

## **Termenii si condițiile Contractului de tip A**

### **pentru persoane juridice și categorii asimilate 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-Notificări Push: comision lunar perceput pentru furnizarea serviciului OTPdirekt-Notificări Push, diferit de comisionul lunar OTPdirekt-Internet Banking, SmartBank și 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 și Notificări Push.
4. Autentificare biometrică: informație de siguranță constând în una din metodele de autentificare în aplicația OTPdirekt– SmartBank
  - prin scanarea amprente digitale a utilizatorului de către dispozitivul utilizat, citirea acesteia realizându-se de tehnologia specifică dispozitivului.
  - prin recunoașterea facială a utilizatorului de către dispozitivul utilizat, citirea acesteia realizându-se de tehnologia specifică dispozitivului.

Ambele funcționalități sunt disponibile pentru 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 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) și inerenței (ceva ce reprezintă utilizatorul, de exemplu amprenta digitală sau recunoașterea 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 România 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, limita 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 disponibile prin aplicația OTPdirekt-Internet Banking si Smartbank.
10. Client: persoana juridică și/sau categorie asimilată, care deține cel puțin un cont curent la OTP BANK ROMÂNIA S.A. și solicită contractarea serviciului OTPdirekt, precum și persoana desemnată/împuternicită să folosească

serviciul OTPdirekt (utilizatori autorizați OTPdirekt).

11. Cod Client: codul unic cu care este înregistrat Clientul în sistemul Băncii.
12. Cod de autorizare/autentificare: cod generat de dispozitivul token fizic sau virtual transmis de Bancă prin SMS.
13. Codul de Acces element de securitate personalizat reprezentat printr-un cod numeric folosit de Client ca parte a procedurii de autentificare strictă în OTPdirekt.
14. Parola: element de securitate personalizat format din 6 pana la 12 caractere alfanumerice, incluzand si un caracter special, folosit de Client ca parte a procedurii de autentificare strictă în OTPdirekt.
15. 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 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.
16. Cont de plăți accesibil online: cont bancar utilizat pentru executarea operațiunilor de plată accesibil prin intermediul unei interfețe online (ex: internet banking sau SmartBank).
17. Data activării: momentul din care Clientul are acces și beneficiază de serviciile pentru care a optat prin prezentul Contract.
18. Data dezactivării: momentul din care Clientul nu mai are acces și nu mai beneficiază de serviciile pentru care a optat prin prezentul Contract.
19. Distribuție unități de fond: activitatea de preluare și transmitere a ordinelor clienților privind subscrierea 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 governanță a produsului și normele aplicabile la acordarea sau primirea de onorarii, comisioane sau alte tipuri de beneficii pecuniare sau nepecuniare.
20. Distribuitor/Banca: OTP Bank România S.A, instituție autorizată pentru a distribui unități ale fondurilor de investiții disponibile în sistemul OTPdirekt – Internet Banking și Smartbank.
21. Documentele Fondului: Prospectul de emisiune, DICI (Documentul privind informațiile cheie destinate investitorilor), Regulile Fondului și Contractul de societate.
22. 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.
23. Face ID: metodă 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. Aceasta opțiune este disponibilă doar telefoanelor care dețin tehnologia specifică scanării trasăturilor faciale.
24. 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 S.A.

25. Interfața unică dedicată (API): interfață sau conexiune electronică prin care se ofera 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.
26. Investitor: reprezintă investitorul în Fonduri.
27. IVR: robotul telefonic accesibil prin intermediul serviciului Contact Center.
28. Manual de utilizare: ghidul de utilizare pentru serviciul OTPdirekt.
29. 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.
30. Ordin de plată: orice instrucțiune dată de plătitor sau de beneficiarul plății către Bancă prin care se solicită executarea unei operațiuni de plată.
31. Operațiunile de subscriere a unitatilor de fond , emise de Fonduri , preluate de catre Distribuitor prin OTPdirekt vor fi 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.
32. 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
33. OTP Direkt- 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, punctul șase și care va fi accesat și folosit prin utilizatori desemnați (inclusiv persoane fizice imputernicite pe contul Clientului). În scopul autentificării și efectuării de plăți prin OTPdirekt utilizatorii vor utiliza elemente de identificare care pot diferi ca format, în funcție de metoda de autentificare pe care Clientul dorește să o utilizeze.
34. OTPdirekt - Alerte SMS: parte opțională a serviciului OTPdirekt ce presupune trimiterea de alerte sub forma de SMS către numerele de telefon mobil indicate de Client, conform Anexei SMS/Notificări Push.
35. 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.
36. OTPdirekt - Notificări Push: componentă 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.
37. PIN: cod de identificare personală stabilit de Client pentru tokenul fizic recepționat de la Bancă.
38. 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.
39. Retragere consimțământ: consimțământul exprimat pentru executarea mai multor operațiuni de plată precum cele programate, 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.

