

Termenii și condițiile Contractului de tip B pentru persoane fizice/ consumatori cu privire la folosirea serviciului OTPdirekt

Capitolul I: Definirea termenilor contractuali

1. Abonament lunar OTPdirekt - Internet Banking, SmartBank: comision lunar perceput pentru furnizarea serviciului OTPdirekt - Internet Banking, SmartBank.
2. Abonament lunar OTPdirekt - Notificari Push: comision lunar perceput pentru furnizarea serviciului OTPdirekt - Notificări Push, diferit de comisionul lunar OTPdirekt - Internet Banking, SmartBank, Alerte SMS.
3. Abonament lunar OTPdirekt - Alerte SMS: comision lunar perceput pentru furnizarea serviciului OTPdirekt - Alerte SMS, diferit de comisionul lunar OTPdirekt - Internet Banking, SmartBank, Notificări Push.
4. Autentificare biometrică: informație de siguranță constând în una din următoarele metode de autentificare în aplicația OTPdirekt-SmartBank
 - prin scanarea amprente digitale a Clientului de către dispozitivul utilizat, citirea acesteia realizându-se de tehnologia specifică dispozitivului.
 - prin recunoașterea facială a Clientului de către dispozitivul utilizat, citirea acesteia realizându-se de tehnologia specifică dispozitivului.Ambele funcționalități sunt disponibile numai pentru modele de dispozitive care permit și au încorporată tehnologia specifică. Autentificarea biometrică poate fi utilizată inclusiv pentru autorizarea plăților online efectuate prin serviciul 3D Secure și a cardurilor fizice sau digitale emise de OTP Bank.
5. Autentificare strictă: autentificare care se bazează pe utilizarea a două sau mai multe elemente de securitate distincte incluse în categoria cunoștințelor deținute (ceea ce doar utilizatorul cunoaște - de exemplu, codul de acces/parola), posesiei (ceva ce doar utilizatorul posedă, de exemplu token fizic, aplicația mobilă Smartbank) și inerenței (ceva ce reprezintă utilizatorul, de exemplu amprenta digitală sau recunoaștere facială). Aceste elemente de securitate sunt independente, astfel încât compromiterea unui element nu conduce la compromiterea fiabilității celorlalte elemente și sunt concepute astfel încât să protejeze confidențialitatea datelor de autentificare.
6. Autorizare operațiune de plată prin OTPdirekt: exprimare a consimțământului plătitorului pentru executarea operațiunii de plată, folosind canalele puse la dispoziție de serviciul OTPdirekt.
7. Banca: OTP Bank Romania S.A., cu rețeaua națională de unități teritoriale.
8. Beneficiari de încredere: facilitate acordată utilizatorilor OTPdirekt privind posibilitatea de salvare a informațiilor plății (IBAN beneficiar, nume beneficiar, limită de sumă) în scopul utilizării frecvente a plăților astfel salvate fără a mai fi necesară introducerea codului generat de token. Astfel plățile introduse către un beneficiar de încredere nu vor mai fi supuse procedurii de autentificare strictă.
9. Cerere de subscriere (cumpărare unități de fond): operațiune irevocabilă prin care Clientul achiziționează unități de fond emise de Fondurile de investiții administrate de OTP Asset Management Romania SAI SA, disponibile în aplicația OTPdirekt-Internet Banking și Smartbank, ulterior efectuării operațiunii de adeziune-subscriere inițială în fondul de investiții selectat, într-o unitate teritorială OTP Bank România.
10. Cerere de răscumpărare (vânzare unități de fond): operațiune irevocabilă prin care Clientul răscumpără unități de fond emise de Fondurile de investiții administrate de OTP Asset Management România SAI SA, deținute în portofoliul OTP Bank România.
11. Client: persoană fizică care are cel puțin un cont curent la OTP Bank Romania S.A. și solicită serviciul OTPdirekt.
12. Cod Client: codul unic cu care este înregistrat Clientul în sistemul Băncii.
13. Cod de autorizare/autentificare: cod generat de dispozitivul token fizic sau virtual transmis de bancă prin SMS.
14. Codul de Acces: element de securitate personalizat reprezentat printr-un cod numeric folosit de Client ca parte a procedurii de autentificare strictă în OTPdirekt.
15. Parola: element de securitate personalizat format din 6 până la 12 caractere alfanumerice, incluzând și un caracter special, folosită de Client ca parte a procedurii de autentificare strictă în OTPdirekt.
16. Consimțământ: exteriorizarea sau manifestarea hotărârii de a încheia contractul/de a autoriza executarea operațiunii de plată. Exprimarea consimțământului pentru executarea operațiunilor de plată este considerat:
 - în cazul serviciului de Internet Banking momentul în care Clientul apasă butonul "Continuă", respectiv în cadrul celui de-al doilea pas "Confirmă" pentru o operațiune/tranzacție;
 - în cazul SmartBank momentul apăsării butonului "Autorizează", pentru o operațiune/tranzacție.

- în cazul autentificării plăților online efectuate prin serviciul 3D Secure și prin intermediul cardului fizic sau digital la momentul apăsării butonului de "Aprobare" din pagina dedicată a aplicației SmartBank și prin autentificarea biometrică sau introducerea codului de securitate setat pentru acest tip de plată.
- 17.** Cont de plăți accesibil online: cont bancar utilizat pentru executarea operațiunilor de plată accesibil prin intermediul unei interfețe online (ex: internet banking sau SmartBank).
- 18.** Data activării: momentul din care Clientul are acces și beneficiază de serviciile alese în prezentul Contract.
- 19.** Data dezactivării: momentul din care Clientul nu mai are acces și nu mai beneficiază de serviciile alese în prezentul Contract.
- 20.** Distribuție unități de fond: activitatea de preluare și transmitere a ordinelor clienților privind subscrierea/rascumpărarea de unități de fond, desfășurată în conformitate cu prevederile Legii nr. 126/2018 privind piețele de instrumente financiare și a Regulamentului ASF/BNR 10/4/2018 privind protejarea instrumentelor financiare și a fondurilor care aparțin clienților, obligațiile de guvernanță a produsului și normele aplicabile la acordarea sau primirea de onorarii, comisioane sau alte tipuri de beneficii pecuniare sau nepecuniare.
- 21.** Distribuitor/Banca: OTP BANK ROMÂNIA SA instituție autorizată pentru a distribui unități ale fondurilor de investiții disponibile în sistemul OTPdirekt.
- 22.** Documentele Fondului: Prospectul de emisiune, DICI (Documentul privind informațiile cheie destinate investitorilor), Regulile Fondului și Contractul de societate.
- 23.** Economisire automată: facilitate acordată Clienților pentru setarea ordinelor de transfer automat a disponibilităților dintr-un cont curent în diferite produse de economisire oferite de Bancă (cont economii, depozit, fonduri de investiții administrate de OTP Asset Management Romania SAI SA). Această funcționalitate este disponibilă prin OTPdirekt-Internet Banking.
- 24.** Elemente de securitate personalizate: set de caracteristici/proceduri personalizate și atribuite Clientului în scopul îndeplinirii procedurii de autentificare strictă în medii electronice securizate cum sunt OTPdirekt- Internet Banking sau SmartBank.
- 25.** Face ID: metoda de autentificare în SmartBank, în cazul în care Clientul optează în acest sens, prin scanarea trasăturilor faciale stocate în telefon, citirea acestora realizându-se de către tehnologia specifică telefonului. Această opțiune este disponibilă doar telefoanelor care dețin tehnologia specifică scanării trasăturilor faciale.
- 26.** Fond/Fond de investiții: organism de plasament colectiv în valori mobiliare (OPCVM) constituit sub forma de societate civilă fără personalitate juridică pentru care există un contract de distribuție cu OTP BANK ROMÂNIA.
- 27.** Interfață unică dedicată (API): interfață sau conexiune electronică prin care se oferă Clienților Băncii prin intermediul prestatorilor de servicii de plată, servicii de inițiere plată și/sau de solicitare informații cu privire la situația conturilor deschise la Bancă.
- 28.** IVR: robotul telefonic accesibil prin intermediul serviciului Contact Center.
- 29.** Investitor: reprezintă investitorul în Fonduri.
- 30.** Împuternicit: persoană fizică împuternicită să reprezinte titularul contului în relațiile cu Banca, desemnata de acesta la deschiderea contului sau ulterior, prin completarea și semnarea formularelor Băncii și care este desemnat ca împuternicit pentru serviciul OTPdirekt. Împuternicitul va avea drepturile stabilite de titularul de cont, prin formularele specifice semnate cu banca.
- 31.** Manual de utilizare: ghidul de utilizare pentru serviciul OTPdirekt.
- 32.** Operațiune de plată: acțiune inițiată de Client sau de beneficiarul plății cu scopul de a depune, de a transfera sau de a retrage fonduri, indiferent de orice alte obligații subsecvente între Client și beneficiarul plății.
- 33.** Operațiune de plată inițiată prin opțiunea "Magnetul de Bani": operațiune de plată prin internet către un cont deschis la OTP Bank România S.A., existent în portofoliul Clientului, ce utilizează un card de debit, emis de o alta bancă de pe teritoriul României și instrumentul de plăți cu acces la distanță OTPdirekt pentru persoane fizice - Internet Banking și SmartBank.
- 34.** Operațiunile de subscriere / rascumpărare a unitatilor de fond, emise de Fonduri, preluate de catre Distribuitor prin OTPdirekt - Internet Banking si Smartbank sunt disponibile numai clientilor bancii, care au semnat Contractul de intermediere investitii in unitati de fond si Contractul privind folosirea serviciului OTPdirekt. Acordul privind aderarea la Fond se considera a fi exprimat o data cu prima operatiune de cumparare efectuata, dobandirea calitatii de investitor realizandu-se in ziua emiterii titlurilor de participare.
- 35.** Ordin de plată: orice instrucțiune dată de plătitor sau de beneficiarul plății către Bancă prin care se solicită executarea unei operațiuni de plată.
- 36.** OTPdirekt: serviciul oferit de OTP Bank România S.A. care cuprinde canalele electronice de distribuție a produselor și serviciilor Băncii și anume: Internet Banking, SmartBank, Alerte SMS și Notificări Push.
- 37.** OTPdirekt - Alerte SMS: parte opțională a serviciului OTPdirekt ce presupune trimiterea de alerte sub forma de SMS la numerele de telefon mobil indicate de Client, conform Anexei SMS/Notificari Push.

