

## CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE

F/PRI/RC/01/40

Data intrării în vigoare: 17 Iunie 2024

### CUPRINS:

<b>TITLUL I. GENERALITĂȚI PRIVIND RELAȚIILE DINTRE BANCĂ ȘI CLIENT</b> .....	2
<b>CAPITOLUL 1. INTRODUCERE</b> .....	2
<b>CAPITOLUL 2. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL</b> .....	3
<b>CAPITOLUL 3. DESCHIDEREA, FUNCȚIONAREA ȘI ÎNCHIDEREA CONTURILOR</b> .....	5
<b>CAPITOLUL 4. DREPTURILE ȘI</b> .....	7
<b>OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR</b> .....	7
<b>CAPITOLUL 5. PROCURI</b> .....	12
<b>CAPITOLUL 6. DISPOZIȚII FINALE</b> .....	13
<b>TITLUL II. PRODUSE ȘI SERVICII BANCARE</b> .....	14
<b>CAPITOLUL 1. CONTUL CURENT</b> .....	14
<b>CAPITOLUL 2. CONTUL DE ECONOMII/ DEPOZIT LA TERMEN</b> .....	14
<b>CAPITOLUL 3. PLĂȚI PROGRAMATE</b> .....	16
<b>CAPITOLUL 4. CARDUL BANCAR</b> .....	17
<b>CAPITOLUL 5. ACORDAREA DE CREDITE</b> .....	26
<b>CAPITOLUL 6. COMPARTIMENTUL ”BANCA LA DISTANȚĂ”</b> .....	27
<b>CAPITOLUL 7. SERVICIUL OTP SMS BANKING</b> .....	27
<b>CAPITOLUL 8. SERVICIUL EFACTURA</b> .....	30
<b>CAPITOLUL 9. SERVICIUL OTP INTERNET / MOBILE BANKING</b> .....	32
<b>CAPITOLUL 10. PACHETE DE PRODUSE BANCARE</b> .....	38
<b>CAPITOLUL 11. SERVICIUL DE CHIRIE A CASETEI DE VALORI</b> .....	39

# **TITLUL I. GENERALITĂȚI** **PRIVIND RELAȚIILE DINTRE** **BANCĂ ȘI CLIENT**

## **CAPITOLUL 1. INTRODUCERE**

### **Secțiunea 1.1. Reglementare**

**1.1.1.** Raporturile dintre OTP Bank S.A. (denumită anterior BC Mobiasbancă S.A., BC Mobiasbancă-Groupe Societe Generale S.A., Mobiasbanca-OTP Group S.A.) și clienții săi persoane fizice consumatori sunt guvernate de:

- prezentele Condiții Generale Bancare pentru Persoane Fizice (în continuare „**Condiții Generale Bancare**”), care reprezintă atât informațiile pre-contractuale, cât și contractul-cadru dintre Client și Bancă în sensul prevăzut în Legea cu privire la serviciile de plată și moneda electronică;
- prevederile formularelor specifice fiecărui produs sau serviciu;
- actele normative în vigoare, inclusiv ale Băncii Naționale a Moldovei, precum și, dacă este cazul, de uzanțele și practicile bancare interne și internaționale.

Aceste raporturi se bazează pe încredere reciprocă, confidențialitate și buna credință.

**1.1.2.** OTP Bank S.A. a fost înregistrată la 24.05.2001 în Registrul de Stat al persoanelor juridice cu numărul de identificare de stat – codul fiscal (IDNO) 1002600006089, și activează în baza licenței Seria A MMII nr. 000810 emisă la 24.06.2021 pe un termen nedeterminat de Banca Națională a Moldovei, cu sediul în Chișinău, MD-2005, Bulevardul Grigore Vieru 1, tel. 022 822 606.

### **Secțiunea 1.2. Interpretare**

**1.2.1.** În prezentul document, următorii termeni vor fi interpretați după cum urmează:

- a. Banca** reprezintă OTP Bank S.A., iar orice referire făcută la Bancă în cuprinsul acestui document va fi înțeleasă ca incluzând, dacă este cazul, și oricare dintre unitățile sale teritoriale (sucursală, agenție).
- b. Clientul** reprezintă orice persoană fizică care beneficiază sau a beneficiat de serviciile Băncii ori persoana fizică cu care Banca a negociat o tranzacție, chiar dacă tranzacția respectivă nu s-a finalizat.
- c. Persoana împuternicită** – persoana fizică împuternicită prin lege sau de către titularul de

cont prin act juridic (procură, contract de mandat) de a prezenta la Bancă documentele necesare pentru deschiderea și/sau gestionarea contului în numele Clientului.

- d. Tarife** (sau Tarifele Băncii) – toate documentele Băncii sau, dacă este cazul, oricare din acestea, ținute în mod public, în care sunt stabilite tarifele și comisioanele aplicate de Bancă pentru produsele/serviciile oferite/prestate clienților și anume: „Tarifele pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice”, „Lista de tarife pentru deservirea cardurilor de debit (persoane fizice)”, „Lista de tarife pentru deservirea cardurilor de credit (persoane fizice)”, „Tarife pentru persoane fizice Pachete de Produse”, „Lista condiții și rate a dobânzii la conturile de economii și depozite”, „Lista de tarife pentru deservirea serviciului OTP SMS Banking”.
- e. Secretul bancar** include, în corespundere cu prevederile art. 96 alin. (1) al Legii nr. 202 din 06.10.2017 privind activitatea băncilor, toate faptele, datele și informațiile aflate la dispoziția Băncii, referitoare la persoana, bunurile, activitatea, afacerea, relațiile personale sau de afaceri ale clienților Băncii ori informațiile referitoare la conturile clienților (solduri, rulaje, operațiuni derulate), tranzacțiile încheiate de clienți, precum și a altor informații despre clienți care i-au devenit cunoscute Băncii.
- f. Call Center** – serviciul de suport pentru clienți, disponibil zilnic 24/24, tel: 022 256 456, fax: 022 541 974, info@otpbank.md.

**1.2.2.** Pe parcursul Condițiilor Generale Bancare pot fi definiți și alți termeni utilizați cu precădere în cadrul unor anumite capitole.

**1.2.3.** În prezentele Condiții Generale Bancare, folosirea la singular a termenilor definiți presupune și referirea la pluralul acestora și invers.

**1.2.4.** Ca regulă generală, toate contractele, documentele și/sau formularele distincte încheiate între Client și Bancă, inclusiv prezentele Condiții Generale Bancare, sunt întocmite în limba română. Cu acordul ambelor părți, Banca îi poate furniza Clientului și versiuni traduse în alte limbi, însă versiunea în limba română va fi cea de referință.

### **Secțiunea 1.3. Sfera de aplicare**

**1.3.1.** Prevederile Titlului 1 „Generalități privind relațiile dintre bancă și client” se completează cu prevederile Titlului 2 „Produse și servicii bancare”, cu prevederile stipulate în cererile depuse de deschidere conturi, în cererile de aderare la serviciile bancare,

precum și cu prevederile contractelor aferente fiecărui produs/serviciu.

**1.3.2.** Condițiile Generale Bancare rămân în vigoare până la data închiderii tuturor conturilor Clientului și încetării efectelor tuturor contractelor/formularelor specifice încheiate cu acesta.

**1.3.3.** Prezentele Condiții Generale Bancare înlocuiesc orice dispoziție contrară existentă în contractele, formularele și/sau documentele specifice produselor și serviciilor, încheiate anterior intrării în vigoare a Condițiilor Generale Bancare, și, dacă este cazul, le completează.

**1.3.4.** În caz de conflict între prevederile existente în prezentele Condiții Generale Bancare și condițiile speciale din contracte, documente și/sau formulare distincte încheiate între Client și Bancă la aceeași dată sau ulterior intrării în vigoare a prezentelor Condiții Generale Bancare, vor prevala condițiile speciale din formularele sau documentele specifice.