40. SAI/Societate de Administrare a Investițiilor: entitatea care administrează unul sau mai multe fonduri distribuite de OTP Bank Romania.
41. Serviciu de inițierii 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.
42. 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 legătură 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.
43. 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.
44. Serviciul 3D Secure: standard de autentificare care permite efectuarea tranzacțiilor cu cardul 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 introducerea 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.
45. 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.
46. Token virtual/SMS: metoda de autentificare a Clientului la serviciul OTPdirekt sau, după caz, de autorizare a tranzacțiilor cu ajutorul unui cod transmis Clientului prin intermediul unui SMS.
47. Tranzacții cu unități de fond: reprezintă operațiunile de preluare de către Distribuitor a cererilor de subscriere și transmiterea acestora societății de administrare a fondurilor în vederea avizării acestora.
48. Utilizator al aplicației OTPdirekt: persoană fizică împuternicită expres care este autorizată de către Client /Titularul contului să acceseze și să efectueze operațiuni prin serviciul OTPdirekt.
49. Unități de fond: titluri de participare emise de Fondurile deschise de investiții.
50. 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.

## Capitolul II: Obiectul contractului

1. Obiectul prezentului Contract îl constituie furnizarea, de către Bancă, a serviciului OTPdirekt, prin canalele - Internet Banking, SmartBank 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. Prin contractarea acestui serviciu/produs, Clientii vor avea acces la serviciul OTPdirekt conform drepturilor și restricțiilor specificate în prezentul Contract, similare pentru toți utilizatorii respectivului Client.
3. Prin intermediul serviciului OTPdirekt, 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 operațiunile înregistrate pe conturi.

4. Prin serviciul OTPdirekt - Alerte SMS, Clientul primește informații sub forma de SMS, despre operațiunile de creditare/debitare a conturilor sale și tranzacțiile efectuate cu cardul, despre soldul conturilor precum și alte informații pe care Banca le poate oferi prin intermediul acestui canal și pe care Clientul dorește să le primească prin completarea Anexei SMS/Notificări Push. Mesajele SMS vor fi transmise către numărul/numerele de telefon mobil indicate de Client în Anexa SMS/Notificări Push. Alertele SMS se pot trimite doar către numere de telefon mobil înregistrate de către un operator mobil din Europa.
5. Prin serviciul OTPdirekt -Notificari Push, Clientul poate primi informații sub formă de mesaj pop-up pe dispozitive mobile de tip Smartphone și tabletă ce dețin instalată aplicația SmartBank, despre creditările/debitările înregistrate pe conturile sale și tranzacțiile efectuate cu cardul, despre soldul conturilor, precum și alte informații pe care Banca le poate oferi prin intermediul alertelor Push și pe care Clientul dorește să le primească prin completarea Anexei SMS/Notificari Push. Alertele Push se vor primi doar în cazul în care dispozitivul Clientului are acces la Internet și funcția de notificări Push din telefon este activată.
6. Prin serviciul OTPdirekt - Internet Banking, SmartBank Clientul poate ordona următoarele operațiuni principale:
  - plăți în RON pe teritoriul României, inclusiv către trezorerie.
  - 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 OTPBank România S.A.
  - schimburi valutare.
  - depozite adică constituire și lichidare depozite (create prin orice canal de distribuție).
  - plăți prin fișier, inclusiv salariale (opțiunea de plăți salariale este disponibilă doar utilizatorilor Clientului);
  - plăți utilități;
  - activarea sau renunțarea la opțiunea OTPdirekt - Alerte SMS și/sau OTPdirekt-Notificari Push, configurare Anexei SMS/Notificari Push (adăugare, modificare, eliminare tip Alertă SMS/Notificari Push). Activarea se realizează cu respectarea limitelor acordate utilizatorilor acestui serviciu.
  - subscriere unități de fond emise de fonduri de investitii disponibile prin aplicatia OTPdirekt – Internet Banking și Smartbank;
  - 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 Bancii.

### Capitolul III: Identificarea Clientului/utilizatorului și accesarea OTPdirekt

1. Clientul/utilizatorul 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/utilizatorul 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/utilizator 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/utilizatorul nu mai cunoaște “Utilizatorul” sau “Parola” poate utiliza fluxurile de recuperare utilizator “Ai uitat utilizatorul?” sau resetare parolă “Ai uitat parola” disponibile în ecranul de autentificare.