38. OTPdirekt - Internet Banking: instrument de plată electronic cu acces la distanță prin care Clientul își poate accesa conturile deținute la Bancă și poate efectua o serie de operațiuni bancare așa cum sunt descrise în capitolul II, pct. 5.
39. OTPdirekt - Notificări Push: componenta opțională a serviciului OTPdirekt ce presupune trimiterea de mesaje pe dispozitive mobile inteligente și tabletă ce dețin instalată aplicația SmartBank și indicate de Client, conform Anexei SMS/Notificări Push.
40. OTPdirekt - SmartBank: parte a serviciului OTPdirekt prin care Clientul își poate accesa conturile deținute la Bancă și poate efectua o serie de operațiuni bancare. Aplicația se instalează pe telefon din Google Play sau Apple Store.
41. PIN: cod de identificare personală stabilit de Client pentru tokenul fizic recepționat de la Bancă.
42. Prestator de servicii de plată terț: un prestator de servicii de plată, altul decât Banca, autorizat de Banca Națională a României sau de o autoritate competentă dintr-un stat membru al Uniunii Europene să presteze servicii de informare cu privire la conturi și/sau servicii de inițiere a plății și/sau servicii de confirmare disponibilitate fonduri.
43. Retrageri consimțământ: consimțământul exprimat pentru executarea mai multor operațiuni de plată precum cele programate care poate fi retras dacă se selectează operațiunea respectivă, se editează și se anulează avizarea cel puțin cu o zi bancară înainte de termenul pentru efectuarea unei plăți, urmând ca orice operațiune de plată viitoare să fie considerată neautorizată.
44. SAI/Societate de Administrare a Investițiilor: OTP Asset Management România SAI SA, autorizată prin decizia ASF 2620/18.12.2007.
45. Serviciu de inițiere a plății: serviciu de inițiere a unei operațiuni de plată cu privire la un Cont de plăți accesibil online deținut de Client la Bancă, prestat de un Prestator de servicii de inițiere a plății - altul decât Banca - la cererea Clientului.
46. Serviciu de informare cu privire la conturi: serviciu online, prestat de către un Prestator de servicii de informare cu privire la conturi ce furnizează informații consolidate în legătura cu unul sau mai multe conturi de plăți accesibile online deținute de Client la Bancă și/sau la mai mulți prestatori de servicii de plată.
47. Serviciul de confirmare disponibilitate fonduri (consultare sold): serviciu online, prestat de către un Prestator de servicii care emite instrumente de plată bazate pe card prin care se furnizează informații privind disponibilitatea fondurilor contului de plăți accesibil online al plătitorului.
48. Serviciul 3D Secure: standard de autentificare care permite efectuarea tranzacțiilor cu cardul fizic sau digital pe internet (E-commerce) în condiții de strictă securitate, asigurând protecția deținătorilor în momentul autentificării. Autentificarea tranzacțiilor prin serviciul 3D Secure se poate realiza prin utilizarea datelor biometrice (amprentă/recunoaștere facială), introducerea parolei dinamice transmisă prin SMS pe numărul de telefon mobil comunicat Băncii sau prin introducerea parolei statice însoțită de parola dinamică transmisă prin SMS.
49. Token fizic: dispozitiv de securitate oferit de Bancă Clientului, prin care acesta generează coduri dinamice utilizate pentru îndeplinirea procedurii de autentificare strictă în OTPdirekt și după caz pentru autorizarea tranzacțiilor efectuate.
50. Token virtual/SMS: metodă de autentificare a Clientului la serviciul OTPdirekt sau, după caz, de autorizare a tranzacțiilor cu ajutorul unui cod transmis Clientului prin intermediul unui SMS.
51. Tranzacții cu unități de fond: reprezintă operațiunile de preluare de către Distribuitor a cererilor de subscriere și de rascumpărare și transmiterea acestora societății de administrare a fondurilor în vederea avizării acestora.
52. Utilizator: element de identificare utilizat pentru autentificarea în serviciul OTPdirekt care poate diferi ca format, în funcție de metoda de autentificare pe care Clientul dorește să o utilizeze.
53. Unități de fond: titluri de participare emise de Fondurile deschise de investiții.
54. Zi bancară lucrătoare - zi (cu excepția zilelor de sâmbătă și duminică sau a sărbătorilor legale) în care Banca desfășoară activități specifice, inclusiv permite executarea operațiunilor de plată, fiind deschisă publicului.
55. Card - Instrument de plată electronică, standardizat, securizat și individualizat, care permite Detinatorului (sau Utilizatorului Autorizat) să utilizeze disponibilitățile banesti aflate în orice moment în Cont, pentru efectuarea de tranzacții cu cardul în conformitate cu prevederile Contractului pentru emiterea cardului de debit și pentru alimentarea contului atasat cardului prin depuneri de numerar. Detaliile complete ale unui card fizic pot fi vizualizate și în format digital în OTPdirekt prin funcționalitatea card digital.
56. Card digital: funcționalitate prin care detaliile complete ale cardului fizic (număr de card, data expirării, cod CVV) pot fi vizualizate în format digital în OTPdirekt. Pentru a putea utiliza funcționalitatea card digital, clientul trebuie să dețină un card de debit fizic și să aibă activ serviciul OTPdirekt. Astfel, utilizând datele cardului disponibile în OTPdirekt, Detinatorul poate folosi fondurile disponibile în contul la care este atasat cardul, pentru efectuarea unor plăți la comercianți în locațiile fizice (la POS) sau pe Internet (e-commerce) și retrageri de numerar de la ATM-uri cu funcționalitate contactless din rețeaua proprie a băncii. Pentru a putea beneficia de funcționalitatea card digital pentru plăți la POS în locațiile fizice sau retrageri de numerar contactless de la ATM, este necesară înrolarea cardului într-o aplicație de tip portofel electronic acceptată de Banca.

Capitolul II: Obiectul contractului

1. Obiectul prezentului Contract îl constituie furnizarea serviciului OTPdirekt - Internet Banking, SmartBank de către Bancă pentru efectuarea de către Client a operațiunilor prevăzute în prezentul Contract și/sau furnizării de informații prin serviciul OTPdirekt - Alerte SMS sau și OTPdirekt - Notificări Push, în funcție de opțiunile exprimate de Client.
2. Utilizatorii vor avea acces la serviciul OTPdirekt - Internet Banking și SmartBank conform drepturilor și restricțiilor specificate în Anexa - Drepturile utilizatorilor OTPdirekt, respectiv conform drepturilor și restricțiilor specificate în Anexa - SMS/Notificări Push.
3. Prin intermediul serviciului, clientul are acces de la distanță (prin internet sau telefon) la conturile sale deschise la Bancă, putând obține extrasul de cont și/sau informații despre mișcările de pe cont și poate efectua operațiuni bancare puse la dispoziție de Bancă.
4. Prin serviciul OTPdirekt - Alerte SMS Clientul poate primi informații sub formă de SMS, despre mișcările pe conturile și cardurile sale, inclusiv cardurile digitale, despre soldul conturilor selectate în prezentul Contract, precum și alte informații pe care Banca le poate oferi prin intermediul acestui canal și pentru care Clientul își dă acordul de a le primi prin completarea Anexei SMS. SMS-urile vor fi trimise către numărul/numerele de telefon mobil indicate în Anexa SMS/Notificări Push. Alerte SMS se pot trimite doar către numere de telefon mobil înregistrate de către un operator mobil din Europa.
5. Prin serviciul OTPdirekt - Notificări Push, Clientul poate primi informații sub formă de mesaj, pe dispozitive mobile de tip Smartphone și tabletă, ce dețin instalată aplicația SmartBank, despre mișcările pe conturile și cardurile sale, inclusiv cardurile digitale, despre soldul conturilor selectate în prezentul Contract, precum și alte informații pe care Banca le poate oferi prin intermediul acestui canal și pentru care Clientul își dă acordul de a le primi prin completarea Anexei SMS/Notificări Push. Mesajele vor fi trimise către utilizatorii indicați de Client în Anexa SMS/Notificări Push.
6. Prin serviciul OTPdirekt - Internet Banking, SmartBank Clientul poate ordona următoarele operațiuni principale:
 - activare sau renunțare la opțiunea OTPdirekt - Alerte SMS și/sau OTPdirekt - Notificări Push, configurare Anexa SMS/Notificări Push (adăugare, modificare, eliminare tip Alertă SMS/Notificări Push) prin intermediul serviciului OTPdirekt - Internet Banking.
 - deschiderea de conturi curente sau de economii în valutele disponibile în oferta Băncii (funcționalitate disponibilă prin OTPdirekt - Internet Banking și doar clienților fără credit)
 - plăți în RON pe teritoriul României, inclusiv către trezorerie ;
 - plăți utilități;
 - transferuri între conturile proprii;
 - plăți în valută către beneficiari având conturile în bănci din România și din străinătate, inclusiv transferuri intrabancare (între conturile Clientului sau în favoarea altor clienți OTP Bank România S.A.);
 - schimburi valutare;
 - depozite adică constituire și lichidare depozite (create prin orice canal de distribuție);
 - subscriere și/sau rascumpărare de unitati de fond emise de fondurile deschise de investitii administrate de OTP Asset Management Romania SAI SA;
 - ordine de economisire automată în conturi de economii, depozite sau fonduri de investiții administrate de OTP Asset Management SAI SA în RON , EUR și/sau USD;
 - magnetul de bani reprezentând un transfer bancar cu ajutorul cardurilor emise de alte bănci către OTP Bank;
 - orice alte operațiuni oferite de Bancă în acest mod și solicitate în mod expres de Client, cu respectarea legislației în vigoare și a reglementărilor interne ale Băncii.

