

## **Sectiunea B la Contractul Cadru de Produse si Servicii Bancare**

Termeni si conditii referitoare la produsele si serviciile:

- Cont Bancar Curent (de plati)
- Cont Junior
- Card Debit
- OTPdirekt

August 2020

## A. TERMENI SI CONDITII GENERALE

### I. INTERPRETARE

Termenii si expresiile mentionate in prezentul document au semnificatia data de prevederile Legea nr. 209/2019 privind serviciile de plata si pentru modificarea unor acte normative precum si de alte reglementari legale incidente in vigoare.

### II. CLAUZE GENERALE

#### II.1. Despre consimtamant

- 1.1 O operatiune de plata este considerata autorizata daca Clientul si-a exprimat consimtamantul pentru executarea operatiunii de plata.
- 1.2 Consimtamantul de a executa o operatiune de plata sau o serie de operatiuni de plata trebuie sa fie dat in forma convenita intre Client si Banca. In absenta unui astfel de consimtamant, operatiunea de plata este considerata ca fiind neautorizata.
- 1.3 Operatiunea de plata pentru care Clientul si-a dat consimtamantul de a fi efectuata nu poate fi contestata, decat in conditiile mentionate la cap. II.1, art. 1.4 de mai jos.
- 1.4 In cazul in care platitorul nu a actionat in mod fraudulos, acesta nu va suporta nicio consecinta financiara care rezulta din utilizarea unui instrument de plata pierdut, furat sau folosit fara drept in oricare din urmatoarele situatii:
  - a) pierderea, furtul sau folosirea fara drept a unui instrument de plata nu a putut fi detectata de catre platitor inaintea efectuarii unei plati;
  - b) pierderea a fost cauzata de o actiune sau de lipsa unei actiuni din partea unui angajat, agent sau sucursala a unui prestator de servicii de plata sau a unei entitati careia i-au fost externalizate activitati;
  - c) dupa notificarea Bancii, fara intarziere nejustificata, de indata ce ia cunostinta de pierderea, furtul, folosirea fara drept a instrumentului de plata sau de orice utilizare neautorizata a acestuia;
  - d) in cazul in care Banca nu solicita o autentificare stricta a clientilor;
  - e) in cazul in care Banca nu pune la dispozitie mijloacele adecvate care sa permita notificarea in orice moment a unui instrument de plata pierdut, furat sau folosit fara drept.
- 1.5 Ordinul de plata pentru care Clientul si-a exprimat consimtamantul este irevocabil.
- 1.6 Semnatura din ordinul de plata in lei si in valuta reprezinta consimtamantul pentru autorizarea si executarea de catre Banca a platii.

#### II.2. Informatii despre plata

- 2.1 Prin **ordin de plata** se intelege orice instructiune data de platitor sau de beneficiarul platii catre Banca prin care se solicita executarea unei operatiuni de plata.
- 2.2 Prin **operatiune de plata** se intelege orice actiune initiata de Client sau de beneficiarul platii cu scopul de a depune, de a transfera sau de a retrage fonduri, indiferent de orice alte obligatii subsecvente intre Client si beneficiarul platii.

- 2.3 Procedura de receptie** este procedura prin care Banca recunoaste ca i-a fost prezentat un ordin de plata in limita de timp interna stabilita si comunicata Clientului.
- 2.4 Ziua bancara lucratoare** este ziua (cu exceptia zilelor de sambata si duminica sau a sarbatorilor legale) in care Banca desfasoara activitati specifice, inclusiv permioate executarea operatiunilor de plata, fiind deschisa publicului.
- 2.5 Ziua convenita pentru debitare** este data la care Clientul a pus la dispozitia Bancii fonduri suficiente pentru executarea ordinului de plata.
- 2.6 Acceptare ordin de plata** – acesta este considerat acceptat de catre Banca daca sunt indeplinite cumulativ urmatoarele conditii:
- Ordinul de plata este receptionat;
  - Platitorul si-a exprimat consimtamantul in forma agreata cu Banca;
  - Ordinul de plata este recunoscut ca valid, dupa aplicarea procedurilor interne de validare;
  - Exista fonduri suficiente, puse de catre platitor la dispozitia Bancii.
- 2.7 Consimtamant** - exteriorizarea sau manifestarea hotararii de a incheia contractul/de a autoriza executarea operatiunii de plata;
- 2.8** Inainte de executarea oricarei operatiuni de plata singulara stabilita prin contractul-cadru, initiata de un Client, Banca ofera, la cererea Clientului exprimata pentru aceasta operatiune specifica de plata, informatii explicite cu privire la:
- termenul maxim de executare;
  - pretul ce trebuie suportat de catre Client;
  - defalcarea sumelor incluse in pret, unde este cazul.
- 2.9** Dupa primirea ordinului de plata/efectuarea platii Banca pune la dispozitia Clientului urmatoarele informatii:
- codul unic de identificare care sa ii permita Clientului identificarea fiecarei operatiuni de plata in vederea initierii sau executarii corecte a unui ordin de plata;
  - valoarea operatiunii de plata in moneda in care este debitat contul de plati al Clientului sau in moneda utilizata pentru ordinul de plata;
  - pretul total corespunzator operatiunii de plata si, unde este cazul, defalcarea sumelor incluse in pretul total sau dobanda suportata de catre Client;
  - daca este cazul, cursul de schimb utilizat in cadrul operatiunii de plata de catre Banca;
  - data debitarii contului.
- 2.10** Informatiile oferite clientului inainte de executarea oricarei operatiuni de plata singulara vor fi aduse la cunostinta clientilor prin publicarea lor in locuri vizibile in cadrul unitatilor teritoriale. Banca transfera intreaga suma a operatiunii de plata, fara a percepe vreun pret din suma transferata, in cazul operatiunilor de plata instructate de Client in orice moneda catre banci situate in tari membre ale Uniunii Europene / Spatiului Economic European.
- 2.11** Beneficiarul platii suporta pretul perceput de banca sa, iar Clientul suporta pretul reprezentand contravaloarea serviciilor de plata prestate de Banca, pentru operatiuni derulate in orice moneda catre banci situate in tari membre ale Uniunii Europene / Spatiului Economic European.
- 2.12** Momentul primirii unui ordin de plata, identificat prin referinta inscrisa de Banca in extrasul clientului pentru acesta, reprezinta momentul in care ordinul de plata este considerat acceptat.
- 2.13** In cazul in care momentul primirii ordinului de plata este ulterior orei limita stabilita conform alineatului anterior, acesta este considerat primit in urmatoarea zi bancara lucratoare.
- 2.14** Ora limita dupa care orice ordin de plata se considera primit in urmatoarea zi lucratoare va fi afisata la sediul fiecarei unitati teritoriale a Bancii.

**2.15** In cazul in care Banca refuza executarea unui ordin de plata dispus la sediul unitatii teritoriale a Bancii, Clientul va fi instiintat in mod gratuit, de catre Banca, cu privire la refuzul executarii ordinului de plata si motivul care a generat refuzul.

**2.16** 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.

**2.17** In cazul platilor valutare instructate in orice moneda cu optiunea OUR, Clientul 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.

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

**2.19** Platile efectuate in orice valuta (inclusiv platile nationale RON) catre banci din Romania sau situate in tari din UE/SEE\*, Elvetia, Monaco, Marea Britanie 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.

**2.20** 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.

**2.21** 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.

## II.3 Drepturi si obligatii

### 3.1. Drepturile si obligatiile clientului

- a) Clientul are dreptul sa i se puna la dispozitie de catre Banca extrasul de cont in care sa fie evidentiata operatiunile efectuate, cu data si ora efectuării acestora, extrasul constituind o dovada valabila in cadrul oricaror proceduri judiciare sau de alta natura intre Banca si Client..
- b) Clientul are dreptul sa primeasca primul exemplar al extrasului de cont, in mod gratuit, pe suport de hartie, o data pe luna, in conditiile prevazute de lege. Acesta va fi pus la dispozitie de Banca Clientului la sediul unitatilor teritoriale ale Bancii. Orice solicitare suplimentara a unui extras de cont, va fi comisionata cu comisionul valabil la data solicitarii, astfel cum acesta este prevazut in Tarifului de Taxe si Comisioane pentru Persoane Fizice al Bancii.
- c) Clientul poate solicita produse si/sau servicii pentru a fi atasate contului, in conditiile stabilite de Banca.
- d) Clientul este obligat sa verifice continutul extraselor sale imediat dupa primirea acestora. In situatia in care Clientul semnaleaza Bancii, in scris, existenta unei erori/deficiente in legatura cu operatiunea de plata efectuata, Banca va proceda la corectarea acesteia, in conditiile si in termenul prevazute de Legea nr.209/2019 privind serviciile de plata si pentru modificarea unor acte normative.
- e) Clientul/Imputernicitul trebuie sa furnizeze corect si la timp Bancii, datele, informatiile si documentele pe care aceasta le va solicita ori de cate ori considera necesar, in scopul deschiderii fiecarui cont, produs sau serviciu pus la dispozitie, precum si in scopul verificarii legalitatii operatiunilor efectuate prin conturi (debit si credit) si a beneficiarului real. In situatia in care imputernicitii prezinta la Banca mandat special, procura notariala, etc. (documente prevazute in legislatia in vigoare), in vederea deschiderii de conturi in numele titularului, acestia trebuie sa prezinte Bancii documentele si informatiile solicitate atat pentru ei cat si pentru titularul de cont.
- f) Clientul trebuie sa anunte Banca in cazul intervenirii oricarei modificari ale informatiilor furnizate Bancii (ex. referitor la date de identificare Client si/sau Imputernicit pe Cont, revocarea imputernicirii etc) si sa inlocuiasca in mod corespunzator actele prezentate initial, in termen de 15 zile de la data modificarii respective. Pana la data primirii de catre Banca a acestor modificari din partea Clientului, Banca este indreptatita sa considere informatiile si datele de identificare aflate in posesia sa ca fiind valide. Banca nu poate fi facuta raspunzatoare pentru eventualele prejudicii cauzate ca urmare a necomunicarii in timp util si in conditii de siguranta a modificarilor/completarilor aparute sau in cazul in care acestea au fost comunicate Bancii de catre Client fara a fi urmate de inscrisuri doveditoare.
- g) Clientul are obligatia sa se informeze permanent cu privire la modificarile intervenite in nivelul comisioanelor, spezelor si dobanzilor, din afisarile existente la unitatile Bancii, de pe site-ul oficial al Bancii sau prin intermediul serviciilor de internet banking.
- h) Clientul poate sa efectueze operatiuni doar in limita disponibilului din cont, tinand cont inclusiv de valoarea comisioanelor si spezelor aferente gestiunii conturilor si operatiunilor efectuate.
- i) In situatia in care se depaseste limita disponibilului din cont clientul are obligatia sa efectueze alimentari cel putin la nivelul descoperitului neautorizat de cont (daca este cazul), precum si comisioanelor si dobanzilor aferente operatiunilor efectuate.
- j) Clientul trebuie sa informeze neintarziat Banca privind orice instrument de plata anulat, in conformitate cu prevederile legale in vigoare, in consecinta faptului ca acest instrument a fost

pierdut, furat, distrus astfel incat aceasta sa ia masurile necesare pentru imposibilitatea utilizarii ulterioare a respectivelor mijloace de plata.

- k)** Clientul are obligatia sa prezinte Bancii documentele solicitate de aceasta in original sau copie legalizata sau, dupa caz, in forma ceruta de Banca.
- l)** Clientul este obligat sa cunoasca prevederile legale si reglementarile aplicabile ordinului de plata, cecului, cambiei si biletului la ordin, utilizarea necorespunzatoare a instrumentelor de debit (cec, bilet la ordin si cambii) poate genera refuzuri la plata iar in unele cazuri se ajunge la inscrierea la CIP (Centrala Incidentelor de Plati).
- m)** 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 sosite la plata si pentru recuperarea creantelor datorate Bancii, sau altor creditori 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, sosite la plata.
- n)** Clientul are obligatia sa notifice Banca imediat ce constata: inregistrarea unor tranzactii neautorizate de catre Client in conturile sale; orice eroare si neregula aparuta in gestionarea contului de catre banca; elementele ce creeaza suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoasterii numarului cardului bancar, a parolelor; disfunctionalitati ale sistemului sau ale parolelor primite.
- o)** Clientul trebuie sa prezinte documente justificative aferente tranzactiei respective, atunci cand Banca considera necesar a fi solicitate pentru clarificarea operatiunii si identificarea ordonatorului si/sau beneficiarului in conformitate cu legislatia aplicabila.
- p)** Clientului are obligatia sa achite comisioanele lunare aferente serviciilor achizitionate.
- q)** Clientul este obligat sa returneze Bancii toate filelele cec, biletele la ordin sau cambiile neutilizate sau eronat completate inainte de inchiderea efectiva a contului. In caz contrar, Clientul este raspunzator pentru orice prejudiciu care deriva din utilizarea acestora.
- r)** Clientul trebuie sa utilizeze contul deschis la Banca pentru efectuarea de operatiuni folosind doar formularele standard ale Bancii. Acestea trebuie sa fie corect completate si sa reflecte operatiuni reale, Clientul fiind raspunzator pentru aceasta.
- s)** Clientul trebuie sa plateasca, pentru transferurile internationale instructate cu optiunea OUR, in orice moneda, catre banci din tari situate in afara UE/SEE, si costurile aferente bancilor corespondente.
- t)** Clientul este obligat sa declare Bancii informatiile cu privire la tara de rezidenta fiscala.  
OTP Bank Romania S.A., este ferm angajata in conformarea cu prevederile FATCA/CRS/DAC2 si este inregistrata pe site-ul Autoritatii Fiscale Americane avand numarul global intermediar de identificare UH5299.00011.ME.642 si este considerata institutie financiara conforma (Reporting Model 1 FFI).

Clientul intelege si accepta ca, in scopul conformarii fiscale si conform legislatiei aplicabile, inclusiv a unor acorduri bilaterale/multilaterale incheiate de Romania cu alte state, la cerere si periodic, Banca are obligatia de a raporta Autoritatii Nationale de Administrare Fiscala (A.N.A.F.), in calitate de autoritate fiscala competenta din Romania sau, dupa caz, oricarei alte autoritati legal desemnate in acest scop, informatii de natura financiara si date cu caracter personal

despre Client, imputernicitii, reprezentantii legali si beneficiarii reali ai acestuia. Conform cu prevederile respectivelor acorduri internationale, aceste informatii pot fi transferate autoritatilor competente din alte jurisdicii.

Aceste informatii se refera inclusiv, dar fara a se limita la:

- nume, adresa, jurisdicia de rezidenta fiscala, numar de identificare fiscala, data si locul nasterii;
- numarul si soldul conturilor;
- in cazul conturilor de custodie, de depozit si altele, cuantumul brut total platit/creditat in legatura cu respectivul cont, al dobanzilor, dividendelor, altor venituri generate, precum si incasarile brute totale din vanzarea/rascumpararea activelor financiare;
- detinerea de casete de valori, precum si orice alte date si documente solicitate conform legii de catre autoritate.

Totodata clientul:

- certifica faptul ca toate datele furnizate Bancii sunt reale, exacte si complete si nu a omis un fapt datorita caruia declaratiile ar putea deveni substantial false;
- se obliga sa notifice de indata Banca in cazul modificarii datelor furnizate si sa remita Bancii documentele relevante;
- este de acord ca poate beneficia de drepturile conferite de conventiile pentru evitarea dublei impuneri incheiate de Romania cu alte state, doar de la data la care va prezenta Bancii un certificat de rezidenta fiscala emis de autoritatea straina competenta;
- va furniza Bancii de indata, la simpla cerere, orice informatii si documente necesare Bancii pentru respectarea obligatiilor legale de raportare catre autoritatea competenta;
- declara ca a luat la cunostinta despre obligatia Bancii de a solicita, prelua si de a raporta catre autoritatile fiscale competente, datele cu caracter personal.

### **3.2. Drepturile si obligatiile Bancii**

- a) Banca are dreptul sa solicite Clientului/Imputernicitului pe Cont documente privind scopul serviciilor bancare ce urmeaza a se derula prin intermediul Bancii.
- b) Banca are dreptul sa solicite in scris Clientului/Imputernicitului pe Cont actualizarea informatiilor pe care Banca le detine despre Client/Imputernicit, precum si prezentarea documentelor relevante in acest sens, conform legislatiei in vigoare (Legea nr. 129/2019 si Regulamentul BNR nr. 2/2019), normelor bancare precum si a reglementarilor interne (in special, normelor privind cunoasterea clientelei, normelor privind prevenirea si combaterea spalarii banilor si a finantarii actelor de terorism, regulamentului valutar), ori de cate ori considera necesar, inclusiv atunci cand apreciaza ca informatiile detinute referitoare la persoanele mentionate anterior nu sunt complete, corecte sau sunt contradictorii.
- c) Banca are dreptul sa suspende efectuarea oricarei operatiuni in contul Clientului, incepand cu data implinirii termenului de actualizare a informatiilor mentionat in solicitarea de la lit. b), pana la primirea tuturor informatiilor si a documentelor cerute, in conditii satisfacatoare pentru Banca. In situatia in care Clientul nu furnizeaza informatiile si/sau documentele in termenul precizat de Banca sau in cazul in care se constata ulterior ca informatiile furnizate nu corespund realitatii, Banca isi rezerva dreptul sa reconsidere relatia cu Clientul, inclusiv prin inchiderea conturilor acestuia si incetarea accesului la toate produsele detinute de Client.

- d)** Banca are dreptul sa retina din orice cont al Clientului deschis la Banca, comisioanele, dobanzile, spezele bancare datorate, tranzactii efectuate cu cardul, precum si ratele de credit scadente si restante, fara avizarea prealabila a acestuia, in cazul in care in contul specificat prin contractul cadru nu se gasesc sumele necesare pentru acoperirea acestor cheltuieli si, daca este cazul, sa efectueze operatiuni de schimb valutar la cursul de schimb propriu (casierie, curs aplicabil cardurilor de debit), afisat conform normelor legale si reglementarilor interne, pentru a cumpara valuta/RON si a alimenta contul curent al Clientului in valuta.
- e)** Clientul nu va fi exonerat de plata eventualelor penalitati pentru sumele datorate si nici nu va fi scutit de inregistrarea sa la entitatile ce colecteaza date privind bonitatea clientilor.
- f)** Banca are dreptul sa nu se angajeze cu fondurile sale proprii in efectuarea operatiunilor dispuse de Client/Imputernicitii pe cont si nu poate fi facuta raspunzatoare pentru consecintele rezultate ca urmare a neefectuării operatiunilor din lipsa de disponibilitati in contul Clientului.
- g)** Banca poate sa refuze efectuarea oricaror operatiuni derulate in relatia cu clientela (incasari/plati) in cazul in care acestea prezinta indicatori de suspiciune si ar putea reprezenta nerespectari ale Legii nr. 129/2019 sau ale Ordonantei nr. 202/2008, indiferent ca indicatorii de suspiciune sunt asociati titularului de cont, Imputernicitului, beneficiarului/ platitorului sau bunurilor tranzactionate. De asemenea, Banca poate sa refuze efectuarea oricaror operatiuni derulate in relatia cu clientela (incasari/plati) in cazul in care acestea nu sunt in concordanta cu dispozitiile Regulamentul (UE) 2015/847 al Parlamentului European si al Consiliului din 20 mai 2015 privind informatiile care insotesc transferurile de fonduri și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 1781/2006.
- h)** Banca are dreptul sa transmita catre Biroul de Credit, Centrala Incidentelor de Plati, Centrala Riscurilor de Credit informatiile de risc, precum si informatii referitoare la produsele de creditare, activitatea frauduloasa si informatiile legate de inadvertentele din documentele/declaratii inregistrate pe numele Clientului/ Imputernicitilor pe cont, in vederea prelucrării si consultării ori de câte ori este necesar.
- i)** Banca poate sa calculeze penalitati de intarziere pentru sumele datorate Bancii de catre Client, in conformitate cu prevederile legale.
- j)** Banca are dreptul sa procedeze la modificarea privind rata de dobanda anuala si/sau cursul de schimb, cu aplicabilitate imediata si fara nici o notificare prealabila, in situatia in care o asemenea modificare se bazeaza pe rata dobandii de referinta sau pe cursul de schimb de referinta, convenit in conformitate cu prevederile Directivei (UE) 2015/2366 a Parlamentului European si a Consiliului din 25 noiembrie 2015 privind serviciile de plata in cadrul pietei interne.
- k)** Banca are dreptul legal sa inceapa procedura legala de recuperare a obligatiilor de plata ale Clientului, in cazul in care Clientul nu depune la Banca sumele datorate ca urmare a utilizării Cardului, in termen de maximum 30 de zile de la inregistrarea acestora in Cont, si nu dispune de disponibilitati in alte conturi deschise la Banca. In aceasta situatie, toatele sumele devenind exigibile, Banca poate trece la executarea Contractului cadru, care constituie titlu executoriu.
- l)** Banca are obligatia sa accepte si sa efectueze instructiunile de plata transmise de client, in masura in care acestea se circumscriu cadrului legal si normelor interne in vigoare.
- m)** Banca are obligatia sa pastreze confidentialitatea asupra tranzactiilor efectuate de catre Client si sa respecte prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 (Regulamentul general privind protectia datelor) precum si a celorlalte prevederi legale aplicabile cu privire la protectia persoanelor privind prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date,



in scopul incheierii si executarii Contractului precum si in scopul indeplinirii de catre Banca a obligatiilor legale si a realizarii intereselor legitime ale acesteia.