Clientul/utilizatorul 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/parolă după parcurgerea pașilor de identificare descriși mai sus.
3. La prima accesare a serviciului, codul de acces/parolă este generat automat și transmis prin SMS la numărul înregistrat în evidența Băncii. La prima accesare, utilizatorul este obligat să schimbe acest cod de acces/parolă. Dacă se introduc 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](http://www.otpbank.ro)). De asemenea utilizatorul are la dispoziție opțiunea de resetare a codului de acces/parolă prin intermediul OTPdirekt/Smartbank. După setarea noului cod de acces/parolă utilizatorul va confirma operațiunea prin introducerea codului generat de token (token-ul fizic sau virtual).
4. Dacă utilizatorul introduce greșit de trei ori la rând codul generat de token, accesul va fi blocat, deblocarea putându-se face numai după o identificare a acestuia 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/parolei, acestea se vor bloca, deblocarea putându-se efectua numai după identificarea corespunzătoare a utilizatorului în oricare sucursală a Băncii sau apelând Contact Center.
5. Banca își rezervă dreptul, ca la cererea reprezentanților legali/convenționali/împuterniciți în relația cu Banca pentru serviciul OTPdirekt să acorde utilizatorilor autorizați ai Clientului posibilitatea de a accesa cu aceleași elemente de identificare conturile tuturor societăților pentru care respectivii utilizatori autorizați dețin aceleași drepturi/împuterniciri aferente acestui serviciu.

## Capitolul IV: Efectuarea și autorizarea tranzacțiilor

1. Prin OTPdirekt - Internet Banking, SmartBank se pot efectua tranzacții în următoarele limite:
  - 50.000 RON per tranzacție pentru ordine de plată în RON.
  - 10.000 EUR per tranzacție pentru plăți valutare și schimburi valutare.
2. Accesul la operațiuni și tranzacții prin OTPdirekt este posibil numai după parcurgerea cu succes a ambelor niveluri de identificare în OTPdirekt.
3. Pentru efectuarea operațiunilor de plată, utilizatorul 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 plata 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 realizându-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” respectiv “Autorizează” din aplicația mobilă SmartBank.
- În cazul plăților online efectuate prin serviciul 3D Secure și prin intermediul cardurilor, autorizarea se consideră 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-Internet Banking și/sau SmartBank 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 către Client atâta timp cât nu a transmisă către Bancă. Operațiunile 'în curs de procesare' 'procesat cu succes' sau 'procesate cu eroare' nu mai pot fi modificate.
2. Executarea operațiunilor de subscriere recepționate de către Distribuitor/Banca este condiționată de realizarea viramentului bancar în contul colector al fondului și de validarea operațiunilor de subscriere a unităților de fond. În OTPdirekt – Internet Banking și Smartbank se vor afișa informații privind situația cererii de subscriere. Operațiunile de subscriere a unităților de fond, emise de Fonduri, preluate de către Distribuitor prin OTPdirekt – Internet Banking și Smartbank vor fi disponibile numai clienților Băncii, care au semnat Contractul privind folosirea serviciului OTPdirekt și Contractul de intermediere investiții în unități de fond;
3. Tranzacțiile cu unități de fond, se vor efectua prin virament bancar din/în contul bancar al Clientului deschis în moneda fondului. Clientul poate efectua operațiunea de adeziune-subscriere prin OTPdirekt – Internet Banking și Smartbank în fondurile afișate în aplicație, dacă a contractat/semnat Contractul de intermediere investiții în unități de fond
4. Avizarea/rejectarea tranzacțiilor aferente subscrierii de unități de fond de către SAI se va realiza în ziua lucrătoare următoare înregistrării acestora.
5. Deținerile de unități de fond prezentate în cadrul serviciului OTPdirekt – Internet Banking și Smartbank 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.

6. 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. La efectuarea operațiunii de subscriere Clientul trebuie să ia în considerare suma minimă inițială pentru fondul selectat. Alocarea unităților de fond se va realiza odata cu avizarea tranzacției de subscriere.
7. Executarea cererilor de subscriere derulate în zile lucrătoare de la momentul încheierii termenelor maxime de executare, până la ora 23:59 precum și cele derulate în zile nelucrătoare se înregistrează în sistemul informatic al Băncii în următoarea zi lucrătoare.
8. 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 SAI al fiecărui fond..
9. În situația apariției unei disfuncționalități cu privire la sistemul de preluare a cererilor de adeziune-subscriere Distribuitorul va depune toate eforturile pentru a informa utilizatorii cu privire la durata estimată a evenimentelor planificate.
10. 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, la oricare dintre unitățile teritoriale ale Distribuitorului.