Capitolul III: Identificarea Clientului și accesarea OTPdirekt

1. Clientul va fi identificat astfel:
 - A. Nivelul unu de identificare:
 - a. în câmpul "Utilizator": numele de Utilizator setat de Client/utilizator prin intermediul aplicației OTPdirekt/Smartbank. Doar în situația în care Clientul nu și-a setat Utilizatorul, se poate autentifica cu:
 - combinația cod de client și utilizator din contract de forma "codclient|utilizator" - scris fără spații, cu simbolul "|" (bara dreaptă verticală), sau,
 - cu ultimele 10 cifre ale cardului bancar emis de OTP Bank România
 - b. în câmpul "Parola": codul de acces format din 6 cifre (format vechi) sau noua parolă alfanumerică (format nou) setată de Client prin intermediul aplicației OTPdirekt/Smartbank.

B. Nivelul doi de identificare: un cod de șase cifre generat de token-ul virtual (SMS) sau fizic.

În cazul în care Clientul nu mai cunoaște "Utilizatorul" sau "Parola" poate utiliza fluxurile de recuperare utilizator "Ai uitat utilizatorul?" sau resetare parola "Ai uitat parola" disponibile în ecranul de autentificare.

Clientul poate oricând, după autentificare, să își modifice Utilizatorul sau Parola, respectând criteriile de complexitate utilizate de OTP Bank România pentru serviciul OTPdirekt.

2. Aplicația mobilă SmartBank poate fi accesată inclusiv prin activarea autentificării biometrice sau și prin cod de acces/parola după parcurgerea pașilor de identificare descriși mai sus.
3. La prima accesare a serviciului, codul de acces/parola este generat automat și transmis prin SMS la numărul înregistrat în evidența Băncii. La prima accesare, Clientul este obligat să schimbe acest cod de acces/parola. Dacă se introduce greșit de trei ori consecutiv codurile/parola din primul nivel de identificare, accesul la serviciul OTPdirekt/Smartbank va fi blocat, deblocarea putându-se face telefonic prin serviciul Contact Center (detalii disponibile la adresa www.otpbank.ro). De asemenea Clientul are la dispoziție opțiunea de resetare a codului de acces/parolei prin intermediul OTPdirekt/Smartbank. După setarea noului cod de acces/parola Clientul va confirma operațiunea prin introducerea codului generat de token (token-ul fizic sau virtual).
4. Dacă Clientul introduce greșit de trei ori la rând codul generat de token, accesul va fi blocat, deblocarea putându-se face numai după o identificare a Clientului la orice sucursală a Băncii sau apelând Contact Center. De asemenea la introducerea de trei ori greșită a codului PIN pe tastatura dispozitivului token fizic sau la introducerea greșită a codului de acces/parola, acestea se vor bloca, deblocarea putându-se efectua numai după identificarea corespunzătoare a Clientului în oricare sucursală a Băncii sau apelând Contact Center.

Capitolul IV: Efectuarea și autorizarea tranzacțiilor

1. Accesul la operațiuni și tranzacții este posibil numai după parcurgerea cu succes a ambelor niveluri de identificare în OTPdirekt.
2. Pentru efectuarea operațiunilor de plată, Clientul va completa câmpurile aferente operațiunilor de plată din OTPdirekt, autorizarea tranzacțiilor efectuându-se în condiții de autentificare strictă după cum urmează:
 - Prin introducerea manuală a unui cod de autorizare valid în câmpul special afișat în 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 și legat de anumite elemente din operațiunea de plată relaționate de beneficiar (de exemplu anumite caractere din codul IBAN al acestuia) și valoarea cumulată a operațiunilor de plată;
 - În cazul transferurilor între conturile proprii și a schimburilor valutare nu este necesară autentificarea strictă, autorizarea operațiunii făcându-se prin apăsarea butonului Confirmă din OTPdirekt - varianta internet banking, respectiv Autorizează din aplicația mobilă SmartBank;
 - În cazul plăților transmise către beneficiari care au fost înregistrați în prealabil prin intermediul opțiunii Beneficiari de încredere din OTPdirekt-Internet Banking nu mai este necesară autorizarea transferurilor prin codul generat de token, momentul aprobării operațiunii fiind considerat apăsarea butonului Confirmă din OTPdirekt-Internet Banking sau Autorizează din aplicația mobilă SmartBank.
3. În cazul plăților online efectuate prin serviciul 3D Secure și prin intermediul cardurilor, inclusiv carduri digitale autorizarea se considera momentul apăsării butonului Aprobare din pagina dedicată SmartBank și utilizarea autentificării biometrice sau introducerea codului de securitate setat pentru acest tip de plăți.
4. În cazul plăților efectuate prin OTPdirekt pot exista beneficiari pentru care Banca va solicita documente justificative. Banca va solicita documentele justificative după recepționarea ordinului de plată cu mențiunea că acestea trebuie depuse în aceeași zi. În situația în care Clientul nu prezintă documentele solicitate în aceeași zi, prin încărcarea acestora în aplicație, Banca are dreptul de a limita sau restricționa efectuarea plăților respective.

Capitolul V: Prevederi relaționate de tranzacții prin OTPdirekt

OTPdirekt – Internet Banking

1. Tranzacția poate fi revocată de Client atâta timp cât nu a fost trimisă la Bancă. Operațiunile în curs de procesare cu succes sau procesate cu eroare nu mai pot fi modificate.
2. Executarea operațiunilor de subscriere recepționate de către Distribuitor/Bancă este condiționată de realizarea viramentului bancar prin intermediul serviciului OTPdirekt în contul colector al fondului și validarea de către SAI

- a cererilor de subscriere a unităților de fond. În OTPdirekt- Internet Banking se vor afișa informații privind situația cererii de subscriere. Operațiunile de subscriere/ răscumpărare a unităților de fond, emise de Fonduri, preluate de către Distribuitor prin OTPdirekt-Internet Banking vor fi disponibile numai clienților Băncii, care au semnat Contractul privind folosirea serviciului OTPdirekt și Contractul de intermediere investiții în unități de fond și au efectuat prima subscriere de unitati de fond (adeziune) în fondul de investiții selectat într-o unitate teritorială a Băncii;
3. Tranzacțiile cu unități de fond, se vor efectua prin virament bancar din/în contul bancar curent al Clientului deschis în moneda fondului.
 4. Executarea cererilor de răscumpărare este condiționată de existența unităților de fond în evidența Băncii și a societății de administrare a fondurilor de investiții. Prin intermediul serviciului OTPdirekt pot fi răscumpărate numai unitățile de fond subscribe de investitor prin intermediul distribuitorului OTP BANK ROMÂNIA. De asemenea pentru operațiunea de răscumpărare sunt afișate numai fondurile de investiții la care soldul de unități este mai mare de 0.
 5. Avizarea/rejectarea tranzacțiilor aferente subscrierii/răscumpărării de unități de fond de către SAI se va realiza în ziua lucrătoare imediat următoare înregistrării acestora.
 6. Deținerile de unități de fond prezentate în cadrul serviciului OTPdirekt reflectă doar rezultatul operațiunilor efectuate prin intermediul OTP Bank România S.A. acesta neincluzând operațiunile cu unități de fond efectuate de Client prin alți distribuitori.
 7. Clientul care optează pentru achiziția de unități de fond devine investitor la data creditării contului colector al fondului cu suma reprezentând contravaloarea unităților de fond achiziționate și a comisionului de subscriere dacă este cazul. Alocarea unităților de fond se va realiza odată cu avizarea tranzacției de subscriere de către SAI în ziua lucrătoare imediat următoare celei în care s-a făcut creditarea contului colector al Fondului.
 8. În cazul în care Clientul optează pentru răscumpărarea de unități de fond, anularea acestora se va realiza odata cu avizarea tranzacției de răscumpărare de către SAI în ziua lucrătoare imediat următoare datei de înregistrare a cererii. Plata contravalorii unităților de fond se va realiza cu respectarea termenului menționat în prospectul de emisiune al fondului pentru care s-a transmis cererea de răscumpărare. Confirmarea înregistrării operațiunii de subscriere/ răscumpărare va fi afișată în ecranul aplicației.
 9. Executarea cererilor de subscriere și răscumpărare derulate în zile lucrătoare între orele 17:30 și 23:59 precum și cele derulate în zile nelucrătoare se înregistrează în sistemul informatic al Băncii în următoarea zi lucrătoare.
 10. Plata contravalorii unităților de fond răscumpărate se va realiza în contul deținut de Investitor la Bancă.
 11. Rapoartele de activitate ale fondurilor în conformitate cu prevederile legale în vigoare precum și notele de informare către investitori, pot fi consultate pe site-ul www.otpfonduri.ro.
 12. În situația apariției unei disfuncționalități cu privire la sistemul de preluare a cererilor de adeziune-subscriere și/sau răscumpărare, Distribuitorul va depune toate eforturile pentru a informa utilizatorii cu privire la durata estimată a evenimentelor planificate.
 13. În cazul în care, din motive tehnice, sistemul electronic de tranzacționare devine temporar inoperant, Clientul își exprimă acordul expres cu privire la efectuarea operațiunilor de adeziune-subscriere/răscumpărare la oricare dintre unitățile teritoriale ale Distribuitorului.
 14. Clientul poate deține un singur contract de economisire automată, care poate conține unul sau mai multe ordine de economisire. În cazul în care clientul deține deja un contract de economisire automată activat într-o unitate teritorială OTP Bank România S.A, ordinele nou deschise prin OTPdirekt-Internet Banking vor fi adăugate automat la contractul existent. În cazul în care Clientul nu deține un contract de economisire automată, se va crea automat acest contract odată cu activarea primului ordin din OTPdirekt-Internet Banking. În meniul dedicat de economisire automată din aplicația OTPdirekt-Internet Banking Clientul poate vizualiza toate ordinele activate sau reziliate cât și cele anulate atât în unitățile teritoriale ale Băncii cât și prin OTPdirekt. Ordinele de economisire automată se pot activa sau rezilia dar nu se pot modifica.
 15. Ordinele de economisire automată înregistrate prin OTPdirekt Internet Banking sunt setate pentru o perioadă nedeterminată, Clientul având posibilitatea de a stabili data de început adică data la care ordinul se va procesa automat pentru prima dată și frecvența de repetare a procesării automate care poate fi exprimată în zile sau luni. În cazul ordinelor de economisire automată privind constituirea de depozite, de conturi economii sau în privința economisirii în fonduri de investiții, Clientul va respecta suma minimă necesară activării acestora.
 16. În situația în care Clientul dorește constituirea depozitului prin ordin de economisire automată în aplicație vor fi disponibile doar depozitele cu maturitate.
 17. În situația rezilierii ordinului de economisire automată din depozit prin OTPdirekt nu se vor mai efectua transferuri, dar depozitul va rămâne activ trecând automat pe condiții standard (nu se vor mai putea efectua depuneri ulterioare constituirii). Depozitul va rămâne valabil astfel cum a fost constituit până la lichidarea acestuia.

