor de lucru, website-uri sau adresei de corespondenta, modificari ale structurii de capital social, reprezentantilor societatii sau activitatii comerciale desfasurate, intervenite ulterior perfectarii cererii-contract.
- 5.2 De a permite reprezentantilor Bancii, sa fotografieze locatia comerciala (interior si exterior), unde urmeaza a se accepta plata prin carduri prin terminale POS/SoftPOS (inclusiv imprinter).
- 5.3 De a furniza Bancii datele de identificare ale punctelor sale de vanzare, prin Cererea-contract de acceptare la plata a cardurilor pentru tranzactii comerciale, pentru fiecare punct de lucru si terminal POS/SoftPOS/E-commerce pus la dispozitie de Banca, in vederea înrolarii acestuia în sistemul de plati prin carduri. In cazul SoftPOS, numarul de telefon al terminalului Android aferent fiecarui punct de lucru este obligatoriu. In cazul E-commerce, domeniul de internet al website-ului sa fie inregistrat pe numele Comerciantului (persoana juridica).
- 5.4 De a utiliza echipamentele POS in locuri ferite de umezeala, loviri, accidentari, sustragere.
- 5.5 De a deschide la OTP Bank Romania S.A. cont curent în RON, pentru încasarea operatiunilor de vanzare prin POS/SoftPOS/E-commerce (inclusiv imprinter).
- 5.6 De a onora cardurile valabile de tipul celor specificate de Banca, prezentate de catre clientii sai, pentru cumpararea de bunuri si / sau servicii, la preturi identice cu preturile practicate în cazul tranzactiilor cu plata în numerar, pentru bunuri si/sau servicii similare.
- 5.7 De a accepta plata în rate pe terminalul POS /SoftPOS/E-commerce pentru clientii detinatori de carduri Mastercard care solicita acest lucru. Acceptarea platii în rate Mastercard nu are implicatii operationale sau financiare suplimentare pentru Comerciant.
- 5.8 De a urma procedurile de identificare a posesorului de card si de verificare a validitatii cardului, conform Instructiunilor puse la dispozitie de Banca. Pentru tranzactiile POS prin carduri Visa sau Mastercard prevazute doar cu banda magnetica (fara Chip sau Contactless), obligatoriu se va solicita semnatura pe chitanta de vanzare si se va compara aceasta cu cea de pe reversul cardului.
- 5.9 De a accepta, la solicitarea scrisa a Bancii si/sau procesatorului Bancii, aplicarea de masuri de securizare a tranzactiilor la nivelul punctelor sale de vanzare/website-uri dotate cu POS/SoftPOS/E-commerce, în cazul cresterii numarului si valorii refuzurilor de plata prin carduri prin respectivele terminale.
- 5.10 De a utiliza terminalul POS în conformitate cu prevederile prezentei anexe, de a pastra terminalul în bune conditii si de a lua toate masurile necesare pentru protejarea acestuia. Comerciantul are obligatia de a returna Bancii terminalele POS la cererea acesteia sau în momentul încetarii activitatii sau a prezentului serviciului pus la dispozitie de banca .