- n) Banca are obligatia sa pastreze secretul profesional in domeniul bancar, conform Ordonantei de Urgenta a Guvernului Romaniei nr. 99/2006 privind institutiile de credit si adecvarea capitalului, aprobata cu modificari si completari prin Legea 227/2007 cu modificarile si completarile ulterioare, asupra operatiunilor efectuate in conturile sale sau a situatiei financiare a clientilor.
- o) Banca isi rezerva dreptul de a elibera instrumente de debit (CEC-uri, bilete la ordin si cambia) persoanelor fizice conform standardelor proprii, dar si de a refuza eliberarea acestor instrumente, fara justificarea refuzului sau, daca din analiza preliminara efectuata ar rezulta incalcarea repetata a obligatiilor legale si/sau contractuale ale clientului in ceea ce priveste utilizarea acestor instrumente de plata.
- p) 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).
- q) Banca are dreptul de a corecta o operatiune de plata neautorizata sau efectuata incorect in cazul in care clientul semnaleaza Bancii, fara intarziere justificata, dar nu mai tarziu de 13 luni de la data debitarii, faptul ca a constatat o operatiune de plata neautorizata sau executata incorect sau cu intarziere.
- r) In cazul unei operatiuni de plata neautorizate, Banca are urmatoarele obligatii:
  - Ramburseaza Clientului suma aferenta operatiunii de plata neautorizate respective imediat sau cel tarziu la sfarsitul urmatoarei zile lucratoare dupa ce a constatat sau a fost notificata cu privire la operatiune cu exceptia cazului in care are motive rezonabile sa suspecteze ca a fost comisa o frauda si comunica aceste motive, in scris, autoritatii nationale relevante.
  - Readuce contul de plati debitat, in situatia in care s-ar fi aflat daca operatiunea de plata neautorizata nu s-ar fi efectuat, daca este cazul;
  - Asigura ca data valutei creditarii pentru contul de plati al Clientului nu este ulterioara datei la care suma a fost debitata;
  - Banca, va depune, la cerere si fara costuri pentru platitor, eforturi imediate, pentru a identifica si urmari operatiunea de plata si pentru a-l notifica pe platitor cu privire la rezultate in cazul unei operatiuni de plata neexecutate sau incorect executate in care ordinul de plata este initiat de platitor.

## II.4. Raspunderi

- 4.1 Banca va fi raspunzatoare de deficientele in executarea ordinelor dispuse de Client, in masura in care aceste deficiente sunt 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.
- 4.2 Banca este exonerata de raspundere:
  - a) in cazul in care Clientul nu si-a indeplinit obligatia de a furniza sau de a face disponibile informatiile legate de operatiunile de plata;
  - b) in cazul in care si-a exprimat consimtamantul cu privire la o operatiune de plata;

- c) pentru pierderile rezultate din folosirea fara drept a unui instrument de plata pierdut, distrus sau furat pana la momentul notificarii comunicate Bancii, precum si pentru eventuale pierderi intervenite ulterior notificarii valabile a bancii, daca clientul a actionat fraudulos.
- 4.3** 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/ imputernicitilor acestora.
- 4.4** Clientul raspunde atat pentru corectitudinea, completitudinea informatiilor transmise catre Banca, cat si pentru faptul ca tranzactia respectiva are caracter licit, nu are drept scop spalarea banilor sau finantarea de acte de terorism.
- 4.5** Banca este exonerata de raspundere pentru prejudiciile pe care Clientul le-ar putea suferi ca urmare a inchiderii conturilor sale/suspendarii operatiunilor pe conturile sale de catre Banca.
- 4.6** Clientul este obligat sa returneze Bancii toate filele cec/ biletele la ordin /cambiile neutilizate sau gresit completate, conform reglementarilor in vigoare inainte de inchiderea efectiva a contului.
- 4.7** Banca este exonerata de orice raspundere pentru prejudiciile pe care Clientul sau un tert le-ar putea suferi ca urmare a inchiderii conturilor sale.
- 4.8** Banca nu raspunde in situatia in care clientul ordona tranzactii continand instructiuni incorecte sau/si incomplete.
- 4.9** Banca raspunde pentru valoarea tranzactiilor neautorizate, precum si pentru orice eroare sau neregula atribuita Bancii si dovedita in gestionarea conturilor clientului. Banca nu raspunde in situatia in care dovedeste ca a actionat in conformitate cu prezenta conventie sau ca instructiunile au fost transmise eronat de catre client.
- 4.10** Banca nu raspunde pentru cazurile in care serviciile website-ului Bancii Nationale a Romaniei sunt inaccesibile din orice motiv sau informatiile nu sunt revizuite sau actualizate la timp. In acest caz Banca nu este raspunzatoare pentru ca nu poate trimite Alerta/Notificarea Push Curs BNR catre Client sau trimiterea SMS-ului/Notificarii Push se face cu intarziere sau continand date eronate.
- 4.11** Banca raspunde fata de platitor pentru executarea corecta a operatiunii de plata, cu exceptia cazului in care Banca poate dovedi Clientului si daca este cazul prestatorului de servicii de plata al beneficiarului platii, ca prestatorul de servicii de plata al beneficiarului platii a primit suma care face obiectul operatiunii de plata, suma operatiunii de plata fiind creditata in contul prestatorului de servicii de plata al beneficiarului platii, cel tarziu pana la sfarsitul urmatoarei zile lucratoare.
- 4.12** In cazul in care Banca este raspunzatoare de neexecutarea sau executarea incorecta a operatiunilor de plata va rambursa platitorului fara intarziere justificata suma care face obiectul operatiunii de plata neexecutate sau executata incorrect, restabilind contul de plati la starea in care s-ar fi aflat daca operatiunea de plata nu ar fi avut loc.
- 4.13** Daca prestatorul de servicii de plata al beneficiarului platii este raspunzator fata de beneficiarul platii pentru executarea incorecta a operatiunii de plata, va pune imediat la dispozitia beneficiarului suma care face obiectul operatiunii de plata. Data valutei creditarii contului de plati al beneficiarului platii nu poate fi ulterioara datei valutei pe care ar fi avut-o suma ce face obiectul operatiunii de plata, daca aceasta ar fi executata corect.

## **II.5. Modificarea contractului cadru de produse si servicii bancare**

- 5.1** Modificarea/completarea prezentului contract cadru se va realiza pe baza de act aditional.

- 5.2** In cazul in care propunerea de modificare/completare apartine Bancii, aceasta are obligatia de a comunica aceasta propunere, insotita de informatiile si conditiile prevazute in Directiva (UE) 2015/2366 a Parlamentului European si a Consiliului din 25 noiembrie 2015 privind serviciile de plata in cadrul pietei interne, cu minimum 2 luni anterior datei propuse pentru aplicarea acesteia. In masura in care Clientul nu comunica Bancii refuzul expres si scris cu privire la propunerea de modificare/completare avansata de Banca, in cadrul termenului de 2 luni, mai sus stipulat, se considera ca acestea au fost acceptate tacit de catre Client, in conformitate cu legislatia in vigoare. Sunt exceptate de la aplicarea alineatului de mai sus propunerile de modificare cu privire la rata de dobanda anuala si/sau la cursul de schimb, acestea urmand a fi aplicate imediat si fara nicio notificare, in una din urmatoarele situatii:
- a) un astfel de drept este convenit in contractul-cadru si modificarile se bazeaza pe rata dobanzii de referinta sau pe cursul de schimb de referinta.
  - b) modificarile ratei anuale a dobanzii sau ale cursului de schimb sunt mai avantajoase pentru utilizatorii serviciilor de plata.
- 5.3** Modificarea contractului cadru, in sensul renuntarii clientului la unul sau mai multe din produsele/serviciile achizitionate, se efectueaza prin transmiterea unei notificari cu confirmare de primire din partea clientului sau prin depunerea unei adrese la unitatea teritoriala de unde a contractat produsul/serviciul.

## **II.6. Incetarea contractului cadru de produse si servicii bancare**

### **6.1 Incetarea contractului cadru poate avea loc:**

- a) Prin acordul dintre Banca si Client, inclusiv la solicitarea de transfer al contului bancar curent (de plati) in contextul Legii nr.258/2017 componenta privind schimbarea contului de plati) la data convenita de parti;
- b) In mod unilateral, din initiativa si la cererea Clientului sau a imputernicitilor lui, pe baza unei procuri speciale, autentificata de notar, acesta poate proceda la denuntarea unilaterala a Contractului cadru, in baza unei notificari prealabile, comunicate Bancii cu 30 de zile calendaristice anterioare datei denuntarii; in acest caz, dreptul de a proceda la denuntarea unilaterala a contractuluicadru poate fi exercitat exclusiv in situatia in care Clientul nu inregistreaza debite rezultate din derularea raporturilor contractuale cu Banca. Fondurile existente se vor transfera intr-un alt cont mentionat de catre client sau vor fi retrase numerar la solicitarea clientului si conform prevederilor legale.
- c) In mod unilateral, la initiativa Bancii pe baza unei notificari recomandate cu confirmare de primire, fara nici o alta formalitate si fara interventia unei instante judecatoresti, Banca poate proceda la denuntarea unilaterala a contractului-cadru, in baza unui preaviz de 2 luni; Denuntarea unilaterala a contractului cadru are ca efect juridic incetarea relatiei clientului cu Banca (incetarea/ inchiderea tuturor produselor si serviciilor bancare contractate de catre client).
- d) Banca este indreptatita, in mod unilateral, sa inchida orice cont al Clientului, daca:
  - Titularul contului/ imputernicitul/ tertele persoane asociate, dupa caz, sunt suspuse sanctiunilor internationale instituite de organismele internationale abilitate, fiind suspecte de savârsirea sau finantarea actelor de terorism;
  - Clientul nu poate fi identificat conform prevederilor legislatiei privind standardele de cunoastere a clientelei. In situatia in care, dupa deschiderea unui cont, apar probleme legate de verificarea identitatii clientului/beneficiarului real si/sau de provenienta fondurilor/averii, dupa caz, care nu pot fi solutionate, Banca va analiza oportunitatea inchiderii relatiei de

afaceri/ restricționarea temporară a efectuării operațiunilor dispuse de Client, cu respectarea tuturor obligațiilor instituite prin legislația privind prevenirea și sancționarea spălării banilor;

- Exista suspiciuni cu privire la legalitatea sursei fondurilor sau a sursei averii clientului, după caz;
- Banca are informații/suspiciuni cu privire la modul de utilizare a conturilor și a sumelor existente în acestea, banca fiind expusă riscului de a fi utilizată pentru derularea de operațiuni cu sume provenite din activități infracționale;
- Clientul nu respectă Contractul-cadru, Termeni și Condiții și/sau Condițiile Generale de afaceri ale Bancii;
- Clientul a produs incidente de plăți majore (raportate de Banca) cu cecuri, bilete la ordin, cambii și nu are datorii față de Banca;
- Clientul se face vinovat de utilizarea necorespunzătoare a instrumentelor de plată, inclusiv de emitere de cecuri fără acoperire sau de emitere de cambii și bilete la ordin care nu au fost onorate la scadență;
- Clientul refuză furnizarea datelor de identificare pentru actualizarea datelor și informațiilor sau furnizează informații false, contradictorii sau informații care nu pot fi verificate în registre publice, site-uri oficiale ale autorităților, etc.
- Exista informații negative cu privire la legături cu persoane fizice sau juridice implicate în activități ilegale (de exemplu dar fără a ne limita la: trafic de droguri, terorism, crimă organizată, trafic de ființe umane ori activează în industria pornografică, etc.), sau despre investigații privind participarea acestora la astfel de activități ilegale.

**6.2** În toate cazurile de închidere a unui cont, termenul în care Clientul va putea solicita restituirea sumelor care au reprezentat soldul creditor al respectivului cont curent la data închiderii acestuia, este termenul general de prescripție care începe să curgă de la data închiderii contului curent. Pe această perioadă, soldurile conturilor închise se vor păstra de către banca în conturi nepurtătoare de dobândă.

**6.3** La încetarea contractului cadru Banca va oferi gratuit un extras de cont din care să rezulte că au fost stinse toate obligațiile dintre părți ce rezultă din Contractul cadru; în acest caz, extrasul de cont poate fi obținut de către Detinator de la sediul oricărei unități teritoriale a Bancii.

**6.4** Încetarea Contractului cadru nu va afecta în nici un fel dreptul Bancii în ceea ce privește recuperarea sumelor datorate conform prevederilor legale în materie de către Detinator ca efect al acțiunilor întreprinse sau neîntreprinse de acesta anterior datei încetării.

## **II.7. Notificari**

**7.1** Notificările sau comunicările în legătură cu contractele specifice fiecărui tip de produs sau serviciu contractat cu Banca de către Client se vor face în scris, în conformitate cu prevederile contractului cadru.

**7.2** În privința notificărilor transmise de Banca, Clientul consimte că oricare dintre metodele de notificare din cele prevăzute în Contractul cadru de produse și servicii bancare este suficientă, renunțând la orice eventuală plângere/opoziție/contestatie ulterioară având ca obiect maniera de notificare consimțită conform celor de mai sus.

**7.3** Notificările transmise Clientului vor fi considerate ca fiind comunicate acestuia, după cum urmează:

- Scrisoare simplă: la 5 zile bancare lucratoare de la data menționată 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.
- Scrisoare cu confirmare de primire (pentru situatiile in care confirmarea de primire din partea clientului este expres ceruta de prevederi legale, cum ar fi de exemplu dar fara a ne limita la: notificarea de incetarea a relatiei cu Banca in cazul clientilor care nu au inregistrat activitate pe cont sau din initiativa Bancii cu privire la o eventuala restituire a soldurilor conturilor inchise ulterior implinirii termenului de prescriptie).

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

**7.5** Orice notificare transmisa de Banca Detinatorului in legatura cu acest Contract va putea fi transmisa:

- a) in Casuta de mesaje a acestuia aferenta serviciului OTP Direkt, daca Detinatorul beneficiaza de acest serviciu; si/sau
- b) prin e-mail daca Detinatorul are o adresa de e-mail inregistrata in sistemul Bancii; si/sau
- c) prin SMS daca Detinatorul are un numar de telefon mobil inregistrat in sistemul Bancii; si/sau
- d) prin posta/curier cu scrisoare simpla la adresa de corespondenta sau, in cazul in care nu a fost precizata o astfel de adresa, la adresa de domiciliu. Notificarile transmise Detinatorului vor fi considerate ca fiind efectuate la data emiterii acestora,
- e) prin apel telefonic;
- f) Scrisoare cu confirmare de primire (pentru situatiile in care confirmarea de primire din partea clientului este expres ceruta de prevederi legale, cum ar fi de exemplu dar fara a ne limita la: notificarea de incetarea a relatiei cu Banca in cazul clientilor care nu au inregistrat activitate pe cont sau din initiativa Bancii cu privire la o eventuala restituire a soldurilor conturilor inchise ulterior implinirii termenului de prescriptie).

**7.6** Orice notificare sau comunicare in legatura cu prezentul Contract din partea Detinatorului catre Banca se va face prin orice mijloace agreate de ambele parti: suport hartie si/sau mijloace de comunicare. Comunicarile catre Banca vor fi considerate ca efectuate la data primirii lor efective de catre Banca, certificata de semnatura persoanei autorizate din partea Bancii care a primit respectivele documente sau prin acordarea unui numar de inregistrare.

## **II.8. Alte dispozitii**

**8.1** Clientul va asigura confidentialitatea 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.

**8.2** Banca va pastra confidentialitatea informatiilor privind conturile clientilor si operatiunilor dispuse de acestia si nu le va divulga fara consimtamantul acestora. Clauza confidentialitatii nu se va aplica:

- a) Daca informatia este ceruta de o autoritate competenta in cadrul unei proceduri judiciare (instante judecatoresti sau procuror, dupa punerea in miscare a actiunii penale impotriva titularului contului, in baza unei adrese scrise);
- b) Daca Clientul autorizeaza Banca sa dezvaluie informatiile;
- c) Imputernicitor pe conturile titularului, in conformitate si in limita mandatului acordat;

- d) Curatorilor/ tutorilor- pentru titularii pusi sub curatela/tutela, in conformitate cu prevederile Codului civil;
  - e) Mostenitorilor legali sau testamentari, pe baza atestarii acestei calitati de catre notarul public sau de instantele judecatoresti numai pentru soldul existent la data decesului si pentru eventualele operatiuni efectuate ulterior;
  - f) Daca dezvaluirea informatiilor protejeaza Banca impotriva unui prejudiciu iminent;
  - g) In orice alta situatie prevazuta de lege.
- 8.3** Nevalabilitatea uneia sau mai multor dispozitii din prezentele conditii nu atrage dupa sine invalidarea celorlalte prevederi din cuprinsul acestora, astfel cum a fost convenit intre Banca si Client.
- 8.4** Clientul autorizeaza Banca, sa compenseze orice suma datorata Bancii cu fondurile disponibile in orice cont bancar curent (de plati) si/sau de depozit, de economii su junior indiferent de valuta in 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.
- 8.5** In situatia in care una dintre parti nu isi indeplineste obligatiile asumate sau, dupa caz, si le indeplineste in mod defectuos, cealalta parte are dreptul de a proceda la suspendarea executarii propriilor obligatii, pana la data indeplinirii ori, dupa caz, a indeplinirii corespunzatoare a obligatiei/obligatiilor asumate de catre partea in culpa.
- 8.6** Clientul declara ca a luat la cunostinta si este de acord ca in cazul in care inregistreaza 3 luni consecutive de restante pentru orice serviciu/produs contractat prin prezentul contract, din ziua imediat urmatoare inregistrarii sumei restante pentru cea de-a treia luna, accesul la serviciu/produs va fi suspendat. In cazul in care produsele/serviciile au fost achizitionate fara un pachet/structura modulara de produse si servicii bancare, pe perioada suspendarii accesului clientul nu datoreaza Bancii costul abonamentului lunar. In cazul in care produsele/serviciile au fost achizitionate impreuna cu un pachet/structura modulara de produse si servicii, clientul datoreaza Bancii abonamentul lunar aferent pachetului/structurii modulare. Doar la achitarea integrala a restantelor, serviciile pot fi reactivate. In cazul in care Clientul inregistreaza restante timp de 6 luni consecutive pentru orice serviciu/ produs contractat, Banca are dreptul de a inchide pachetul/structura modulara contractat/a, daca e cazul, precum si produsele si serviciile incluse sau nu in pachet/structura modulara (cu exceptia produselor de economisire si creditare la care vor deveni aplicabile elementele de cost standard astfel cum acestea sunt evidentiate in contractele aferente produselor solicitate). Astfel, contractul/contractele aferente acestora se considera desfiintat/desfiintate de drept, fara interventia vreunei instante de judecata, fara alta punere in intarziere si fara orice alta formalitate prealabila judiciara sau extrajudiciara (fara notificarea clientului).
- 8.7** Modificari legislative: In situatia in care, pe parcursul derularii prezentului contract-cadru vor aparea modificari de circumstanta de natura legislativa, acestea vor face parte de drept din contract.
- 8.8** Pentru solutionarea pe cale amiabila a eventualelor litigii dintre parti, Detinatorul poate recurge la procedura medierii, in temeiul prevederilor Legii nr. 192/2006 privind medierea si organizarea

profesiei de mediator, cu modificarile si completarile ulterioare si/sau la procedurile de solutionare alternativa a litigiilor administrate de Centrul de Solutionare Alternativa a Litigiilor in Domeniul Bancar, potrivit Ordonantei Guvernului nr. 38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianti, cu modificarile ulterioare. In ceea ce priveste solutionarea amiabila a oricaror divergente in legatura cu produsele si serviciile Bancii achizitionate online, Clientii au posibilitatea de a se adresa platformei SOL (solutionarea online a litigiilor), accesand link-ul <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>, in sectiunea „romana”.