**1.3.5.** Banca are dreptul să modifice în mod unilateral prezentele Condiții Generale Bancare, ori de câte ori va considera necesar. Faptul modificării Condițiilor Generale Bancare se aduce la cunoștința Clientului la unitățile Băncii, prin extrasul de cont și/sau prin site-ul Băncii, modificările urmând să intre în vigoare începând cu data menționată în informarea respectivă. Modificările survenite cu privire la rata dobânzii sau la cursul valutar pot fi aplicate imediat și fără nicio notificare. Prevederile pe aspecte nereglementate anterior pot intra în vigoare și imediat, dacă acestea nu sunt în detrimentul Clientului.

**1.3.6.** Clientul are posibilitatea ca, până la data intrării în vigoare a modificărilor menționate la pct. 1.3.5 de mai sus, să notifice Băncii, prin scrisoare cu confirmare de primire sau direct la unitatea bancară unde are deschis contul, refuzul noilor condiții și denunțarea Condițiilor Generale Bancare. Neprimirea de către Bancă a unei astfel de notificări în termenul precizat mai sus, reprezintă acceptarea tacită din partea Clientului a noilor condiții.

**1.3.7.** Banca pune la dispoziția Clientului diverse canale de recepționare a solicitărilor de aderare, modificare date și renunțare la serviciile Băncii. Astfel orice solicitare, indiferent de canalul de comunicare utilizat, se va considera autentică și autorizată dacă Clientul:

- a semnat personal cu semnătură olografă sau cu semnătură electronică avansată calificată, sau
- a utilizat elementele securizate personalizate pentru transmiterea mesajelor prin mesageria securizată a serviciului OTP Internet / Mobile Banking, sau

- pentru produsele/serviciile solicitate prin Call Center, a trecut procedura de identificare la telefon stabilită de Bancă sau
- a utilizat în cadrul serviciilor de deservire la distanță alte mijloace securizate specifice dispozitivului electronic deținut (notificări Push, sms ș.a.).

**1.3.8.** Modificarea sau încetarea unuia din contractele specifice încheiate între Client și Bancă se realizează în condițiile prevăzute de respectivul contract și nu afectează valabilitatea celorlalte contracte, Cereri sau a prezentelor Condiții Generale Bancare.

**1.3.9.** Orice derogare de la aplicarea Condițiilor Generale Bancare față de Client trebuie convenită în mod expres, în scris, între Bancă și Client.

**1.3.10.** Nici o neexercitare sau întârziere sau amânare în exercitarea de către Bancă a oricărui drept sau remediu acordat conform Condițiilor Generale Bancare sau existent în virtutea legii nu va acționa ca o renunțare la asemenea drept sau remediu, și nici o exercitare unică sau parțială a oricărui drept sau remediu nu va împiedica orice exercitare viitoare a acestora, sau nu va împiedica exercitarea concomitentă a oricărui alt drept sau remediu accesibil Băncii în baza Condițiilor Generale Bancare sau în baza unor alte temeuri legal justificate.

**1.3.11.** Clientul sau potențialul Client poate să consulte Condițiile Generale Bancare în vigoare la oricare subdiviziune a Băncii sau pe site-ul Băncii ([www.otpbank.md](http://www.otpbank.md)). În orice moment, la cerere, Banca va oferi Condițiile Generale Bancare pe suport de hârtie sau pe alt suport durabil.

## CAPITOLUL 2. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

**2.1.** Banca prelucrează datele cu caracter personal în baza prevederilor Legii nr.133 din 08.07.2011 cu privire la protecția datelor cu caracter personal.

**2.2.** Persoane vizate pot fi: clienții sau potențialii clienți ai Băncii, Consumatorii sau potențialii Consumatori, debitorii, minorii, contractanții, membrii familiei acestora, giranții, foștii clienți.

**2.3.** Banca nu va prelucra datele personale ale persoanelor vizate decât în măsura în care acest demers este necesar îndeplinirii scopurilor mai jos menționate, cu respectarea tuturor măsurilor legale de securitate și confidențialitate a datelor.

**2.4.** Prin "date cu caracter personal" se înțelege orice informații referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă, care poate fi identificată, direct sau indirect, conform legii.

**2.5.** Prin „prelucrarea datelor cu caracter personal” se înțelege orice operațiune sau serie de operațiuni care se efectuează asupra datelor cu caracter personal, prin mijloace automatizate sau neautomatizate, cum ar fi colectarea, înregistrarea, organizarea, stocarea, păstrarea, restabilirea, adaptarea ori modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, dezvăluirea prin transmitere, diseminarea sau în orice alt mod, alăturarea ori combinarea, blocarea, ștergerea sau distrugerea sau în orice alt mod.

**2.6.** Scopul în care se face prelucrarea datelor:

- a. activități / servicii financiar - bancare sau auxiliare / conexe (în special, dar nefiind limitate la acordarea de credite, rapoarte de credit, colectarea de debite/recuperarea creanțelor, asigurări și reasigurări, servicii de comunicații electronice; servicii pe Internet; monitorizarea accesului persoanelor în spațiile Băncii; securitatea persoanelor);
- b. activități / acțiuni comerciale (în special, dar nefiind limitate la acțiuni de reclamă, marketing și publicitate proprii / pentru sucursalele Băncii);
- c. constituirea de baze de date și utilizarea acestora conform legii;
- d. în vederea respectării legislației (în special, dar nefiind limitate la managementul riscurilor operaționale, prevenirea spălării banilor și combaterea terorismului, prevenirea fraudelor);
- e. în vederea derulării relațiilor Băncii cu autoritățile competente sau cu alți parteneri;
- f. în vederea efectuării de analize statistice, de gestiune, de risc, financiare, comerciale și de marketing;
- g. realizarea unui interes legitim al Băncii cu condiția că acest interes să nu prejudicieze interesul sau drepturile și libertățile fundamentale ale persoanei vizate, în special a dreptului la viață privată în ceia ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal.

**2.7.** Lista datelor cu caracter personal (nu este exhaustivă):

- Nume,
- Prenume,
- Patronimic (dacă este cazul),
- Numărul de identitate a persoanei fizice (IDNP) sau alt element unic de identificare (dacă este cazul),

- Numele și prenumele Beneficiarului efectiv (dacă este cazul),
- Numele și prenumele membrilor de familie,
- Genul,
- Data și locul nașterii,
- Cetățenia,
- Rezidența,
- Semnătura,
- Date din actele de stare civilă,
- Numărul de telefon/fax,
- Adresa de domiciliu / reședință / contact: țara, raionul, localitatea, strada, numărul blocului, scara, etajul, nr. apartament, cod poștal,
- Adresa de e-mail,
- Loc de muncă, profesia, sectorul de activitate, statutul profesional, numele și adresa angajatorului, nr. de telefon de la locul de muncă;
- Expunere politică (dacă este cazul),
- Funcția publică deținută (dacă este cazul),
- Nivel de studii,
- Formare profesională - diplome obținute,
- Situație familială (copii, soț/soția, persoane în întreținere),
- Situație economică și financiară (salariu, venituri, pensii și alte încasări),
- Date privind bunurile deținute,
- Date bancare,
- Imagine (fotografie),
- Date aferente cardurilor bancare,
- Tip act de identitate deținut,
- Serie și număr act de identitate,
- Alte date aferente actelor de identitate,
- Date privind starea de sănătate (dacă este cazul).

Clientul/ persoana împuternicită este obligat să ofere aceste date, fiind necesare furnizării de servicii specifice activității bancare. Refuzul Clientului / persoanei împuternicite determină imposibilitatea furnizării de servicii specifice activității bancare.