- 5.11 De a plati bancii comisioane de administrare lunara terminale POS, incepand cu luna patra, daca nu deruleaza tranzactii prin POS timp de 3 luni calendaristice consecutive.
- 5.12 De a achita Bancii despagubiri in valoare de maxim 200 EUR per POS, plus TVA, in functie de caz, pentru situatiile in care apar deteriorari, sustrageri, refuzul sau imposibilitatea de a returna echipamentele la cererea Bancii. Despagubirile vor fi achitate in Lei, la cursul BNR din data emiterii facturii de catre Banca a, prin debitarea contului curent sau a contului de garantie al Comerciantului.
- 5.13 De a informa în cel mai scurt timp Banca, privind tranzactiile POS /SoftPOS/E-commerce care nu s-au decontat în termenul prevazut in prezenta anexa si/sau in Cererea-contract de acceptare la plata a cardurilor pentru tranzactii comerciale.
- 5.14 De a pastra confidentialitatea datelor din prezenta anexa si Cererea-contract de acceptare la plata a cardurilor pentru tranzactii comerciale , privind operatiunile prin POS/SoftPOS/Ecommerce, a datelor continute in instructiuni furnizate de Banca sau de catre partenerul specializat al Bancii, privind activitatea de comert electronic, precum si a oricaror date/informatii primite/inregistrate in legatura cu tranzactiile derulate, detinatorii de carduri, etc. Comerciantul are obligatia de a transmite in copie catre Banca chitantele/chitantele electronice POS/SoftPOS/E-commerce, chitantele voucher (cazul imprinterului), facturi, note de plata si orice documente justificative care pot sustine legalitatea si corectitudinea tranzactiilor prin carduri, in termen de 3 zile lucratoare de la solicitarea scrisa a Bancii (prin posta cu confirmare de primire sau posta electronica).
- 5.15 De a solicita telefonic Bancii la Help Desk Asistenta Comercianti **0215282612**, furnizarea de role de hartie pentru POS sau chitante de imprinter, înainte de finalizarea stocului existent. Responsabilitatea privind solicitarea consumabilelor POS este a Comerciantului, Banca avand obligatia de le furniza în maxim 3 zile lucratoare de la solicitare.
- 5.16 Comerciantul are obligatia de a efectua închiderea ciclului de tranzactii la POS (operatiunea de Settlement) conform prevederilor de la punctul 6.4 decontarea tranzactiilor din prezentul document .
- 5.17 De a detine un sediu social în Romania.
- 5.18 De a obtine, domeniul de internet, de la o institutie autorizata în Romania, in cazul E-commerce. Schimbarea domeniului sau extinderea obiectului de activitate pe Internet, cu mentinerea acceptarii de carduri prin E-commerce, trebuie comunicata Bancii si aprobata în prealabil de aceasta. Schimbarea domeniului sau tranzactionarea pe website-uri neaprobrate în prealabil de catre banca, reprezinta o încălcare grava a prezentei anexe si a cererii- contract si va duce la suspendarea imediata a serviciului de E-commerce pentru Comerciant.
- 5.19 De a prezenta pe website-ul propriu, in cazul E-commerce:
- în mod clar denumirea legala si comerciala a societatii/entitatii, adresa, datele de contact (telefon si email), datele de înregistrare la registrul comertului, produsele/serviciile comercializate, conditiile financiare în care sunt oferite (pretul, modul de plata, timpul de livrare si modalitatea de livrare/transport), conditiile în care se pot returna produsele, rambursa costul serviciilor neconforme cu asteptarile detinatorilor de carduri; detalii despre prelucrarea datelor cu caracter personal, A.N.P.C. etc.
  - tipurile de carduri bancare acceptate, împreuna cu logo-urile "Verified by Visa" si "Mastercard Secure Code", fara ca prin aceasta obligatie sa se incalce dreptul Comerciantului de a accepta si alte instrumente de plata cu cardul, emise de alte scheme de plata si/sau conform conventiilor perfectate de acesta cu alte institutii de credit/prestatori de servicii de plata.
- 5.20 De a integra în aplicatiile informatice utilizate pentru efectuarea operatiunilor de E-commerce, componentele functiei de plata securizata cu carduri Full 3D Secure, solicitata de catre organizatiile Visa si Mastercard, solutie furnizata de catre procesatorul specializat al Bancii, înainte de începerea acceptarii de carduri ca mijloace de plata
- 5.21 De a asigura **monitorizarea primara** a tranzactiilor E-commerce prin card bancar, efectuate pe website-ul propriu, înainte de transmiterea lor catre Banca pentru autorizare. Situatiile suspecte de genul: tranzactii repetate si succesive de la aceeasi adresa IP, mai multe tranzactii esuate de la aceeasi adresa IP, etc vor fi refuzate de catre Comerciant la nivelul website-ului, fara a le mai transmite la Banca pentru autorizare.
- 5.22 De a nu confirma catre detinatorii de carduri ca plati finalizate tranzactiile considerate suspecte, pana la primirea acordului Bancii, conform punctului **2. Drepturile Bancii**, subpunctul 2.13. Nerespectarea acestei clauze implica suportarea de catre Comerciant a pierderilor survenite din respectivele tranzactii de E-commerce.



- 5.23 De a nu modifica pe parcursul derularii acestui serviciu, conditiile standard de acces ale detinatorilor de carduri la bunurile/serviciile oferite prin Internet, comunicate Bancii si procesatorului sau.
- 5.24 De a permite reprezentantilor Bancii si procesatorului, accesul la sediul sau, pentru verificarea sistemului informatic utilizat pentru acceptarea cardurilor prin Internet si respectarea conditiilor impuse de standardul Full 3D Secure al organizatiilor de carduri.
- 5.25 De a informa Banca cu privire la deschiderea unor puncte virtuale noi de vanzare sau modificare a celor existente, pe care doreste sa le înroleze în sistemul Full 3D Secure, pentru acceptarea la plata a cardurilor prin tranzactii de E-commerce.
- 5.26 De a respecta legislatia în vigoare privind produsele si serviciile comercializate prin internet si regimul instrumentelor de plata, de a respecta întocmai si la timp obligatiile asumate fata de clientul sau detinator de card, cu privire la livrarea marfii/prestarea serviciului stabilit initial.
- 5.27 De a nu întreprinde nicio actiune pentru a afla, stoca sau transmite catre terte parti datele de card (numar de card, data expirarii, etc.).
- 5.28 De a nu desfasura tranzactii E-commerce pe website-urile care au ca obiect vanzarea de imagini sau materiale pornografice, jocuri de noroc (pariuri), vanzare arme de foc sau substante stupefiante, si/sau orice alta activitate interzisa pe teritoriul Romaniei.
- 5.29 De a deschide, la cererea Bancii, cont de garantie/depozit si de a constitui în conditiile prevazute la punctul **7. Garantii de operare**, un contract de garantie asupra acestuia, la nivelul si in conditiile solicitate de Banca (depozit în RON blocat la debitare), în urmatoarele situatii:
- În cazul cresterii incidentei refuzurilor de plata sau al tranzactiilor suspecte prin carduri Visa sau Mastercard la punctele sale de lucru.
  - Comerciantul deschide un numar semnificativ de noi puncte de vanzare.
  - Volumul tranzactiilor prin card creste accentuat.
  - În alte situatii considerate întemeiate de catre Banca pentru garantarea oricaror obligatii de plata fata de Banca, în conditiile prevazute in prezenta anexa. .
- 5.30 De a despagubi Banca pentru orice pierderi sau cheltuieli rezultate din refuzurile de plata prin carduri remise de bancile emitente sau de catre detinatorul de card, daca aceste sume nu se pot recupera din contul sau curent sau de garantie;
- 5.31 De a nu derula activitatea de acceptare la plata a cardurilor pe Internet, în contul altui comerciant.
- 5.32 De a nu procesa tranzactii de acceptare carduri prin intermediul unui alt I.P.S.P. (Internet Payment Service Provider), decat cu acordul scris al Bancii si numai dupa ce respectivul I.P.S.P. a incheiat un contract tehnic de procesare cu procesatorul OTP Bank Romania S.A.