18. Odată cu rezilierea ultimului ordin de economisire automată prin OTPdirekt, se va anula automat și contractul de economisire automată din sistemul Băncii, indiferent dacă acesta a fost activat într-o unitate teritorială OTP Bank sau prin OTPdirekt-Internet Banking.

OTPdirekt – SmartBank

Tranzacțiile efectuate prin OTPdirekt-SmartBank nu pot fi revocate după confirmarea lor.

Alte prevederi relaționate de tranzacții prin OTPdirekt

1. Tranzacțiile se vor procesa în aceeași zi în care au fost inițiate dacă au ajuns în sistemul bancar înaintea termenului limită stabilit de legislația în vigoare și, respectiv, de reglementările interne ale Băncii. Tranzacțiile sosite după orele limită vor fi procesate în următoarea zi bancară. Orele limită se pot afla de la orice unitate teritorială OTP Bank România S.A.
2. Banca va pune la dispoziția Clientului dovada plății în RON efectuate prin OTPdirekt doar la cerere. Aceasta se poate obține de la orice unitate teritorială OTP Bank România S.A.
3. În cazul schimburilor valutare trimise prin OTPdirekt - Internet Banking, SmartBank în cadrul orelor de funcționare a băncii, tranzacțiile se vor efectua la cursul existent în momentul ordonării (avizării) tranzacției. În afara orelor de funcționare a Băncii, Clientul acceptă cursul de schimb valabil la momentul în care ordonă (avizează) schimbul.
4. Limitele definite de Client sunt considerate a fi exprimate în valuta contului pentru care se aplică limita dacă nu s-a specificat altceva în contract.
5. În situația în care părțile convin că executarea ordinului de plată să înceapă într-o anumită zi ori în ziua care Clientul a pus fonduri la dispoziția prestatorului de servicii de plată, momentul primirii este considerat ziua convenită.
6. În cazul în care ziua convenită nu este o zi lucrătoare pentru prestatorul de servicii de plată, ordinul de plată este considerat primit în următoarea zi lucrătoare.
7. Banca poate limita/restricționa deschiderea de conturi curente suplimentare și numărul acestora anumitor clienți (de exemplu: clienții cu popririi, credite, clienți care nu au datele de identificare actualizate, etc.).
8. Banca poate limita/restricționa activarea, adăugarea, modificarea, eliminarea tipului de opțiune Alertă SMS/Notificare Push și/sau renunțarea la opțiunea OTPdirekt - Alertă SMS/OTPdirekt - Notificări Push, prin intermediul serviciului OTPdirekt - Internet Banking, în funcție de categoria și drepturile acordate utilizatorilor acestui serviciu.
9. Banca are dreptul de a bloca accesul Clientului la serviciul OTPdirekt și/sau de a refuza efectuarea operațiunilor ordonate de acesta (integral sau parțial) prin intermediul aplicației aferente, din considerente de prudență bancară, în următoarele situații enumerate mai jos cu titlu exemplificativ, dar nu limitativ:
 - sunt suspiciuni că elementele de identificare/acces în aplicație ale Clientului sunt utilizate de persoane/programe neautorizate și/sau prin alte mijloace decât cele puse la dispoziție de Bancă și/sau într-un mod fraudulos;
 - sunt indicii că titularul/utilizatorul nu a asigurat confidențialitatea elementelor de autentificare aferente accesării ori utilizării acestui serviciu;
 - asupra contului Clientului au fost instituite măsuri de executare silită (poprire), măsuri asigurătorii și/sau orice alte măsuri similare;
 - în cazul în care conturile Clientului au intrat în dormanță ca urmare a inactivității pentru o perioadă mai mare sau egală cu 6 luni, cu excepția percepției taxelor, comisioanelor și a dobânzilor;
 - operațiunile sunt inițiate/derulate prin/către state în care Banca nu are relații de corespondență cu instituții similare și/sau către țări, entități sau persoane care fac obiectul sancțiunilor internaționale și/sau către țări care nu aplică măsuri similare legislației din România pentru prevenirea și sancționarea spălării banilor, precum și pentru instituirea unor măsuri de prevenire și combatere a finanțării actelor de terorism;
 - explicațiile scrise privind scopul și natura tranzacției ordonate utilizează un limbaj licențios;
 - Clientul nu pune la dispoziția Băncii ori de câte ori aceasta consideră necesar, orice documente și/sau declarații pentru justificarea operațiunilor derulate prin intermediul Băncii și/sau determinarea situației reale a Clientului.
10. Banca își rezervă dreptul de a impune măsuri de securitate suplimentare, cu caracter temporar sau permanent, dacă sunt constatate orice fel de tentative de compromitere a serviciului oferit, precum și fără a se limita la:
 - utilizarea datelor de acces ale utilizatorilor pentru forțarea autentificării folosind aplicații software automate;
 - desfășurarea unor activități care pot pune în pericol siguranța sistemului și a datelor prelucrate de acesta;
 - efectuarea unui număr ridicat de tranzacții folosind aplicații software automate, etc.După blocarea contului unui utilizator, Banca va lua contact cu Clientul pentru a clarifica situația în cel mai scurt timp posibil, conform programului Băncii.

Capitolul VI: Dispoziții privind serviciile de inițiere plăți și servicii de informare cu privire la cont, inițiate printr-un prestator de plata terț și prin intermediul interfeței unice dedicate (API)

Serviciul de inițierii a plății

- a. Clientul poate iniția un ordin de plată dintr-un cont de plăți accesibil online deținut la Bancă prin intermediul unui Prestator de servicii de inițiere a plății și a unei interfețe unice dedicate (API).
- b. Prestatorul de servicii de inițiere a plății prin care Clientul a inițiat plata poate verifica starea finală a tranzacției prin intermediul interfeței unice dedicate (API).
- c. 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.

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. În vederea transmiterii informațiilor legate de cont, sold și istoricul tranzacțiilor de către Banca unui prestator de servicii de informare cu privire la conturi, Clientul trebuie să se autentifice strict în OTPdirekt.
- c. Consimțământul acordat de Client unui prestator de servicii de informare cu privire la conturi este valabil 90 de zile de la data acordării. În acest interval, prestatorul de servicii de plată terț poate solicita date despre cont și istoric în numele Clientului prin interogări ale contului de maximum patru ori/zi.
- d. Retragera consimțământului acordat de Client unui prestator de servicii de informare cu privire la conturi, se poate face doar accesând interfața proprie pusă la dispoziție Clientului de către prestatorul de servicii de plată terț.

Serviciul de confirmare disponibilitate fonduri (consultare sold)

- a. Prin serviciul de confirmare disponibilitate fonduri (consultare sold) Banca va confirma imediat, prin interfața securizată (API), la cererea unui prestator de servicii de plată terț care emite instrumente de plată bazate pe card, dacă suma necesară pentru executarea unei operațiuni de plată bazată pe card este disponibilă în contul de plăți accesibil online.
- b. În vederea transmiterii informațiilor legate de disponibilitatea fondurilor de către Banca unui prestator de servicii de plată terț care emite instrumente de plată bazate pe card, Clientul trebuie să se autentifice strict în OTPdirekt și să își dea consimțământul față de transmiterea acestor informații.
- c. Consimțământul acordat de Client unui prestator de servicii de plată terț care emite instrumente de plată bazate pe card este valabil pentru o perioadă nelimitată de timp după acordarea acestuia.
- d. Retragera consimțământului acordat de Client unui prestator de servicii de plată terț care emite instrumente de plată bazate pe card se poate face doar accesând interfața proprie pusă la dispoziție Clientului de către prestatorul de servicii de plată terț.

Alte prevederi relaționate de utilizarea interfeței unice dedicate (API)

- a. Banca poate refuza accesul la Contul de plăți accesibil online din motive justificate în mod obiectiv dacă constată o accesare frauduloasă sau neautorizată a contului de plăți accesibil online de către un Prestator de servicii terț, inclusiv de inițierea neautorizată sau frauduloasă a unei operațiuni de plată.
- b. Banca va informa Clientul, în măsura în care acest lucru este posibil înainte de refuzarea accesului sau cel mai târziu, imediat după acesta, telefonic sau printr-un alt mijloc de comunicare electronică (E-mail, SMS, mesaj trimis prin intermediul aplicației OTPdirekt) că accesul la contul de plăți accesibil online este refuzat și motivele de refuz, cu excepția cazului în care furnizarea informațiilor nu poate fi divulgată în mod obiectiv sau este interzisă de lege.