**2.8.** Destinatarii datelor:

- Împuterniciții Băncii, alte persoane fizice/juridice care prelucrează datele personale în numele Băncii (ex.: împuterniciți / avocați, consultanți, contabili, auditori );
- parteneri ai Băncii (ex.: birouri de credit, agenții de colectare a debitelor / recuperare a creanțelor, intermediari, brokeri, societăți de asigurare - reasigurare, organizații profesionale, organizații de cercetare a pieței, etc.), în și în afara țării, în

baza convențiilor încheiate cu aceștia, legate de furnizarea de produse și servicii;

- terți (în special, dar nefiind limitate la entități juridice din grup, bănci corespondente, organizații internaționale) situați în state ce asigură un nivel de protecție adecvată a datelor, state care au adoptat legislație de protecție a datelor, precum și în state care nu se încadrează în nici una din categoriile menționate mai sus;
- autoritățile competente (ex.: autoritățile judecătorești, poliție, Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal, Banca Națională a Moldovei, Centrul Național Anticorupție, Serviciului pentru Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor, autorități publice centrale/locale);
- autoritățile americane (US Treasury Department) – în cazul în care clienții vor intenționa să efectueze transferuri internaționale prin intermediul SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication), în scopul respectării prevederilor legislației naționale locale/privind prevenirea spălării banilor/luptei împotriva terorismului.

## 2.9. Drepturile persoanelor vizate

**2.9.1.** Drepturile de care beneficiază persoanele vizate, în conformitate cu prevederile Legii nr. 133 din 08.07.2011 cu privire la protecția datelor cu caracter personal, sunt următoarele:

- de acces la datele cu caracter personal, la obținerea informațiilor privind scopul prelucrării datelor, destinarii cărora le sunt dezvăluite datele cu caracter personal și locul aflării acestuia;
- de intervenție asupra datelor cu caracter personal, în baza căruia poate rectifica, actualiza, bloca sau șterge datele cu caracter personal a căror prelucrare contravine legii, în special datorită caracterului incomplet sau inexact al datelor,
- de opoziție al persoanei vizate (subiectului datelor cu caracter personal) - persoanele vizate se pot opune în orice moment, în mod gratuit, din motive întemeiate și legitime legate de situația sa particulară, ca datele cu caracter personal care le vizează să facă obiectul unei prelucrări, cu excepția cazurilor în care legea stabilește altfel,
- de a sesiza / a se adresa la justiție, în cazul în care persoanele vizate au suferit un prejudiciu în urma unei prelucrări de date cu caracter personal efectuată ilegal sau cărora le-au fost încălcate drepturile și interesele garantate de Legea cu privire la protecția datelor cu caracter personal.

**2.9.2.** În situația în care persoanele vizate nu sunt de acord cu prelucrarea datelor personale în scop de

marketing sau cu transmiterea acestora către terți, aceștia au dreptul de a formula un refuz.

**2.9.3.** În vederea exercitării drepturilor mai sus menționate, persoanele vizate au dreptul de a formula o cerere scrisă datată și semnată care va fi transmisă fie personal, la unitatea Băncii unde au deschis contul curent, fie printr-o scrisoare recomandată, cu confirmare de primire, trimisă la unitatea respectivă, fie printr-o altă modalitate acceptată de Bancă.

**2.10.** Încheierea operațiunilor de prelucrare. Destinația ulterioară a datelor.

**2.10.1.** În vederea realizării scopurilor menționate, Banca va prelucra datele cu caracter personal ale persoanelor vizate pe toată perioada valabilității / dezvoltării relațiilor contractuale cu Clientul. Ulterior, Banca va păstra datele aferente activităților și tranzacțiilor naționale și internaționale ale Clientului în conformitate cu cerințele legislației în vigoare, inclusiv ale Legii nr. 308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.

## CAPITOLUL 3. DESCHIDEREA, FUNCȚIONAREA ȘI ÎNCHIDEREA CONTURILOR

**Clauză comună:** Banca deschide conturi curente cu sau fără carduri atașate, conturi de economii/ de depozit, în lei sau/și în valută străină, la cererea expresă a Clientului. Conturile se deschid la unitățile Băncii, în conformitate cu normele interne, pe baza semnării de către Client a formularelor standard ale Băncii, însoțite de documentele solicitate de aceasta. Oricărui cont i se pot atașa diverse produse și/sau servicii, la solicitarea Clientului și cu respectarea condițiilor Băncii, conform ofertei în vigoare.

### Secțiunea 3.1. Deschiderea conturilor.

La deschiderea conturilor, Banca solicită documente necesare identificării Clientului și, eventual, a persoanei împuternicite prin procură sau contract de mandat, conform cerințelor prevăzute în Titlul I, Capitolul 5. Procuri.

### Secțiunea 3.2. Funcționarea conturilor

**3.2.1.** Orice operațiune (de ex. plăți, încasări, depuneri și retrageri de numerar, viramente intra și interbancare etc.) dispusă de Client/persoană împuternicită se efectuează prin intermediul oricărui cont deschis pe numele Clientului, în strictă conformitate cu condițiile de gestiune a conturilor date.

**3.2.2.** Îndeplinind instrucțiunile Clientului, Banca se bazează pe caracterul real, corect și original al semnăturilor olografe care apar pe instrucțiunile transmise Băncii în orice mod și ține de responsabilitatea Clientului ca acestea să corespundă semnăturii din actul de identitate valabil al Clientului, Banca nepurtând nici un fel de responsabilitate în legătură cu consecințele care ar putea apărea ca urmare a folosirii de Client în mod fraudulos sau abuziv a acestor semnături.

**3.2.3.** Banca este îndreptățită să calculeze, în cazul descoperitului neautorizat de cont, dobânda penalizatoare asupra soldului debitor al contului curent, nivelul acesteia fiind afișat la sediile sale.

**3.2.4.** Orice solicitare a Clientului pentru un schimb valutar, materializată prin semnarea documentului confirmativ de efectuare a operațiunii sau a unui contract specific acestui tip de tranzacție, fie cu decontare imediată, fie cu o altă dată a valutei, este irevocabilă. Toate costurile provenind din diferențele de curs valutar vor fi suportate de Client. De asemenea, atât în cazul nerespectării ordinului dat, precum și în cazul modificării de către Client a ordinului transmis Băncii, toate consecințele, inclusiv, dar fără a se limita la daune, costuri suplimentare suportate de Bancă, sunt în sarcina Clientului.

**3.2.5.** În cazul sumelor primite în favoarea Clientului și care sunt exprimate în alte valute convertibile decât cele în care sunt deschise conturile curente, banca este în drept să returneze suma transferului plătitorului.

**3.2.6.** În caz dacă suma transmisă Clientului printr-un sistem internațional de transfer rapid este exprimată într-o altă valută convertibilă decât valuta contului curent indicat în transferul respectiv, Banca este în drept să plaseze prin conversie suma în contul curent indicat, aplicând cursul comercial al Băncii existent în ziua efectuării conversiei.

**3.2.7.** În cazul în care Clientul/Persoana Împuternicită solicită retragerea din cont a unor sume în valută străină, sumele de până la valoarea de 5 EUR sau 1 USD vor fi schimbate în lei moldovenești la cursul Băncii din ziua respectivă și eliberate Clientului în această monedă.

**3.2.8.** În cazul unei erori din partea Băncii, înregistrate pe contul Clientului, Clientul autorizează în mod expres Banca să corecteze, din proprie inițiativă, fără acordul prealabil al Clientului, operațiunile efectuate în mod eronat.