## 6. Moneda documentelor de vanzare si de decontare a tranzactiilor

- 6.1 Pentru tranzactiile prin carduri, Comerciantul va întocmi cu utilizarea POS/SoftPOS si/sau E-commerce, chitantele si documentele de vanzare exclusiv în lei. Aceeasi conditie se aplica pentru imprinter.
- 6.2 Banca va deconta Comerciantului la termenele stipulate in Contract, contravaloarea în RON a tranzactiilor prin carduri efectuate la punctele sale de vanzare cu utilizarea POS/SoftPOS sau E-commerce, cu retinerea comisioanelor de procesare tranzactii mentionate prezenta anexa si/sau in Cererea – Contract de acceptare la plata a cardurilor pentru tranzactii comerciale.
- 6.3 Conditile financiare stabilite în prezenta anexa si/sau in Cererea – Contract de acceptare la plata a cardurilor pentru tranzactii comerciale, sunt valabile pentru toate punctele de lucru deschise de Comerciant si aprobate de catre Banca.
- 6.4 În cazul terminalelor POS/SoftPOS, autorizarea tranzactiilor se face online în timpul efectuării operatiunilor prin carduri. Pentru a încasa tranzactiile prin carduri Visa si Mastercard, Comerciantul are obligatia de a efectua operatiunea de închidere de zi pe terminalele POS (asa numitul “Settlement”; in cazul SoftPOS, acesta se efectueaza automat), conform instructiunilor puse la dispozitie de catre Banca, dar nu mai tarziu de **5 zile calendaristice** de la data efectuării tranzactiilor prin carduri. Depasirea acestui termen, poate duce la pierderea contravalorii tranzactiilor POS neprezentate în termen la decontare, conform reglementarilor în vigoare ale organizatiilor Visa si MasterCard.
- 6.5 Pe terminalul E-commerce, Comerciantul are obligatia de a efectua operatiunea de închidere a ciclului de tranzactii E-commerce („Sales Completion”) din punct de vedere informatic, pentru transmiterea în



decontare a tranzactiilor virtuale prin carduri efectuate, respectiv, va asigura la procesator confirmarea tranzactiilor E-commerce autorizate, dupa livrarea produselor/prestarea serviciilor comandate de clientii detinatori de carduri. Comerciantul are obligatia de a transmite fizic Bancii chitantele de vanzare prin imprinter (tipizate voucher) de la tranzactiile autorizate telefonic, în maxim 5 zile calendaristice de la efectuarea acestora. Neprezentarea la Banca în termenul mentionat a chitantelor de vanzare prin imprinter, poate duce la pierderea încasarilor respective prin carduri conform regulamentelor internationale ale organizatiilor Visa si MasterCard.

#### 6.6 Particularitati legate de tehnologia si tranzactiile contactless prin POS/SoftPOS:

- Tranzactiile contactless la POS-urile/SoftPOSurile OTP Bank Romania SA, se vor efectua pentru sume mai mici de 100 RON, fara a fi necesara introducerea codului PIN. Pentru tranzactii mai mari de 100 RON, terminalul POS /SoftPOS va solicita introducerea codului PIN, sau daca banca emitenta a cardului implicat in tranzactie o cere, prin mesajele specifice in cadrul tranzactiei
- Pentru tranzactiile POS prin carduri Visa sau MasterCard prevazute doar cu banda magnetica (fara Chip sau Contactless), se va solicita semnatura pe chitanta de vanzare si se va compara aceasta cu cea de pe reversul cardului.

#### 6.7 Particularitati legate de Programul de plata în rate Mastercard prin POS

- Terminalele POS ale OTP Bank Romania S.A. folosesc aplicatie de plata în rate cu titlul de beneficiu pentru detinatorii de carduri MasterCard. În acest sens, detinatorul de card MasterCard are posibilitatea sa aleaga plata în rate a produselor sau serviciilor achizitionate.

6.8 Ca solutie de rezerva la POS/SoftPOS (în cazul nefunctionarii temporare a acestuia), Banca poate pune la dispozitia Comerciantului, terminale mecanice de tip imprinter. Aceste dispozitive pot fi utilizate doar pentru tranzactiile prin carduri embosate. Autorizarea tranzactiilor se face prin telefon la Centrul de Autorizare Vocala, care functioneaza ca un centru de legatura între bancile emitente, bancile acceptatoare si utilizatorii de carduri.

6.9 În cazul tranzactiilor prin imprinter, Comerciantul va prezenta obligatoriu Bancii toate chitantele tipizate (voucher) intocmite prin imprinter in termen de maximum 5 zile calendaristice de la data autorizarii telefonice a tranzactiilor. Banca isi rezerva dreptul de a respinge la plata orice chitanta tipizata (voucher) daca nu a fost intocmita si nu respecta prevederile punctului 6.12 din prezenta anexa.