### **OTPdirekt – SmartBank**

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

### **Alte prevederi relaționate de tranzacții prin OTPdirekt**

1. Tranzacțiile transmise prin OTPdirekt se vor procesa în aceeași zi în care au fost avizate de către Client 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 limita se pot afla de la orice unitate teritorială OTP Bank România S.A sau de pe website-ul Băncii.
2. Banca va pune la dispoziția Clientului dovada plăților 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, Clientul acceptă cursul de schimb valabil la momentul în care ordonă (avizează) schimbul. În afara orelor de funcționare a Băncii, Clientul acceptă cursul de schimb valabil la momentul în care ordonă (avizează) schimbul.
4. Limitele de tranzacționare stabilite 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 ca executarea ordinului de plată să înceapă într-o anumită zi ori în ziua în 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 activarea, adăugarea, modificarea, eliminarea tipului de opțiune Alerta SMS/Notificari Push, renunțarea la opțiunea OTPdirekt - Alerta SMS și/sau OTPdirekt - Notificări Push, prin intermediul serviciului OTPdirekt - Internet Banking, în funcție de categoria și drepturile acordate utilizatorilor acestui serviciu.
8. 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 ca titularul/utilizatorul nu a asigurat confidențialitatea elementelor de autentificare aferente accesării ori utilizării acestui serviciu.
  - asupra contului Clientului s-au instituit măsuri de executare silită (poprire), măsuri asiguratorii 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 șase luni, cu excepția perceperii 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.
9. 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, cum ar fi dar 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 prin mijloace de comunicare agreate, conform programului Băncii.

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

### Serviciul de inițiere 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) După acordarea consimțământului, clientul nu poate revoca ordinul de plată prin intermediul unui Prestator de servicii de inițiere a plății.
- d) Prestatorul de servicii de inițiere a plății, prin care Clientul a inițiat plata, poate verifica starea finală a tranzacției.

#### **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 acestuia. 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) Retragerea consimțământului acordat de Client unui prestator de servicii de informare cu privire la conturi, se poate face accesând interfața proprie pusă la dispoziție Clientului de către prestatorul de servicii de plată terț sau printr-o solicitare adresată băncii

#### **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 Bancă unui prestator de servicii de plata terț care emite instrumente de plată bazate pe card, Clientul trebuie să se autentifice strict în OTPdirekt – Internet Banking și Smartbankși să își dea consimțământul față de transmiterea acestor informații.
- c) Consimțământul acordat de Client unui prestator de servii de plata tert care emite instrumente de plata bazate pe card este valabil pentru o perioada nelimitata de timp dupa acordarea acestuia.
- d) Retragerea consimțământului acordat de Client unui prestator de servicii de plată terț care emite instrumente de plata bazata pe card se poate face accesând interfața proprie pusă la dispoziția Clientului de către prestatorul de servicii de plată terț sau printr-o solicitare adresată băncii

#### **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 Prestatori de servicii terț inclusiv de inițiere neautorizată sau frauduloasă a unei operațiuni de plată.
- b) Banca va informa Clientul, în masura 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: Autentificarea biometrică a plăților online prin serviciul 3D Secure

1. Utilizatorii OTPdirekt-SmartBank pot autoriza tranzacțiile online efectuate cu cardul OTP Bank inclusiv prin autentificare biometrică. 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 card Clientul va introduce ultimele 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. 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 VIII: Obligațiile părților