**3.2.9.** Dacă Banca depistează că în ordinul de plată recepționat este indicat greșit contul bancar și/sau codul fiscal al Clientului, Banca va restitui băncii plătitoare suma respectivă sau Clientului ordinul de plată, în condițiile prevăzute în legislație.

**3.2.10.** În cazul în care un ordin de plată este inițiat de Client, Banca răspunde în fața Clientului, pentru executarea corectă a operațiunii de plată, cu excepția cazului în care 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, caz în care prestatorul de servicii de plată al beneficiarului plății răspunde în fața beneficiarului plății pentru executarea corectă a operațiunii de plată.

**3.2.11.** Responsabilitatea privind veridicitatea și corectitudinea informației indicate în ordinul de plată îi revine persoanei care emite respectivul ordin de plată.

**3.2.12.** În funcție de tipul plății, Banca aplică anumite ore limite de executare a plăților, stabilite în Tarifele Băncii. Plata inițiată după ora limită a unei zile lucrătoare sau într-o zi nelucrătoare se va executa în următoarea zi lucrătoare.

**3.2.13.** Ținând cont că din 01.08.2016, în conformitate cu legislația Republicii Moldova, pentru toate tipurile de conturi se utilizează codurile IBAN (International Bank Account Number), care reprezintă un șir de caractere care identifică în mod unic la nivel internațional contul bancar al Clientului, Banca utilizează în documentele contabile oferite Clientilor doar codul IBAN. Banca va oferi, la necesitate, gratuit oricărui Client certificatul privind corespunderea între codul IBAN și numărul de cont în format vechi aplicat până la 2016.

### **Secțiunea 3.3. Extrasul de cont**

**3.3.1.** Banca emite extrase de cont pentru operațiunile efectuate pe contul Clientului. Utilizatorii serviciilor de Banca la distanță pot accesa extrasul de cont pentru fiecare cont curent subscris prin intermediul fiecărui serviciu respectiv.

**3.3.2.** Extrasul de cont este un document emis de Bancă care cuprinde informații în ceea ce privește data de înregistrare a operațiunilor în contabilitate, valoarea operațiunilor, dobânzile și comisioanele aferente operațiunilor efectuate, etc.

**3.3.3.** Extrasele sunt expediate de Bancă lunar pentru Clientii care și-au exprimat, prin *Formularul de Intrare în Relații cu Banca* sau prin alte formulare propuse de Bancă, opțiunea de a primi extrasul de cont la adresa de e-mail.

**3.3.4.** La cererea Clientului/ Persoanei Împuternicite, Banca poate emite extrase pentru zilele în care au fost dispuse operațiuni, contra unui comision, conform Tarifelor în vigoare la data solicitării. Aceste extrase sunt puse la dispoziția Clientului/Persoanei Împuternicite la unitatea Băncii

unde acesta are deschis contul și/sau la adresa de email a Clientului/Persoanei Împuternicite.

**3.3.5.** Clientul poate obține corectarea unei operațiuni de plată din partea Băncii numai dacă informează Banca, în cel mai scurt timp, dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării contului său, despre faptul că a constatat o operațiune de plată neautorizată sau executată necorespunzător. Dacă operațiunea dată se referă la cardul bancar eliberat de Bancă, atunci urmează a se ține cont și de prevederile pct. 4.6.17 - 4.6.19 din Titlul II.

#### **Secțiunea 3.4. Închiderea conturilor**

**3.4.1.** Clientul poate solicita închiderea contului, printr-o cerere semnată și prezentată Băncii.

**3.4.2.** Închiderea contului va fi efectuată numai după achitarea de către Client a tuturor sumelor pe care le datorează Băncii în decurs de 30 de zile de la depunerea cererii de către Client (închiderea se va efectua cu condiția ca respectivul cont să nu aibă produse active atașate).

**3.4.3.** În cazul în care există un card atașat pe contul curent, închiderea contului la solicitarea clientului se va face la 30 de zile de la stoparea cardului.

**3.4.4.** Clientul nu poate solicita închiderea contului în cazul în care asupra contului s-a dispus măsura indisponibilizării în condițiile legii.

**3.4.5.** Până la închiderea contului, Clientul are obligația de a reglementa situația produselor și serviciilor atașate contului respectiv.

**3.4.6.** La decesul Clientului, sumele aflate în cont se vor elibera numai persoanelor numite în Certificatul de moștenitor și numai în limitele prevăzute în acesta (aceste persoane vor prezenta de asemenea și actele de identitate precum și Certificatul de deces al Clientului).

**3.4.7.** În cazul în care Băncii i se aduce la cunoștință despre decesul Clientului, inclusiv prin prezentarea de către orice persoană interesată a Certificatului de deces al clientului, Banca are dreptul să blocheze contul până la îndeplinirea condițiilor menționate mai sus.

**3.4.8.** În situația în care există mai mulți moștenitori (cu Certificat de moștenitor), Banca nu va putea desființa contul de economii/ depozitul decât cu acordul tuturor moștenitorilor.

**3.4.9.** Conturile pot fi închise:

- a. în baza cererii titularului de cont / persoanei împuternicite;
- b. în baza hotărârii instanței de judecată;
- c. la achitarea creditului/restituirea depozitului;

d. în alte cazuri prevăzute de legislația în vigoare sau în prezentele Condiții Generale Bancare.

## **CAPITOLUL 4. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR**

**Clauză comună:** Părțile implicate în derularea Condițiilor Generale Bancare trebuie să fie integre, corecte, incoruptibile și transparente, corectitudinea fiind baza încrederii și credibilității, necesară desfășurării relațiilor acestora, Banca neacceptând mituirea și coruperea.

#### **Secțiunea 4.1. Drepturile Clientului:**

**4.1.1.** Să primească pentru disponibilul păstrat în cont, dobânda stabilită conform reglementarilor Băncii.

**4.1.2.** Să alimenteze contul prin depuneri în numerar la unitățile/bancomatele Băncii sau prin viramente din alte conturi, deschise la Bancă sau la alți prestatori de servicii de plată cu condiția respectării regulilor de efectuare a operațiunilor specificate în formulare specifice produselor corespunzătoare contului. Operațiunile în valută străină se efectuează cu condiția respectării prevederilor legislației în vigoare a Republicii Moldova privind reglementarea valutară.

**4.1.3.** Să dispună operațiuni cu sumele aflate în cont cu respectarea Condițiilor Generale Bancare și a legislației în vigoare.

**4.1.4.** Să solicite închiderea contului numai după achitarea către Bancă a tuturor sumelor pe care le datorează acesteia.

**4.1.5.** Să se pună la dispoziție de către Bancă extrasul de cont în care să fie evidențiate operațiunile efectuate.

**4.1.6.** Să solicite produse și/sau servicii pentru a fi atașate contului, în condițiile stabilite de Bancă. În vederea eficientizării procesului de deservire în cadrul unităților, Banca oferă Clientilor posibilitatea de a face o programare în prealabil la Consilierul Clientelă, inclusiv prin intermediul Call Center.

#### **Secțiunea 4.2. Obligațiile Clientului:**

**4.2.1.** Să cunoască și să respecte condițiile de efectuare a operațiunilor în cont descrise în prezentele Condiții Generale Bancare, precum și prevederile celorlalte contracte/formulare încheiate cu Banca.

**4.2.2.** Să utilizeze contul deschis la Bancă pentru efectuarea de operațiuni folosind doar formularele standard ale Băncii, dacă este cazul. Acestea trebuie să fie corect completate și să reflecte operațiuni și date reale, Clientul fiind răspunzător pentru aceasta.

**4.2.3.** Să furnizeze corect și prompt Băncii datele și documentele pe care aceasta le va solicita, în scopul deschiderii contului, precum și în scopul efectuării operațiunilor în cont dispuse de Client.