6.10 La prezentarea la banca a chitantelor tipizate pe suport hartie (voucher) sau transmiterea fisierelor POS/SoftPOS spre decontare, Comerciantul garanteaza pe propria raspundere urmatoarele:

- Legalitatea si veridicitatea operatiunilor.
- Corecta intocmire a chitantelor de vanzare prin imprinter (doar in cazul POS).
- Furnizarea bunurilor si/sau prestarea serviciilor catre posesorii de card la valoarea inscrisa pe chitanta si care nu depaseste valoarea platii in numerar a acestora.
- Codul PIN a fost introdus la POS pentru card cu Chip, cu exceptia tranzactiei Contactless sub valoarea de 100 RON.
- Utilizarea unei singure chitante tipizate sau operatiune POS pentru o tranzactie prin card. (doar in cazul POS, in cazul Soft POS chitanta este electronica).

6.11 Pentru tranzactiile efectuate pe E-commerce, autorizarea tranzactiilor se face online în timpul efectuării operatiunilor prin carduri. Pentru a încasa tranzactiile prin carduri Visa si Mastercard, Comerciantul are obligatia de a efectua operatiunea de închiderea de zi prin E-commerce (asa numitul "Sales Completion"), conform indicatiilor tehnice primite de la procesatorul Bancii. În cazul în care doreste sa anuleze o tranzactie de E-commerce nedecontata înca, Comerciantul va contacta procesatorul Bancii sau banca pentru anulara operatiunii.

6.12 La transmiterea în decontare a tranzactiilor E-commerce, Comerciantul garanteaza pe propria raspundere urmatoarele:



- Legalitatea si veridicitatea operatiunilor transmise în decontare.
- Livrarea produselor si sau serviciilor catre utilizatorii de carduri, la valoarea comunicata si acceptata de acestia.
- Existenta si legalitatea unor documente de expeditie a produselor sau prestare a serviciilor (facturi, avize de însoțire a marfii, documente de receptie, dovezi electronice pentru download software si aplicatii etc.) de catre cumparatorii detinatorii de carduri. Aceste documente trebuie arhivate pentru a se putea transmite Bancii în termen de 3 zile lucratoare de la solicitarea scrisa a acesteia, în cazul aparitiilor unor refuzuri de plata prin carduri pe numele Comerciantului.

6.13 Termenele de decontare a tranzactiilor prin carduri Visa si MasterCard, cu utilizarea POS/SoftPOS, imprinter si E-commerce, sunt mentionate mai jos:

Tip terminal	Termen de decontare tranzactii prin carduri Visa si MasterCard
POS/SoftPOS	1 zi lucratoare de la închiderea de zi pe terminal prin operatiunea de "Settlement"
Imprinter	5 zile lucratoare de la prezentarea chitantei de vanzare în unitatea Bancii
E-commerce	1 zi lucratoare de la închiderea de zi pe terminalul virtual prin "Sales Completion"

6.14 Nici o plata nu se considera definitiva in perioada in care aceasta poate face obiectul unei cereri de restituire prezentate de catre banca emitenta a cardului. In situatia in care exista reclamatii formulate de catre posesorul cardului sau de catre banca emitenta si care nu au putut fi clarificate/solutionate de catre Comerciant, in baza documentelor justificative furnizate la solicitarea scrisa a Bancii, OTP Bank Romania S.A. are dreptul sa-si acopere eventualele pierderi/prejudicii generate de aceste refuzuri la plata si/sau de catre Comerciant, direct de la acesta, prin debitarea contului curent sau a contului de garantie constituit pentru acoperirea refuzurilor de plata prin carduri Visa si MasterCard, cu notificare prealabila a Comerciantului.

6.15 În situatia în care Comerciantul nu are temporar disponibilitati în contul curent, Comerciantul autorizeaza Banca sa debiteze oricare dintre conturile sale deschise la OTP Bank Romania SA, inclusiv conturi în valuta (cu realizarea schimbului valutar aferent), cu contravaloarea refuzurilor de plata prin card, precum si/sau sa execute garantia constituita in favoarea bancii, in conditiile asumate in cuprinsul contractului de ipoteca perfectat.

6.16 În situatia în care Comerciantul nu are disponibilitati în niciunul dintre conturi, Banca va notifica Comerciantul sa se prezinte în termen de 3 zile lucratoare pentru acoperirea debitului, cu aplicarea de masuri legale, dupa caz.

6.17 Comerciantul va pastra timp de **13 luni** documentele de vanzare pe hartie sau electronice prin carduri Visa si Mastercard cu utilizarea POS/SoftPOS (inclusiv imprinter) sau prin E-commerce. În aceasta perioada este obligat sa puna la dispozitia OTP Bank Romania S.A., în termen de 3 zile lucratoare de la solicitarea scrisa a Bancii (prin posta cu confirmare de primire sau posta electronica), o copie a acestor documente de vanzare, precum si a oricaror documente primare (facturi, note de plata, registre hoteliere, etc.) care pot sustine legalitatea si corectitudinea tranzactiilor, expedierea produselor/prestarea serviciilor respective, în scopul combaterii litigiilor care au aparut cu bancile emitente de carduri.