### a) Obligațiile Clientului

1. Clientul este direct răspunzător pentru transmiterea datelor de identificare (numărul cardului bancar, codul de utilizator, Codul de Acces/Parola, token-ul) necesare accesării și utilizării serviciului OTPdirekt unor persoane neautorizate, precum și pentru consecințele de orice natura 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, elemente ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoașterii numelui de utilizator, a parolelor/codurilor de acces, disfuncționalități ale sistemului sau ale parolelor/codurilor de acces primite.
5. Să notifice Banca, fără întârziere nejustificată, de îndată ce ia cunoștință de pierderea, furtul, distrugerea, folosirea fără drept a token-ului sau de orice altă utilizare neautorizată a acestuia.
6. Să efectueze operațiuni în limita disponibilului din conturile bancare și a limitelor stabilite de Bancă pe tipuri de operațiuni, cu luarea în considerare inclusiv a cuantumului comisioanelor și spezelor aferente fiecărei tranzacții.
7. Clientul se obligă irevocabil și necondiționat să prezinte Băncii, documentele justificative aferente operațiunilor de transfer în contul persoanelor fizice în maximum cinci zile lucrătoare de la data ordonării tranzacției prin OTPdirekt. În caz contrar, Banca este în drept să denunțe unilateral/rezilieze prezentul contract și să solicite Clientului daune-interese.
8. Să prezinte documente justificative aferente tranzacției respective, atunci când Banca consideră necesar a fi solicitate pentru clarificarea operațiunii și identificarea ordonatorului și/sau beneficiarului în conformitate cu legislația în vigoare.
9. Să accepte înregistrarea convorbirilor efectuate de către Client prin Contact Center.
10. Să ia la cunoștință de conținutul Condițiilor Generale de Afaceri pentru persoane juridice și categorii asimilate și al Broșurii de taxe și comisioane aplicabile în relația cu clienți persoane juridice și categorii asimilate, pus la dispoziție de OTP BANK ROMÂNIA S.A. și orice modificări aduse acestora și să le respecte întocmai.
11. Utilizarea serviciului atrage în sarcina Clientului achitarea unor comisioane lunare în funcție de serviciul solicitat, precum și contravaloarea SMS-urilor trimise către el și către utilizatorii autorizați (SMS-uri care fac parte din cadrul serviciului OTPdirekt-Alerte SMS). Valoarea comisioanelor este pusă la dispoziție în sediile unităților teritoriale ale Băncii, prin intermediul broșurii de taxe și comisioane, precum și pe site-ul Băncii.
12. Clientul are obligația de a returna Băncii dispozitivul token în cazul încetării prezentului Contract.
13. Clientul are obligația de a informa Banca de orice modificare a datelor cuprinse în prezentul Contract în termen de cinci zile lucrătoare 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. În cazul în care Clientul utilizează metoda de identificare în 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.

#### **b) Obligațiile Băncii**

1. Să informeze Clientul cu privire la modificări sau dezvoltări aduse serviciului OTPdirekt, prin publicarea acestora pe pagina de web: [www.otpbank.ro](http://www.otpbank.ro) sau prin intermediul aplicației 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 nr. 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: 8:30-21:00.
5. Să puna 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 transmită SAI cererile de subscriere, 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 subscriere în conformitate cu prevederile legale în vigoare.
7. Să anunțe Clientul/utilizatorul dacă se efectuează lucrări de mentenanță care pot interfera cu funcționalitatea serviciului.
8. Să înlocuiască gratuit dispozitivul token al Clientului ca urmare a deficiențelor constatate privind funcționarea sa (negerarea codurilor, generarea unor coduri greșite, etc), care nu sunt cauzate din vina/culpa Clientului.
9. Să înlocuiască contra cost token-ul Clientului 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 cu deficiențe. Predarea dispozitivului token cu deficiențe se face pe baza unui proces verbal de constatare.

## Capitolul IX: 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", precum și pentru respectarea prevederilor legale cuprinse în Regulamentul BNR nr. 4/2005, privind regimul valutar, republicat, cu modificările și completările ulterioare.
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 suma care face obiectul operațiunii de plată neexecutate sau executată incorect, restabilind situația contului 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, atunci 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 răspunde în situația în care Clientul ordonă tranzacții conținând instrucțiuni incorecte sau/și incomplete.
  7. Banca nu are nicio răspundere în privința echipamentelor și canalelor utilizate pentru accesarea OTPdirect (computer, conexiune internet, telefon, etc.) și nici în cazul în care Clientul înstrăinează datele de conectare (număr card bancar, cod acces/parolă, codul de utilizator, token).
  8. În cazul utilizării amprentei digitale sau a FaceID-ului ca și metodă de autentificare în SmartBank, se folosește tehnologia specifică telefonului, care permite scanarea amprentei digitale sau a trasăturilor faciale. Tehnologia nu este creată de Bancă, aceasta nu este răspunzătoare și nu ofera nicio garanție cu privire la securitatea sau funcționarea acestei tehnologii, sau de modul în care producătorul telefonului mobil o promovează.
  9. Banca nu răspunde în cazul în care sistemul informatic care aparține Clientului a fost accesat de către terțe persoane neautorizate sau a fost piratat (pătrunderea în sistem a altor persoane/"hackers").
  10. Banca nu răspunde în cazul în care Clientul dezvăluie elementele de identificare/acces la OTPdirect ca urmare a unor atacuri de tip "phishing".
  11. 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.
  12. Banca nu răspunde în situația în care dovedește că a acționat în conformitate cu prezentul contract sau că instrucțiunile au fost transmise eronat de către Client.
  13. 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.
  14. Banca transmite Clientului că informațiile disponibile prin intermediul meniului Electronic RM din interfața Internet Banking au caracter exclusiv orientativ. În acest sens, Banca recomandă Clientului să contacteze unitatea teritorială a OTP Bank România S.A. cu care colaborează în vederea validării acestor informații.
  15. Banca nu este răspunzătoare pentru situația în care un instrument de plată de debit este refuzat în condițiile în care în prealabil a trimis un SMS/Notificare Push de informare către Client prin care îl anunță de existența respectivului instrument de debit la plată.
  16. Clientul este responsabil pentru veridicitatea și corectitudinea datelor furnizate Băncii la încheierea prezentului Contract, asumându-și integral consecințele ce pot decurge din nerespectarea acestei obligații.
  17. 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.
  18. Clientul este responsabil să înapoieze Băncii dispozitivul token funcțional la încetarea prezentului Contract (în cazul în care Clientul nu este împuternicit al unui alt Client la care ar putea să utilizeze token-ul). Nereturnarea token-ului funcțional atrage în sarcina Clientului achitarea unei taxe de 25 EUR/ token fizic.
  19. 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 ca a constatat o operațiune de plată neautorizată sau executată încorect sau cu întârziere.