**4.2.4.** Să anunțe Banca în cazul intervenirii oricărei modificări ale informațiilor furnizate Băncii (ex. referitor la datele de identificare ale Clientului și/sau Persoanei Împuternicite, revocarea împuternicirii, schimbarea rezidenței, etc.) și să înlocuiască în mod corespunzător actele prezentate inițial, în termen de 5 zile lucrătoare de la data 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 înscrisuri doveditoare.

**4.2.5.** Să prezinte anual Băncii informațiile solicitate de aceasta pentru identificarea Clientului și, eventual, a Persoanei Împuternicite, în vederea conformării Băncii la cerințele stabilite în acest sens în legislația din domeniul combaterii spălării banilor și finanțării terorismului.

**4.2.6.** Să respecte programul de lucru cu publicul al Băncii, așa cum este afișat la unitățile acesteia.

**4.2.7.** Să achite la termen comisioanele, dobânzile și alte plăți bancare aferente operațiunilor efectuate și produselor deținute, conform Tarifelor în vigoare la momentul efectuării plății.

**4.2.8.** Să respecte legislația în vigoare a Republicii Moldova cu referință la fiscalitate și, în cazul în care legislația în vigoare prevede, să achite impozitul pe venit provenit din dobânzile achitate la contul de depozit/ economii.

**4.2.9.** Să se informeze periodic cu privire la modificările intervenite cu privire la cuantumul comisioanelor, dobânzilor, altor plăți bancare, precum și la prezentele Condiții Generale Bancare din afișările existente la unitățile Băncii, de pe site-ul instituțional al Băncii sau prin intermediul sistemelor automatizate de deservire la distanță oferite de Bancă.

**4.2.10.** Să efectueze operațiuni în contul curent doar în limita disponibilului din cont, ținând cont inclusiv de valoarea comisioanelor și plăților aferente gestiunii conturilor și operațiunilor efectuate.

**4.2.11.** Să efectueze alimentări cel puțin la nivelul descoperitului neautorizat de cont (dacă este cazul), precum și comisioanelor și dobânzilor aferente

operațiunilor efectuate, în cazul existenței unui descoperit de cont.

**4.2.12.** În eventualitatea modificării codului numeric al contului, să se informeze de sine stătător despre noul cod numeric al contului, prin adresarea la unitatea unde i-a fost deschis contul.

**4.2.13.** Să se informeze cu privire la situația contului prin orice mijloace puse la dispoziție de către Bancă, inclusiv prin analizarea extrasului de cont.

**4.2.14.** Să informeze neîntârziat Banca privind orice instrument de plată pierdut, furat, distrus sau anulat, astfel încât aceasta să ia măsurile necesare pentru imposibilitatea utilizării ulterioare a respectivelor mijloace de plată.

**4.2.15.** Să despăgubească Banca pentru orice daune, pierderi sau cheltuieli suportate de aceasta, care au rezultat din încălcarea prevederilor Condițiilor Generale Bancare de către Client, inclusiv pentru orice daune, pierderi sau cheltuieli suportate de Bancă, ca urmare a stabilirii responsabilității financiare a Clientului pentru refuzurile de plată.

**4.2.16.** Să prezinte Băncii documentele solicitate de aceasta în original sau copie legalizată sau, după caz, în forma cerută de Bancă.

**4.2.17.** În raport cu Banca (inclusiv salariații ei) și alți Clienți, să aibă un comportament care respectă normele juridice, de ordine publică și bunele moravuri.

**4.2.18.** Să nu divulge Secretul bancar și să nu împiedice Banca să păstreze Secretul bancar, inclusiv (fără limitare):

- a să nu întreprindă sau participe la acțiuni de colectare, înregistrare, stocare, păstrare, utilizare, dezvăluire prin transmitere, diseminare, difuzare, adaptare sau modificare a datelor cu caracter personal sau a informației despre viața privată a altor persoane, a informației care poate constitui secret bancar, comercial, de stat sau de altă natură;
- b să nu efectueze fotografierea și/sau audio/video înregistrarea în incinta încăperilor Băncii și pe teritoriul acesteia, inclusiv (fără limitare) a altor persoane, a bunurilor, documentelor și informațiilor Băncii și altor persoane;
- c să nu facă uz de informațiile care constituie Secret bancar al altor persoane, la care a avut acces, să distrugă astfel de informații sau, după caz, să restituie Băncii purtătorii de informație și să nu admită accesul altor persoane la astfel de informații.



### **Secțiunea 4.3. Drepturile Băncii**

**4.3.1.** Să solicite Clientului/persoanei împuternicite documente privind scopul serviciilor bancare ce urmează a se derula prin intermediul Băncii.

**4.3.2.** Să refuze deschiderea de conturi sau efectuarea de operațiuni dispuse de Client/persoana împuternicită, în cazul în care nu este respectată politica Băncii de cunoaștere și acceptare a clienței.

**4.3.3.** Să ia în considerare orice plată efectuată în favoarea sa, de la data înregistrării sumei în respectivul cont.

**4.3.4.** În cazul apariției unor modificări legislative, precum și în cazul implementării unor tehnologii informaționale noi, să modifice unilateral codul numeric al contului Clientului.

**4.3.5.** Să solicite informații actualizate necesare pentru identificarea Clientului și, eventual, a Persoanei Împuternicite, în vederea conformării Băncii la cerințele stabilite în acest sens în legislația din domeniul combaterii spălării banilor și finanțării terorismului.

**4.3.6.** Să suspende efectuarea oricărei operațiuni în contul Clientului, începând cu data indicată în solicitarea menționată la punctul 4.3.5, până la primirea tuturor informațiilor cerute, în condiții satisfăcătoare pentru Bancă. În situația în care Clientul nu furnizează informațiile în termenul precizat de Bancă sau în cazul în care se constată ulterior ca informațiile furnizate nu corespund realității, Banca își rezervă dreptul să reconsidere relația cu Clientul, inclusiv prin încetarea relațiilor cu acesta.

**4.3.7.** Să modifice dobânda acordată pentru disponibilul păstrat în cont, pentru creditele și/sau descoperitul de cont acordat precum și comisioanele, plățile aferente operațiunilor efectuate în numele Clientului și să îl informeze pe acesta de schimbările survenite prin afișarea la unitățile Băncii, pe site-ul instituțional al Băncii sau prin intermediul sistemelor automatizate de deservire la distanță.

**4.3.8.** Să efectueze plăți din conturile Clientului, fără acordul acestuia, în baza hotărârilor judecătorești sau de arbitraj, definitive și executorii, și/sau a altor documente executorii prevăzute de lege, la solicitarea persoanelor îndreptățite.

**4.3.9.** Să nu se angajeze cu fondurile sale proprii în efectuarea operațiunilor dispuse de Client/persoana împuternicită și nu poate fi făcută răspunzătoare pentru consecințele rezultate ca urmare a neefectuării operațiunilor din lipsa de disponibilitate în contul Clientului.

**4.3.10.** Să refuze efectuarea oricărei operațiuni în cont în cazul în care are suspiciuni cu privire la persoana împuternicită, cu privire la natura

operațiunii și de asemenea, în cazul în care documentele care stau la baza acesteia prezintă elemente suspecte.

**4.3.11.** Să transmită către birouri de credit și să solicite de la birouri de credit, în conformitate cu prevederile legislației Republicii Moldova, informațiile de risc, precum și informații referitoare la produsele de creditare, activitatea frauduloasă și informațiile legate de inadvertențele din documentele/ declarațiile înregistrate pe numele Clientului, în vederea prelucrării și consultării ori de câte ori este necesar.

**4.3.12.** Să calculeze penalitatea de întârziere pentru sumele datorate Băncii de către Client, totalul acestora putând depăși cuantumul sumei datorate de Client. Nivelul acestor penalități este diferit pentru fiecare tip de obligație de plată și este afișat la sediile Băncii.