6.18 În cazul în care Comerciantul nu prezenta Bancii documentele de vanzare prin carduri în maxim 3 zile lucratoare, Banca este îndreptatita sa debiteze automat contul curent, contul de garantie sau orice alte conturi detinute de Comerciant în OTP Bank Romania SA, în cazul unui refuz de plata privind tranzactiile respective.

## 7. Garantii de operare

7.1 Banca poate solicita depunerea unei garantii de operare/constituirea unui depozit bancar colateral si a unui contract de ipoteca asupra acestuia, sau majorarea celei existente la un nivel stabilit în functie de numarul punctelor de vanzare prin POS/SoftPOS si / sau E-commerce si obiectul de activitate al fiecarui



punct de vanzare, în conformitate cu punctul 5.28 din prezenta anexa. Dacă Banca va solicita garanție inițială de operare, nivelul acesteia va fi de minim 10% din rulajul minim lunar agreat prin toate terminalele puse la dispoziția Comerciantului. Constituirea garanției se va realiza prin constituire unui Contract de ipoteca mobilă în favoarea Bancii, asupra depozitului bancar colateral constituit de Comerciant, pentru acoperirea refuzurilor de plată inițiate pe numele sau, precum și pentru garantarea oricăror obligații de plată față de Banca, în condițiile prevăzute în prezenta anexa. Comerciantul va depune garanția de operare/constitui depozitul bancar și va constitui un contract de ipoteca asupra acestuia, în beneficiul bancii, în termen de maxim 10 zile lucrătoare, de la notificarea scrisă a Bancii. În cazul neindeplinirii acestei obligații, Banca poate suspenda decontarea tranzacțiilor, fără a rezilia de drept cererea-contract. Garanția inițială de operare este stabilită la 0 lei.

7.2 Depozitul bancar se poate lichida, la cererea Comerciantului, iar disponibilitățile din acesta vor fi puse la dispoziția Comerciantului în termen de 30 de zile lucrătoare, numai ulterior încetării acestui serviciu și numai după acoperirea integrală a refuzurilor de plată prin carduri inițiate pe numele acestuia și/sau acoperirea oricăror obligații de plată datorate de Comerciant față de Banca, în condițiile prevăzute în prezenta anexa și în Cererea-contract de acceptare la plată a cardurilor pentru tranzacții comerciale.

7.3 În cazul în care se suspendă activitatea numai pentru anumite puncte de vanzare, Banca poate modifica valoarea garanției constituite anterior/inițial, în funcție de punct de vanzare autorizate/active.

## 8 Implementarea E-commerce

- 8.1 Comerciantul a luat la cunoștință că pentru a obține înrolarea în sistemul de plăți cu carduri prin E-commerce al organizațiilor Visa și MasterCard, trebuie să dețină un website de Internet funcțional și public la data completării **CERERII – CONTRACT** de acceptare la plată a cardurilor pentru tranzacții comerciale. Domeniul de internet trebuie să fie înregistrat pe numele Comerciantului (persoană juridică).
- 8.2 Comerciantul a luat la cunoștință despre condițiile standard de acces ale detinatorilor de carduri pe website-urile sale, adică **“Full 3D Secure”**. Terminalul virtual deschis de Banca va fi setat la standardele impuse de Visa și MasterCard, pentru protocoalele de securitate **“Verified by Visa”** și **“Mastercard Secure Code”**, iar cardurile care vor accesa website-urile sale, vor trebui să fie înrolate și activate la standardele impuse de Visa și Mastercard, pentru protocoalele de securitate **“Verified by Visa”** și **“Mastercard Secure Code”**, respectiv, la nivel **“Full 3D Secure”**.
- 8.3 Banca va furniza prin intermediul procesatorului său, componentele informatice ale funcției de plată Visa (**“Verified by Visa”**) și Mastercard (**“Mastercard Secure Code”**), în termen de maxim 3 zile lucrătoare de la semnarea contractului.
- 8.4 Comerciantul va confirma Bancii prin posta electronică că a primit, integrat și testat în propriul sistem componentele informatice de la procesatorul autorizat al OTP Bank România S.A.

## 9 Comisioane

- 9.1 Pentru acceptarea la plată a cardurilor Visa și Mastercard prin POS /SoftPOS și / sau E-commerce, Banca va percepe următoarele tipuri de comisioane:
- Comisioane procentuale de procesare a tranzacțiilor prin carduri, în funcție de tipurile cardurilor implicate în tranzacții.
  - Comisioane de implementare POS /SoftPOS și E-commerce, care se vor reține la deschiderea terminalelor în sistemele de plăți carduri Visa și Mastercard.
  - Comisioane lunare de administrare POS/SoftPOS și E-commerce, în funcție de tipul și de numărul de terminale.
- 9.2 Valoarea comisiunilor percepute este stabilită în „Cererea – Contract de acceptare la plată a cardurilor pentru tranzacții comerciale”.
- 9.3 Comisionul procentual de procesare a tranzacțiilor prin carduri este calculat astfel:  
**Comision procesare = Comision Interbancar + Cost Scheme de plăți (Visa/Mastercard) + Cost perceput de Banca** unde:  
**Comisionul Interbancar are valoarea:**



- 0,20% pentru cardurile de debit si 0,30% pentru cardurile de credit emise în Uniunea Europeana **pentru persoane fizice**; aceste procente pot varia în cazul cardurilor emise în alte regiuni
- între 1,65% si 2% pentru cardurile emise **pentru persoane juridice**, în functie de tipul cardului (Business/ Corporate/Commercial), organizatia de carduri Visa sau Mastercard sub sigla careia este emis, sectorul de activitate în care se aplica; pentru sectoarele Petrol si încasare taxe si impozite se aplica comisioane diferite în functie de organizatie.