Capitolul VII: Termeni și condiții pentru funcționalitatea Magnetul de Bani

1. Descriere: Prin opțiunea "Magnetul de bani" numită operațiune de plată prin internet, disponibilă în serviciul OTPdirekt - Internet Banking și SmartBank, un Client poate să inițieze o operațiune de plată prin internet către un cont beneficiar deschis la OTP Bank România S.A. existent în portofoliul Clientului, utilizând un card de debit, emis de o altă bancă de pe teritoriul României și instrumentul de plăți cu acces la distanță OTPdirekt pentru persoane fizice - Internet Banking și SmartBank. Operațiunea de plată prin internet va fi procesată conform "Programului de acceptare și termene maxime de executare".
2. Pentru ca un Client să poată beneficia de opțiunea de plată prin internet "Magnetul de Bani", trebuie să îndeplinească următoarele condiții:
 - a. să dețină cel puțin un cont curent în RON deschis în evidențele OTP Bank România S.A. (contul pe care Clientul îl va indica pentru creditarea (încasarea) sumei în contul beneficiar,
 - b. să dețină un card bancar valabil care să întrunească cumulativ următoarele condiții:
 - să fie emis de o bancă de pe teritoriul României,
 - cardul să fie emis sub sigla Visa sau Mastercard,
 - c. c. să dețină serviciul OTPdirekt pentru persoane fizice - Internet Banking și SmartBank la OTP Bank România S.A.
3. Detaliile operațiunii de plată prin internet, vor fi transmise de către Client Băncii utilizând serviciul OTPdirekt pentru persoane fizice - Internet Banking sau SmartBank și trebuie să conțină următoarele informații:
 - a. Numele titularului de card precum și numărul de card atașat contului din care fondurile urmează să fie transferate;
 - b. codul CVV2/CVC2 înscris pe spatele cardului;
 - c. data expirării cardului;
 - d. contul din portofoliul Clientului în care se va încasa suma transferată;
 - e. valoarea transferului în RON.
4. Operațiunea de plată prin internet efectuată prin intermediul serviciului OTPdirekt pentru persoane fizice - Internet Banking sau SmartBank, înregistrează limite de valoare și/sau număr de tranzacții pe un anumit interval de timp, astfel:
 - a. valoarea minimă acceptată pentru tipul de operațiune de plată prin internet este de 1 RON;
 - b. valoarea maximă pe zi pentru tipul de tranzacție per operațiune de plată prin internet este de 10.000 RON; În cazul în care limita zilnică va fi atinsă efectuând un singur transfer, nu vor putea fi efectuate alte transferuri în aceeași lună.
 - c. limita maximă de operațiuni de plată prin internet utilizând această funcționalitate este de 3 tranzacții pe lună;
 - d. valoarea maximă acceptată pe lună pentru acest tip de operațiune de plată prin internet este de 10.000 RON.Instrucțiunea aferentă operațiunii de plată prin internet se autorizează de către Client, inclusiv cu parola 3Dsecure, în cazul în care cardul utilizat are activat acest serviciu/este înrolat 3Dsecure.
5. După primirea instrucțiunii de plată prin internet, OTP Bank România S.A. va solicita Băncii emitente a cardului cu care se efectuează transferul, autorizarea tranzacției de plată prin internet și va credita suma indicată în contul beneficiar conform cu "Programul de acceptare și termene maxime de executare". Plățile ordonate prin OTPdirekt Internet Banking sau SmartBank vor rămâne în curs de procesare în intervalul 17:30-20:00, dacă Clientul se află într-una din următoarele situații:
 - a. are restanțe față de Bancă;
 - b. are zi de scadență pentru creditul OTP Bank România S.A.Operațiunile de plată pe internet efectuate după ora 20:00 și/sau în zilele nebancale se vor procesa în funcție de disponibilitatea sistemului, conform cu "Programul de acceptare și termene maxime de executare".
6. OTP Bank Romania S.A. va credita contul beneficiar indicat de către Client cu suma operațiunii de plată prin internet, în conformitate cu "Programul de acceptare și termene maxime de executare" a tranzacțiilor. În cazul în care cardul utilizat este emis în altă monedă decât RON, la momentul debitării tranzacției din contul de care cardul este atașat, Banca emitentă a cardului ar putea efectua un schimb valutar între valoarea tranzacției de plată prin internet și contravaloarea acesteia în moneda contului de care cardul este atașat, în conformitate cu contractul încheiat între Banca emitentă și deținătorul cardului.

Capitolul VIII: Autentificarea biometrică a plăților online prin serviciul 3D Secure

1. Utilizatorii OTPdirekt-SmartBank pot autoriza tranzacțiile online efectuate cu cardul fizic sau digital emis de OTP Bank inclusiv prin autentificare biometrică. La prima utilizare a aplicației Clientul va activa funcția de autentificare tranzacții online prin utilizarea metodelor biometrice (scanare amprentă sau recunoaștere facială).

2. Pentru activarea autentificării biometrice privind efectuarea plăților online prin cardul fizic sau digital, Clientul va introduce ultimile zece cifre din numărul cardului utilizat și ultimile șase cifre din CNP. Ulterior va primi pe telefonul mobil prin mesaj SMS un cod unic pentru a confirma activarea în aplicație. De asemenea aplicația va solicita setarea unui cod de securitate pentru a fi utilizat dacă metoda de autentificare biometrică nu este recunoscută pentru aprobarea tranzacțiilor online din diverse motive (exemple: probleme temporare ale dispozitivului de recunoaștere amprentă/recunoaștere facială, condiții de iluminare scăzută etc).
3. Ulterior activării, indiferent pe ce dispozitiv este inițiată tranzacția online, respectiv pe desktop, pe tabletă 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 (suma, valuta, denumirea comerciantului) pentru autentificarea biometrică și aprobarea tranzacției. În cazul în care Clientul nu recunoaște tranzacția, aceasta se poate respinge din cadrul aceluiași ecran al aplicației.
4. Dacă clientul nu are descărcată aplicația SmartBank sau nu are opțiunea de autentificare prin biometrie activă, poate fi direcționat din pagina de plată pentru descărcarea aplicației/activarea opțiunii de autentificare prin biometrie.
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 (amprentă 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.

Capitolul IX: Obligațiile părților

A. Obligațiile Clientului:

1. Clientul este direct răspunzător pentru transmiterea datelor de identificare (numărul cardului bancar, Utilizatorul, codul de client, Cod-ul de Acces/Parola, token-ul fizic, telefonul mobil pe care primesc SMS-urile conținând codurile generate de token-ul virtual) la serviciul OTPdirekt unor persoane neautorizate, precum și pentru consecințele de orice natură care derivă dintr-o astfel de împrejurare, Banca fiind exonerată de orice răspundere.
2. Să utilizeze tokenul în conformitate cu termenii care reglementează emiterea și utilizarea acestuia și să ia toate măsurile rezonabile pentru a păstra elementele de securitate personalizate în siguranță.
3. Să folosească serviciul OTPdirekt conform manualelor de utilizare puse la dispoziție de Bancă la adresa <https://www.otpbank.ro/sites/default/files/assets/documents/manual-de-utilizare-otpdirekt-nou.pdf>
4. Să notifice Banca imediat ce constată: înregistrarea unor tranzacții neautorizate de către Client în conturile sale; orice eroare și neregulă apărută în gestionarea contului de către Bancă; elementele ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoașterii numărului cardului bancar, a parolelor/codurilor de acces; disfuncționalități ale sistemului sau ale parolelor/codurilor de acces permise.
5. Să notifice Banca, fără întârziere nejustificată, de îndată ce ia cunoștință de pierderea, furtul, distrugerea, folosirea fără drept a tokenului sau de orice altă utilizare neautorizată a acestuia.
6. Să efectueze operațiuni în limita disponibilului din conturile curente și a limitelor stabilite de Bancă pe tipuri de operațiuni, cu luarea în considerare inclusiv a cuantumului comisioanelor și spezelor aferente fiecărei tranzacții.
7. Să prezinte documente justificative aferente tranzacției respective, atunci când Banca consideră necesar a fi solicitat pentru clarificarea operațiunii și identificarea ordonatorului și/sau beneficiarului în conformitate cu legislația aplicabilă.
8. Să accepte înregistrarea convorbirilor efectuate de Client la Contact Center.
9. Utilizarea serviciului atrage în sarcina Clientului achitarea unor comisioane lunare în funcție de serviciul solicitat, precum și contravaloarea SMS-urilor trimise către el (SMS-uri care fac parte din cadrul serviciului OTPdirekt - Alerte SMS).
10. Clientul, cât și Împuternicitul, au obligația de a returna Băncii dispozitivul token fizic în cazul încetării prezentului contract.
11. Clientul are obligația de a informa Banca de orice modificare a datelor cuprinse în prezentul contract în termen de 15 zile de la intervenirea modificării respective. Până la data primirii de către Bancă a acestor modificări din partea Clientului, Banca este îndreptățită să considere informațiile și datele de identificare aflate în posesia sa ca fiind valide. Banca nu poate fi făcută răspunzătoare pentru eventualele prejudicii cauzate ca urmare a necomunicării în timp util și în condiții de siguranță a modificărilor/completărilor apărute sau în cazul în care acestea au fost comunicate Băncii de către Client fără a fi urmate de înregistrări doveditoare.

12. În cazul în care Clientul utilizează metoda de identificare la serviciul OTPdirekt utilizând token-ul virtual, atunci acesta are obligația de a înștiința imediat Banca în cazul în care numărul de telefon pe care îi erau transmise SMS-urile care conțin codurile de autentificare în OTPdirekt sau SmartBank, nu mai este același ca cel stabilit prin contract.
13. Să își actualizeze datele personale prin secțiunea dedicată din OTPdirekt-Internet Banking de fiecare dată când se produc modificări cu privire la informațiile utilizate în relația cu Banca.