**4.3.13.** Să modifice unilateral tarifele și comisioanele indicate în Tarife, cu condiția plasării în prealabil a anunțului cu privire la modificările preconizate la ghișeele Băncii și pe site-ul Băncii.

**4.3.14.** Să închidă în mod unilateral, în urma unei notificări prealabile, cel puțin cu 2 luni înainte, cu aplicarea comisionului prevăzut în Tarife, contul curent al Clientului în care ultimul nu a efectuat nici o operațiune pe parcursul a 2 ani consecutiv. Soldul contului astfel închis va fi păstrat de Bancă pe un cont al său special până la solicitarea expresă din partea Clientului.

**4.3.15.** Să suspende, fără nicio notificare prealabilă, posibilitatea efectuării operațiunii de ieșire a mijloacelor bănești dintr-un cont curent al Clientului la care nu este atașat nici un produs dacă, în decurs de 6 luni consecutive, Clientul nu a inițiat prin contul respectiv nici o operațiune. Această măsură are scopul protejării Clientului contra riscurilor efectuării în acel cont a unor operațiuni frauduloase. Suspendarea se revocă atunci când Clientul se prezintă la unitatea Băncii la care a deschis contul, fără aplicarea vreunui comision.

### **Secțiunea 4.4. Obligațiile Băncii**

**4.4.1.** Să efectueze în/din contul Clientului operațiunile bancare dispuse de aceștia sau de persoana împuternicită în scris sau prin alte mijloace convenite între Bancă și Client, dar numai în limita disponibilului din cont, cu asigurarea la nivel operațional a securității și validității operațiunilor realizate, precum și respectarea procedurilor și reglementărilor în vigoare, atât naționale, cât și internaționale.

**4.4.2.** La cererea Clientului/Persoanei împuternicite să debiteze contul cu valoarea tranzacțiilor efectuate în altă valută decât cea a respectivului cont, pe baza

cursului de schimb utilizat de Bancă în ziua tranzacției și comunicat Clientului prin extrasul de cont.

**4.4.3.** În eventualitatea modificării codului numeric al contului, de a informa Clientul despre acest fapt cu 2 luni înainte de intrarea lui în vigoare, la unitățile Băncii, prin extrasul de cont și/sau prin site-ul Băncii.

**4.4.4.** Să respecte legislația în domeniul protecției datelor cu caracter personal.

#### **Secțiunea 4.5. Împuterniciri**

4.5.1. Clientul autorizează în mod irevocabil și necondiționat Banca, fără ca aceasta să reprezinte o obligație a ultimei, să rețină sumele reprezentând obligații de plată restante față de Bancă din orice cont curent deschis la Bancă și, dacă este cazul, să efectueze operațiuni de schimb valutar la cursul de schimb propriu pentru a cumpăra valută străină/ MDL și a alimenta contul curent al Clientului în valută străină/MDL. Reținerea sumelor restante poate avea loc și din orice cont de economii sau de depozit, dar numai după expirarea a 5 zile de la notificarea Băncii privind necesitatea stingerii datoriilor restante sau mai devreme – dacă Clientul va iniția retragerea anticipată a banilor din contul de economii sau de depozit. În cazul contului de depozit neajuns la termen sumele ramase în urma achitării obligațiilor de plată ale Clientului față de Bancă vor fi transferate în contul curent prin intermediul căruia s-a constituit depozitul și vor fi bonificate cu dobânda corespunzătoare contului curent. În cazul conturilor de economii, dacă pentru achitarea obligațiilor se vor utiliza mijloacelor prevăzute ca sold minim pentru acest cont de economii, sumele rămase vor fi transferate la orice cont curent al Clientului în valuta corespunzătoare, la alegerea Băncii.

4.5.2. În caz dacă mijloacele bănești aflate pe un cont de depozit sau de economii vor face obiectul unui ordin incaso emis conform cerințelor legislației în vigoare, Banca va fi în drept să rezilieze anticipat respectivul depozit, să execute în aceeași zi ordinul incaso și să rețină eventualele comisioane aferente. Sumele ramase în urma executării ordinului incaso vor fi transferate în contul curent prin intermediul căruia s-a constituit depozitul și vor fi bonificate cu dobânda corespunzătoare contului curent. În cazul conturilor de economii, dacă pentru executarea ordinului incaso se vor utiliza mijloacele prevăzute ca sold minim pentru acest cont de economii, sumele rămase vor fi transferate la orice cont curent al Clientului în valuta corespunzătoare, la alegerea Băncii.

#### **Secțiunea 4.6. Cunoașterea Clientului. Prevenirea spălării banilor și actelor de corupție.**

**4.6.1.** La inițierea unei relații dintre Client și Bancă, deschiderea unor conturi sau efectuarea de Client a unor operațiuni care par a fi ieșite din comun în ceea ce privește valoarea sau complexitatea lor, Banca poate solicita Clientului documente sau informații suplimentare, inclusiv pentru verificarea identității Clientului și a Persoanelor Împuternicite, justificarea tranzacției dispuse de aceștia și/sau determinarea beneficiarilor reali ai acestor tranzacții.

**4.6.2.** Clientul acceptă în mod expres ca, în vederea gestionării solicitărilor sau operațiunilor sale, Banca poate comunica informațiile furnizate de Client către grupul din care face parte și/sau către una din subsidiarele sale specializate aflate în afara țării.

**4.6.3.** Clientul recunoaște că, dacă va fi necesar, Banca poate refuza intrarea în relații de afaceri și/sau efectuarea tranzacțiilor ordonate de Client în conformitate cu prevederile legislației naționale.

**4.6.4.** Banca își rezervă dreptul de a înceta imediat relațiile cu Clientul:

- în cazul în care Clientul efectuează tranzacții care contravin Legislației și Documentelor Normative Interne în domeniul Prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului
- în cazul unor declarații false din partea sa;
- dacă are suspiciuni cu privire la realitatea celor declarate de Client,
- dacă Clientul prezintă Băncii instrumente de plată care pot fi suspectate ca având potențial fraudulos, producând riscuri de plată, inclusiv acele instrumente care pot afecta finalitatea decontării, acestea intrând sub incidența sancțiunilor prevăzute de legislația în vigoare;
- dacă Clientul va folosi produsele/serviciile oferite de Bancă într-un mod care ar duce la o încălcare a oricăror Sancțiuni, și nu va obține fonduri de la o persoană sancționată pentru a deservi împrumutului;
- dacă Clientul devine o Persoană Sancționată sau efectuează tranzacții cu părți sancționate;
- dacă Clientul nu prezintă documentele solicitate de Bancă în cazul depistării unor indici SUA, conform reglementărilor FATCA;
- dacă Clientul nu prezintă informațiile necesare și actualizate pentru identificarea acestuia și a Persoanei Împuternicite., conform pct. 4.2.5. din prezentul capitol, în termen de maxim 30 zile din data notificării acestuia de către bancă.

**4.6.5.** În situația în care există suspiciuni asupra faptului că Clientul nu este și beneficiarul efectiv real

al Contului și al operațiunii derulate prin acesta, Clientului i se poate solicita să completeze o declarație pe propria răspundere prin care să declare identitatea beneficiarului efectiv.

**4.6.6.** În toate cazurile când Clientul/persoana împuternicită efectuează operațiuni cu numerar a căror valoare excede 200.000 MDL în echivalent, aceștia sunt obligați să prezinte Băncii declarația privind identitatea beneficiarului real și sursa fondurilor/activelor deținute în cont în forma prevăzută de normele Băncii.