20. În cazul unei operațiuni de plată neautorizate, Banca are următoarele obligații:
- 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.
  - Reduce 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.
  - Asigură că data valutei creditării pentru contul de plăți al Clientului nu este ulterioară datei la care suma a fost debitată.
21. În cazul în care plătitorul nu a acționat în mod fraudulos nu va suporta nici o consecință financiară care rezultă din utilizarea OTPdirekt Internet Banking și Smartbank dacă dispozitivul token fizic sau virtual este pierdut, furat sau folosit fără drept (în oricare din următoarele situații):
- pierderea, furtul sau folosirea fără drept a dispozitivului token fizic sau virtual nu a putut fi detectată de către plătitor înaintea efectuării unei plăți.
  - 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.
  - după notificarea Băncii, fără întârziere nejustificată, de îndată ce ia la cunoștință de pierderea, furtul, folosirea fără drept a token-ului fizic sau virtual sau de orice utilizare neautorizată a acestuia.
  - în cazul în care Banca nu solicită o autentificare strictă a Clientilor.
  - în cazul în care Banca nu pune la dispoziție mijloacele adecvate care să permita notificarea în orice moment a unui dispozitiv token fizic sau virtual (pierdut, furat sau folosit fără drept).

## Capitolul X: Modificarea contractului OTPdirekt

- Banca poate modifica unilateral condițiile prevăzute în prezentul Contract, prin notificarea Clientului, pe suport de hârtie sau prin mijloace de comunicare electronică. Clientul are posibilitatea de a alege între acceptarea și renunțarea la serviciile oferite de Bancă.
- Clientul are la dispoziție 30 de zile de la data primirii notificării pentru analizarea noilor condiții, fiind obligat să anunte în scris Banca asupra opțiunii sale. Neanunțarea în termenul anterior menționat se consideră acceptare tacită a noilor condiții de către Client.
- Clientul poate cere efectuarea unor modificări privind serviciul OTPdirekt. Orice modificare ordonată de Client și primită de Bancă prin OTPdirekt va fi considerată autorizată.
- Clientul nu poate solicita renunțarea la serviciul OTPdirekt- Internet Banking, SmartBank prin intermediul unei 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 notificări, transmisă prin oricare dintre canalele OTPdirekt: Internet Banking sau SmartBank. În cazul optării pentru suspendarea serviciului OTPdirekt - Alerte SMS, Clientul va achita



doar abonamentul aferent acestui serviciu.

5. În cazul în care Clientul înregistrează trei luni consecutive de restanțe pentru neplata serviciului OTPdirekt, din ziua imediat următoare înregistrării sumei restanțe pentru cea de-a treia luna, accesul la serviciul OTPdirekt va fi suspendat. Pe perioada suspendării Clientul nu datorează Băncii costul abonamentului lunar. La achitarea restanțelor serviciul va fi reactivat automat dacă sunt îndeplinite condițiile articolului șapte din prezentul capitol.
6. În cazul în care Clientul înregistrează restanțe la plata abonamentului lunar timp de șase luni consecutive, Banca are dreptul de a închide serviciul OTPdirekt contractat, fără a fi necesară trimiterea de către Bancă a unei notificări în acest sens. Astfel, serviciul OTPdirekt se consideră desființat de drept, fără intervenția vreunei instanțe de judecată, fără altă punere în întârziere și fără orice alta formalitate prealabilă judiciară sau extrajudiciară. În cazul în care restanțele au fost achitate integral până la data anulării serviciului, acesta se va reactiva automat dacă sunt îndeplinite condițiile articolului șapte.
7. Reactivarea se va face doar după achitarea integrală a taxelor și comisioanelor restanțe, indiferent pentru ce produs deținut în cadrul OTP Bank România S.A s-a înregistrat restanța. Restanțele se vor achita în ordinea vechimii.