B. Obligațiile Băncii:

1. Să informeze Clientul cu privire la orice modificări sau dezvoltări aduse serviciului OTPdirekt, prin publicarea acestora pe pagina de web: <https://www.otpbank.ro/> sau în aplicația OTPdirekt.
2. Să accepte și să efectueze instrucțiunile de plată transmise de Client, în măsura în care acestea se circumscriu cadrului legal și normelor interne în vigoare.
3. Să păstreze secretul profesional în domeniul bancar, conform Ordonanței de Urgență a Guvernului României nr. 99/2006 privind instituțiile de credit și adecvarea capitalului, aprobată cu modificări și completări prin Legea 227/2007 cu modificările și completările ulterioare, asupra operațiunilor efectuate în conturile sale sau a situației financiare a clienților.
4. Să ofere un serviciu gratuit de tip Helpdesk, prin apelare la numărul de telefon 021 308 57 10, cu program de lucru de luni până vineri în intervalul 08:30-21:00.
5. Să pună la dispoziția Clientului manualul de utilizare a serviciului la adresa <https://www.otpbank.ro/sites/default/files/assets/documents/manual-de-utilizare-otpdirekt-nou.pdf>
6. Să anunțe când au loc lucrări de mentenanță când acestea pot interfera cu funcționalitatea serviciului.
7. Să înlocuiască gratuit token-ul fizic al Clientului sau al Împuternicitului ca urmare a deficiențelor constatate privind funcționarea dispozitivului token (negenerarea codurilor, generarea unor coduri greșite, etc), care nu sunt cauzate din vina Clientului sau a Împuternicitului.
8. Să înlocuiască contra cost token-ul fizic al Clientului sau al Împuternicitului în cazul în care acesta a fost pierdut, furat sau distrus. Înlocuirea se va face în termen de maxim de 15 zile calendaristice de la prezentarea token-ului fizic cu deficiențe. Predarea dispozitivului token cu deficiențe se face pe baza unui proces verbal de constatare.
9. Să transmită SAI cererile de subscriere/răscumpărare, odată ce confirmarea privind înregistrarea cererii a fost transmisă investitorului și cât mai curând după ce investitorul a confirmat operațiunea în vederea executării/avizării acestora. SAI își asumă responsabilitatea pentru executarea corespunzătoare a cererii de adeziune- subscriere/ răscumpărare în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

Capitolul X: Răspunderea părților

1. Clientul răspunde atât pentru corectitudinea, completitudinea informațiilor transmise către Bancă, cât și pentru faptul că tranzacția respectivă are caracter licit, nu are drept scop spălarea banilor sau finanțarea de acte de terorism.
2. Banca nu răspunde în situația în care Clientul ordonă tranzacții conținând instrucțiuni incorecte sau/și incomplete.
3. Banca răspunde față de plătitor pentru executarea corectă a operațiunii de plată, cu excepția cazului în care Banca poate dovedi Clientului și dacă este cazul prestatorului de servicii de plată al beneficiarului plății, că prestatorul de servicii de plată al beneficiarului plății a primit suma care face obiectul operațiunii de plată, suma operațiunii de plată fiind creditată în contul prestatorului de servicii de plată al beneficiarului plății, cel târziu până la sfârșitul următoarei zile lucrătoare.
4. În cazul în care Banca este răspunzătoare de neexecutarea sau executarea incorectă a operațiunilor de plată va rambursa plătitorului fără întârziere justificată suma care face obiectul operațiunii de plată neexecutată și executată incorect, restabilind contul de plăți la starea în care s-ar fi aflat dacă operațiunea de plată nu ar fi avut loc.
5. Dacă prestatorul de servicii de plată al beneficiarului plății este răspunzător față de beneficiarul plății pentru executarea incorectă a operațiunii de plată, va pune imediat la dispoziția beneficiarului suma care face obiectul operațiunii de plată. Data valutei creditării contului de plăți al beneficiarului plății nu poate fi ulterioară datei valutei pe care ar fi avut-o suma ce face obiectul operațiunii de plată, dacă aceasta ar fi executată corect.
6. Banca nu are nici o răspundere în privința echipamentelor și canalelor utilizate pentru accesarea serviciului OTPdirekt (computer, conexiune internet, telefon, etc.) și nici în cazul în care Clientul înstrăinează datele de conectare (număr card bancar, Cod Acces/Parolă, codul de client, Utilizator, token).
7. În cazul utilizării amprente digitale sau a FacelD-ului ca și metoda de autentificare în SmartBank, se folosește tehnologia specifică telefonului, care permite scanarea amprente digitale sau a trăsăturilor faciale. Tehnologia nu este creată de Bancă, aceasta nu este răspunzătoare și nu oferă nicio garanție cu privire la securitatea sau funcționarea acestei tehnologii, de modul în care producătorul telefonului mobil o promovează.

8. Banca nu răspunde în cazul în care sistemul informatic care aparține Clientului a fost accesat de terțe persoane neautorizate sau a fost piratat (pătrunderea în sistem a altor persoane/"hackers").
9. Banca nu răspunde în cazul în care Clientul dezvăluie elementele de identificare/acces la OTPdirekt ca urmare a unor atacuri de tip "phishing".
10. Banca nu răspunde pentru erorile și întârzierile ce pot apărea în fluxul de transmitere a SMS-urilor/Notificărilor Push către Client, în afara cazului în care aceste erori se datorează exclusiv Băncii.
11. Banca nu răspunde în situația în care dovedește că a acționat în conformitate cu prezenta convenție sau când instrucțiunile au fost transmise eronat de Client.
12. Banca nu răspunde pentru cazurile în care serviciile website-ului Băncii Naționale a României sunt inaccesibile din orice motiv sau informațiile nu sunt revizuite sau actualizate la timp. În acest caz Banca nu este răspunzătoare pentru că nu poate trimite Alerta/Notificarea Push Curs BNR către Client sau trimiterea SMS-ului/Notificării Push se face cu întârziere sau conținând date eronate.
13. Clientul este responsabil pentru veridicitatea, corectitudinea și completitudinea datelor furnizate Băncii la încheierea prezentului contract, asumându-și integral consecințele ce pot decurge din nerespectarea acestei obligații.
14. În situația în care una dintre părți nu își îndeplinește obligațiile asumate prin prezentul Contract sau, după caz, și le îndeplinește în mod defectuos, cealaltă parte are dreptul de a proceda la suspendarea executării propriilor obligații, până la data îndeplinirii ori, după caz, a îndeplinirii corespunzătoare a obligației/obligațiilor asumate de către partea în culpă.
15. Clientul, cât și Împuternicitul acestuia sunt responsabili să înapoieze Băncii dispozitivul token fizic funcțional la încetarea contractului OTPdirekt (în cazul în care Clientul sau Împuternicitul nu este împuternicit al unui alt Client la care ar putea să utilizeze token-ul fizic). Nereturnarea token-ului fizic funcțional atrage în sarcina Clientului achitarea unei taxe de 25 EUR/ token fizic.
16. Banca va corecta o operațiune de plată neautorizată sau efectuată incorect în cazul în care Clientul semnalează Băncii, fără întârziere justificată, dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării, faptul că a constatat o operațiune de plată neautorizată sau executată incorect sau cu întârziere.
17. În cazul unei operațiuni de plată neautorizate, Banca are următoarele obligații:
 - a. Rambursează Clientului suma aferentă operațiunii de plată neautorizate respectiv imediat sau cel târziu la sfârșitul următoarei zile lucrătoare după ce a constatat sau a fost notificată cu privire la operațiune cu excepția cazului în care are motive rezonabile să suspecteze că a fost comisă o fraudă și comunică aceste motive, în scris, autorității naționale relevante;
 - b. Readuce contul de plăți debitat, în situația în care s-ar fi aflat dacă operațiunea de plată neautorizată nu s-ar fi efectuat, dacă este cazul;
 - c. Asigură că data valutei creditării pentru contul de plăți al Clientului nu este ulterioară datei la care suma a fost debitată.
18. În cazul în care plătitorul nu a acționat în mod fraudulos, acesta nu va suporta nicio consecință financiară care rezultă din utilizarea unui instrument de plată pierdut, furat sau folosit fără drept în oricare din următoarele situații:
 - a. pierderea, furtul sau folosirea fără drept a unui instrument de plată nu a putut fi detectată de către plătitor înaintea efectuării unei plăți;
 - b. pierderea a fost cauzată de o acțiune sau de lipsa unei acțiuni din partea unui angajat, agent sau sucursală a unui prestator de servicii de plată sau a unei entități careia i-au fost externalizate activități;
 - c. după notificarea Băncii, fără întârziere nejustificată, de îndată ce ia cunoștință de pierderea, furtul, folosirea fără drept a instrumentului de plată sau de orice utilizare neautorizată a acestuia;
 - d. în cazul în care Banca nu solicită o autentificare strictă a clienților;
 - e. în cazul în care Banca nu pune la dispoziție mijloacele adecvate care să permită notificarea în orice moment a unui instrument de plată pierdut, furat sau folosit fără drept.

Capitolul XI: Modificarea contractului OTPdirekt

1. Modificarea/completarea prezentului contract se vor realiza pe baza de act adițional sau prin resemnarea contractului în forma modificată. În cazul în care propunerea de modificare/completare aparține Băncii, aceasta are obligația de a comunica această propunere, însoțită de informațiile și condițiile prevăzute de Legea 209/201 privind serviciile de plată și pentru modificarea unor acte normative, cu minimum 2 luni anterior datei propuse pentru aplicarea acesteia. În măsura în care Clientul nu comunică Băncii refuzul expres și scris cu privire la propunerea de modificare/completare avansată de Bancă, în cadrul termenului de 2 luni, mai sus stipulat, se consideră că acestea au fost acceptate tacit de către Client, în conformitate cu legislația în vigoare.

2. Clientul poate cere efectuarea oricăror modificări privind serviciul OTPdirekt. În cazul optării pentru suspendarea serviciului OTPdirekt - Alerte SMS Clientul va plăti doar abonamentul acestui serviciu. Orice modificare ordonată de Client și sosită prin OTPdirekt va fi considerată autorizată.
3. Clientul nu poate solicita renunțarea la serviciul OTPdirekt - Internet Banking, SmartBank prin intermediul unei simple notificări transmise cu ajutorul telefonului/internetului, ci doar prin depunerea unei cereri scrise într-o unitate teritorială a Băncii. Prin excepție, renunțarea la serviciul Alerta SMS/Notificari Push se poate face prin intermediul unei simple notificari, transmisă prin oricare dintre canalele OTPdirekt: Internet Banking, SmartBank.
4. Pentru operațiunile de plată în privința cărora comisioanele nu sunt prevăzute în mod expres în prezentul contract, Clientul având libertate de alegere în privința unor asemenea operațiuni, Banca va avea în vedere perceperea comisioanelor aferente acestora, astfel cum sunt prevăzute în Tariful de Taxe și Comisioane pentru Persoane Fizice al Băncii, în vigoare la data efectuării operațiunii de plată, sau în conformitate cu prevederile din contractele/ acordurile/ convențiile încheiate, în conformitate cu legislația în vigoare.
5. În cazul în care Clientul înregistrează trei luni consecutive de restanțe pentru serviciul OTPdirekt, din ziua imediat următoare înregistrării sumei restante pentru cea de-a treia lună, accesul la serviciul OTPdirekt va fi suspendat. Accesul la serviciul OTPdirekt se va suspenda și în cazul în care acesta face parte din cadrul unui pachet de produse și servicii, pentru care s-au înregistrat trei luni consecutive de neplată a abonamentului lunar. Pe perioada suspendării Clientul nu datorează Băncii costul abonamentului lunar. La achitarea tuturor restanțelor serviciul va fi reactivat.
6. Clientul declară ca a luat la cunoștință și este de acord ca neplata abonamentului lunar timp de șase luni consecutive atrage după sine încetarea prezentului contract fără îndeplinirea altor formalități. Astfel, acesta a luat la cunoștință de faptul că serviciul OTPdirekt urmează să fie anulat la inițiativa Băncii după neplata abonamentului lunar al serviciului, dar și în cazul în care acesta face parte din cadrul unui pachet de produse și servicii.