**4.6.7.** În cazurile în care Clientul/Persoana împuternicită efectuează operațiuni cu numerar/virement a căror valoare excede limitele de precauție sporită stabilite de Bancă, acesta este obligat să prezinte Băncii documentele justificative ce confirmă legalitatea tranzacțiilor și sursa mijloacelor bănești utilizate.

**4.6.8.** Banca este scutită de orice responsabilitate în caz dacă o operațiune de transfer efectuată din contul/ în contul Clientului deschis la Bancă este suspendată/ nu poate fi finalizată din cauza măsurilor luate de autoritățile competente din Uniunea Europeană, Statele Unite ale Americii sau Republica Moldova

**4.6.9.** Banca este în drept să nu deschidă conturi noi și/sau să nu efectueze nici o tranzacție în/din conturile existente ale clientului în cazul în care nu dispune de date actualizate conform Legislației și Documentelor Normative Interne în domeniul Prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului și/sau în cazul expirării termenului de valabilitate al actului de identitate.

**NOTĂ:** În vederea explicării noțiunilor utilizate în prezenta secțiune, precum și în alte acte încheiate cu Banca (cum ar fi Formularul de Intrare în Relații cu Banca), se definesc următoarele noțiuni:

**Persoane expuse politic** – persoane fizice care exercită sau care au exercitat funcții publice importante la nivel național și/sau internațional, precum și membrii familiilor și persoanele asociate lor;

**Persoane fizice care exercită funcții publice importante la nivel internațional** - șefi de stat, de guverne și de cabinete ministeriale, membri ai guvernelor, parlamentari, conducerea Adunării Populare a Găgăuziei și organul executiv al Găgăuziei, persoane de conducere ale partidelor politice, judecători, oficiali militari, membri ai organelor de conducere și de administrare ale companiilor de stat, membri ai familiilor regale;

**Persoane fizice care exercită funcții publice importante la nivel național** - persoane fizice care

au deținut sau care dețin funcții publice în conformitate cu prevederile Legii nr.199 din 16 iulie 2010 cu privire la statutul persoanelor cu funcții de demnitate publică, inclusiv membrii organelor de conducere și de administrare ale societăților comerciale cu capital majoritar de stat.

**FATCA** (*Foreign Account Tax Compliance Act*) - lege americană, care are ca scop combaterea evaziunii fiscale în cadrul sistemului financiar global și asigurarea schimbului automatizat de informații între state, într-un cadru standardizat, pe baza acordurilor bilaterale, având ca obiectiv primordial de a solicita ca instituțiile financiare străine să raporteze autorităților de taxare (impozitare) din SUA veniturile beneficiarilor direcți sau indirecti, care sunt plătitori de impozite în conformitate cu legislația din SUA. La 26 noiembrie 2014 Guvernul Republicii Moldova a semnat Acordul de cooperare cu SUA privind facilitarea implementării prevederilor FATCA, care prevede că instituțiile financiare raportează direct Serviciului Fiscal al SUA informații aferente conturilor deținute de către persoane fizice și juridice care au Indici SUA.

**Indice SUA** - conform FATCA, prin Indice SUA se are în vedere prezența cel puțin a unuia din următoarele elemente: cetățenia S.U.A. sau rezidența permanentă SUA (Green Card), locul de naștere este SUA, deținerea în SUA a unui număr de telefon sau adrese, existența unui împuternicit domiciliat în SUA, efectuarea transferurilor de fonduri din SUA ș.a.

**Embargo** – interdicție guvernamentală privind anumite sau toate schimburile comerciale cu țările străine sau oricare alt gen de restricții comerciale externe

**Sancțiuni** – orice sancțiuni economice sau financiare, Embargouri comerciale sau măsuri similare adoptate, administrate sau aplicate de oricare dintre autoritățile (sau de orice agenție) din Uniunea Europeană, Organizația națiunilor Unite, Statele Unite ale Americii sau Republica Moldova care se ocupă de aplicarea sancțiunilor.

**Persoană Sancționată** – oricare din persoane fizice și juridice identificate, entități sau organizații ale căror nume/denumire sunt incluse în listele publicate pentru Sancțiuni emise de autoritățile competente a Uniunii Europene, Statelor Consiliului de Securitate al Organizației Națiunilor Unite, Statele Unite ale Americii (inclusiv listele emise de Oficiul de Control al Activităților Străine (OFAC) și Organul de Verificare a Crimelor Financiare (FINCEN) și Departamentul de Stat (OFAC-PLC)), autorități din diferite țări și, dacă este cazul, de către autoritatea competentă din Republica Moldova.

**4.6.9.** Banca este în drept, în cazul în care există motive întemeiate să creadă că clientul a comis un act de corupție, să solicite rezoluțiunea anticipată a relațiilor contractuale în mod unilateral.

**4.6.10.** Cu referire la pct. 4.6.9 al prezentei secțiuni, actul de corupție constă în:

- toate sau oricare din acțiunile sau inacțiunile de corupție sancționabile în conformitate cu legislația în vigoare, comise de către Client;
- folosirea, solicitarea, primirea sau acceptarea, direct sau indirect, pentru sine sau pentru o altă persoană, a unor foloase materiale sau a unui avantaj necuvenit;
- promisiunea, oferirea sau acordarea ilegală a unor foloase materiale sau a unui avantaj necuvenit subiecților actelor de corupție;
- promisiunea, oferirea sau acordarea ilegală a unor asemenea foloase sau avantaje necuvenite funcționarilor publici, persoanelor cu funcții de demnitate publică, persoanelor care gestionează o organizație comercială, obștească sau o altă organizație nestatală și altor persoane prevăzute de legislație;
- oricare dintre aceste acțiuni în cazul în care sunt întreprinse în favoarea sau defavoarea Băncii.

**4.6.11.** Pe perioada relațiilor contractuale, Clientul prezintă și garantează Băncii, indiferent de motiv, că:

- este familiarizat cu legislația în vigoare aplicabilă actele de corupție, inclusiv orice modificări aduse acesteia;
- va respecta cerințele Băncii, ale legislației în vigoare în vederea prevenirii și combaterii actelor corupționale;

## CAPITOLUL 5. PROCURI

**5.1.** În vederea prevenirii riscurilor de fraudă și pentru a oferi clienților servicii de înaltă siguranță la efectuarea operațiunilor bancare, Banca va accepta reprezentarea intereselor unui Client în baza procurii emise de acesta, doar dacă persoana împuternicită prezintă originalul procurii.

**5.2.** Persoana împuternicită, desemnată în modul prevăzut de lege, poate efectua orice operațiune bancară permisă titularului de cont, cu condiția ca o astfel de operațiune să fie expres prevăzută în procură sau să rezulte din împuternicirea acordată.

**5.3.** Împuternicirea unei persoane să reprezinte Clientul în relațiile cu Banca rămâne valabilă până la

data primirii de către Bancă de la Client a unei înștiințări scrise cu privire la revocarea, modificarea acesteia, până la expirarea termenului de valabilitate a procurii sau până la decesul Clientului. Încetarea împuternicirii devine opozabilă Băncii începând de la data informării Băncii (prin prezentarea unui certificat de deces sau a unei înștiințări scrise). Banca este îndreptățită să solicite orice documente ce consideră a fi necesare cu privire la aceste modificări.

**5.4.** Clientul este răspunzător față de Bancă pentru orice pierdere suferită de aceasta, ca urmare a neaducerii la cunoștința Băncii a oricărei restricții sau limitări în ceea ce privește persoana împuternicită a acestuia.

**5.5.** În cazul în care apare o dispută sau o situație conflictuală de orice natură care, în opinia Băncii, împiedică stabilirea persoanei împuternicite în ce privește desemnarea, limitele sau revocarea acestuia, Banca are dreptul de a bloca accesul persoanei împuternicite la contul Clientului până la soluționarea disputei, dovedită prin prezentarea unor documente satisfăcătoare pentru Bancă.