**8.9** In scopul sesizarii oricaror incalcari ale drepturilor sale, Detinatorul se poate adresa autoritatilor competente:

- a) Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor (ANPC)/Comisariatele Judetene pentru Protectia Consumatorilor (dupa caz); Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor (ANPC) are sediul in Bd. Aviatorilor, nr. 72, sector 1, Bucuresti, tel.: 0372.131.951, fax: 021.314.3462, e-mail: [office@anpc.ro](mailto:office@anpc.ro).
- b) Banca Nationala a Romaniei, cu sediul in Bucuresti, strada Lipscani nr. 25, sector 3, Bucuresti, tel: 021 313 04 10, 021 315 27 50, Fax: 021 312 38 31, e-mail: [info@bnr.ro](mailto:info@bnr.ro)

## **II.9 Forta majora si cazul fortuit**

**9.1** In cazul aparitiei unei situatii de forta majora sau caz fortuit, partile contractante sunt exonerate de raspundere, termenele de realizare a obligatiilor decalandu-se in mod corespunzator.

**9.2** Prin "forta majora" se intelege un eveniment viitor, absolut imprezibil si insurmontabil, care este de natura a exonera de raspundere partea care il invoca.

Prin "caz fortuit" se intelege acel eveniment viitor, relativ imprezibil si insurmontabil, care este de natura a exonera de raspundere partea care il invoca, inclusiv deficientele de natura tehnica care fac imposibila prestarea serviciului contractat.

**9.3** In cazul fortei majore, este obligatorie notificarea aparitiei acesteia, in termen de 5 zile de la data nasterii unui asemenea caz, urmata de transmiterea certificatului de forta majora, emis de Camera de Comert si Industrie a Romaniei, in termen de 15 zile de la aceeasi data.

**9.4** In situatia cazului fortuit, este obligatorie transmiterea unei notificari, in termen de 5 zile de la data nasterii acestuia.

**9.5** In cazul aparitiei unei situatii de forta majora sau caz fortuit, partile contractante se obliga sa depuna diligentele necesare, in vederea diminuarii efectelor produse de un asemenea eveniment.

**9.6** In situatia in care cazul de forta majora sau cazul fortuit nu inceteaza in termen de 15 zile de la data producerii acestuia, partile convin sa se considere reziliat de plin drept contractul cadru, fara pretinderea de daune-interese.

## **II.10. Litigii. Legea aplicabila**

**10.1** 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.

**10.2** Eventualele litigii derivate din incheierea, executarea, incetarea sau, dupa caz, interpretarea contractului cadru 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.

## **B. TERMENI SI CONDITII SPECIFICE**

### **I. CONTUL BANCAR CURENT (DE PLATI)**

#### **1. Definirea termenilor specifici contului bancar curent (de plati)**

- 1.1 Cont bancar curent (de plati)** – forma de mobilizare a disponibilitatilor banesti ale Clientului in vederea efectuarii de operatiuni curente (depuneri, incasari si plati intra si interbancare, retrageri, etc) in limita soldurilor creditoare, nefiind permise solduri debitoare;
- 1.2 Curs de schimb de referinta** – curs de schimb ce este folosit ca baza de calcul pentru schimbul valutar si care este furnizat de Banca sau provine dintr-o sursa publica;
- 1.3 Extras de cont** – document emis de Banca, continand informatii in ceea ce priveste data si ora de efectuare a operatiunilor in contul clientului, natura si valoarea operatiunilor, dobanzile si comisioanele aferente operatiunilor efectuate, soldul la data generarii extrasului, beneficiarul si ordonatorul operatiunilor efectuate, etc;
- 1.4 Banca** este reprezentata de OTP BANK ROMANIA S.A., atat prin sediul central, cat si prin oricare dintre unitatile sale teritoriale;
- 1.5 Client** - persoana fizica, romana sau straina, titular de conturi sau co-titular de conturi comune, care utilizeaza sau beneficiaza de un serviciu sau de un produs oferit de Banca sau orice persoana imputernicita sa opereze in conturile unui Client al Bancii.

#### **2. Clauze specifice contului bancar curent (de plati)**

- 2.1** 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.
- 2.2** In cazul operatiunilor de plata derulate la sediul unitatii teritoriale consimtamantul clientului se considera a fi exprimat prin semnarea formularelor, de catre persoanele cu specimen de semnaturi existent in evidentele Bancii si valid la data tranzactiei.
- 2.3** Banca garanteaza executarea corecta in timp util, conform instructiunilor Clientului, a operatiunilor in lei sau valuta daca:
  - a)** Clientul si-a exprimat consimtamantul cu privire la executarea operatiunii de plata;
  - b)** identificarea Clientului s-a realizat in conformitate cu prevederile reglementarilor interne in vigoare;
  - c)** documentele prezentate Bancii sunt completate in mod corespunzator;
  - d)** Clientul are in cont suficiente fonduri pentru efectuarea platilor si a comisioanelor aferente;
  - e)** 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;
  - f)** Clientul nu are datorii scadente neachitate fata de Banca;



- g) operatiunea este conforma cu legile si reglementarile bancare in vigoare;
  - h) Clientul prezinta Bancii, la solicitarea acesteia, documentele justificative ale tranzactiilor solicitate;
  - i) nu exista pentru banca suspiciuni cu privire la autenticitatea instructiunilor de plata referitor la continutul acestora sau la semnatura Clientului.
- 2.4** In cazul neindeplinirii conditiilor mentionate anterior, Banca poate refuza executarea instructiunii de plata, dispusa la sediul unei unitati teritoriale a Bancii, iar Clientul va fi instiintat in mod gratuit cu privire la refuzul executarii instructiunii de plata si motivul generarii acestuia.
- 2.5** Banca nu are obligatia de a verifica atributele de identificare ale beneficiarului specificate de catre Client in ordinul sau.
- 2.6** Banca va notifica Clientul in cazul neefectuării unui ordin de plata sau a unei instructiuni a acestuia care nu a fost primita (receptionata)/ acceptata, conform capitolului notificari. In acest caz, la cererea Clientului, Banca va face investigatii si va instiinta Clientul cu privire la rezultatele investigatiilor.
- 2.7** 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 stornarea operatiunilor respective.
- 2.8** 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.
- 2.9** In relatiile cu Clientul, Banca este singura care dirijeaza operatiile propuse de acesta prin reseaua sa de banci corespondente.
- 2.10** Banca poate refuza sa execute instructiunile incomplete/ilizibile ale Clientului, scrise cu creionul sau continand taieturi, stersaturi, suprascrieri ori corectii de orice fel.
- 2.11** In conformitate cu prevederile Normei BNR nr. 1/2005 privind modul unitar de completare a mentiunilor din ordinele de plata in mesajele electronice utilizate in sistemul ReGIS si in casa de compensare automata, precum si cu luarea in considerare a regulilor SWIFT, pentru efectuarea platilor, Clientul autorizeaza Banca sa trunchieze/ prescurteze/ modifice numele si/sau adresa platitorului/ beneficiarului si/ sau continutul economic al operatiunii de plata.
- 2.12** Pentru operatiunile de plata in privinta carora comisioanele nu sunt prevazute in mod expres in contract, Clientul avand libertate de alegere in privinta unor asemenea operatiuni, Banca va avea in vedere perceperea comisioanelor aferente acestora, astfel cum sunt prevazute in Tariful de Taxe si Comisioane pentru Persoane Fizice al Bancii, in vigoare la data efectuării operatiunii de plata, sau in conformitate cu prevederile din contractele/ acordurile/ conventiile incheiate, in conformitate cu legislatia in vigoare.
- 2.13** Pretul perceput periodic pentru serviciile de plata este suportat de catre Client doar proportional cu perioada care precede incetarea contractului cadru. In cazul in care pretul este platit in avans, acesta este rambursat proportional.
- 2.14** In cazul in care Banca se autoseseizeaza cu privire la existenta unei erori intr-unul dintre documentele predate Clientului, Banca va proceda la rectificarea si notificarea Clientului cu privire la acest aspect.
- 2.15** In cazul in care Contul este utilizat pentru incasarea de drepturi salariale, Banca nu are nici o responsabilitate in ceea ce priveste disponibilul din Cont in cazul intarzierii virarii drepturilor

salariale de catre agentul economic al carui salariat este Titularul, daca aceste fapte nu sunt din culpa Bancii.

**2.16** Contractul de cont bancar curent (de plati)/ cont de economii/ cont Junior., cu exceptia contului de plati cu servicii de baza, inceteaza fara notificarea prealabila a Clientului, in cazul in care prin contul Clientului nu se efectueaza operatiuni de plati si incasari (cu exceptia dobanzilor, comisioanelor) pe o perioada de timp de 12 luni consecutive, daca acesta nu are nici un alt produs activ (credit, card de credit, facilitate de overdraft pe cont, depozit, orice alt produs de creditare sau de economisire), sau daca contul a acumulat debite aferente comisionului de administrare cont curent sau debite aferente tranzactiilor ce depasesc contravaloarea soldului creditor al contului, indiferent de valoarea soldului creditor al contului.

Clientul accepta in mod expres si este de acord ca in acest caz inchiderea contului sa se faca fara nicio notificare prealabila din partea bancii.

In situatia in care, desi nu a inregistrat operatiuni pe cont in ultimile 12 luni calendaristice consecutive, in afara taxelor, comisioanelor si a dobanzilor, Clientul detine instrumente de debit eliberate de banca si nu detine cont de plati cu servicii de baza, Banca il va notifica cu cel putin 15 zile calendaristice anterioare datei de incetare a contractului cadru.

**2.17** In cazul conturilor de plati cu servicii de baza, contractul inceteaza in cazul in care prin contul Clientului nu se efectueaza operatiuni de plati si incasari (cu exceptia sumelor datorate bancii ex. dar fara a se limita la: dobanzi, comisioane, etc.) pe o perioada de timp de peste 24 de luni consecutive si daca soldul contului/rilor este mai mic sau egal decat limita minima stabilita de Banca in lei. Contractul inceteaza cu notificarea in scris a clientului, emisa cu doua luni inainte de inchiderea efectiva a contului.

**2.18** Contul bancar curent (de plati) este disponibil in urmatoarele valute: LEI, EUR, USD, GBP, HUF, CHF, CAD, DKK, PLN, AUD, JPY, NOK, SEK. Exceptie face contul de plati cu servicii de baza care este disponibil doar in LEI.

Se pot desfasura operatiuni cu numerar in urmatoarele valute: LEI, EUR, USD, GBP, HUF, CHF, respectiv operatiuni fara numerar (numai incasari/ transferuri intra si inter-bancare) in urmatoarele valute: CAD, DKK, PLN, AUD, JPY, NOK, SEK.

### **3. Drepturile si obligatiile partilor**

#### **3.1. DREPTURILE SI OBLIGATIILE CLIENTULUI**

a) Sa primeasca pentru disponibilul pastrat in cont dobanda stabilita conform reglementarilor Bancii.

b) Sa alimenteze contul prin depuneri in numerar la unitatile Bancii sau prin viramente din alte conturi, deschise la Banca sau la alte banci. Alimentarile in valuta se efectueaza cu conditia respectarii prevederilor Regulamentului BNR nr. 4/2005 privind regimul valutar, precum si a altor acte normative incidente cu privire la operatiunile valutare, aflate in vigoare la momentul efectuarii lor.

c) Sa utilizeze contul deschis la Banca pentru efectuarea de operatiuni folosind doar formularele standard ale Bancii. Acestea trebuie sa fie corect completate, conform instructiunilor afisate la sediile unitatilor teritoriale ale Bancii, si sa reflecte operatiuni reale, Clientul fiind raspunzator pentru aceasta.

### 3.2. DREPTURILE SI OBLIGATIILE BANCII

- a) Sa refuze deschiderea de conturi sau efectuarea de operatiuni dispuse de Client/Imputernicitul pe Cont, in cazul in care nu este respectata politica Bancii de cunoastere si acceptare a clientelei.
- b) Sa efectueze plati, din conturile Clientului deschise la Banca, fara acordul acestuia, pe baza de hotarari judecatoresti sau arbitrale, definitive si executorii, si a altor titluri executorii prevazute de lege, la solicitarea persoanelor indreptatite.
- c) Sa efectueze in contul Clientului operatiunile bancare dispuse de acesta sau de Imputernicitul pe Cont in scris sau prin alte mijloace convenite intre Banca si Client, dar numai in limita disponibilului din cont si cu respectarea normelor proprii de lucru si a regulilor si uzantelor bancare interne si internationale.
- d) Sa debiteze contul cu valoarea tranzactiilor efectuate in alta valuta decat cea a respectivului cont, pe baza cursului de schimb utilizat de Banca in ziua tranzactiei si comunicat Clientului prin extrasul de cont.

## II. CONTUL JUNIOR

### 1. Definirea termenilor specifici contului junior

- 1.1 **Cont junior** – cont curent al carui titular este o persoana fizica minora sau, dupa caz, o persoana fizica cu varsta cuprinsa intre 18 si 25 de ani, incadrata intr-o forma superioara de invatamant;
- 1.2 **Curs de schimb de referinta** – curs de schimb ce este folosit ca baza de calcul pentru schimbul valutar si care este furnizat de Banca sau provine dintr-o sursa publica;
- 1.3 **Extras de cont** – document emis de Banca, continand informatii in ceea ce priveste data si ora de efectuare a operatiunilor in contul clientului, natura si valoarea operatiunilor, dobanzile si comisioanele aferente operatiunilor efectuate, soldul la data generarii extrasului, beneficiarul si ordonatorul operatiunilor efectuate, etc.

### 2. Clauze specifice contului junior

**Se aplica prevederile de la sectiunea B cap. I art.2, care se completeaza cu urmatorul articol:**

#### 2.1. Tipuri de operatiuni autorizate:

Parintii/ Tutorele/ Curatorul etc. isi asuma intreaga responsabilitate, referitor la stabilirea limitelor valorice zilnice/ lunare si a tipurilor de operatiuni autorizate; de asemenea acestia declara, avand cunostinta de prevederile legale aplicabile, ca atat limitele valorice, cat si operatiunile autorizate ce urmeaza a fi efectuate de minor, nu depasesc sfera actelor de administrare si de conservare, nefiind acte de dispozitie, precum si faptul ca aceste acte nu sunt lezionare pentru minor.

Parintii/Tutorele etc. declara ca au/are cunostinta de prevederile legale in conformitate cu care parintii/tutorele nu pot/poate, in numele minorului sa faca acte de donatii, sa garanteze obligatiile altuia, precum si faptul ca acestia/acesta nu au/ are voie, fara prealabila incuviintare a instantei de tutela, sa faca valabil instrainarea ori grevarea cu sarcini a bunurilor minorului, sa renunte la drepturile patrimoniale ale acestuia, precum si sa incheie orice alte acte care depasesc sfera dreptului de administrare.

Parintii/Tutorele/Curatorul etc. declara in mod expres si irevocabil, cunoscand consecintele juridice ale faptei de fals in declaratii si inselaciune prevazute de legea penala romana, ca tipurile de operatiuni si limitele valorice sunt autorizate de catre acestia cu respectarea prevederilor legale aplicabile sau a limitelor imputernicirilor emise/stabilite de autoritatile competente, conform legii, dupa caz. In acest sens, acestia declara ca exonereaza Banca, in mod expres, irevocabil si neconditionat de orice raspundere, care ar deriva sau care ar fi in legatura, in orice fel, cu orice tip de operatiune efectuata pe contul minorului de catre minor ori de catre parintii/tutorele/curatorul acestuia etc.

Titularul imputerniceste, persoanele mentionate in actele anexe de imputernicire, pentru a dispune de sumele aflate in cont curent.

**Operatiunile ce pot fi efectuate direct din contul Junior Start**, cu respectarea limitelor stabilite prin contractul cadru, sunt:

- operatiuni de incasari in numerar si prin transfer bancar (ordin de plata, direct debit) de la orice banca si de la orice persoana fizica sau juridica;
- operatiuni de retragere in numerar, de la orice unitate teritoriala a Bancii; - plati prin ordine de plata intrabancare in lei sau valuta indiferent de beneficiar.

**Operatiunile ce pot fi efectuate direct din contul Junior Plus**, cu respectarea limitelor stabilite prin contractul cadru, sunt:

- operatiuni de incasari in numerar si prin transfer bancar (ordin de plata, direct debit) de la orice banca si de la orice persoana fizica sau juridica;
- operatiuni de retragere in numerar, de la orice unitate teritoriala a Bancii;
- operatiuni efectuate in baza utilizarii cardului de debit, prin internet banking sau contact center, in limitele agreeate prin contractele specifice;
- plati prin ordin de plata intrabancare in lei sau valuta, indiferent de beneficiar.

**Operatiunile ce pot fi efectuate direct din contul Junior Max** sunt:

- operatiuni de incasari in numerar si prin transfer bancar (ordin de plata, direct debit) de la orice banca si de la orice persoana fizica sau juridica;
- operatiuni de retragere in numerar, de la orice unitate teritoriala a Bancii;
- operatiuni efectuate in baza utilizarii cardului de debit, prin internet banking sau contact center in limitele agreeate prin contractele specifice;
- operatiuni de schimb valutar;
- plati prin ordin de plata se pot efectua indiferent de destinatie.

### **3. Drepturile si obligatiile partilor**

#### **3.1. DREPTURILE SI OBLIGATIILE CLIENTULUI**

**Se aplica prevederile de la sectiunea B cap. I art. 3 pct. 3.1, care se completeaza cu urmatorul articol:**

- a) Se angajeaza sa se prezinte la Banca, cu cel putin 30 de zile lucratoare anterioare scadentei contului junior cu scopul de a inchide acest cont, respectiv sa constituie un cont curent pentru

transferul soldului creditor al contului junior. Totodata clientul se obliga sa semneze Contractul Cadru de cont curent persoane fizice. In cazul in care Clientul nu isi indeplineste, in termenul mentionat, aceasta obligatie, Banca va bonifica soldul creditor al contului junior cu rata de dobanda de 0% pe an, incepand cu prima zi ulterioara implinirii varstei de 25 de ani pana la data prezentarii clientului la Banca pentru inchiderea contului.

### 3.2. DREPTURILE SI OBLIGATIILE BANCII

Se aplica prevederile de la sectiunea B cap. I art. 3 pct. 3.2.

## III. SERVICIUL OTPdirekt

### 1. Definirea termenilor specifici serviciului OTPdirekt

**1.1. Autentificare biometrica:** informatie de siguranta constand in una din urmatoarele metode de autentificare in aplicatia OTPdirekt-SmartBank:

- prin scanarea ampretei digitale a Clientului de catre dispozitivul utilizat, citirea acesteia realizandu-se de tehnologia specifica dispozitivului.
- prin recunoasterea faciala a Clientului de catre dispozitivul utilizat , citirea acesteia realizandu-se de tehnologia specifica dispozitivului.

Ambele functionalitati sunt disponibile numai pentru modele de dispozitive care permit si au incorporate tehnologia specifica. Autentificare biometrica poate fi utilizata inclusiv pentru autorizarea platilor online efectuate prin serviciul 3D Secure si cardurile emise de OTP Bank.

**1.2. Autentificare stricta** – autentificare care se bazeaza pe utilizarea a doua sau mai multe elemente de securitate distincte incluse in categoria cunostintelor detinute (ceea ce doar utilizatorul cunoaste – de exemplu, codul de acces/parola), posesiei (ceva ce doar utilizatorul posedea, de exemplu token fizic, aplicatia mobila Smartbank) si inerentei (ceva ce reprezinta utilizatorul, de exemplu amprenta digitala sau recunoastere faciala). Aceste elemente de securitate sunt independente, astfel incat compromiterea unui element nu conduce la compromiterea fiabilitatii celorlalte elemente si sunt concepute astfel incat sa protejeze confidentialitatea datelor de autentificare.

**1.3. Autorizare operatiune prin OTPdirekt** - exprimare a consimtamantului platitorului pentru executarea operatiunii de plata sau orice alta operatiune pusa la dispozitie de banca prin intermediul serviciului OTPdirekt;

**1.4. Beneficiari de incredere:** facilitate acordata utilizatorilor OTPdirekt privind posibilitatea de salvare a informatiilor platii (IBAN beneficiar, nume beneficiar, limita de suma) in scopul utilizarii frecvente a platilor astfel salvate fara a mai fi necesara introducerea codului generat de token. Astfel platile introduse catre un beneficiar de incredere nu vor mai supuse procedurii de autentificare stricta.