Capitolul XII: Forța majoră și cazul fortuit

1. În cazul apariției unei situații de forță majoră sau caz fortuit, părțile contractante sunt exonerate de răspundere, termenele de realizare a obligațiilor decalându-se în mod corespunzător.
2. Prin "forță majoră" se înțelege un eveniment viitor, absolut imprevizibil și insurmontabil, care este de natură a exonera de răspundere partea care îl invocă.
3. Prin "caz fortuit" se înțelege acel eveniment viitor, relativ imprevizibil și insurmontabil, care este de natură a exonera de răspundere partea care îl invocă, inclusiv deficiențele de natură tehnică care fac imposibilă prestarea serviciului contractat.
4. În cazul forței majore, este obligatorie notificarea apariției acesteia, în termen de 5 zile de la data nașterii unui asemenea caz, urmată de transmiterea certificatului de forță majoră, emis de Camera de Comerț și Industrie a României, în termen de 15 zile de la aceeași data.
5. În situația cazului fortuit, este obligatorie transmiterea unei notificări, în termen de 5 zile de la data nașterii acestuia.
6. În cazul apariției unei situații de forță majoră sau caz fortuit, părțile contractante se obligă să depună diligențele necesare, în vederea diminuării efectelor produse de un asemenea eveniment.
7. În situația în care cazul de forță majoră sau cazul fortuit nu încetează în termen de 15 zile de la data producerii acestuia, părțile convin că prezentul contract să se considere reziliat de plin drept, fără pretinderea de daune interese.

Capitolul XIII: Încetarea contractului

1. Contractul poate înceta prin acordul părților, cu notificarea în scris a celeilalte părți și doar după ce Clientul și-a achitat toate taxele și comisioanele aferente serviciului.
2. Clientul poate denunța unilateral prezentul Contract, prin depunerea unei notificări scrise la unitatea Băncii care administrează contul cu 30 zile înainte de încetarea prezentului contract, Clientul având obligația de a preda dispozitivul token-ul fizic, dacă este cazul.
3. În mod unilateral la inițiativa Băncii, pe baza unei notificări transmise în condițiile prevăzute în prezentul contract, fără nici o altă formalitate și fără intervenția unei instanțe judecătorești, Banca poate proceda la denunțarea unilaterală a contractului, în baza unui preaviz de două luni.
4. Oricare dintre părțile contractante poate rezilia contractul în orice moment atunci când constată nerespectarea prevederilor prezentului contract de către cealaltă parte. Rezilierea va opera la expirarea unui termen de cinci zile socotite de la data comunicării notificării, cu excepția situației în care partea în culpa a remediat deficiențele constatate înăuntrul acestui termen.
5. Contractul poate înceta prin forță majoră, potrivit Pct.7 de la Capitolul XII.

6. În cazul în care conturile Clientului au intrat în dormanță ca urmare a inactivității pe conturi pentru o perioadă mai mare sau egală cu 12 luni, cu excepția taxelor, comisioanelor și a dobânzilor, Banca își rezervă dreptul să anuleze serviciul Clientului cu notificarea acestuia în prealabil.
7. Clientul declară că a luat la cunostință și este de acord ca în cazul în care înregistrează trei luni consecutive de restanțe pentru orice serviciu/produs contractat, din ziua imediat următoare înregistrării sumei restante pentru cea de-a treia lună, accesul la serviciu/produs va fi suspendat. Pe perioada suspendării Clientul nu datorează Băncii costul abonamentului lunar, dacă este cazul. La achitarea integrală a restanțelor serviciul va fi reactivat.
8. În cazul în care Clientul înregistrează restanțe timp de șase luni consecutive pentru orice pachet/serviciu/produs contractat, Banca are dreptul de a închide pachetul/serviciul/produsul contractat, precum și produsele și serviciile incluse în pachet. Astfel, contractul/contractele aferente acestora se consideră desființat/desființate de drept, fără intervenția vreunei instanțe de judecată, fără altă punere în întârziere și fără orice alta formalitate prealabilă judiciară sau extrajudiciară.
9. Încetarea contractului nu va afecta în nici un fel dreptul Băncii în ceea ce privește recuperarea sumelor datorate de către Client ca efect al acțiunilor întreprinse sau neîntreprinse de acesta anterior datei încetării.

Capitolul XIV: Taxe și Comisioane aferente serviciului OTPdirekt

1. Serviciul OTPdirekt - Internet Banking, SmartBank:

Abonament lunar

Internet Banking + SmartBank	
Pentru client	3 EUR / lună
Fiecare utilizator suplimentar*	1 EUR / lună
Internet Banking + SmartBank + Alerte SMS	
Pentru client	3 EUR / lună
Fiecare utilizator suplimentar*	1 EUR / lună

* Utilizator pentru Internet Banking, SmartBank. Pot exista maximum șase persoane împuternicite pe contul titularului.

2. Token-ul este oferit gratuit Clientului, cât și Împuternicitului (dacă acesta există)
3. Clientul va achita contravaloarea token-ului fizic (25 EUR) dacă solicită înlocuirea token-ului fizic propriu sau al Împuternicitului, deoarece cel oferit gratuit de către Banca a fost pierdut, furat sau distrus.
4. Comisioanele tranzacțiilor efectuate prin OTPdirekt sunt:
 - a. Internet Banking și SmartBank - 50% din valoarea comisioanelor standard practicate la utilizarea serviciului OTPdirekt;
 - b. Comisionul aferent operațiunii de deschidere cont curent prin Internet Banking este de 2 lei/operațiune;
 - c. Comisionul aferent operațiunii de activare sau renunțare la opțiunea OTPdirekt - Alerte SMS/OTPdirekt - Notificare Push, configurare Anexe SMS/Notificari Push (adăugare, modificare, eliminare tip Alerta SMS/Notificare Push) prin intermediul serviciului OTPdirekt - Internet Banking este de 2 RON/zi indiferent de numărul de adăugări, modificări, eliminări efectuate în acea zi.

5. Serviciul OTPdirekt - Alerte SMS:

Costuri alerte SMS/PUSH (aceste valori nu includ TVA)

Pentru rețele de telefonie mobilă din România	
Soldul contului	0.09 EUR / SMS
Control cont	0.11 EUR / SMS
Control card bancar	0.13 EUR / SMS
Curs BNR	0.09 EUR / SMS
Scadență depozite	0.11 EUR / SMS
Popriri	2.00 EUR / SMS
Activare sau renunțare la opțiunea OTPdirekt - Alerte SMS, configurare Anexe SMS (adăugare, modificare, eliminare tip Alerta SMS) prin intermediul serviciului OTPdirekt - Internet Banking Activare, cu respectarea limitelor acordate utilizatorilor acestui serviciu	2 RON/ZI indiferent de numărul de adăugari, modificări, eliminări efectuate în acea zi
Pentru rețele de telefonie mobilă din Ungaria	
Cost alertă (indiferent de tipul de alertă, exceptând Alerta Popriri)	0.15 EUR / SMS
Pentru rețele de telefonie mobilă din Europa (exceptând România și Ungaria)	
Cost alertă (indiferent de tipul de alertă, exceptând Alerta Popriri)	0.20 EUR / SMS

6. Clientul va fi tarifat pentru toate SMS-urile trimise către terminalul mobil, SMS-uri care fac parte din cadrul serviciului OTPdirekt - Alerte SMS. Dacă terminalul mobil este închis, SMS-urile pot fi stocate de către operatorul de telefonie mobilă pentru maxim 3 zile calculate din ziua în care s-ar fi trimis alerta iar contravaloarea acestui mesaj va fi tarifată de Bancă.
7. Pentru clienții care au beneficiat de tarifele aferente grupei de vârstă 14-18 ani pentru componenta OTPdirekt Alerte SMS, începând cu luna următoare împlinirii vârstei de 18 ani se vor aplica tarifele standard pentru persoane fizice valabile la momentul respectiv.
8. Pentru Alerta/Notificarea Push Curs BNR cotațiile sunt preluate direct de pe website-ul Băncii Naționale a României de unde Clientul poate obține aceste informații și în mod gratuit.
9. Valoarea facturii reprezintă prețul SMS-urilor trimise către Client de la data emiterii ultimei facturi și până la data emiterii facturii curente, iar contravaloarea acesteia se percepe în ultima zi bancară a lunii în curs, la cursul de schimb de referință din ziua respectivă.
10. Contravaloarea acestor abonamente va fi achitată de Client în contul curent indicat în contract în ultima zi bancară a lunii în curs. Clientul va depune în contul curent, până cel târziu în ultima zi lucrătoare a respectivei luni sumele necesare achitării obligațiilor de plată ce rezultă din prezentul contract.
11. Contravaloarea taxei de token va fi preluată din contul curent indicat de către Client în contractul pentru persoane fizice cu privire la folosirea serviciului OTPdirekt, în data dezactivării serviciului.
12. Banca va debita automat contul Clientului cu contravaloarea sumelor datorate conform prezentului contract. Clientul poate opta și pentru depunerea sumelor necesare în orice altă monedă pentru care are deschis un cont curent. În situația în care acesta nu a realizat conversia valutara, Banca este mandatată să realizeze această operațiune începând cu ora 00 a datei scadenței, folosind cursurile de schimb BNR din ziua efectuării conversiei, cu respectarea normelor legale în vigoare, cu suportarea de către Client a tuturor comisioanelor, spezelor și taxelor aferente acestor operațiuni.
13. Clientul autorizează Banca să debiteze orice cont curent sau de economii deschis de acesta la Bancă cu sumele reprezentând primele de asigurare aferente polițelor de asigurare, comisioanele, tarifele, taxele, dobânzile și spezele datorate Băncii pentru serviciile/ produsele contractate, respectiv : comisioane, taxe, dobânzi penalizatoare, dobânzi, rate de capital (principal) restante și comisioane, tarife, taxe, dobânzi, rate de capital (principal) curente și/sau, după caz, alte costuri (ex. impozite, taxe, tarife poștale etc) și să încaseze aceste sume în ordinea vechimii lor ori să compenseze orice sumă datorată Băncii cu fondurile disponibile în orice cont curent sau de economii, indiferent de valută în care sunt disponibile, fără nici o altă notificare sau formalitate prealabilă.
14. În cazul în care nu este completat nici un cont curent pe contractul pentru persoane fizice cu privire la folosirea serviciului OTPdirekt sau în situația în care disponibilul din contul indicat este insuficient pentru acoperirea contravalorii abonamentului, taxelor și comisioanelor aferente serviciului, Clientul mandatează Banca, în mod