**Cost Scheme de plati (Visa/MasterCard):** poate varia în functie de organizatia de plata, de valoarea si numarul tranzactiilor acceptate.

**Cost percept de Banca:** include costurile acordarii serviciului de acceptare comercianti si costurile de procesare interne ale Bancii, asociate acestui serviciu. Acest element este variabil în costul total, fiind diferenta între **valoarea totala a comisionului de tranzactii** (Comision de procesare tranzactii prin carduri) si primele doua elemente mentionate (**comision Interbancar** si **cost scheme de plati**).

- 9.4 Banca își rezerva dreptul de a modifica nivelul comisioanelor aplicate POS /SoftPOS si /sau E-commerce în functie de modificarile impuse de legislatia nationala, legislatia europeana sau regulamentele organizatiilor de carduri Visa si Mastercard, sau la initiativa bancii, cu obligatia de a informa în scris Comerciantul la adresa sediului social al acestuia, cu 30 de zile calendaristice înainte de intrarea în vigoare a noilor comisioane, daca modificarile impuse permit respectarea acestui termen. Prin notificarea scrisa a Bancii si/sau semnarea unui act aditional la Cererea-contract de acceptare la plata a cardurilor pentru tranzactii comerciale, Comerciantul confirma acordul sau si renunta la orice plangere si aparare ulterioara cu privire la majorarea nivelului comisioanelor aferente. Comerciantul isi exprimă acordul să primească de la Bancă, prin intermediul extrasului de cont, informatiile referitoare la comisionul interbancar si la comisionul de servicii bancare aferent tranzactiilor efectuate la terminalul pus la dispozitie de către OTP Bank Romania S.A.
- 9.5 Comerciantul intelege pe deplin si isi exprimă acordul ca, in legatura cu executarea unei tranzactii individuale de plata cu cardul, informatiile care permit identificarea tranzactiei, valoarea acesteia si/sau valoarea comisioanelor aplicate, sunt furnizate sau puse la dispozitie periodic de Banca, prin intermediul extrasului de cont.
- 9.6 Comerciantul acceptant declara in mod expres ca este de acord ca informatiile furnizate despre tranzactiile prin carduri sa fie grupate de Banca in functie de marca, suma, aplicatie, categorii de instrumente de plata si rate ale comisioanelor interbancare aplicabile fiecărei operatiuni.
- 9.7 De asemenea, Comerciantul este de acord să plătească Băncii acelasi comision procentual de procesare a tranzactiilor prin cardurile de debit sau de credit emise pentru persoane fizice, indiferent de marca cardului, si un comision procentual diferit de procesare a tranzactiilor prin cardurile emise pentru persoane juridice.

## 10 Penalitati

10.1 În cazul in care Banca are de recuperat de la Comerciant sume datorate de acesta ca urmare a:

- Refuzurilor ulterioare la plata primite de Banca din partea bancilor emitente de carduri.
- Despagubiri pentru echipamente
- Comisioane pentru echipamente sau servicii puse la dispozitia Comerciantului
- Alte sume datorate Bancii in conformitate cu prevederile prezentului contract.

Comerciantul va despagubi OTP Bank Romania S.A. pentru orice pierderi, cheltuieli, riscuri suportate de catre Banca rezultate din eventualele reclamatii facute de posesorii de card privind tranzactiile dintre acestia si Comerciant. Obligatia de a dovedi ca debitarea contului posesorului de card s-a facut cu acordul acestuia revine Comerciantului prin codul PIN introdus la tranzactia prin card cu CHIP la POS /SoftPOS sau prin codul Full 3D Secure la tranzactia prin E-commerce sau prin semnatura obtinuta pe chitanta de vanzare prin imprinter sau prin POS utilizandu-se doar banda magnetica.

10.2 Pentru recuperarea sumelor datorate, Banca va debita contul (conturile) curente indiferent de valuta acestora si/sau contul de garantie al Comerciantului, cu valoarea de recuperate/datorata bancii. In cazul in care Comerciantul nu dispune in contul (conturile) curente sau in contul de garantie pentru operatiuni





de acceptare carduri de lichiditati suficiente, Banca va notifica in scris Comerciantul debitor cu privire la sumele datorate, solicitandu-i sa se prezinte la banca pentru reglementarea situatiei.

- 10.3 In cazul in care Comerciantul nu se prezinta la banca sau nu reglementeaza debitul in maximum trei zile lucratoare de la primirea notificarii, Banca va aplica pentru recuperarea debitului masuri amiabile si/sau legale, dupa caz.