## Capitolul XI: 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 orice eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil și inevitabil, care este de natură a exonera de răspundere partea care îl invocă.
3. Prin "caz fortuit" se înțelege evenimentul care nu poate fi prevăzut și nici împiedicat de către cel care ar fi fost chemat să răspundă dacă evenimentul nu s-ar fi produs, 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 calendaristice 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 calendaristice de la aceeași dată.
5. În situația cazului fortuit, este obligatorie transmiterea unei notificări, în termen de 5 zile calendaristice 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 calendaristice, părțile convin ca prezentul Contract să se considere reziliat de plin drept, fără pretinderea de daune-interese, fără a fi afectat în niciun fel dreptul Băncii în ceea ce privește recuperarea sumelor datorate de către Client ca efect al acțiunilor întreprinse sau neîntreprinse de acesta anterior apariției unui asemenea caz.

## Capitolul XII: 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 (token-ul fizic).
3. În mod unilateral la inițiativa Băncii, pe baza unei notificări transmise în condițiile prevăzute în prezentul contract, fără nicio altă formalitate și fără intervenția unei instanțe judecătorești Banca poate proceda la denunțarea unilaterală a contractului, în baza unui preaviz de 30 de zile.
4. În mod unilateral, la inițiativa Băncii, fără nicio înștiințare comunicată Clientului sau altă formalitate și fără intervenția unei instanțe judecătorești, contractul poate înceta dacă nu s-au înregistrat operațiuni pe conturile Clientului în ultimele 12 luni calendaristice, cu excepția taxelor, comisioanelor și a dobânzilor calculate și înregistrate de Bancă iar Clientul a devenit dormant.
5. 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 culpă a remediat deficiențele constatate până la împlinirea acestui termen.
6. Contractul poate înceta prin forță majoră, potrivit Pct.7 de la Capitolul XI.
7. Încetarea contractului nu va afecta în niciun 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 XIII: Taxe și Comisioane

1. Abonamentul OTPdirekt - Internet Banking, SmartBank și taxa lunară pentru fiecare utilizator autorizat suplimentar al conturilor Clientului (maximum trei dacă există) sunt cele prevăzute în Broșura de taxe și comisioane aplicabile în relația cu clienți persoane juridice și categorii asimilate, în vigoare la data achitării/perceperii comisionului.
2. Dispozitivul token este oferit gratuit Clientului.
3. Clientul va achita contravaloarea token-ului (25 EUR) dacă:
  - Solicită înlocuirea token-ului, deoarece cel oferit gratuit de către Bancă a fost pierdut, furat sau distrus.
  - Nu înapoiază Băncii dispozitivul token, la încetarea contractului OTPdirekt.
4. Comisioanele tranzacțiilor efectuate prin OTPdirekt sunt prevăzute în Broșura de taxe și comisioane în vigoare la data tranzacției.
5. Pentru serviciul OTPdirekt - Alerte SMS se percep următoarele taxe :
  - Abonament lunar OTPdirekt - Alerte SMS
  - Comision aferent operațiunii de activare sau renunțare la opțiunea OTPdirekt - Alerte SMS, configurare Anexe SMS (adăugare, modificare, eliminare tip Alerta SMS) prin intermediul serviciului OTPdirekt - Internet Banking - Contravaloare mesaje SMS primite.
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 maximum trei zile calculate din ziua în care s-ar fi trimis alerta și contravaloarea acestui

mesaj va fi tarifată de către Bancă.

7. Pentru serviciul OTPdirekt - Notificări Push se percepe un abonament lunar prevăzut în Broșura de taxe și comisioane.
8. Odată cu SMS-urile/Notificările Push trimise pentru alerta Electronic RM, Clientul va fi notificat și prin intermediul unor alerte primite în cadrul interfeței Internet Banking (numai dacă acesta dispune și de componenta Internet Banking a serviciului OTPdirekt).
9. Pentru Alerta/Notificarea 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.
10. 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.
11. Factura este transmisă Clientului prin intermediul mesageriei aplicației în ultima zi bancară a lunii în curs.
12. Contravaloarea acestor abonamente/taxe/comisioane 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.
13. Contravaloarea taxei de token va fi preluată din contul curent indicat de către Client în contractul pentru persoane juridice și categorii asimilate cu privire la folosirea serviciului OTPdirekt, în data dezactivării serviciului.
14. 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 valutară, Banca este mandată să realizeze aceasta 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.
15. În cazul în care nu este completat nici un cont curent pe contractul pentru persoane juridice și categorii asimilate 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.
16. Taxele și comisioanele neprevăzute expres prin prezentul Contract sunt menționate în Broșura de taxe și comisioane aplicabilă în relația cu clienți persoane juridice și categorii asimilate, în vigoare la data prestării serviciului respectiv, în conformitate cu legislația în vigoare.
17. În cazul campaniilor/promoțiilor desfășurate de Bancă, clienții vor beneficia de condițiile de preț valabile pe perioada desfășurării acestora.
18. Sunt considerate cazuri speciale următoarele:
  - a) aprobarea unor abonamente, comisioane diferențiate față de standard și/sau acordarea unui tarif unic pe alerta SMS și/sau Notificare Push către un grup de clienți;