**1.5. Cerere de subscriere (cumparare unitati de fond)** - operatiune irevocabila prin care clientul achizitioneaza unitati de fond emise de Fondurile de investitii administrate de OTP Asset Management Romania SAI S.A , disponibile in aplicatia OTPdirekt-Internet Banking ulterior efectuării operatiunii de adeziune-subscriere initiala in fondul de investitii selectat intr-o unitate teritoriala OTP Bank Romania.

- 1.6. Cerere de rascumparare (vanzare unitati de fond)** - operatiune irevocabila prin care investitorul rascumpara unitati de fond emise de Fondurile de investitii administrate de OTP Asset Management Romania SAI S.A., detinute in portofoliul OTP Bank Romania.
- 1.7. Cod Client** - codul unic cu care este inregistrat Clientul in sistemul Bancii;
- 1.8. Cod de autorizare/autentificare** – cod generat de dispozitivul token (virtual sau fizic) sau transmis de banca prin SMS;
- 1.9. Codul de Acces/ Parola** – element de securitate personalizat reprezentat printr-un cod numeric folosit de Client ca parte a procedurii de autentificare stricta in OTPdirekt;
- 1.10. Consimtamant** - exteriorizarea sau manifestarea hotararii de a incheia contractul/de a autoriza executarea unei operatiuni de plata. Exprimarea consimtamantului pentru executarea operatiunilor este considerat:
- **pentru Internet Banking:** momentul in care Clientul apasa butonul “Urmatorul Pas”, respectiv in cadrul celui de-al doilea pas “Confirma” pentru o operatiune/tranzactie. In cazul in care banca solicita autorizarea tranzactiei/operatiunii prin introducerea unui cod token, consimtamantul consta in introducerea acestui cod in campul afisat;
  - **pentru Contact Center:** momentul in care Clientul confirma datele repetate de operator Contact Center (dupa ce acestea au fost introduse in sistem de operator conform instructiunilor date de Client);
  - **pentru SmartBank:** momentul apasarii butonului „Autorizeaza tranzactia”, dupa introducerea codului token, pentru o operatiune/tranzactie;
  - in cazul autentificarii platilor online efectuate prin serviciul 3D Secure si prin intermediul cardului la momentul apasarii butonului de “Aprobare” din pagina dedicata aplicatiei SmartBank si prin autentificarea biometrica sau introducerea codului de securitate setat pentru acest tip de plata.
- 1.11. Cont de plati accesibil online** – Cont bancar utilizat pentru executarea operatiunilor de plata accesibil prin intermediul unei interfete online (Ex: de tip internet banking sau mobile banking);
- 1.12. Data activarii** - momentul din care clientul are acces si beneficiaza de serviciile alese.
- 1.13. Data dezactivarii** - momentul din care clientul nu mai are acces si nu mai beneficiaza de serviciile alese;
- 1.14. Distributie unitati de fond** - activitatea de preluare si transmitere a ordinelor clientilor privind subscrierea/rascumpararea de unitati de fond, desfasurata in conformitate cu prevederile Legii Nr.126/2018 privind pietele de instrumente financiare si a Regulamentului ASF/BNR 10/4/2018 privind protejarea instrumentelor financiare si a fondurilor care apartin clientilor , obligatiile de guvernanta a produselor si normelor aplicabile la acordarea sau primirea de onorarii , comisioane sau alte tipuri de beneficii pecuniare sau nepecuniare;
- 1.15. Distribuitor/Banca** - OTP Bank Romania S.A, institutie autorizata pentru a distribui unitati ale Fondurilor de investitii disponibile prin OTPdirekt;
- 1.16. Documentele Fondului** - Prospectul de emisiune, DICI (Documentul privind informatiile cheie destinate investitorilor ) , Regulile Fondului si Contractul de societate;
- 1.17. Economisire automata** - facilitate acordata Clientilor pentru setarea ordinelor de transfer automat a disponibilitatilor dintr-un cont curent in diferite produse de economisire oferite de Banca cont economii, depozit, Fonduri de investitii administrate de OTP Asset Management Romania SAI S.A.). Acesta functioneaza este disponibila prin OTPdirekt-Internet Banking;

- 1.18. Elemente de securitate personalizate** - set de caracteristici/ proceduri personalizate si atribuite Clientului in scopul indeplinirii procedurii de autentificare stricta in medii electronice securizate cum sunt OTPdirekt - Internet Banking sau SmartBank;
- 1.19. Face ID**- metoda de autentificare in SmartBank, in cazul in care clientul opteaza in acest sens, prin scanarea trasaturilor faciale stocate in telefon, citirea acestora realizandu-se de catre tehnologia specifica telefonului. Aceasta optiune este disponibila doar telefoanelor care detin tehnologia specifica scanarii trasaturilor faciale;
- 1.20. Fond/Fond de investitii** - organism de plasament colectiv in valori mobiliare ( OPCVM) constituit sub forma de societate civila fara persoanelitate juridical si present in sistemul electronic de tranzactionare pentru care exista un contract de distributie cu OTP Bank Romania S.A;
- 1.21. Interfata unica dedicata (API)** – interfata sau conexiune electronica prin care se ofera clientilor Bancii prin intermediul prestatorilor de servicii de plata, servicii de initiere plata si/sau de solicitare informatii cu privire la situatia conturilor deschise la Banca;
- 1.22. IVR**– robotul telefonic accesibil prin intermediul serviciului Contact Center;
- 1.23. Investitor** - reprezinta Clientul OTPdirekt investitor in Fonduri;
- 1.24. Imputernicit**– persoana fizica imputernicita sa reprezinte titularul contului in relatiile cu Banca, desemnata de acesta la deschiderea contului sau ulterior, prin completarea si semnarea formularelor bancii si care este desemnat ca imputernicit pentru serviciul OTPdirekt;
- 1.25. Operatiune de plata** - actiune initiata de Client sau de beneficiarul platii cu scopul de a depune, de a transfera sau de a retrage fonduri, indiferent de orice alte obligatii subsecvente intre Client si beneficiarul platii;
- 1.26. Operatiune de plata initiata prin optiunea "Magnetul de Bani"** - operatiune de plata prin internet catre un cont deschis la OTP Bank Romania S.A, existent in portofoliul Clientului, ce utilizeaza un card de debit, emis de o alta banca de pe teritoriul Romaniei si instrumentul de plati cu acces la distanta OTPdirekt pentru persoane fizice-Internet Banking si SmartBank;
- 1.27. Ordin de plata** - orice instructiune data de platitor sau de beneficiarul platii catre Banca prin care se solicita executarea unei operatiuni de plata;
- 1.28. OTPdirekt** – Serviciul oferit de OTP Bank Romania S.A. care cuprinde canalele electronice de distributie a produselor si serviciilor Bancii si anume: Contact Center, Internet Banking, SmartBank, Alerte SMS si Notificari Push;
- 1.29. OTPdirekt - Alerte SMS**: componenta optionala a serviciului OTPdirekt ce presupune trimiterea de mesaje de tip SMS la numerele de telefon mobil indicate de client la pct. 3.3. din Sectiunea A din Contractul Cadru de Produse si Servicii Bancare;
- 1.30. OTPdirekt - Internet Banking**: instrument de plata electronic cu acces la distanta prin care Clientul isi poate accesa conturile detinute la Banca si poate efectua o serie de operatiuni bancare;
- 1.31. OTPdirekt - Contact Center**: componenta a serviciului OTPdirekt prin care se ofera Clientului prin telefon, informatii despre conturile deschise la Banca, precum si efectuarea de operatiuni bancare la distanta;
- 1.32. OTPdirekt – SmartBank**: aplicatie securizata descarcata din Google Play sau Apple Store a carei utilizare presupune o conexiune la internet si care permite Clientului/ Imputernicitului gestionarea conturilor si efectuarea tranzactiilor prin intermediul unui dispozitiv mobil;

- 1.33. **OTPdirekt – Notificari Push:** componenta optionala a serviciului OTPdirekt ce presupune trimiterea de mesaje de tip pop-up pe dispozitive mobile de tipul Smartphone si tableta pe care este activata aplicatia de mobile banking –SmartBank;
- 1.34. **PIN** - cod de identificare personala stabilit de Client pentru tokenul fizic receptionat de la Banca;
- 1.35. **Prestator de servicii de plata tert** – un prestator de servicii de plata, altul decat Banca, autorizat de Banca Nationala a Romaniei sau de o autoritate competenta dintr-un stat membru al Uniunii Europene sa presteze servicii de informare cu privire la conturi si/sau servicii de initiere a platii si/sau servicii de confirmare disponibilitate fonduri;
- 1.36. **Retragere consimtamant** - consimtamantul exprimat pentru executarea mai multor operatiuni de plata precum cele programate poate fi retras daca se selecteaza operatiunea respectiva, se editeaza si se anuleaza avizarea cel putin cu o zi bancara inainte de termenul pentru efectuarea unei plati , urmand ca orice operatiune de plata viitoare sa fie considerata neautorizata;
- 1.37. **SAI/Societate de Administrare a Investitiilor** - OTP Asset Management Romania SAI SA, autorizata prin decizia ASF 2620/18.12.2007;
- 1.38. **Serviciu de initierii a platii** – serviciu de initiere a unei operatiuni de plata cu privire la un Cont de plati accesibil online detinut de Client la Banca, prestat de un Prestator de servicii de initiere a platii - altul decat Banca - la cererea Clientului;
- 1.39. **Serviciu de informare cu privire la conturi** – serviciu online, prestat de catre un Prestator de servicii de informare cu privire la conturi ce furnizeaza informatii consolidate in legatura cu unul sau mai multe conturi de plati accesibile online detinute de Client la Banca si/sau la mai multi prestatori de servicii de plata;
- 1.40. **Serviciul de confirmare disponibilitate fonduri (consultare sold)** – serviciu online, prestat de catre un Prestator de servicii care emite instrumente de plata bazate pe card prin care se furnizeaza informatii privind disponibilitatea fondurilor contului de plati accesibil online al platitorului;
- 1.41. **Serviciul 3D Secure** - standard de autentificare care permite efectuarea tranzactiilor cu cardul pe internet (E-commerce) in conditii de stricta securitate, asigurand protectia detinatorilor in momentul autentificarii. Autentificarea tranzactiilor prin serviciul 3D Secure se poate realiza prin utilizarea datelor biometrice (amprenta/recunoastere faciala), prin introducerea parolei dinamice transmisa prin SMS pe numarul de telefon mobil comunicat Bancii sau prin introducerea parolei statice insotita de parola dinamica transmisa prin SMS.
- 1.42. **Sistem de tranzactionare prin internet, Sistemul electronic de tranzactionare** - sistemul informatic controlat si operat de catre Distribuitor si accesat de catre Investitor, in scopul facilitarii preluarii si transmiterii ordinelor (cererilor de subscriere si de rascumparare) Investitorului pentru fonduri deschise de investitii prin transmiterea acestora in OTPdirekt.
- 1.43. **Token fizic** - dispozitiv de securitate oferit de Banca Clientului, prin care acesta genereaza coduri dinamice utilizate pentru indeplinirea procedurii de autentificare stricta in OTPdirekt si dupa caz pentru autorizarea tranzactiilor efectuate;
- 1.44. **Token virtual/SMS** - metoda de autentificare a Clientului la serviciul OTPdirekt sau, dupa caz, de autorizare a tranzactiilor cu ajutorul unui cod transmis Clientului prin intermediul unui SMS;
- 1.45. **Tranzactii cu unitati de fond** - reprezinta operatiunile de preluare de catre Distribuitor a cererilor de subscriere si de rascumparare si transmiterea acestora societatii de administrare a fondurilor in vederea avizarii acestora;



- 1.46. Utilizator (user)** - element de identificare utilizat pentru autentificarea in serviciul OTPdirekt care poate diferi ca format, in functie de metoda de autentificare pe care Clientul doreste sa o utilizeze;
- 1.47. Unitati de fond** - titluri de participare emise de Fondurile deschise de investitii.

## 2. Caracteristici

- 2.1 Prin intermediul serviciului Otpdirek**, clientul are acces de la distanta (prin internet sau telefon) la conturile sale detinute la OTP Bank Romania S.A., putand obtine extrasul de cont si/sau informatii despre miscarile de pe cont si efectua operatiuni de plata si diverse operatiuni oferite de Banca.
- 2.2 Prin serviciul OTPdirekt - Alerte SMS** clientul poate primi informatii sub forma de mesaje SMS, despre miscarile pe conturile si cardurile sale, despre soldul conturilor selectate, precum si alte informatii pe care Banca le poate oferi prin intermediul acestui canal si pentru care Clientul isi da acordul de a le primi. SMS-urile vor fi trimise catre numarul/ numerele de telefon mobil indicate de client la pct. 3.3 din Sectiunea A din Contractul Cadru de Produe si Servicii Bancare.
- 2.3 Prin serviciul OTPdirekt - Internet Banking, SmartBank, Contact Center**, Clientul poate ordona urmatoarele operatiuni principale:
- Activare sau renuntare la optiunea OTPdirekt - Alerte SMS si/sau OTPdirekt-Notificari Push, Configurare Anexe SMS/Notificari Push (adaugare, modificare eliminare tip Alerta SMS/Notificari Push) prin intermediul serviciului OTPdirekt-Internet Banking;
  - Deschidere de conturi curente sau de economii in valutele disponibile in oferta Bancii (functionalitate disponibila prin OTPdirekt-Internet Banking si doar clientilor fara credit);
  - Plati in RON pe teritoriul Romaniei, inclusiv catre trezorerie;
  - Plati utilitati;
  - Transferuri intre conturile proprii;
  - Plati in valuta: catre beneficiari avand conturile in banci din Romania si din strainatate, inclusive transferuri intrabancare (intre conturile Clientului sau in favoarea altor clienti OTP Bank Romania S.A.);
  - Schimburi valutare;
  - Depozite: constituire si lichidare depozite ( create prin oricare canal de distributie);
  - Orice alte operatiuni oferite de Banca in acest mod si solicitate in mod expres de client, cu respectarea legislatiei in vigoare si a reglementarilor interne ale Bancii;
  - Tranzactii cu unitati de fond: subscriere si/sau rascumparare de unitati de fond emise de fonduri deschise de investitii administrate de OTP Asset Management Romania SAI S.A.;
  - Ordine de economisire automata in conturi de economii, depozite sau Fonduri de investitii administrate de OTP Asset Management SAI in RON, EUR si/sau USD;
  - Magnetul de bani reprezentand un transfer bancar cu ajutorul cardurilor de debit emise de alte banci catre OTP Bank;

- Orice alte operatiuni oferite de Banca in acest mod si solicitate in mod expres de client, cu respectarea legislatiei in vigoare si a reglementarilor interne ale Bancii.

**2.4 Prin serviciul OTPdirekt - Notificari Push** clientul poate primi informatii sub forma de mesaj pop up pe dispozitive mobile de tipul Smartphone si tableta ce detin instalata si activata aplicatia SmartBank, despre miscarile pe conturile si cardurile sale, despre soldul conturilor selectate in prezentul contract, precum si alte informatii pe care Banca le poate oferi prin intermediul acestui canal si pentru care Clientul isi da acordul de a le primi prin completarea Anexei SMS/Notificari Push. Mesajele vor fi trimise catre utilizatorii indicati de client in Anexa SMS/Notificari Push.

### 3. Identificarea clientului

**3.1** In functie de canalul electronic folosit, Clientul va fi identificat astfel:

**A. Daca detine un card bancar emis de OTP Bank Romania S.A.:**

➤ **Nivelul unu de identificare – ceea ce numai Clientul cunoaste**

- Utilizator (user): ultimele zece cifre ale cardului bancar OTP Bank Romania S.A.
- Codul de Acces/ Parola: sase cifre setate de client

➤ **Nivelul doi de identificare - ceea ce Clientul detine**

- Cod de sase cifre generat de Token-ul fizic sau virtual

Clientul poate folosi aceasta metoda de autentificare pentru accesarea aplicatiilor Internet Banking, SmartBank si Contact Center.

**B. Daca nu detine un card bancar emis de OTP Bank Romania S.A.:**

➤ **Nivelul unu de identificare - ceea ce numai Clientul cunoaste**

- Cod Client: codul unic cu care este inregistrat Clientul in sistemul Bancii
- Utilizator (user): parola alfanumerica aleasa de catre Client
- Codul de Acces/Parola: sase cifre setate de catre Client

➤ **Nivelul doi de identificare - ceea ce Clientul detine**

- Cod de sase cifre generat de Token-ul fizic sau virtual

Clientul poate folosi aceasta metoda de autentificare pentru accesarea aplicatiilor Internet Banking si SmartBank.

**3.2** Aplicatia mobila SmartBank poate fi accesa inclusiv prin activarea autentificarii biometrice sau si prin cod de acces/parola dupa parcurgerea pasilor de identificare descrisi mai sus.

**3.3** La prima accesare a serviciului OTPdirekt, Codul de Acces/Parola este generat automat si transmis prin SMS la numarul inregistrat in evidenta Bancii. La prima accesare, Clientul trebuie sa schimbe acest cod. Daca se introduc gresit de trei ori consecutiv codurile din primul nivel de identificare, accesul la serviciul OTPdirekt va fi blocat, deblocarea putandu-se face

telefonic prin serviciul Helpdesk apeland numarul 021 308 57 10 de luni pana vineri intre 8:30 – 21:00 sau online 24/7 din [www.otpdirekt.ro](http://www.otpdirekt.ro). De asemenea Clientul are la dispozitie optiunea de resetare a parolei prin intermediul site-ului OTPdirekt. Dupa setarea unei noi parole prin website Clientul va confirma operatiunea prin introducerea codului generat de token.

- 3.4** Daca Clientul introduce gresit de trei ori la rand codul generat de Token (fizic sau virtual), accesul va fi blocat, deblocarea putandu-se face numai dupa o identificare a Clientului la orice sucursala a Bancii. De asemenea, la introducerea de trei ori gresita a codului PIN pe tastatura dispozitivului token sau la introducerea gresita a codului de acces/parolei, acestea se vor bloca, deblocarea putandu-se efectua numai dupa identificarea corespunzatoare a Clientului in orice sucursala a Bancii sau apeland Contact Center.

#### **4. Efectuarea si autorizarea de tranzactii**

- 4.1** Prin Otpdirekt – Internet Banking, SmartBank si Contact Center, in cazul utilizatorilor incadrati in categoria A, se aplica urmatoarele limite:

- Limita 50.000 RON per tranzactie (ordine de plata in lei)
- Limita 10.000 EUR per tranzactie (plati valutare si schimburi valutare)

- 4.2** Accesul la operatiuni si tranzactii prin OTPdirekt este posibil numai dupa parcurgerea cu succes a ambelor niveluri de identificare, iar autorizarea tranzactiilor se efectueaza prin introducerea codului generat de token-ul fizic sau virtual.

- 4.3** Pentru efectuarea operatiunilor de plata, Utilizatorul va completa campurile aferente operatiunilor de plata din OTPdirekt, autorizarea tranzactiilor efectuandu-se in conditii de autentificare stricta dupa cum urmeaza:

- Prin introducerea manuala a unui cod de autorizare valid in campul special afisat in OTPdirekt. Codul de autorizare poate fi generat fie de tokenul fizic sau de tokenul virtual. codul de autorizare generat de tokenul fizic sau de tokenul virtual este unic si legat de anumite elemente din operatiunea de plata relate de beneficiar (de ex, anumite caractere din codul IBAN al acestuia) si valoarea cumulata a operatiunilor de plata.
- In cazul transferurilor intre conturile proprii si a schimburilor valutare nu este necesara autentificarea stricta, autorizarea operatiunii facandu-se prin apasarea butonului “Confirma” din OTPdirekt- varianta internet banking, respectiv “Autorizeaza” din aplicatia mobila SmartBank.
- In cazul platilor transmise catre beneficiari care au fost inregistrati in prealabil prin intermediul optiunii Beneficiari de incredere din OTPdirekt-Internet Banking, nu mai este necesara autorizarea transferurilor prin codul generat de token, momentul aprobarii operatiunii fiind considerat apasarea butonului „Confirma” din OTPdirekt-Internet Banking respectiv „Autorizeaza” din aplicatia mobila SmartBank.
- In cazul platilor online efectuate prin serviciul 3D Secure si prin intermediul cardurilor, autorizarea se considera momentul apasarii butonului „Aprobare” din pagina dedicata SmartBank si utilizarea autentificarii biometrice sau introducerea pe site a codului de securitate setat pentru acest tip de plati.

- 4.4** In cazul platilor efectuate prin OTPdirekt pot exista beneficiari pentru care Banca va solicita documente justificative. Banca va solicita in aceeasi zi documentele justificative dupa

receptionarea ordinului de plata. In situatia in care Clientul nu prezinta documentele solicitate in aceeasi zi, prin incarcarea acestora in aplicatie, Banca are dreptul de a limita sau restrictiona efectuarea platilor respective.