irevocabil și necondiționat, să debiteze contul său curent în lei și orice alte conturi, în alte valute, deținute la Bancă, până la nivelul sumelor datorate conform prezentului contract, să efectueze orice operațiune considerată necesară, inclusiv de schimb valutar, pe întreaga durată a prezentului contract în vederea achitării abonamentului datorat. Banca are dreptul, dar nu și obligația de a efectua aceste operațiuni.

15. Taxele și comisioanele neprevăzute expres prin prezentul contract sunt menționate în Tariful de taxe și comisioane în vigoare la data prestării serviciului respectiv, în conformitate cu legislația în vigoare. În cazul în care Clientul beneficiază de comisioane preferențiale obținute în urma unei convenții salariale, se vor aplica taxele și comisioanele stabilite în respectiva convenție.
16. În cazul în care Clientul beneficiază de un pachet de produse și servicii bancare, se vor aplica taxele și comisioanele conform respectivului pachet, pe perioada valabilității acestuia.
17. În cazul campaniilor/ promoțiilor desfășurate de Bancă clienții vor beneficia de condițiile de preț valabile pe perioadă desfășurării acestora.
18. Serviciul OTPdirekt - Notificări Push are un cost de 1 RON /utilizator/luna indiferent de numărul de alerte transmise.
19. Sunt considerate cazuri speciale următoarele:
 - a. aprobarea unor abonamente, comisioane diferențiate față de cele standard și/sau acordarea unui tarif unic pe alertă SMS și/sau Notificare PUSH trimisă către un grup de clienți;
 - b. aprobarea unor facilități privind comisionul pentru token și comisionul pentru reziliere înainte de 1 an;
 - c. aprobarea unui tip de contract care nu este oferit în mod standard pentru respectivul client;
 - d. aprobarea unui dispozitiv token suplimentar;
 - e. aprobarea alocării dispozitivelor token fizice.

Capitolul XV: Notificări

1. Notificările sau comunicările transmise Clientului în legătură cu prezentul contract se vor face în scris, prin una dintre metodele de mai jos:
 - a. Scrisoare simplă transmisă la adresa de corespondență comunicată de Client cu suportarea costului de expediere de către Client. Costul expedierii este cel valabil la momentul efectuării acesteia și poate fi consultat pe site-ul Băncii, www.otpbank.ro;
 - b. SMS - transmis la numărul de telefon mobil comunicat de Client;
 - c. E-mail - transmis la adresa de e-mail furnizată de Client;
 - d. OTPdirekt - Internet Banking și/sau Smartbank - prin scrisoare electronică, în cadrul secțiunii "Mesaje".
2. Clientul consimte că oricare dintre metodele de notificare din cele prevăzute este suficientă, renunțând la orice eventuală plângere/opoziție/contestație ulterioară având ca obiect o asemenea metodă.
3. Notificările transmise Clientului vor fi considerate ca fiind comunicate acestuia, după cum urmează:
 - a. SMS - la data trimiterii acestuia către Client;
 - b. E-mail - la data trimiterii scrisorii electronice către Client;
 - c. OTPdirekt - Internet Banking și/sau SmartBank - la data trimiterii scrisorii electronice către Client.
 - d. Scrisoare simplă: la cinci zile bancare lucrătoare de la data menționată pe ștampila oficiului postal de expediere de pe borderoul de transmitere;
4. Notificările transmise de Bancă sunt considerate ca fiind valabil expediate prin circuitul poștei, SMS, e-mail, dacă au fost expediate la ultima adresă/număr de telefon/adresă de e-mail comunicate Băncii de către Client.
5. În cazul nefuncționării unui serviciu de plată OTPdirekt sau a interfeței unice dedicate (API), Banca va informa, prin orice mijloace (ex: website, SMS, mail), în cel mult o oră, clienții utilizatori ai respectivului serviciu de plată cu privire la indisponibilitatea acestuia și termenul preconizat pentru remediere.
6. Orice notificare sau comunicare în legătură cu prezentul contract, din partea Clientului către Banca, se va face în scris, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire sau prin înregistrarea cererii la sediul Băncii sau prin canal electronic prin intermediul adresei de email înregistrată în sistemele băncii.

Capitolul XVI: Prelucrarea datelor cu caracter personal

1. În vederea utilizării serviciului OTPDirekt, așa cum este acesta descris în prezentele Termeni și Condiții („Contractul”), OTP Bank Romania SA prelucrează date cu caracter personal obținute în cadrul relației de afaceri cu Deținătorul și/sau Utilizatorul în temeiul executării contractului încheiat cu OTP Bank România SA.

2. Prin prezentul Contract, Clientului îi este adus la cunoștință ca prelucrarea datelor sale personale, direct sau prin intermediul tertilor contractanți, are ca scop derularea relației contractuale între Banca și Client, îndeplinirea de către Banca a obligațiilor legale, precum și apărarea/realizarea intereselor legitime ale Băncii (ex. prevenirea fraudei, realizarea raportărilor interne, aplicarea măsurilor de analiză a clienței conform legislației aplicabile etc.), în condițiile Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) precum și a celorlalte prevederi legale privind protecția persoanelor raportat la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date
3. Prin prezentul Contract, Clientului îi este adus la cunoștință faptul că, în vederea executării Contractului, Banca poate furniza informații referitoare la datele sale personale, inclusiv informații cuprinse în prezentul document și orice alte informații prevăzute de actele normative aplicabile, ori de câte ori o instituție abilitată conform legii le va solicita. De asemenea, Clientul este astfel încunștințat despre faptul că Banca poate efectua orice verificări, poate să solicite și să obțină orice informații despre Client de la orice instituție competentă, registru public, arhivă, baza de date electronică sau terț abilitat, deținător de astfel de informații, conform competențelor lor legale.
4. Condițiile în care Banca prelucrează datele cu caracter personal (scopuri, destinatarul datelor, drepturile de care beneficiază persoana vizată conform legii): dreptul de a fi informat, de a avea acces la acestea, dreptul la rectificarea sau ștergerea acestora („dreptul de a fi uitat”) sau la restricționarea prelucrării sau a opoziției la prelucrare, precum și dreptul la portabilitatea datelor, dreptul de a depune plângere în fața Autorității de Supraveghere, dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automată, inclusiv crearea de profiluri și dreptul de retragere a consimțământului în orice moment, fără a fi prejudiciat în vreun fel, etc. se regăsesc în Notificarea privind protecția datelor cu caracter personal, pusă la dispoziție de Bancă la inițierea relației de afaceri între Client și Bancă. De asemenea, informații legate de prelucrarea și protecția datelor cu caracter general de către OTP Bank România S.A se regăsesc în general pe pagina de internet a Băncii web www.otpbank.ro, secțiunea Confidențialitate.
5. Banca, având calitatea de operator de date cu caracter personal în condițiile Regulamentului (UE) 2016/679 cu privire la protecția persoanelor privind prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, respectă cadrul privat al datelor cu caracter personal prelucrate și în contextul activităților sale de furnizare de servicii bancare, se angajează să asigure standarde tehnice de securitate pentru prelucrarea datelor cu caracter personal prin adoptarea și aplicarea tuturor măsurilor tehnice și operaționale adecvate pentru protejarea datelor cu caracter personal împotriva oricăror distrugereri, pierderi, alterări, dezvăluiri sau acces neautorizat și împotriva procesării ilegale.

Capitolul XVII: Dispoziții finale

1. Contractul se încheie pe durată nelimitată și intră în vigoare la data activării lui.
2. Prezentul contract se supune legislației române. Orice neînțelegere legată de executarea prezentei convenții se va soluționa pe cale amiabilă, iar în cazul în care nu se ajunge la o înțelegere litigiul va fi soluționat de instanțele competente, conform legislației române.
3. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare originale, câte unul pentru fiecare parte și intră în vigoare la data activării sale.
4. Anexa Termeni și Condiții face parte integrantă din Contractul pentru persoane fizice/consumatori cu privire la folosirea serviciului OTPdirekt și se aplică corespunzător tipului de serviciu solicitat de Client.
5. Anexa SMS/Notificări Push face parte integrantă din Contractul pentru persoane fizice/consumatori cu privire la folosirea serviciului OTPdirekt doar în cazul în care Clientul a optat pentru componenta OTPdirekt - Alerte SMS și/sau OTPdirekt - Notificări Push.
6. Anexa Drepturile utilizatorilor serviciului OTPdirekt face parte integrantă din Contractul pentru persoane fizice cu privire la folosirea serviciului OTPdirekt.
7. Acest contract anulează și înlocuiește orice alte contracte OTPdirekt încheiate anterior între Banca și Client și care au aceleași caracteristici.
8. Prezentul contract și informațiile oferite Clientului sunt puse la dispoziția sa în limba română.