- b) aprobarea unor facilități privind comisionul pentru token și comisionul pentru reziliere înainte de 1 an;
- c) aprobarea unui număr suplimentar de utilizatori față de standardul stabilit pentru tipul de contract ales;
- d) aprobarea unui tip de contract care nu este oferit în mod standard pentru respectivul tip de client;
- e) aprobarea unui dispozitiv token suplimentar;

## Capitolul XIV: Notificări

1. Notificările sau comunicările către Client în legătură cu prezentul Contract se vor face în scris, prin una dintre metodele de mai jos:
  - 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](http://www.otpbank.ro).
  - mesaj SMS transmis la numărul de telefon mobil comunicat de către Client.
  - E-mail - transmis la adresa de e-mail furnizată de Client.
  - OTPdirekt – Internet Banking și/sau SmartBank prin scrisoare electronică, în cadrul secțiunii “Mesaje”.
2. Clientul consimte ca 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:
  - Scrisoare simplă: la cinci zile bancare lucrătoare de la data menționată pe ștampila oficiului poștal de expediere de pe borderoul de transmitere.
  - SMS - la data trimiterii acestuia către Client.
  - E-mail - la data trimiterii scrisorii electronice către Client.
  - OTPdirekt – Internet Banking și/sau SmartBank la data trimiterii scrisorii electronice către Client.
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 (exemplu: 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.

## Capitolul XV: 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 terților 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 - RGPD) 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 încunoștințat 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, arhiva, 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, destinatarii 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 prelucrări, 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 exprimarea de către Client a opțiunii pentru produsele și serviciile bancare din oferta Băncii și cu privire la care Clientul confirmă prin semnarea prezentului Contract că, anterior preluării/semnării în fața reprezentanților Băncii, a citit-o integral și a înțeles-o. De asemenea, informații legate de prelucrarea și protecția datelor cu caracter personal de către OTP Bank Romania S.A., în general se regăsesc pe pagina de internet a Băncii web, [www.otpbank.ro](http://www.otpbank.ro) secțiunea Confidențialitate.
5. Banca, având calitatea de operator de date cu caracter personal în condițiile RGPD, respectă cadrul privat al datelor cu caracter personal prelucrate și în contextul activităților sale de furnizare de servicii bancare se angajează să asigure standarde 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 oricărui distrugerii, pierderi, alterare, dezvăluire sau acces neautorizat și împotriva procesării ilegale.

## Capitolul XVI: Dispoziții finale

1. Orice neînțelegere legată de executarea prezentului Contract se va soluționa pe cale amiabilă, iar în cazul în care nu se ajunge la o înțelegere litigiul va fi soluționat de instanțele competente.
2. Prezentul contract se supune legislației române și poate fi modificat prin acte adiționale, care vor materializa acordul părților în acest sens, cu excepția cazurilor de modificare menționate expres în cuprinsul prezentului contract, care nu necesită încheierea unui act adițional.
3. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare originale, câte unul pentru fiecare parte și intră în vigoare la data activării sale.
4. Condițiile Generale de Afaceri pentru persoane juridice și categorii asimilate (C.G.A) ale Băncii se vor aplica oricărui aspect care nu este reglementat expres în alt mod în prezentul Contract. În cazul existenței oricărui neconcordanțe între C.G.A și termenii prezentului contract, condițiile stipulate în acesta din urmă vor preleva asupra C.G.A.

5. Termenii și condițiile prezentului contract se aplică corespunzător tipului de serviciu solicitat de Client.
6. Acest contract anulează și înlocuiește orice alte contracte OTPdirekt încheiate anterior între Bancă și Client și care au aceleași caracteristici.
7. Clauzele contractuale ale serviciului fac parte din contract și sunt acceptate implicit prin semnarea contractului.
8. Contractul se încheie pe durată nelimitată și intră în vigoare la data semnării lui.
9. Orice cont deschis ulterior semnării prezentului contract de Către client va fi vizibil în aplicația OTPdirekt