- 4.5** Orice tranzactie ordonata de Client si sosita prin OTPdirekt va fi considerata autorizata. Tranzactiile prin OTPdirekt – Internet Banking pot fi revocate de Client atata timp cat nu au fost trimise la banca. Operatiunile aflate in starea de „In curs de procesare”, „Procesat cu succes” si „Procesat cu eroare” nu mai pot fi modificate.

Executarea operatiunilor de subscriere receptionate de catre Distribuitor/Banca este conditionata de realizarea viramentului bancar prin intermediul serviciului OTPdirekt in contul colector al fondului si validarea de catre SAI a cererilor de subscriere a unitatilor de fond. In OTPdirekt-Internet Banking se vor vizualiza informatii privind situatia cererii de subscriere.

Operatiunile de subscriere/ rascumparare a unitatilor de fond, emise de Fonduri, preluate de catre Distribuitor prin OTPdirekt-Internet Banking vor fi disponibile numai clientilor bancii, care au semnat Contractul privind folosirea serviciului OTPdirekt si Contractul de intermediere investitii in unitati de fond si au efectuat prima subscriere de unitati de fond (adeziune) in fondul de investitii selectat, intr-o unitate teritoriala a Bancii.

Tranzactiile cu unitati de fond, se vor efectua prin virament bancar, din/in contul curent al clientului deschis in moneda fondului.

Executarea cererilor de rascumparare este conditionata de existent unitatilor de fond in evidenta Bancii si a societatii de administrare a fondurilor de investitii.

Prin intermediul serviciului OTPdirekt pot fi racumparate numai unitatile de fond subscribe de investitor prin intermediul distribuitorului OTP Bank Romania S.A. De asemenea pentru operatiunea de rascumparare in OTPdirekt sunt afisate numai fondurile de investitii la care soldul de unitati este mai mare de 0.

Avizarea/ respingerea avizarii tranzactiilor aferente subscrierii/rascumpararii de unitati de fond de catre SAI se va realiza in ziua imediat urmatoare.

Detinerile de unitati de fond prezentate in cadrul serviciului OTPdirekt reflecta doar rezultatul operatiunilor efectuate prin intermediul OTP Bank Romania S.A., acesta neincluzand operatiunile cu unitati de fond efectuate de client prin alti distribuitori.

Clientul care opteaza pentru achizitia de fond devine investitor la data creditarii contului colector al fondului cu suma reprezentand contravaloarea unitatilor de fond achizitionate si a comisionului de subscriere daca este cazul. Alocarea unitatilor de fond se va realiza odata cu avizarea tranzactiei de subscriere de catre SAI in ziua lucratoare imediat urmatoare celei in care s-a facut creditarea contului colector al Fondului.

In cazul in care Clientul opteaza pentru rascumpararea de unitati de fond, anulara acestora se va realiza odata cu avizarea tranzactiei de rascumparare de catre SAI in ziua lucratoare imediat urmatoare datei de inregistrare a cererii. Plata contravaloarii unitatilor de fond se va realiza cu respectarea termenului mentionat in prospectul de emisiune al fondului pentru care s-a transmis cererea de rascumparare. Confirmarea inregistrarii operatiunii de subscriere/rascumparare va fi afisata in ecranul aplicatiei, aceasta reconfirmand valabilitatea datelor inscrise.

Executarea cererilor de subscriere si rascumparare derulate in zile lucratoare intre orele 17:30 si 23:59 precum si cele derulate in zile nelucratoare se inregistreaza in sistemul informatic al Bancii in urmatoarea zi lucratoare.

Plata contravalorii unitatilor de fond rascumparate se va realiza in contul detinut de Investitor la Banca.

Rapoartele de activitate ale fondurilor, in conformitate cu prevederile legale in vigoare precum si notele de informare catre investitori, pot fi consultate pe site-ul [www.otpfonduri.ro](http://www.otpfonduri.ro).

**4.6** Clientul poate detine un singur contract de economisire automata, care poate contine unul sau mai multe ordine de economisire automata. In cazul in care clientul detine deja un contract de economisire automata activat intr-o unitate teritoriala OTP Bank, ordinele noi deschise prin OTPdirekt-Internet Banking vor fi adaugate automat la contractul existent. In cazul in care clientul nu detine deja un contract de economisire automata, se va crea automat acest contract odata cu activarea primului ordin prin OTPdirekt-Internet Banking.

In meniul dedicat de economisire automata din aplicatia OTPdirekt-Internet Banking Clientul poate vizualiza toate ordinele activate sau reziliate cat si cele anulate atat in unitatile teritoriale ale Bancii cat si prin OTPdirekt. Ordinele de economisire automata se pot activa sau rezilia dar nu se pot modifica.

Ordinele de economisire automata inregistrate prin OTPdirekt Internet Banking sunt setate pentru o perioada nedeterminata, Clientul avand posibilitatea de a stabili data de inceput adica data la care ordinul se va procesa automat pentru prima data si frecventa de repetare a procesarii automate care poate fi exprimata in zile sau luni.

In cazul ordinelor de economisire automata privind constituirea de depozite, de conturi economii sau in privinta economisirii in fonduri de investitii, Clientul va respecta suma minima necesara activarii acestora.

In situatia in care Clientul doreste constituirea depozitului prin ordin de economisire automata in aplicatie vor fi disponibile doar depozitele cu maturitate.

In situatia rezilierii ordinului de economisire automata din depozit prin OTPdirekt nu se vor mai efectua transferuri dar depozitul va ramane activ trecand automat pe conditii standard (nu se vor mai putea efectua depuneri ulterioare constituirii). Depozitul va ramane valabil astfel cum a fost constituit pana la lichidarea acestuia.

Odata cu rezilierea ultimului ordin de economisire automata prin OTPdirekt, se va anula automat si contractul de economisire automata din sistemul Bancii, indiferent daca acesta a fost activat intr-o unitate teritoriala OTP Bank sau prin OTPdirekt-Internet Banking.

Tranzactiile facute prin OTPdirekt - Contact Center sunt procesate in timp real, de catre operatori, cu impact imediat asupra soldurilor conturilor Clientului, nemaiputand fi revocate dupa confirmarea operatiunilor solicitate.

Tranzactiile efectuate prin OTPdirekt - SmartBank nu pot fi revocate dupa confirmarea lor.

**4.7** Tranzactiile se vor procesa in aceeasi zi in care au fost initiate daca au ajuns in sistemul bancar inaintea termenului limita stabilit de legislatia in vigoare si, respectiv, de reglementarile interne ale Bancii. Tranzactiile sosite dupa orele limita vor fi procesate in urmatoarea zi bancara. Orele limita se pot afla de la orice unitate teritoriala OTP Bank Romania S.A.

**4.8** Banca va pune la dispozitia Clientului dovada platii in RON efectuate prin OTPdirekt doar la cerere. Aceasta se poate obtine de la orice unitate teritoriala OTP Bank Romania S.A.

**4.9** In cazul schimburilor valutare trimise prin OTPdirekt - Internet Banking si Contact Center, SmartBank in cadrul orelor de functionare a bancii, tranzactiile se vor efectua la cursul existent in momentul ordonarii (avizarii) tranzactiei. In afara orelor de functionare a bancii, clientul accepta cursul de schimb valabil la momentul in care ordona (avizeaza) schimbul.

**4.10** Limitele definite de Client sunt considerate a fi exprimate in valuta contului pentru care se aplica limita daca nu s-a specificat altceva in contractul cadru.

- 4.11 In situatia in care partile convin ca executarea ordinului de plata sa inceapa intr-o anumita zi ori in ziua care clientul a pus fonduri la dispozitia prestatorului sau de servicii de plata, momentul primirii este considerat ziua convenita.
- 4.12 In cazul in care ziua convenita nu este o zi lucratoare pentru prestatorul de servicii de plata, ordinul de plata este considerat primit in urmatoarea zi lucratoare.
- 4.13 Banca poate limita/ restrictiona deschiderea de conturi curente suplimentare si numarul acestora anumitor clienti (de exemplu: clienti cu popriri, credite, clienti care nu au datele de identificare actualizate, etc.).
- 4.14 Banca poate limita/ restrictiona activarea, adaugarea, modificarea, eliminarea tipului de optiune Alerta SMS/Notificari Push renuntarea la optiunea OTPdirekt - Alerte SMS/Notificari Push, prin intermediul serviciului OTPdirekt - Internet Banking, in functie de categoria si drepturile acordate utilizatorilor acestui serviciu.

## 5. Termeni si conditii pentru functionalitatea Magnetul de Bani

- 5.1 **Descriere** – Prin optiunea “Magnetul de bani” numita operatiune de plata prin internet, disponibila in serviciul OTPdirekt – Internet Banking si SmartBank, un Client Persoana Fizica poate sa initieze o operatiune de plata prin internet catre un cont beneficiar deschis la OTP Bank Romania S.A., existent in portofoliul Clientului, utilizand un card de debit, emis de o alta banca de pe teritoriul Romaniei si instrumentul de plati cu acces la distanta OTPdirekt pentru persoane fizice - Internet Banking si SmartBank. Operatiunea de plata prin internet va fi procesata conform “Programului de acceptare si termene maxime de executare”.
- 5.2 Pentru ca un Client OTP Bank Romania S.A. sa poata beneficia de optiunea de plata prin internet ”Magnetul de Bani”, trebuie sa indeplineasca urmatoarele conditii:
  - a) sa detina cel putin un cont curent in RON **deschis in evidentele OTP Bank Romania S.A.** (contul pe care Clientul il va indica pentru creditarea (incasarea) sumei in **contul beneficiar**, sa detina un card de debit valabil care sa intruneasca cumulativ urmatoarele conditii:
    - sa fie emis de o banca de pe teritoriul Romaniei,
    - cardul sa fie emis sub sigla Visa sau Mastercard,
  - b) sa detina serviciul OTPdirekt pentru persoane fizice - Internet Banking si SmartBank la OTP Bank Romania S.A.
- 5.3 Detaliile operatiunii de plata prin internet vor fi transmise de catre Client Bancii utilizand serviciul OTPdirekt pentru persoane fizice (Internet Banking si SmartBank) si trebuie sa contina urmatoarele informatii:
  - a) Numele titularului de card precum si numarul de card atasat contului din care fondurile urmeaza sa fie transferate;
  - b) codul CVV2/CVC2 inscris pe spatele cardului;
  - c) data expirarii cardului;
  - d) contul din portofoliul Clientului in care se va incasa suma transferata; (e) valoarea transferului in RON.
- 5.4 Operatiunea de plata prin internet efectuata prin intermediul serviciului OTPdirekt pentru persoane fizice - Internet Banking si SmartBank , inregistreaza limite de valoare si/sau numar de tranzactii pe un anumit interval de timp, astfel:

- a) valoarea minima accepta pentru tipul de operatiune de plata prin internet este de 1 RON;
- b) valoarea maxima pe zi pentru tipul de tranzactie operatiune de plata prin internet este de 10.000 RON; In cazul in care limita zilnica va fi atinsa efectuand un singur transfer, nu vor putea fi efectuate alte transferuri in aceeasi luna.
- c) limita maxima de operatiuni de tip operatiune de plata prin internet este de 3 tranzactii pe luna;
- d) valoarea maxima acceptata pe luna pentru tipul de tranzactie operatiune de plata prin internet este de 10.000 RON.

Instructiunea aferenta operatiunii de plata prin internet se autorizeaza de catre Client, inclusiv cu parola 3Dsecure, in cazul in care cardul utilizat are activat acest serviciu/este inrolat 3Dsecure (parola dinamica unica utilizata pentru autorizarea platilor cu cardul pe Internet primita de client gratuit prin SMS, la numarul de telefon mobil comunicat Bancii in momentul emiterii cardului).

**5.5** Dupa primirea instructiunii de plata prin internet, OTP Bank va solicita Bancii emittente a cardului cu care se efectueaza transferul, autorizarea tranzactiei de plata prin internet si va credita suma indicata in contul beneficiar conform cu "Programul de acceptare si termene maxime de executare". Platile ordonate prin OTPdirekt pentru persoane fizice - Internet Banking si SmartBank vor ramane in starea PNDG (in curs de procesare) in intervalul 17:30-20:00, daca Clientul se afla intruna din urmatoarele situatii:

- are restante fata de Banca;
- are zi de scadenta pentru creditul OTP Bank Romania S.A.;

Operatiunile de plata pe internet efectuate dupa ora 20:00 si/sau in zilele nebanca se vor procesa in functie de disponibilitatea sistemului, conform cu "Programul de acceptare si termene maxime de executare".

**5.6** OTP Bank Romania S.A. va credita contul beneficiar indicat de catre Client cu suma operatiunii de plata prin internet, in conformitate cu "Programul de acceptare si termene maxime de executare" a tranzactiilor. In cazul in care cardul utilizat este emis in alta moneda decat RON, la momentul debitarii tranzactiei din contul de care cardul este atasat, Banca emittenta a cardului ar putea efectua un schimb valutar intre valoarea tranzactiei de plata prin internet si contravaloarea acesteia in moneda contului de care cardul este atasat, in conformitate cu contractul incheiat intre Banca emittenta si detinatorul cardului.

## **6. Autentificarea biometrica a platilor online prin serviciul 3D Secure**

- 6.1** Utilizatorii OTPdirekt-SmartBank pot autoriza tranzactiile online efectuate cu cardul OTP Bank inclusiv prin autentificare biometrica. La prima utilizare a aplicatiei Clientul va activa functia de autentificare tranzactii online prin utilizarea metodelor biometrice (scanare amprenta sau recunoastere faciala).
- 6.2** Pentru activarea autentificarii biometrice privind efectuarea platilor online prin card Clientul va introduce ultimele zece cifre din numarul cardului utilizat si ultimile sase cifre din CNP. Ulterior va primi pe telefonul mobil prin mesaj SMS un cod unic pentru a confirma activarea in aplicatie. De asemenea aplicatia va solicita setarea unui cod de securitate pentru a fi utilizat daca metoda de autentificare biometrica nu este recunoscuta pentru aprobarea tranzactiilor online din diverse motive (exemple: probleme temporare ale dispozitivului de recunoastere amprenta/recunoastere faciala, conditii de iluminare scazuta etc).

- 6.3 Ulterior activării, indiferent pe ce dispozitiv este inițiată tranzacția online, respectiv pe desktop, pe tableta, pe laptop sau pe telefonul mobil, pentru autentificarea tranzacției prin intermediul aplicației SmartBank, Clientul va primi pe dispozitivul pe care este descărcată aplicația o notificare de tip “push”, care îl va direcționa către ecranul cu datele tranzacției (în care vor fi afișate suma, valuta, denumirea comerciantului) pentru autentificarea biometrică și aprobarea tranzacției. În cazul în care Clientul nu recunoaște tranzacția aceasta se poate respinge în cadrul acestui ecran al aplicației.
- 6.4 Dacă Clientul nu are descărcată aplicația SmartBank sau nu are opțiunea de autentificare prin biometrie activată, poate fi direcționat din pagina de plată a site-ului pentru descărcarea aplicației/activarea opțiunii de autentificare prin biometrie.
- 6.5 Pentru siguranța tranzacțiilor online, aplicația SmartBank poate fi utilizată doar dacă este securizată prin metodele de autentificare puse la dispoziție de către dispozitivul utilizat. Referitor la autentificarea biometrică (amprenta digitală și recunoașterea facială), aceste verificări se bazează pe tehnologia dispozitivului utilizat, iar Banca nu are acces și nu controlează datele biometrice stocate pe dispozitiv. Banca doar validează realizarea de către dispozitiv a autentificării prin metode biometrice, fără a prelucra, efectiv, în niciun fel, datele biometrice.

## **7. Dispoziții privind serviciile de inițiere plăți și servicii de informare cu privire la cont, inițiate printr-un prestator de plată tert și prin intermediul interfeței unice dedicate (API)**

### **7.1 Serviciul de inițiere a plății**

- a) Clientul poate iniția un ordin de plată dintr-un cont de plăți accesibil online deținut la Banca prin intermediul unui Prestator de servicii de inițiere a plății și a unei interfețe unice dedicate (API).
- b) Banca va executa ordinele de plată inițiate prin intermediul unui prestator de servicii de inițiere a plății doar în urma autentificării stricte a clientului în OTPdirekt și exprimarea consimțământului în aceeași modalitate ca și în cazul plăților inițiate direct prin OTPdirekt.
- c) Prestatorul de servicii de inițiere a plății prin care Clientul a inițiat plată, poate verifica starea finală a tranzacției prin intermediul interfeței unice dedicate (API).
- d) În vederea executării de către Banca a ordinelor de plată inițiate printr-un prestator de servicii de inițiere a plății, Clientul își va exprima consimțământul în același mod ca pentru plățile inițiate direct prin OTPdirekt.
- e) O tranzacție inițiată printr-un prestator de servicii de inițiere a plății poate fi revocată de Client, atâta timp cât nu a fost înregistrată în sistemele bancii. Pentru operațiunile aflate în starea de 'În curs de procesare', 'Procesat cu succes' și 'Procesat cu eroare' consimțământul devine irevocabil.

### **7.2 Serviciul de informare cu privire la conturi**

- a) Prin intermediul unui prestator de servicii de informare cu privire la conturi Clientul poate solicita următoarele informații despre un cont de plăți accesibil online: detaliile contului, soldul acestuia și istoricul tranzacțiilor.



- b) In vederea transmiterii informatiilor legate de cont, sold si istoricul tranzactiilor de catre banca unui prestator de servicii de informare cu privire la conturi, Clientul trebuie sa se autentifice strict in OTPdirekt si sa isi dea consimtamantul fata de transmiterea acestor informatii.
- c) Consimtamantul acordat de Client unui prestator de servicii de informare cu privire la conturi este valabil 90 de zile de la data acordarii. In acest interval, prestatorul de servicii de plata tert poate solicita date despre cont si istoric tranzactii de maximul 4 ori/zi in nume propriu si ori de cate ori o solicita Clientul.
- d) Retragerea consimtamantului acordat de Client unui prestator de servicii de informare cu privire la conturi, se poate face doar accesand interfata proprie pusa la dispozitie Clientului de catre prestatorul de servicii de plata tert.

### **7.3 Serviciul de confirmare disponibilitate fonduri (consultare sold)**

- a) Prin serviciul de confirmare disponibilitate fonduri (consultare sold), Banca va confirma imediat, prin interfata securizata (API), la cererea unui prestator de servicii de plata tert care emite instrumente de plata bazate pe card, daca suma necesara pentru executarea unei operatiuni de plata bazata pe card este disponibila in contul de plati accesibil online.
- b) In vederea transmiterii informatiilor legate disponibilitatea fondurilor de catre banca unui prestator de servicii de plata tert care emite instrumente de plata bazate pe card, Clientul trebuie sa se autentifice strict in OTPdirekt si sa isi dea consimtamantul fata de transmiterea acestor informatii.
- c) Consimtamantul acordat de Client unui prestator de servicii de plata tert care emite instrumente de plata bazate pe card este valabil pentru o perioada nelimitata de timp dupa acordarea acestuia.
- d) Retragerea consimtamantului acordat de Client unui prestator de servicii de plata tert care emite instrumente de plata bazate pe card se poate face doar accesand interfata proprie pusa la dispozitie Clientului de catre prestatorul de servicii de plata tert.

**7.4** Banca poate refuza accesul la Contul de plati accesibil online din motive justificate in mod obiectiv daca constata o accesare frauduloasa sau neautorizata a contului de plati accesibil online de catre un Prestator de servicii tert, inclusiv de initierea neautorizata sau frauduloasa a unei operatiuni de plata

**7.5** Banca va informa Clientul, in masura in care acest lucru este posibil inainte de refuzarea accesului sau cel mai tarziu, imediat dupa acesta, telefonic sau printr-un alt mijloc de comunicare electronica (E-mail, SMS, mesaj trimis prin intermediul aplicatiei OTPdirekt) ca accesul la contul de plati accesibil online este refuzat si motivele de refuz, cu exceptia cazului in care furnizarea informatiilor nu poate fi divulgata in mod obiectiv sau este interzisa de lege.

## **8. Obligatiile partilor**

### **a) Obligatiile clientului**

- 8.1** Clientul este direct raspunzator pentru transmiterea datelor de identificare (numarul cardului bancar, Utilizatorul (userul), cod client, Cod-ul de Acces/Parola, token-ul fizic, telefonul mobil pe care primesc SMSurile) la serviciul OTPdirekt unor persoane neautorizate, precum

si pentru consecintele de orice natura care deriva dintr-o astfel de imprejurare, Banca fiind exonerata de orice raspundere.