## 11 Incetarea contractului

- 11.1 Contractul aferent serviciului de acceptare la plata a cardurilor Visa si Mastercard prin terminale **POS/SoftPOS** sau acceptarea virtuala a cardurilor prin **E-commerce** (comert electronic) poate fi denuntat oricand din initiativa oricarei parti, printr-o comunicare scrisa facuta celeilalte parti, cu un preaviz de 30 zile calendaristice înainte de încetare.
- 11.2 Denuntarea nu absolve partile de obligatiile ce le revin conform contractului, pana la stingerea tuturor obligatiilor asumate. Dupa expirarea perioadei de 30 zile calendaristice, Comerciantul nu mai este autorizat sa efectueze nicio tranzactie prin terminalele OTP Bank Romania S.A.
- 11.3 Contractul poate înceta si în caz de forta majora, conform punctului 13.3 din prezenta anexa.
- 11.4 Banca va putea rezilia unilateral contractul daca timp de 90 de zile calendaristice consecutive, Comerciantul nu efectueaza nici o operatiune de acceptare carduri prin toate punctele sale de vanzare dotate cu POS/SoftPOS sau E-commerce. Rezilierea actioneaza de plin drept, fara a fi necesara alta formalitate in acest sens.
- 11.5 Banca poate suspenda autorizarea, procesarea tranzactiilor numai pentru anumite puncte de vanzare (fara a rezilia contractul) daca timp de 90 de zile calendaristice consecutive Comerciantul nu efectueaza nici o operatiune de acceptare carduri prin respectivele puncte de vanzare, si nici nu a solicitat in scris pastrarea echipamentelor de acceptare la plata a cardurilor in locatiile fara activitate prin carduri.
- 11.6 Banca poate de asemenea rezilia imediat contractul sau poate suspenda activitatea numai pentru anumite puncte de vanzare, fara preaviz scris si cu ridicarea echipamentelor POS (inclusiv imprimant) si blocarea terminalelor de E-commerce /SoftPOS, în urmatoarele cazuri:
- Nerespectarea de catre Comerciant a clauzelor contractuale (inclusiv neconstituirea in termenul si la nivelul stipulat de banca a garantiei de operare) sau instructiunilor de operare puse la dispozitie de banca.
  - Identificarea unui procent ridicat de operatiuni suspecte sau frauduloase asa cum sunt definite de organizatiile de carduri Visa si MasterCard, raportat la volumul operatiunilor prin card derulate de Comerciant la nivelul punctelor sale de vanzare.
  - Existenta unui document/informatie oficial/a privind incetarea activitatii Comerciantului.
  - Insolvabilitatea Comerciantului, reorganizare judiciara instituirea unor masuri de executare silita asupra conturilor si/sau patrimoniului acestuia.
  - Din motive de securitate banca poate suspenda temporar sau definitiv, fara rezilierea contractului, activitatea unor puncte de vanzare.
  - Cresterea brusca a numarului si / sau valorii tranzactiilor efectuate prin intermediul POS/SoftPOS si / sau E-commerce, comparativ cu istoricul tranzactiilor prin carduri derulate prin Banca.
  - Comercializarea de catre Comerciant a produselor sau serviciilor interzise prin legea romana sau legislatia internationala în domeniu.
  - Schimbarea domeniului de internet, a produselor si serviciilor comercializate, tranzactionarea sau rutarea dinamica (adaptiva) a operatiunilor pe website-uri neaprobrate în prealabil de catre banca, reprezinta o încalcare grava a contractului si va duce la suspendarea imediata a serviciului de E-commerce pentru Comerciant.
  - În alte situatii considerate întemeiate de catre Banca
- 11.7 In cazul incetarii contractului sau a suspendarii activitatii numai pentru anumite puncte de vanzare, partile raman raspunzatoare pentru finalizarea operatiunilor aflate in curs de derulare la data incetarii sau suspendarii.
- 11.8 Incetarea contractului sau suspendarea activitatii unor puncte de vanzare nu exonereaza Comerciantul de obligatia rambursarii catre Banca a valorii unor tranzactii, in cazul in care oricare banca



emitenta de carduri Visa sau Mastercard contesta operatiuni prin card initiate de Comerciant anterior datei incetarii contractului sau suspendarii activitatii unor puncte de vanzare.

- 11.9 Banca are dreptul de a bloca in contul curent si/sau in contul de garantie al Comerciantului valoarea tranzactiilor aflate in litigiu in momentul incetarii contractului sau a suspendarii activitatii anumitor puncte de vanzare si/sau de a debita aceste conturi conform prevederilor prezentului contract si/sau ale contractului de garantie constituit.
- 11.10 In cazul in care se suspenda activitatea numai pentru anumite puncte de vanzare, Banca poate modifica valoarea garantiei constituite anterior/initial, in functie de punct de vanzare autorizate/active.