- 8.2** Sa utilizeze tokenul in conformitate cu termenii care reglementeaza emiterea si utilizarea acestuia si ia toate masurile rezonabile pentru a pastra elementele de securitate personalizate in siguranta.
- 8.3** Sa foloseasca serviciul OTPdirekt conform instructiunilor de utilizare puse la dispozitie de banca la adresa [www.otpdirekt.ro](http://www.otpdirekt.ro).
- 8.4** Sa notifice Banca imediat ce constata: inregistrarea unor tranzactii neautorizate de catre Client in conturile sale; orice eroare si neregula aparuta in gestionarea contului de catre Banca; elementele ce creeaza suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoasterii numarului cardului bancar, a parolilor; disfunctionalitati ale sistemului sau ale parolilor primare.
- 8.5** Sa notifice Banca, fara intarziere nejustificata, de indata ce ia cunostinta de pierderea, furtul, distrugerea, folosirea fara drept a Tokenului sau de orice alta utilizare neautorizata a acestuia.
- 8.6** Sa efectueze operatiuni in limita disponibilului din conturile curente si a limitelor stabilite de Banca pe tipuri de operatiuni, cu luarea in considerare inclusiv a cuantumului comisioanelor si spezelor aferente fiecarei tranzactii.
- 8.7** Sa prezinte documente justificative aferente tranzactiei respectiv atunci cand Banca considera necesar a fi solicitate pentru claficierea operatiunii si identificarea ordonatorului si/sau beneficiarului in conformitate cu legislatia aplicabila.
- 8.8** Sa accepte inregistrarea convorbirilor efectuate de Client la OTPdirekt - Contact Center.
- 8.9** Clientul, cat si Imputernicitul, au obligatia de a returna Bancii dispozitivul Token (token-ul fizic) in cazul in care renunta la serviciul OTPdirekt.
- 8.10** Clientul are obligatia de a instiinta imediat Banca in cazul in care numarul de telefon existent in evidentele bancii (folosit pentru transmiterea prin SMS a codurilor pentru identificare/autorizare tranzactii) nu mai este de actualitate;
- 8.11** Clientul are obligatia sa isi actualizeze datele personale prin sectiunea dedicata din OTPdirekt-Internet Banking de fiecare data cand se produc modificari cu privire la informatiile utilizate in relatia cu Banca.

## **b) Obligatiile Bancii**

- 8.12** Sa informeze Clientul cu privire la orice modificari sau dezvoltari aduse serviciului OTPdirekt, prin publicarea acestora pe pagina de web: [www.otpbank.ro](http://www.otpbank.ro) sau in aplicatia OTPdirekt.
- 8.13** Sa accepte si sa efectueze instructiunile de plata transmise de client, in masura in acestea se circumscriu cadrulul legal si normelor interne in vigoare.
- 8.14** Sa ofere un serviciu gratuit de tip Helpdesk, prin apelare la numarul de telefon 021-308.57.10, cu program de lucru de luni pana vineri: 8:30-21:00.
- 8.15** Sa puna la dispozitia Clientului manualul de utilizare a serviciului la adresa [www.otpdirekt.ro](http://www.otpdirekt.ro)
- 8.16** Sa anunte cand au loc lucrari de mentenanta cand acesta pot interfera cu functionalitatea serviciului.
- 8.17** Sa inlocuiasca gratuit Token-ul fizic al Clientului sau al Imputernicitului ca urmare a deficientelor constatate privind functionarea Token-ului (negerarea codurilor, generarea unor coduri gresite, etc), care nu sunt cauzate din vina Clientului sau a Imputernicitului. Sa

inlocuiasca contra cost Token-ul fizic al Clientului sau al Imputernicitului in cazul in care acesta a fost pierdut, furat sau distrus. Inlocuirea se va face in termen de maxim de 15 zile calendaristice de la prezentarea Token-ului fizic cu deficiente. Predarea Token-ului cu deficiente se face pe baza unui proces verbal de constatare.

**8.18** Banca are dreptul de a bloca accesul Clientului la serviciul OTPdirekt si/sau de a refuza efectuarea operatiunilor ordonate de acesta (integral sau partial) prin intermediul aplicatiei aferente, in urmatoarele situatii enumerate mai jos cu titlu exemplificativ, dar nu limitativ:

- sunt suspiciuni ca elementele de identificare/acces in aplicatie ale Clientului sunt utilizate de persoane/programe neautorizate si/sau prin alte mijloace decat cele puse la dispozitie de banca si/sau intr-un mod fraudulos;
- sunt indicii ca titularul/utilizatorul nu a asigurat confidentialitatea elementelor de autentificare aferente accesarii ori utilizarii acestui serviciu;
- asupra contului Clientului s-au instituit masuri de executare silita (poprire), masuri asiguratorii si/sau orice alte masuri similare;
- operatiunile sunt initiate/derulate prin/catre state in care banca nu are relatii de corespondenta cu institutii similare si/sau catre tari, entitati sau persoane care fac obiectul sanctiunilor internationale si/sau catre tari care nu aplica masuri similare legislatiei din Romania pentru prevenirea si sanctionarea spalarii banilor precum si pentru instituirea unor masuri de prevenire si combatere a finantarii actelor de terorism;
- explicatiile scrise privind scopul si natura tranzactiei ordonate utilizeaza un limbaj licentios;
- clientul nu pune la dispozitia bancii ori de cate ori aceasta considera necesar, orice documente si/sau declaratii pentru justificarea operatiunilor derulate prin intermediul bancii si/sau determinarea situatiei reale a clientului.

**8.19** Banca isi rezerva dreptul de a impune masuri de securitate suplimentare, cu caracter temporar sau permanent, daca sunt constatate orice fel de tentative de compromitere a serviciului oferit, precum si fara a se limita la:

- utilizarea datelor de acces ale utilizatorilor pentru fortarea autentificarii folosind aplicatii software automate;
- desfasurarea unor activitati care pot pune in pericol siguranta sistemului si a datelor prelucrate de acesta;
- efectuarea unui numar ridicat de tranzactii folosind aplicatii software automate, etc.

Dupa blocarea contului unui utilizator, Banca va lua contact cu clientul pentru a clarifica situatia in cel mai scurt timp posibil, conform programului Bancii.

**8.20** Sa transmita SAI cererile de subscriere/rascumparare , odata ce confirmarea privind inregistrarea cererii a fost transmisa investitorului si cat mai curand dup ace investitorul a confirmat operatiunea in vederea executarii/avizarii acestora. SAI isi asuma responsabilitatea pentru executarea corespunzatoare a cererii de adeziune-subscriere/rascumparare in conformitate cu prevederile legale in vigoare.

## **9. Raspunderea partilor**

**9.1** Clientul raspunde atat pentru corectitudinea, completitudinea informatiilor transmise catre Banca, cat si pentru faptul ca tranzactia respectiva are caracter licit, nu are drept scop spalarea banilor sau finantarea de acte de terorism.

- 9.2 Banca nu raspunde in situatia in care clientul ordona tranzactii continand instructiuni incorecte sau/si incomplete.
- 9.3 Banca raspunde fata de platitor pentru executarea corecta a operatiunii de plata, cu exceptia cazului in care Banca poate dovedi Clientului si daca este cazul prestatorului de servicii de plata al beneficiarului platii, ca prestatorul de servicii de plata al beneficiarului platii a primit suma care face obiectul operatiunii de plata, suma operatiunii de plata fiind creditata in contul prestatorului de servicii de plata al beneficiarului platii, cel tarziu pana la sfarsitul urmatoarei zile lucratoare.
- 9.4 In cazul in care Banca este raspunzatoare de neexecutarea sau executarea incorecta a operatiunilor de plata va rambursa platitorului fara intarziere justificata suma care face obiectul operatiunii de plata neexecutate si executata incorect, restabilind contul de plati la starea in care s-ar fi aflat daca operatiunea de plata nu ar fi avut loc.
- 9.5 Daca prestatorul de servicii de plata al beneficiarului platii este raspunzator fata de beneficiarul platii pentru executarea incorecta a operatiunii de plata, va pune imediat la dispozitia beneficiarului suma care face obiectul operatiunii de plata. Data valutei creditarii contului de plati al beneficiarului platii nu poate fi ulterioara datei valutei pe care ar fi avut-o suma ce face obiectul operatiunii de plata, daca aceasta ar fi executata corect.
- 9.6 Banca nu are nici o raspundere in privinta echipamentelor si canalelor utilizate pentru accesarea serviciului OTPdirekt (computer, conexiune internet, telefon, etc.) si nici in cazul in care clientul instraineaza datele de conectare (numar card bancar, Cod Acces/Parola, codul de client, Utilizator, token).
- 9.7 In cazul utilizarii amprentei digitale sau a FaceID-ului ca si metoda de autentificare in SmartBank, clientul foloseste tehnologia specifica telefonului, care permite scanarea amprentei digitale sau a trasaturilor faciale. Banca nu este raspunzatoare si nu ofera nicio garantie cu privire la securitatea sau functionarea acestei tehnologii, de modul in care producatorul telefonului mobil o promoveaza.
- 9.8 Banca nu raspunde in cazul in care sistemul informatic care apartine Clientului a fost accesat de terte persoane neautorizate sau a fost piratat (patrunderea in sistem a altor persoane/"hackers").
- 9.9 Banca nu raspunde in cazul in care Clientul dezvaluie elementele de identificare/acces la OTPdirekt ca urmare a unor atacuri de tip "phishing". Atacurile de tip "phishing" **sunt o metoda de furt de identitate prin care se incearca obtinerea, de la clientii unei organizatii – indiferent** de aria sa de activitate - a unor date personale sau confidentiale. Acestea pot fi folosite ulterior in mod ilegal de catre raufacatori, pentru a efectua tranzactii in contul clientului respectiv. Pentru aflarea lor, atacurile de phishing se folosesc de un canal electronic de comunicatie (e-mail, telefon) sau de un program rau intentionat, care exploateaza vulnerabilitatile sistemului pentru a fura date;
- 9.10 Banca nu raspunde pentru erorile si intarzierile ce pot aparea in fluxul de transmitere a SMS-urilor/ Notificarilor Push catre Client, in afara cazului in care aceste erori se datoreaza exclusiv bancii.
- 9.11 Banca nu raspunde in situatia in care dovedeste ca a actionat in conformitate cu prezenta conventie sau ca instructiunile au fost transmise eronat de catre client.
- 9.12 Banca nu raspunde pentru cazurile in care serviciile website-ului Bancii Nationale a Romaniei sunt inaccesibile din orice motiv sau informatiile nu sunt revizuite sau actualizate la timp. In acest caz Banca nu este raspunzatoare pentru ca nu poate trimite Alerta/Notificarea

Push Curs BNR catre Client sau trimiterea SMS-ului/Notificarii Push se face cu intarziere sau continuand date eronate.

- 9.13** Clientul este responsabil pentru veridicitatea, corectitudinea si completitudinea datelor furnizate Bancii la incheierea prezentului contract, asumandu-si integral consecintele ce pot decurge din nerespectarea acestei obligatii.
- 9.14** In situatia in care una dintre parti nu isi indeplineste obligatiile asumate prin prezentul Contract sau, dupa caz, si le indeplineste in mod defectuos, cealalta parte are dreptul de a proceda la suspendarea executarii propriilor obligatii, pana la data indeplinirii ori, dupa caz, a indeplinirii corespunzatoare a obligatiei/obligatiilor asumate de catre partea in culpa.
- 9.15** Clientul, cat si Imputernicitul acestuia sunt responsabili sa inapoieze Bancii dispozitivul Token (token fizic) functional la incetarea contractului OTPdirekt (in cazul in care Clientul sau Imputernicitul nu este imputernicit al unui alt Client la care ar putea sa utilizeze Token-ul fizic). Nereturnarea Token-ului fizic functional atrage in sarcina Clientului achitarea unei taxe de 25 EUR/ Token fizic.
- 9.16** Banca va corecta o operatiune de plata neautorizata sau efectuata incorect in cazul in care clientul semnaleaza Bancii, fara intarziere justificata, dar nu mai tarziu de 13 luni de la data debitarii, faptul ca a constatat o operatiune de plata neautorizata sau executata incorect sau cu intarziere.
- 9.17** In cazul unei operatiuni de plata neautorizate, Banca are urmatoarele obligatii:
- Ramburseaza Clientului suma aferenta operatiunii de plata neautorizate respective imediat sau cel tarziu la sfarsitul urmatoarei zile lucratoare dupa ce a constatat sau a fost notificata cu privire la operatiune cu exceptia cazului in care are motive rezonabile sa suspecteze ca a fost comisa o frauda si comunica aceste motive, in scris, autoritatii nationale relevante;
  - Readuce contul de plati debitat, in situatia in care s-ar fi aflat daca operatiunea de plata neautorizata nu s-ar fi efectuat, daca este cazul;
  - Asigura ca data valutei creditarii pentru contul de plati al Clientului nu este ulterioara datei la care suma a fost debitata.
- 9.18** In cazul in care platitorul nu a actionat in mod fraudulos, acesta nu va suporta nicio consecinta financiara care rezulta din utilizarea unui instrument de plata pierdut, furt sau folosit fara drept in oricare din urmatoarele situatii:
- pierderea, furtul sau folosirea fara drept a unui instrument de plata nu a putut fi detectata de catre platitor inaintea efectuarii unei plati;
  - pierderea a fost cauzata de o actiune sau de lipsa unei actiuni din partea unui angajat, agent sau sucursala a unui prestator de servicii de plata sau a unei entitati careia i-au fost externalizate activitati; c) dupa notificarea Bancii, fara intarziere nejustificata, de indata ce ia cunostinta de pierderea, furtul, folosirea fara drept a instrumentului de plata sau de orice utilizare neautorizata a acestuia;
  - in cazul in care Banca nu solicita o autentificare stricta a clientilor;
  - in cazul in care Banca nu pune la dispozitie mijloacele adecvate care sa permita notificarea in orice moment a unui instrument de plata pierdut, furat sau folosit fara drept.

## 10. Modificarea si durata serviciului OTPdirekt

- 10.1** Serviciul poate fi contractat pe durata nelimitata si intra in vigoare la data activarii lui.

- 10.2** Clientul poate cere efectuarea oricaror modificari privind serviciul OTPdirekt. In cazul optarii pentru suspendarea serviciului OTPdirekt - Alerte SMS clientul va plati doar abonamentul acestui serviciu. Orice modificare ordonata de Client si sosita prin OTPdirekt va fi considerata autorizata.
- 10.3** Clientul nu poate solicita renuntarea la serviciul OTPdirekt - Internet Banking, SmartBank si Contact Center prin intermediul unei simple notificari transmise cu ajutorul telefonului/internetului, ci doar prin intermediul unei cereri scrise. Prin exceptie, renuntarea la serviciul Alerte SMS se poate face prin intermediul unei simple notificari, transmisa prin oricare dintre urmatoarele canalele Internet Banking, SmartBank si Contact Center.
- 10.4** Orice cont deschis ulterior semnarii prezentului Contract de catre client va fi vizibil in aplicatia OTPdirekt.

#### IV. CARDURI DE DEBIT

Conditiiile de utilizare ale Cardurilor de Debit pentru persoane fizice emise de OTP Bank Romania S.A., reprezinta, alaturi de Cererea de emitere a Cardului, parte integranta a contractului-cadru care se incheie intre Detinator si Banca cu ocazia emiterii Cardului si sunt aplicabile tuturor tipurilor de carduri de debit emise de catre OTP Bank Romania S.A. pentru persoane fizice.

##### 1. DEFINITII

**ATM** - Automat bancar destinat efectuării de operatiuni cu Cardul in scopul obtinerii de numerar, platii de utilitati, obtinerii de informatii privind situatia conturilor si a operatiunilor efectuate prin intermediul Cardului.

**Acceptant** - Un prestator de servicii de plata care incheie un contract cu beneficiarul platii privind acceptarea si prelucrarea tranzactiilor de plata cu instrumente de plata electronica, efectuate in scopul executarii unui transfer de fonduri catre beneficiarul platii

**Card** - Instrument de plata electronica, standardizat, securizat si individualizat, care permite Detinatorului (sau Utilizatorului Autorizat) sa utilizeze disponibilitatile banesti aflate in orice moment in Cont, pentru efectuarea de tranzactii cu cardul in conformitate cu prevederile Contractului pentru emiterea cardului de debit.

**Portofel electronic** - Reprezinta o aplicatie prin intermediul careia Detinatorul/ Utilizatorul poate efectua plati cu Token utilizand dispozitivele mobile compatibile cu aceasta aplicatie. Informatii suplimentare despre aplicatie, dispozitivele si produsele compatibile se regasesc pe site-ul Bancii, [www.otpbank.ro](http://www.otpbank.ro). Aceasta aplicatie este furnizata Detinatorului/ Utilizatorului pe baza unui acord separat incheiat intre acesta si furnizorul aplicatiei.

**Token** - Reprezinta o serie unica de cifre in format digital ce asigura substituirea securizata a datelor unui Card eligibil ce este inrolat de Detinator/Utilizator in Portofelul electronic. Tokenul poate fi utilizat prin intermediul aplicatiei mobile de plata pentru efectuarea platilor contactless, utilizand tehnologia NFC sau pentru plati pe Internet pe site-urile si in aplicatiile comerciantilor ce accepta la plata carduri afisand optiunea mobila de plata. Numarul Tokenului este diferit de numarul de pe fata Cardului eligibil inrolat in portofelul electronic. Tokenul asigura cresterea securitatii tranzactiilor, evitand stocarea numarului de card de catre comercianti.

**Tranzactie Contactless** - Reprezinta plata la comercianti efectuata in mod rapid utilizand unele radio prin simpla apropiere a cardului de un terminal EFTPOS special echipat pentru efectuarea acestor tranzactii.

**Detinator** - Este acea persoana fizica, care a solicitat Bancii emiterea unui Card prin semnarea Cererii de Emitere pe numele careia Banca a emis Cardul

**Utilizator autorizat** - Este acea persoana fizica pentru care Detinatorul a solicitat si Banca a dispus emiterea unui Card suplimentar de debit cu acces la Contul Detinatorului.

**Iesirea neautorizata in descoperit de cont** – Reprezinta depasirea disponibilului din Contul curent si, dupa caz, a limitei de descoperit de cont acordate de catre Banca Detinatorului.

**Operatiune cu cardul** - Reprezinta orice plata a unor bunuri sau servicii, orice eliberare de numerar sau orice alt tip de tranzactii realizate prin utilizarea Cardului de catre Detinator/ Utilizator Autorizat.

**PIN** - Reprezinta un cod personal de identificare generat aleator de catre Banca, care este cunoscut numai de catre Detinator/ Utilizator Autorizat si este utilizat de catre acesta in operatiunile cu Cardul. La solicitarea Detinatorului/ Utilizatorului Autorizat, codul PIN se poate schimba.

**EFTPOS** - Este un terminal ce permite, prin mijloace electronice, preluarea, prelucrarea, stocarea si transmiterea de informatii privind plata cu Cardul, efectuata la punctele de vanzare, ale Acceptantilor. Terminalele contactless sunt dispozitive care permit si efectuarea tranzactiilor contactless.

**Imprinter** - Este terminalul mecanic, care permite luarea unei amprente a elementelor confectionate in relief pe aversul Cardului, pe suprafata unui document care certifica executarea tranzactiei, de obicei o chitanta (voucher), care urmeaza sa fie semnat de catre Detinator/ Utilizator Autorizat.

**Autorizare** - Este operatiunea care consta intr-un ansamblu de metode si proceduri, prin care acceptantul/terminalul transmite Bancii informatiile referitoare la un Card si solicita acestuia transmiterea unui raspuns privind confirmarea validitatii Cardului si acceptarea efectuarii tranzactiei.

**Pre-autorizare** - Este operatiunea care consta intr-un ansamblu de metode si proceduri prin care acceptantul/terminalul transmite Bancii informatiile referitoare la un Card si solicita acestuia transmiterea unui raspuns privind confirmarea validitatii cardului si acceptarea efectuarii tranzactiei.

**Data tranzactiei** - Reprezinta data efectiva cand a avut loc Autorizarea tranzactiei.

**Data decontarii** - Reprezinta data la care tranzactia autorizata se inregistreaza in contul Detinatorului (poate fi diferita de Data Tranzactiei).

**CVC/ CVV2** - Reprezinta un cod numeric format din trei caractere care este tiparit pe verso-ul Cardului, langa spatiul destinat semnaturii clientului si reprezinta un algoritm de verificare a Cardului.

**Reinnoirea cardului** - Reprezinta operatiunea de emitere a unui Card a carui perioada de valabilitate a expirat.

**Inlocuirea cardului inainte de expirare** - Reprezinta operatiunea de productie a unui Card, inainte de data expirarii a acestuia, ca urmare a solicitarii exprese a Detinatorului/Utilizatorului autorizat sau din initiativa Bancii.

**Limite** - Banca poate stabili limite zilnice de tranzactionare aferente Cardului. Astfel, fiecare Detinator/ Utilizator Autorizat poate avea setata o limita zilnica pentru retrageri numerar de la ATM si EFTPOS si o limita zilnica de plati la comercianti.

**Organizatia de carduri** - Reprezinta organizatia VISA International sau Mastercard International, sub sigla careia a fost emis Cardul.

**Rata anuala a dobanzii penalizatoare** - Reprezinta rata dobanzii percepute in cazuri de depasire de sold sau intrare pe debit neautorizat.

**Operatiune neautorizata** - Reprezinta executarea unei tranzactii cu Cardul de Debit in absenta consimtamantului exprimat in forma convenita intre Banca si Detinator/Utilizatorul autorizat, inclusiv ca urmare a pierderii, furtului sau folosirii fara drept a Cardului de Debit.

**Serviciul 3D Secure** - Este un standard de autentificare dezvoltat de Organizatiile Internationale de Carduri VISA si Mastercard si acceptat la nivel global, care permite efectuarea tranzactiilor cu cardul pe internet (E-Commerce) in conditii de stricta securitate, asigurand protectia detinatorilor in momentul autentificarii. Sistemul de comert electronic securizat este implementat pe site-urile comerciantilor sub denumirea „Mastercard Identity Check” pentru cardurile de tip Mastercard si „Verified by VISA” pentru cardurile VISA, si se pot identifica prin intermediul siglelor. Autentificarea tranzactiilor prin serviciul 3D Secure se poate realiza prin:

- introducerea datelor biometrice (amprentă/recunoaștere facială) prin intermediul aplicatiei OTPdirekt-SmartBank detinuta de Detinator/ Utilizator Autorizat. Se utilizeaza datele biometrice stocate in dispozitivul Detinatorului/Utilizatorului Autorizat al cardului pe care este instalata aplicatia, iar Banca nu are acces și nu controlează datele biometrice stocate pe dispozitiv. Banca doar valideaza realizarea de catre dispozitiv a autentificarii prin metode biometrice, fara a prelucra in niciun fel datele biometrice;
- introducerea parolei dinamice – Detinatorul/ Utilizatorul Autorizat va introduce in pagina de plata, in ecranul indicat pentru aprobarea tranzactiei, o parola dinamica unica primita prin SMS pe numarul de telefon mobil comunicat Bancii;
- introducerea parolei statice insotita de parola dinamica (va fi disponibilă Detinatorului/ Utilizatorului Autorizat din momentul primirii unei informari din partea Bancii, pe unul dintre canalele: e-mail, SMS, website, Internet Banking/ SmartBank) - Detinatorul/ Utilizatorul Autorizat va introduce in pagina de plata o parola statica, formata dintr-o informatie cunoscuta si la indemana sa, urmata de parola dinamica primita prin SMS pe numarul de telefon mobil comunicat Bancii.

## **2. DURATA CONTRACTULUI CARDULUI DE DEBIT**

Durata Contractului cardului de debit coincide cu durata de valabilitate a Cardului, inscrisa pe aversul acestuia. Acesta se prelungeste automat, fara necesitatea semnarii de catre parti, odata cu emiterea unui nou Card de catre Banca, ca urmare a expirarii perioadei de valabilitate a cardului emis initial, sau ca urmare a cererii clientului dintr-un motiv intemeiat si poate inceta, in orice moment, daca Detinatorul si Utilizatorul Autorizat predau Cardurile Bancii. Incetarea valabilitatii contractului cardului de debit devine efectiva numai dupa returnarea Cardului de catre Detinator si Utilizator autorizat, daca este cazul, cu exceptia cazului in care cardul a fost raportat ca pierdut sau furat in prealabil, si dupa rambursarea de catre acesta a tuturor obligatiilor de plata catre Banca.

## **3. DREPTURILE DETINATORULUI/ UTILIZATORULUI AUTORIZAT**

- 3.1** Prin intermediul Cardului, Detinatorul/ Utilizatorul autorizat au acces permanent, 24 de ore pe zi, sapte zile pe saptamana la disponibilul din Contul Detinatorului.
- 3.2** Detinatorul/ Utilizatorul autorizat au acces la serviciul „Asistenta Clienti” (Contact Center) pentru a raporta pierderea sau furtul Cardului in vederea blocarii acestuia de catre Banca si pentru obtinerea de informatii referitoare la Card si/ sau Cont, pentru obtinerea de informatii generale despre Cardurile emise de OTP Bank Romania SA si despre modul si conditiile de



utilizare a acestora, precum și pentru comunicarea oricaror eventuale probleme sau disfuncționalități aferente Cardului. Accesul la serviciul „Asistenta Clienti” se face prin apelarea următoarelor numere de telefon: regim “non-stop” (021) 308 57 11, (apel taxabil cu tarif normal în rețeaua națională de telefonie) sau în cursul programului de lucru al Bancii, la numărul de telefon 0800 88 22 88 (apel gratuit în rețeaua națională de telefonie). Banca va opera blocarea Cardului sau va furniza informații cu privire la Card sau Cont numai după identificarea corespunzătoare a Detinatorului/ Utilizatorului autorizat efectuată prin telefon de către personalul specializat al Bancii.

- 3.3** Detinatorul are dreptul să solicite Bancii, în scris, emiterea de Carduri suplimentare pe Contul său, pe numele altor persoane fizice nominalizate de către acesta.
- 3.4** Banca stabilește limite zilnice de tranzacții aferente Cardului. Astfel, fiecare Detinator/ Utilizator Autorizat are setată o limită zilnică pentru retrageri numerar de la ATM și EFTPOS și o limită zilnică de plăți la comercianți, care se regăsesc pe Cererea contract de emitere a Cardului.
- 3.5** Detinatorul/ Utilizatorul Autorizat are dreptul să solicite Bancii modificarea Limitelor zilnice de utilizare aferente Cardului detinut.
- 3.6** Detinatorul are dreptul să anuleze dreptul de utilizare al Utilizatorului Autorizat, printr-o cerere expresă adresată Bancii.
- 3.7** Detinatorul/ Utilizatorul autorizat are dreptul să solicite Bancii, în scris, înlocuirea Cardului în următoarele situații:
  - a) uitarea/ pierderea codului PIN;
  - b) deteriorarea fizică a Cardului;
  - c) pierderea sau furtul Cardului;
  - d) existența unor suspiciuni cu privire la fraudarea Cardului sau a codului PIN;
  - e) schimbarea numelui Detinatorului.
- 3.8** Banca își rezervă dreptul de a rezilia contractul de card de debit, de a bloca respectiv de a refuza înlocuirea Cardului în situația în care se dovedește că Detinatorul sau Utilizatorul autorizat au acționat fraudulos.
- 3.9** Detinatorul are dreptul să formuleze în scris o contestație către Banca, ori de câte ori constată existența unor tranzacții considerate a fi în neconcordanță cu realitatea, sau pe care acesta nu le-a efectuat. Contestația va cuprinde în mod obligatoriu cel puțin următoarele date: numărul Cardului, numele Detinatorului, suma contestată, precum și orice alte informații suplimentare menite să susțină contestația. La primirea unei contestații, personalul specializat al Bancii va efectua investigațiile specifice aferente și va iniția procedurile de soluționare a acesteia (se vor solicita copii de pe documentele tranzacției contestate de la banca acceptatoare, se vor cerceta circumstanțele în care a avut loc tranzacția, se vor solicita detinatorului informații și documente adiționale, etc.). În cazul în care, în urma analizei documentelor primite de către Banca, de la detinator și, după caz, de la banca acceptatoare (ca urmare a solicitării în prealabil), contestația se dovedește a fi justificată, Banca va iniția procedura de refuz la plată în vederea recuperării sumei tranzacției și va transmite documentația necesară către banca acceptatoare, în conformitate cu regulamentele și procedurile Organizației internaționale de carduri în vigoare, în maximum 180 zile de la primirea sesizării scrise de la Detinator.
- 3.10** OTP Bank Romania S.A. va credita contul detinatorului de card cu valoarea despăgubirilor, în termen de 1 zi bancară de la momentul recunoașterii dreptului detinatorului la acestea sau

de la stabilirea acestui drept de catre o instanta de judecata ori de arbitraj ,cu respectarea reglementarilor si prevederilor legale in vigoare.

- 3.11** In cazul in care Detinatorul neaga faptul ca a autorizat o operatiune de plata executata sau sustine ca operatiunea de plata nu a fost corect executata, Banca trebuie sa demonstreze ca operatiunea de plata a fost autentificata, inregistrata corect, introdusa in conturi si nu a fost afectata de nici o defectiune tehnica ori de alte deficiente. Folosirea in sine a cardului care a fost inregistrat de Banca nu este in mod necesar suficienta pentru a dovedi ca operatiunea de plata a fost autorizata de catre Detinator.
- 3.12** In cazul tranzactiilor neautorizate, Detinatorul suporta pierderea in limita stabilita de lege.

#### **4. OBLIGATIILE DETINATORULUI/ UTILIZATORULUI AUTORIZAT**

- 4.1** Detinatorul/ Utilizatorul autorizat trebuie sa semneze Cardul imediat dupa primire, in spatiul special rezervat pe verso-ul Cardului, in fata reprezentantului Bancii, aceasta semnatura fiind considerata de catre Banca specimen de semnatura in relatiile Detinatorului/ Utilizatorului Autorizat cu Banca.
- 4.2** Detinatorul are obligatia sa utilizeze Cardul in conformitate cu prevederile Contractului, sa pastreze Cardul in bune conditii si sa ia toate masurile necesare de protejare a datelor si a elementelor de securitate aferente Cardului.
- 4.3** Detinatorul trebuie sa predea Bancii Cardul dupa expirarea acestuia, atunci cand ridica noul Card (cardul reinnoit). In cazul in care Detinatorul nu doreste reinnoirea Cardului de catre Banca, acesta trebuie sa notifice Banca in scris, cu minimum 45 de zile inainte de data expirarii Cardului.
- 4.4** Detinatorul are obligatia sa notifice Banca, fara nicio intarziere nejustificata, cu privire la urmatoarele situatii:
- a)** pierderea, furtul, distrugerea sau blocarea Cardului;
  - b)** inregistrarea in Cont a unor tranzactii neautorizate;
  - c)** orice eroare sau neregula aparuta in urma gestionarii Contului si Cardului de catre Banca;
  - d)** existenta unor suspiciuni cu privire la posibilitatea falsificarii Cardului sau cunoasterea codului PIN de catre persoane neautorizate;
  - e)** aparitia oricaror disfunctionalitati ale Cardului;
  - f)** modificarea datelor declarate in Contract in termen de 7 zile de la data intrarii in vigoare a modificarii;
  - g)** renuntarea la Card cu cel putin 45 de zile inainte de data expirarii acestuia;
  - h)** rezilierea Contractului.
- 4.5** Detinatorul/ Utilizatorul autorizat are obligatia de a depune toate diligentele pentru a asigura securitatea Cardului si confidentialitatea codului PIN, cum ar fi cele mentionate mai jos, fara a avea in sa caracter limitativ:
- a)** sa pastreze cu grija Cardul si sa nu dezvaluie informatiile specifice acestuia altei persoane;
  - b)** sa nu incredinteze Cardul altei persoane;

- c) sa se asigure ca in timpul tranzactiilor efectuate cu Cardul acesta ramane sub stricta lui supraveghere si codul PIN-ul tastat nu este vizibil altor persoane;
  - d) sa nu dezvaluie sub nici un motiv codul PIN, codul CVV/CVC, parola 3D-Secure si numarul de Card altor persoane (nici angajatilor Bancii) si sa nu il lase la indemana altor persoane;
  - e) sa nu inregistreze codul PIN intr-o forma ce poate fi usor recunoscuta, in particular pe Card sau pe alt obiect pastrat impreuna cu Cardul;
  - f) sa nu contramandeze un ordin pe care l-a dat prin intermediul Cardului, cu exceptia cazului in care suma nu a fost determinata in momentul in care ordinul a fost dat.
- 4.6** Nerespectarea de catre Detinator/Utilizatorul autorizat a uneia sau a mai multor obligatii stipulate la sectiunea B.IV, Cap.4, art.4.5, va fi considerat caz de neglijenta grava.
- 4.7** Pana la momentul comunicarii catre emitent a evenimentului prevazut la sectiunea B.IV, Cap.4, art.4.4, Detinatorul este raspunzator pentru toate operatiunile executate, urmand sa suporte contravaloarea acestor operatiuni, in limitele prevazute de legislatia in vigoare.
- 4.8** Raspunderea Detinatorului privind acoperirea pierderilor este integrala in cazul in care se dovedeste ca acesta a actionat cu neglijenta si/sau in mod fraudulos.
- 4.9** Incepand din momentul anuntarii emitentului, Detinatorul nu este raspunzator pentru pierderile aparute ca urmare a evenimentului descris la sectiunea B.IV, Cap. 4, art. 4.4, cu exceptia cazului in care se dovedeste ca Detinatorul insusi sau Utilizatorul Autorizat au actionat fraudulos.
- 4.10** Detinatorul nu este raspunzător pentru tranzactiile executate, daca instrumentul de plata electronica a fost utilizat fara a fi prezentat fizic sau fara identificarea electronica a acestuia (numar card, data expirare, PIN, coduri de acces).
- 4.11** In cazul in care tranzactiile inregistrate de Banca ca urmare a utilizarii Cardului depasesc soldul disponibil al Contului, Detinatorul este obligat sa plateasca diferenta, dupa primirea extrasului de cont. Daca Detinatorul nu plateste suma datorata, Banca va fi indreptatita sa regleze soldul Contului din alte conturi ale Detinatorului deschise la Banca, sa inceteze Contractul cu efect imediat si sa suspende Cardul, inclusiv pe cel al Utilizatorului autorizat, urmand sa recupereze sumele datorate prin proceduri legale.
- 4.12** Detinatorul este responsabil pentru eventualele daune, pierderi sau cheltuieli suportate de Banca care au rezultat din incalcarea prevederilor Contractului sau in urma stabilirii responsabilitatii financiare a Detinatorului pentru refuzurile de plata initiate de Banca la solicitarea acestuia, care s-au dovedit nefondate.
- 4.13** In cazul accesarii serviciului „Asistenta Clienti”, Detinatorul/ Utilizatorul Autorizat au obligatia sa ofere operatorului toate informatiile necesare identificarii acestuia in vederea furnizarii de informatii cu privire la Card, precum si pentru blocarea Cardului la cererea Detinatorului/ Utilizatorului Autorizat.

## **5. DREPTURILE BANCII**

- 5.1** Cardul poate fi blocat de catre Banca fara instiintarea prealabila a Detinatorului in cazul furnizarii de catre acesta de date false Bancii in vederea emiterii Cardului sau in orice alte

situatii considerate intemeiate de catre Banca si prin care se aduce atingere imaginii acesteia sau a partenerilor acesteia.

- 5.2** Cardul poate fi blocat de catre Banca din motive justificate in mod obiectiv, legate de securitatea acestuia, de o suspiciune de utilizare neautorizata sau frauduloasa a acestuia. In aceste cazuri Banca informeaza in modul convenit Detinatorul/ Utilizatorul Autorizat in legatura cu blocarea cardului si cu motivele acestui blocaj, daca este posibil, inainte de blocare si, cel mai tarziu, imediat dupa blocarea acestuia, cu exceptia cazului in care furnizarea acestei informatii aduce atingere motivelor de siguranta justificate in mod obiectiv sau este interzisa de alte dispozitii legislative aplicabile. Banca deblocheaza instrumentul de plata sau il inlocuieste cu un nou instrument de plata odata ce motivele de blocare inceteaza sa mai existe.
- 5.3** Sa dispuna retragerea Cardului, notificand Detinatorul, fara indeplinirea altor formalitati juridice, in situatia nerespectarii obligatiilor asumate de catre Detinator in prezentul Contract. De asemenea, Banca poate anula cardul de debit nepredat Detinatorului/ Utilizatorului Autorizat in termen de 6 luni de la data emiterii.
- 5.4** Limitele zilnice de utilizare aferente Cardului sunt stabilite prin contract. Deținătorul luand act de acestea prin semnarea prezentului Contract. Limitele zilnice de utilizare pot fi modificate la solicitarea Deținătorului.
- 5.5** Banca nu isi asuma responsabilitatea pentru pagubele produse Detinatorului de catre Utilizatorul Autorizat, ambii raspunzand individual si solidar pentru modul de utilizare a Cardului/ Cardului suplimentar.
- 5.6** Banca nu isi asuma responsabilitatea pentru eventualele disfunctionalitati ale Cardului in cazul in care acestea survin ca urmare a unor factori ce nu pot fi controlati de Banca. De exemplu si fara a se limita la urmatoarele: introducerea eronata a codului PIN, utilizarea unui card expirat, demagnetizarea sau deteriorarea cardului, utilizarea cardului pentru tranzactii ce depasesc limitele zilnice stabilite cu Banca, refuzul unui comerciant de a accepta cardul.
- 5.7** Banca va debita automat Contul cu contravaloarea tranzactiilor efectuate cu Cardul Detinatorului/ Utilizatorului Autorizat din contul Detinatorului. Detinatorul autorizeaza Banca sa debiteze automat Contul cu sumele reprezentand:
  - a) valoarea operatiunilor de cumparare sau de eliberare de numerar;
  - b) valoarea comisioanelor si dobanzilor datorate Bancii.
- 5.8** Banca este exonerata de raspundere pentru pierderile rezultate din folosirea fara drept a unui card pierdut sau furat pana la momentul notificarii comunicate Bancii precum si pentru eventuale pierderi intervenite ulterior notificarii valabile a bancii daca Detinatorul a actionat cu neglijenta si/ sau in mod fraudulos.

## **6. OBLIGATIILE BANCII**

- 6.1** Prin acceptarea si semnarea Contractului, Banca se obliga sa emita Cardul pe numele Detinatorului, precum si Cardurile suplimentare ale Utilizatorilor Autorizati nominalizati de catre Detinator.
- 6.2** Banca are obligatia blocarii imediate a Cardului in urma notificarii Detinatorului cu privire la pierderea/furtul acestuia.

**6.3** Emitentul va lua imediat toate masurile necesare pentru a evalua, preveni si limita riscurile ce se pot produce prin: utilizarea in continuare a unui instrument de plata electronica despre care a luat cunostinta ca este declarat pierdut, furat, distrus, copiat, blocat, compromis sau defectuos al carui cod PIN/ cod de identificare/ parola este cunoscut de catre persoane neautorizate; utilizarea frauduloasa a unui instrument de plata electronica prin reseaua proprie de terminale si prin internet sau prin alte retele de terminale.

**6.4** Banca va lua toate masurile necesare pentru a efectua repararea in termen maximum 15 zile a eventualelor prejudicii cauzate Detinatorului prin nerespectarea obligatiilor asumate prin Contract.

**6.5** Banca este raspunzatoare fata de detinatorul unui instrument de plata electronica pentru valoarea pierduta si pentru executarea necorespunzatoare a tranzactiilor utilizatorului, in cazul in care pierderea sau executarea necorespunzatoare este atribuita unei disfunctionalitati a instrumentului, a dispozitivului, a terminalului sau a oricarui alt echipament autorizat sa fie folosit de Detinator, cu conditia sa se faca dovada ca disfunctionalitatea nu a fost cauzata cu buna stiinta de utilizator.

**6.6** Banca are obligatia sa livreze Cardurile catre Detinator, in maxim 10 zile lucratoare de la data semnarii Cererii-Contract, cu exceptia aparitiei unor situatii neprevazute si necontrolabile de catre Banca.

**6.7** Banca are obligatia sa efectueze toate demersurile de solutionare a contestatiilor primite in scris de la Detinator, in conformitate cu reglementarile Organizatiei internationale de carduri in vigoare.

**6.8** Banca raspunde fata de Detinator pentru executarea corecta a operatiunii de plata

**6.9** In cazul in care Banca este raspunzatoare de neexecutarea sau executarea incorecta a operatiunilor de plata va rambursa Detinatorului fara intarziere justificata suma care face obiectul operatiunii de plata neexecutate sau executata incorect, restabilind contul de card la starea in care s-ar fi aflat daca operatiunea de plata nu ar fi avut loc. Data valutei creditarii contului de card al Detinatorului nu poate fi ulterioara datei valutei pe care ar fi avut-o suma ce face obiectul operatiunii de plata, daca aceasta ar fi executata corect.