## 12 Dispozitii generale si finale

12.1 Comerciantul recunoaste dreptul Bancii de a aduce modificari unilaterale contractului, printr-o notificarea comunicata acestuia în functie de urmatoarele conditii:

- În functie de îmbunatatirile, dezvoltarile, procedurile de operare si/sau procesare impuse Bancii de organizatiile Visa si MasterCard si/sau în functie de modificarile din legislatia europeana sau nationala cu privire la operarea si decontarea tranzactiilor prin carduri.
- În functie de modificarile impuse de legislatia nationala si/sau europeana sau de modificarile de regulamente ale organizatiilor Visa si MasterCard, referitoare la comisiunile aplicabile în tranzactiile prin carduri în conformitate cu punctul 9 al prezentei anexe
- In functie de modificarea nivelului comisiunelor aplicate POS /SoftPOS si /sau E-commerce la initiativa bancii

12.2 Orice alte modificari ale contractului se vor face prin Act Adicional a g r e a t si semnat de parti.

12.3 Forta majora exonereaza de raspundere partea care o invoca in conditiile legii. Prin forta majora se înțeleg evenimentele independente de vointa partilor, imprevizibile, inevitabile, care împiedica partile sa-si execute obligatiile contractuale. Partea care invoca forta majora este obligata sa notifice celeilalte parti aparitia acesteia, in termen de 3 zile calendaristice de la data aparitiei, urmata de remiterea certificatului de forta majora, emis de Camera de Comert si Industrie a Romaniei in termen de 15 zile calendaristice de la aceeasi data.

12.4. Serviciul de acceptare la plata a cardurilor Visa si Mastercard prin terminale POS/SoftPOS sau acceptarea virtuala a cardurilor prin E-commerce (comert electronic), contractat de client prin Cererea – Contract de acceptare la plata a cardurilor pentru tranzactii comerciale, Anexa la Cererea Contract de cont curent pentru persoane juridice si categorii asimilate si prezenta anexa, intra in vigoare la data primirii, din partea Bancii, a comunicarii aprobarii, la adresa de e-mail specificata in sectiunea dedicata datelor de identificare Client/Titular (din Cererea Contract de cont curent pentru persoane juridice si categorii asimilate), in masura in care Banca va decide, la libera sa apreciere ca cerintele legale si/sau interne sunt indeplinite/respectate si se incheie pe o perioada nedeterminata.

12.5. Orice disputa intervenita în derularea operatiunilor de acceptare la plata a cardurilor care nu se rezolva pe cale amiabila, va fi solutionata de catre instanta judecatoreasca competenta din Romania.

## ANEXA 3. LISTA DE EXCLUDERE ESG a OTP Bank Romania S.A.

Grupul OTP aplica o lista de excludere legata de factorii ESG (Environmental Social Governance - Mediu, Social si Guvernanta de afaceri) care contine activitati si comportamente ale caror natura si impact controversat le fac incompatibile cu valorile grupului OTP in ceea ce priveste protejarea drepturilor omului si promovarea dezvoltarii durabile.

Astfel, clientii fata de care este exclusa asumarea de riscuri de catre Banca, din perspectiva riscului ESG sunt urmatoarii:

-Clientii fata de care este exclusa asumarea de riscuri prin tratatele internationale, de reglementarile UE si de legile internationale;

-Clientii care pot fi conectati, direct sau indirect, cu activitati infractionale, cu incalcarea sau eludarea deliberata a reglementarilor legale sau tratatelor internationale, sau care deruleaza activitati care sunt



susceptibile de a fi impotriva moralei publice sau a eticii sociale sau care sunt legate de infractiuni, cum ar fi:

- (1) Comertul ilegal de arme
- (2) Jocuri de noroc interzise
- (3) Comertul ilegal cu droguri sau medicamente
- (4) Producerea sau comercializarea armelor controversate (mine antipersonal, arme biologice, chimice si nucleare etc.).
- (5) Finantarea contractelor pentru fabricarea / comertul cu arme atunci cand cumparatorul se afla pe un teritoriu de razboi civil sau conflict armat international.
- (6) Productia sau comertul cu produse care contin PCB (bifenilii policlorurati sunt un grup de substante chimice foarte toxice);
- (7) Productia sau comertul cu produse farmaceutice, pesticide /erbicide/insecticide si alte substante periculoase care fac obiectul unor eliminari sau interdictii internationale;
- (8) Productia sau comertul cu substante care afecteaza ozonul, supuse eliminarii internationale;
- (9) Comertul cu animale salbatice sau produsele lor reglementate de Conventia privind Comertul International cu Specii Periclitate de Fauna si Flora Salbatice - CITES;
- (10) Miscarile transfrontaliere sau comert de deseuri interzise de legislatia internationala;
- (11) Comertul cu marfuri fara licentele de export sau import necesare sau alte dovezi ale autorizatiei de tranzit din tarile de export, import si, daca este cazul, tranzit.
- (12) Activitati interzise de legislatia tarii gazda sau de conventiile internationale referitoare la protectia resurselor biodiversitatii sau a patrimoniului cultural.
- (13) Pescuitul cu plasa in deriva in mediul marin folosind plase care depasesc 2,5 km lungime.
- (14) Transportul petrolului sau a altor substante periculoase in petroliere/nave care nu respecta cerintele Organizatiei Maritime Internationale (OMI).
- (15) Explorarea, exploatarea, productia si procesarea gazelor de sist in Europa.
- (16) Exploatarea cărbunelui (minerit) în carieră deschisă folosind tehnica Mountain Top Removal
- (17) Cresterea animalelor in scopul principal al productiei de blana sau a oricaror activitati care implica productia de blana.
- (18) Fabricarea, introducerea pe piata si utilizarea fibrelor de azbest, precum si a articolelor si amestecurilor care contin aceste fibre adaugate in mod intentionat.
- (19) Exportul de mercur si compusi de mercur si fabricarea, exportul si importul de produse ce contin mercur adaugat.
- (20) Productie si activitati care implica forme de munca fortata, exploatativa sau exploatarea copiilor.