**6.10** Banca va corecta o operatiune de plata neautorizata sau efectuata incorect in cazul in care clientul semnaleaza Bancii, fara intarziere justificata, dar nu mai tarziu de 13 luni de la data debitarii, faptul ca a constatat o operatiune de plata neautorizata sau executata incorect.

**6.11** In cazul unei operatiuni de plata neautorizate, Banca are urmatoarele obligatii:

- a) Ramburseaza Clientului suma aferenta operatiunii de plata neautorizate respective conform reglementarilor legale in vigoare, cu exceptia cazului in care are motive rezonabile sa suspecteze ca a fost comisa o frauda si comunica aceste motive, in scris, autoritatii nationale relevante;
- b) Readuce contul de plati debitat, in situatia in care s-ar fi aflat daca operatiunea de plata neautorizata nu s-ar fi efectuat, daca este cazul;
- c) Se asigura ca data valutei creditarii pentru contul de plati al Clientului nu este ulterioara datei la care suma a fost debitata.

**6.12** In cazul in care Detinatorul/ Utilizatorul Autorizat nu a actionat in mod fraudulos, acesta nu va suporta nicio consecinta financiara care rezulta din utilizarea cardului pierdut, furat sau folosit fara drept in oricare din urmatoarele situatii:

- a) pierderea, furtul sau folosirea fara drept a unui card nu a putut fi detectata de catre Detinator/ Utilizator Autorizat inaintea efectuarii unei plati;
- b) pierderea a fost cauzata de o actiune sau de lipsa unei actiuni din partea unui angajat, agent sau unitate teritoriala a Bancii sau a unei entitati careia i-au fost externalizate activitati;

- c) după notificarea Bancii, fără întârziere nejustificată, de îndată ce ia cunoștința de pierderea, furtul, folosirea fără drept a cardului sau de orice utilizare neautorizată a acestuia;
- d) în cazul în care Banca nu solicită o autentificare strictă a Detinatorului/ Utilizatorului Autorizat;
- e) în cazul în care Banca nu pune la dispoziția Detinatorului/ Utilizatorului Autorizat mijloacele adecvate care să permită notificarea în orice moment a unui card pierdut, furat sau folosit fără drept.

## **7. CARDUL SUPLIMENTAR**

**7.1** Banca poate atașa unui Cont mai multe Carduri suplimentare de același tip emise pe numele persoanelor fizice nominalizate de către Detinator, cu respectarea următoarelor condiții:

- a) Detinatorul optează să acorde acces la Contul său sau unuia sau mai multor Utilizatori Autorizați, prin semnarea unei cereri exprese, cu condiția ca persoana/ persoanele fizice respective să fie majore, în deplinătatea drepturilor civile, și să fie de acord cu înrolarea ca și clienți ai Bancii;
- b) Extrasul de cont aferent Cardului principal și Cardurilor suplimentare se transmite de către Banca exclusiv Detinatorului;
- c) Utilizatorul Autorizat are dreptul să dispună de sumele din Cont, în conformitate cu condițiile sau limitele stabilite de către Detinator;
- d) Numai Detinatorul poate iniția refuzuri la plată, atât pentru tranzacțiile efectuate cu Cardul principal, cât și pentru tranzacțiile efectuate cu Cardurile suplimentare, situație în care contestația scrisă necesită și semnatura Utilizatorului Autorizat;
- e) Detinatorul nu are dreptul de a cunoaște codul PIN al Utilizatorului Autorizat;
- f) Utilizatorul Autorizat poate vizualiza disponibilul Contului, prin utilizarea la ATM-urile Bancii a Cardului suplimentar aflat în posesia sa.

**7.2** Obligatiile Detinatorului, conform Contract, se aplică și Utilizatorului Autorizat unde este cazul.

**7.3** Pe durata Contractului, data de expirare a Cardului suplimentar poate fi independentă de data de expirare a Cardului principal.

**7.4** Banca va dispune, la cererea scrisă a Detinatorului sau din proprie inițiativă, în conformitate cu prevederile secțiunii B.IV, cap.5, art.5.1 și 5.2, blocarea și încetarea utilizării Cardului suplimentar.

## **8. UTILIZAREA CARDULUI ȘI A CODULUI PIN**

**8.1** Cardul poate fi folosit pentru plata bunurilor și serviciilor pentru ridicări de numerar precum și pentru efectuarea operațiunii non-financiare.

**8.2** Cardul este proprietatea Bancii și poate fi folosit numai de către Detinator, care nu-l poate transfera unei alte persoane. Banca are dreptul de a solicita returnarea Cardului, iar Detinatorul are obligația restituirii imediate a Cardului Bancii sau unei alte persoane împuternicite de către Banca.

**8.3** Data expirării Cardului este înscrisă pe aversul acestuia sub forma “LL” / “AA”, unde “LL” reprezintă luna calendaristică a expirării și “AA” reprezintă anul expirării. Înainte de data expirării,

Cardul poate fi reinnoit automat de catre Banca, prin emiterea unui nou Card, fara notificarea in prealabil a Detinatorului.

**8.4** Cardul poate fi utilizat atat in Romania, cat si in strainatate, in urmatoarele conditii:

- a) Numai de catre Detinatorul/ Utilizatorul autorizat pe numele caruia a fost emis.
- b) Pentru plata bunurilor si serviciilor.
- c) Pentru obtinerea de numerar.
- d) Numai in limita disponibilitatilor din Contul Detinatorului, sau pana la limita de descoperit de cont acordata de Banca, in conditiile in care valoarea comisioanelor aferente Operatiunilor cu carduri este acoperita de nivelul disponibilitatilor din Cont.
- e) Numai pana la data expirarii acestuia, respectiv pana in ultima zi a lunii inscrise pe aversul Cardului.
- f) Pentru obtinerea de informatii privind soldul Contului de la automatele bancare ale Bancii, pe baza codului PIN.

**8.5** Banca va transmite codul PIN aferent Cardului, in functie de optiunea Detinatorului/ Utilizatorului Autorizat, fie sub forma unui plic sigilat, fie prin SMS pe numarul de telefon declarat Bancii de catre Detinator/Utilizator autorizat. Pentru transmiterea cu succes a codului PIN Detinatorul/Utilizator autorizat trebuie sa foloseasca numarul de telefon mobil declarat Bancii pentru a trimite un SMS (cu tarif normal) cu un cod unic alocat de catre aceasta pe un numar de telefon dedicat

**8.6** Codul PIN este cunoscut numai de catre Detinator/ Utilizatorul Autorizat, acesta fiind obligat sa il pastreze secret si in siguranta, separat de Card. In cazul in care Detinatorul de Card nu foloseste codul PIN in mod confidential sau cu grija sau il divulga unei terte parti, inclusiv unui angajat al Bancii, acesta constituie un caz grav de neglijenta, iar Banca nu va fi responsabila pentru pagubele care decurg din neglijenta Detinatorului.

**8.7** Exprimarea consimtamantului pentru efectuarea unei tranzactii reprezinta acordul irevocabil al Detinatorului/ Utilizatorului Autorizat cu exceptia cazurilor in care acestia contesta tranzactiile, situatie in care se vor respecta prevederile Cap. IV/ 3, pct. 7 si 8, manifestat prin:

- a) introducerea codului PIN de catre Detinator sau Utilizatorul autorizat in cazul tranzactiilor de retragere;
- b) semnarea de catre Detinator sau Utilizatorul Autorizat a chitantei eliberate si/sau introducerea codului PIN in cazul tranzactiilor tip „card prezent” efectuate la comerciantii acceptatori; tranzactiile contactless se pot efectua la comerciantii Acceptanti care au instalate POS-uri/ATM-uri cu tehnologie contactless cu sau fara introducerea Codului PIN si/sau semnarea chitantei, in functie de criteriile stabilite de Banca conform legislatiei in vigoare privind securitatea tranzactiilor.
- c) in cazul tranzactiilor de tip „cardul nu este prezent”, consimtamantul este exprimat prin transmiterea pe internet a datelor de identificare ale cardului si/sau autorizarea tranzactiilor utilizand serviciul de Securitate “3D Secure”, in functie de specificatiile tehnice ale dispozitivului detinut.

**8.8** In cazul in care Detinatorul/ Utilizatorul isi inroleaza Cardul eligibil intr-o aplicatie de tip Portofel electronic va utiliza doar dispozitive care ii apartin in mod legal si pe care le foloseste doar el. Dupa inrolarea Cardului eligibil va asigura securizarea dispozitivului pentru pastrarea in siguranta a acestuia, in conformitate cu dispozitiile contractului incheiat cu Banca, pentru a evita utilizarea neautorizata a Tokenului.

**8.9** Detinatorul trebuie sa notifice Banca in cazul in care nu isi mai aminteste codul PIN in vederea alocarii unui nou cod PIN, fapt care poate atrage dupa sine si emiterea unui nou Card si suportarea de catre Detinator a costurilor respective, conform Conditiei Financiare.

**8.10** Banca poate limita numarul de tranzactii si sumele ce se pot elibera zilnic. Aceasta operatiune poate fi facuta la solicitarea Detinatorului sau la initiativa Bancii, Banca nu va fi responsabila pentru orice limitare aplicata de orice alt Acceptant. Totodata, Banca poate limita si incercarile zilnice nereusite de introducere a codului PIN.

**8.11** Alimentarile de cont efectuate de Detinator vor fi utilizate de Banca pentru acoperirea sumelor datorate de catre acesta in urmatoarea ordine: plata comisioanelor si dobanzilor datorate Bancii, rambursarea sumelor neacoperite cu disponibilitati, plata valorii operatiunilor cu cardul.

**8.12** Sumele restante, precum si sumele reprezentand descoperitul neautorizat de cont ale Detinatorului legate de operatiunile cu Cardul devin automat obligatii de plata in favoarea Bancii si trebuie rambursate de catre Detinator fara nicio intarziere nejustificata dupa notificarea de catre Banca.

**8.13** Pentru operatiunile efectuate pe teritoriul Romaniei de catre Detinator in alta valuta decat valuta de Cont, Banca va debita Contul cu echivalentul operatiunii si a comisioanelor aferente, efectuand conversia, dupa caz, la cursul aplicabil intern de vanzare-cumparare EUR/ RON la tranzactiile cu cardul din ziua decontarii, curs afisat pe site-ul Bancii si in unitatile teritoriale.

**8.14** Pentru operatiunile efectuate in strainatate cu Cardul, Banca va debita Contul utilizand ca moneda de referinta EUR, dupa cum urmeaza:

a) Schimbul valutar intre moneda in care se efectueaza tranzactia si moneda de referinta EUR se efectueaza de catre organizatia internationala de Carduri Mastercard/ Visa la cursul de la Data Decontarii;

b) Pentru debitarea Contului in RON, Banca utilizeaza cursul aplicabil intern de vanzare-cumparare EUR/ RON la tranzactiile cu cardul din ziua decontarii, curs afisat pe site-ul Bancii si in unitatile teritoriale.

In situatia in care Detinatorul/Utilizatorul Autorizat efectueaza operatiuni cu cardul in strainatate, cu exceptia cazului in care legea impune expres altfel sau a cazului in care este strict necesar pentru indeplinirea de catre Banca a obligatiilor de plata ordonate, Banca nu va transfera datele cu caracter personal in afara Spatiului Economic European. In ipoteza in care Detinatorul/Utilizatorul Autorizat utilizeaza cardul sau solicita efectuarea unui transfer international in state din afara Spatiului Economic European, Banca va transfera numai acele date personale strict necesare in scop de indeplinire a obligatiilor de plata astfel ordonate. Cu toate acestea, inainte de a ordona Bancii executarea unor obligatii contractuale (inainte de a ordona transferuri, de a utiliza cardul in strainatate in afara Spatiului Economic European), Detinatorului/Utilizatorului Autorizat ii revine obligatia de diligenta de a se informa in prealabil daca statul respectiv respecta masuri tehnice minime si asigura un nivel de protectie adecvat al datelor.

**8.15** Debitarea Contului Detinatorului ca urmare a unei Operatiuni cu Cardul va fi efectuata de catre Banca respectandu-se termenele de decontare impuse de catre Organizatiile Internationale de carduri, decontarea efectuandu-se cu data tranzactiei.

**8.16** Banca nu raspunde fata de Detinator pentru trimiterea in decontare cu intarziere a tranzactiilor daca aceasta intarziere se datoreaza unor factori ce nu pot fi controlati de catre Banca.

**8.17** In cazul in care Detinatorul doreste sa inchida Contul, Cardul si Cardurile suplimentare trebuie returnate Bancii cu 30 de zile inainte de data efectiva a inchiderii.



## **9. SECURITATEA CARDULUI SI A PIN-ULUI**

**9.1** Detinatorul este obligat sa asigure pastrarea in bune conditii a Cardului si a codului PIN, astfel incat sa evite pierderea, furtul sau deteriorarea Cardului sau intrarea Cardului sau a codului PIN in posesia unor persoane neindreptatite sa le detina.

**9.2** Detinatorul nu trebuie sa permita aflarea numarului de Card de catre alte persoane, cu exceptia situatiilor in care Cardul este utilizat in operatiunii care nu permit prezenta Detinatorului la Acceptant ,sau in situatia in care Detinatorul raporteaza pierderea/furtul Cardului.

**9.3** La primirea plicurilor continand cardul si PIN-ul, daca este cazul, sau a SMS-ului cu codul PIN, Detinatorul/ Utilizatorul autorizat trebuie sa memoreze PIN-ul si sa distruga pliculaferent PIN-ului sau sa stearga SMS-ul respectiv.

**9.4** Detinatorul trebuie sa anunte Banca in cazul in care are suspiciunea ca o terta persoana ar putea utiliza in mod fraudulos Cardul sau codul PIN.

**9.5** In cazul in care constata pierderea sau furtul Cardului, Detinatorul trebuie sa anunte de urgenta Banca, telefonic sau pe orice alta cale agreata de Banca, cu privire la disparitia Cardului. Raportarea pierderii sau furtului Cardului prin telefon se poate efectua in regim “non-stop” la numarul de telefon (021) 308 57 11 (apel taxabil cu tarif normal in retea nationala de telefonie) sau in cursul programului de lucru al Bancii, la numarul de telefon 0800 88 22 88 (apel gratuit in retea nationala de telefonie).

**9.6** Banca va proceda la blocarea Cardului imediat dupa ce a fost raportata pierderea sau furtul acestuia de catre Detinator.

**9.7** Detinatorul este raspunzator financiar pentru toate operatiunile efectuate prin utilizarea Cardului pana la data notificarii Bancii cu privire la pierderea/furtul acestuia si in limitele prevazute de reglementarile legale in vigoare.

**9.8** In cazul in care Detinatorul recupereaza Cardul dupa notificarea Bancii cu privire la pierderea/furtul acestuia, este obligat sa-l returneze imediat la orice unitate a Bancii.

**9.9** Detinatorul trebuie sa raporteze telefonic Bancii situatia in care PIN-ul aferent Cardului a ajuns la cunostinta unor terte persoane, in vederea blocarii Cardului. Detinatorul este raspunzator financiar in limita prevazuta de lege, pentru toate operatiunile realizate cu Cardul care au implicat utilizarea frauduloasa a PIN-ului, pana la momentul comunicarii evenimentului catre banca

## **10. MODIFICAREA CONTRACTULUI**

**10.1** Banca poate modifica Contractul cu notificarea Detinatorului cu cel putin doua luni inainte de data propusa pentru aplicarea modificarii.

**10.2** Detinatorul poate fie sa accepte, fie sa respinga modificarile inaintea datei propuse pentru intrarea lor in vigoare.

**10.3** Se considera ca Detinatorul a acceptat modificarea conditiilor contractuale, cu exceptia cazului in care, inainte de data propusa a intrarii lor in vigoare, notifica Banca ca nu le accepta.

**10.4** In situatia in care Detinatorul notifica Banca ca nu accepta modificarea conditiilor contractuale, Detinatorul are dreptul sa denunte unilateral contractul-cadru, in conditiile descrise in sectiunea B.IV, Cap.11, art.11.2, cu efect de la data la care s-ar fi aplicat modificarile.

**10.5** Modificarile referitoare la rata dobanzii sau la cursul de schimb pot fi aplicate imediat si fara nicio notificare daca sunt mai avantajoase pentru Detinator.

## **11. INCETAREA CONTRACTULUI DE CARD DE DEBIT**

**11.1** Banca poate rezilia pe deplin drept Contractul într-unul din următoarele cazuri:

- a) nerespectarea de către Detinator sau de către Utilizatorul Autorizat a condițiilor de emisie și utilizare a Cardului;
- b) nesoluționarea de către Detinator a ieșirii neautorizate în descoperit, în termen de 30 de zile de la înregistrarea acesteia în Cont și comunicarea către detinator;
- c) decesul Detinatorului;
- d) în orice alte cazuri considerate întemeiate de către Banca, cu instiintarea scrisă a Detinatorului (fraude, etc). Rezilierea se va putea opera fără intervenția unei instanțe judecătorești.

**11.2** Detinatorul poate denunța unilateral Contractul, prin depunerea Cardului/ Cardurilor suplimentare și a unei notificări scrise la unitatea Bancii care administrează Contul cu 30 zile înainte de încetarea contractului.

**11.3** În cazul denunțării unilaterale a Contractului de către Detinator, acesta are obligația să ramburseze integral sumele datorate Bancii la data denunțării punându-le la dispoziția bancii în aceeași zi. Detinatorul sau împuternicitii legali ai acestuia au obligația ca, în cazul încetării Contractului la inițiativa Bancii, să depună Cardul propriu și Cardurile Utilizatorilor Autorizați la Banca în maximum 5 zile lucrătoare de la data primirii instiintării în acest sens de la Banca și să acopere integral eventualele debite. Orice debit neacoperit în acest interval va fi tratat de Banca drept descoperit de cont neautorizat, și va atrage de la sine perceperea de dobânzi penalizatoare și demararea procedurilor legale de recuperare a debitului.

## **12. DISPOZITII FINALE**

**12.1** Banca se angajează să păstreze confidențialitatea informațiilor privind Detinatorul și Operațiunile cu Carduri, cu respectarea reglementărilor și prevederilor legale în vigoare, cu excepția acelor informații destinate prevenirii fraudelor sau solicitate de către instanțe legale abilitate.

**12.1** Banca nu va avea nicio responsabilitate în ceea ce privește neonorarea operațiunilor efectuate cu Cardul de către un Acceptant, o instituție financiară, sau orice alt tert, dacă această situație este rezultatul direct sau indirect al unor împrejurări independente de voința sau capacitatea Bancii (de exemplu și fără a se limita la următoarele: introducerea eronată a codului PIN, utilizarea unui card expirat, demagnetizarea sau deteriorarea cardului, utilizarea cardului pentru tranzacții ce depășesc limitele zilnice stabilite cu Banca, refuzul unui comerciant de a accepta cardul).

**12.2** Litigiile între părți privind derularea Contractului se rezolvă pe cale amiabilă. Litigiile ce nu se rezolvă pe cale amiabilă sunt de competența instanțelor judecătorești abilitate de pe teritoriul României.

**12.3** Prezentul Contract este guvernat de legislația românească și intră în vigoare de la data semnării acestuia. Orice litigiu intervenit în executarea prezentului Contract se va soluționa de către instanțele judecătorești abilitate de pe teritoriul României.

**12.4** Pentru soluționarea pe cale amiabilă a eventualelor litigii dintre părți, Detinatorul poate recurge la procedura medierii, în temeiul prevederilor Legii nr.192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator, cu modificările și completările ulterioare și/sau la procedurile de soluționare alternativă a litigiilor administrate de Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în

Domeniul Bancar, potrivit Ordonantei Guvernului nr 38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianti, cu modificarile si completarile ulterioare.

**12.5** In scopul sesizarii oricaror incalcari ale drepturilor sale, Detinatorul se poate adresa autoritatilor competente:

- a) Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor (ANPC)/Comisariatele Judetene pentru Protectia Consumatorilor (dupa caz); Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor (ANPC) are sediul in Bd. Aviatorilor, nr. 72, sector 1, Bucuresti, tel.: 0372.131.951, fax: 021.314.3462, e-mail: [office@anpc.ro](mailto:office@anpc.ro).
- b) Banca Nationala a Romaniei, cu sediul in Bucuresti, strada Lipscani nr. 25, sector 3, Bucuresti, tel: 021 313 04 10, 021 315 27 50, Fax: 021 312 38 31, e-mail: [info@bnr.ro](mailto:info@bnr.ro).