**5.6.** În scopul facilitării acceptării de Bancă a unei procuri pentru reprezentarea intereselor unui Client, Banca recomandă utilizarea în cadrul procurii a unor împuterniciri clare, după cum urmează:

5.8.1 dacă se dorește a acorda împuterniciri generale de gestiune a conturilor deschise la Bancă, atunci textul oportun al împuternicirii ar fi:

*„de a reprezenta interesele mele la OTP Bank S.A. în vederea gestiunii oricărui tip de cont bancar, inclusiv, dar fără a se limita la, dreptul de administrare, închidere, plasare numerar, retragere numerar (inclusiv dobânzi), efectuare / recepționare a transferurilor bănești, recepționare a cardurilor bancare și PIN-codului, solicitare a oricăror informații cu privire la conturile deținute, contractarea oricăror servicii de bancă la distanță. În scopul îndeplinirii acestor împuterniciri, va avea dreptul să semneze din numele meu orice formular, contract sau act necesar în acest sens”;*

5.8.2 dacă se dorește a acorda împuterniciri cu privire doar la anumite tipuri de operațiuni bancare, Banca recomandă utilizarea unor texte ale împuternicirilor care să fie clare și detaliate, inclusiv cu referire la produsul/ serviciul oferit de Bancă și/sau codul IBAN.

**5.7.** Pentru acceptarea împuternicirilor cu privire la semnarea cererii de credit, a contractului de credit, contractului de gaj/ipotecă sau a contractului de fidejusiune se recomandă ca în procură să fie specificate expres detaliile tranzacției: suma, termenul și garanțiile la credit.

**5.8.** Prevederile prezentului capitol se aplică în mod corespunzător și în privința contractului de mandat sau altor documente similare.

## CAPITOLUL 6. DISPOZIȚII FINALE

### Secțiunea 6.1. Confidențialitate

Banca și Clientul/persoana împuternicită se obligă să respecte confidențialitatea asupra tuturor faptelor, datelor, actelor și informațiilor ce decurg din relația Client–Bancă, cu excepția cazurilor prevăzute de lege.

### Secțiunea 6.2. Încetarea contractului

**6.2.1.** Condițiile Generale Bancare sunt valabile pe o perioadă nedeterminată.

**6.2.2.** Condițiile Generale Bancare încetează:

- a. prin acordul părților;
- b. prin rezoluțiunea unilaterală a oricăreia dintre părți, cu un preaviz de 1 lună din partea Clientului sau de 2 luni – din partea Băncii, fără necesitatea argumentării deciziei de rezoluțiune;
- c. în cazurile specificate expres în Condițiile Generale Bancare sau în formularele/ contractele specifice încheiate între Client și Bancă.

**6.2.3.** Încetarea Condițiilor Generale Bancare are ca efect închiderea Contului și a tuturor produselor și serviciilor atașate acestuia (după îndeplinirea condițiilor de închidere aferente contractelor, produselor și serviciilor respective).

**6.2.4.** Pana la data închiderii efective a Contului, Clientul trebuie să reglementeze situația sumelor aflate în respectivul Cont, și anume să dispună transferarea sumelor într-un alt cont la o altă bancă. În caz contrar, Banca este în drept ca, după închiderea Contului respectiv, să transfere sumele existente în Cont la data închiderii și să le păstreze la dispoziția Clientului într-un cont special al Băncii, fără ca aceste sume să fie bonificate cu vreo dobândă din momentul închiderii Contului.

**6.2.5.** Dreptul Clientului de a solicita Băncii restituirea sumelor existente în Conturile sale la momentul închiderii acestora din inițiativa Băncii, în condițiile menționate la pct. 6.2.4. al prezentei secțiuni, se va prescrie potrivit prevederilor Codului Civil în termen de 3 ani, calculat de la momentul notificării de către Bancă a încetării relațiilor de afaceri cu Clientul.

### Secțiunea 6.3. Comunicarea client-bancă

**6.3.1.** Clientul se va asigura întotdeauna că notificările sale transmise Băncii vor ajunge la destinație în termenul prevăzut pentru a putea fi luate în considerare de către Bancă.

**6.3.2.** Documentele redactate în limbi străine vor fi prezentate Băncii împreună cu traducerea legalizată în limba română.

**6.3.3.** Banca nu își asumă nici o responsabilitate în ceea ce privește consecințele întârzierilor și/sau pierderilor de documente sau corespondență, inclusiv extrase de cont, și nici în ceea ce privește deteriorarea sau alte erori ce se pot produce în timpul transportului/transmisiei.

**6.3.4.** Corespondența transmisă Clientului de către Bancă este considerată ca fiind corect adresată, dacă aceasta a fost expediată la ultima adresă comunicată Băncii de către Client.

### Secțiunea 6.4. Garantarea fondurilor deținute

Fondurile deținute de Client în conturile deschise la Bancă sunt garantate în limita plafonului de garantare comunicat de către Fondul de Garantare a Depozitelor în Sistemul Bancar conform legislației în vigoare.

### Secțiunea 6.5. Legea aplicabilă. Reclamații. Litigii

**6.5.1.** Relațiile dintre Bancă și Client sunt guvernate de legislația Republicii Moldova.

**6.5.2.** Părțile vor depune toate eforturile pentru a soluționa divergențele apărute pe cale amiabilă, inclusiv prin apelarea la serviciile de mediere oferite de un mediator independent, conform condițiilor specificate pe site-ul Băncii.

**6.5.3.** Banca examinează reclamația Clientului și comunică decizia sa în cel mult 15 zile de la primirea reclamației. Dacă Banca nu a examinat reclamația în termenul menționat sau dacă Clientul nu este de acord cu decizia comunicată, acesta are dreptul fie să sesizeze BNM, fie să intenteze acțiune în instanța judecătorească competentă, în conformitate cu procedura stabilită de legislația în vigoare a Republicii Moldova.

**6.5.4.** Pe perioada examinării unui eventual litigiu între Părți, privind executarea Condițiilor Generale Bancare, Banca are dreptul să stopeze, în mod unilateral, accesul Clientului la serviciile oferite de Bancă.

## **TITLUL II. PRODUSE ȘI SERVICII BANCARE**

### **CAPITOLUL 1. CONTUL CURENT**

**1.1.** Contul curent este un cont deschis pe o perioadă nedeterminată, pentru efectuarea diverselor operațiuni bancare, pe numele unui singur Client.

**1.2.** Clientul are dreptul de a dispune de Persoane Împuternicite, care pot efectua operațiuni pe respectivul cont în limitele stabilite prin procură, contract de mandat sau alte acte de împuternicire întocmite conform legii.

**1.3.** Contul curent poate fi destinat inclusiv înregistrării operațiunilor cu carduri efectuate conform Condițiilor Generale Bancare.

**1.4.** Contul curent se deschide conform legislației în vigoare a Republicii Moldova și procedurilor interne ale Băncii, la solicitarea Clientului prin completarea unei cereri standard a Băncii și depunerea acesteia la sucursala de gestiune sau transmiterea prin intermediul serviciului OTP Internet / Mobile Banking.

**1.5.** Dacă la închiderea unui cont a rămas un sold pozitiv neutilizat de către Client, atunci Banca va transfera soldul respectiv la contul curent al Clientului sau, în lipsa acestuia, la un cont intern al Băncii, Clientul având dreptul să efectueze transfer sau să ridice ulterior numerarul la ghișeele Băncii.

### **CAPITOLUL 2. CONTUL DE ECONOMII/ DEPOZIT LA TERMEN**

#### **Secțiunea 2.1. Noțiuni generale**

**2.1.1.** Contul de economii este un cont de depozit deschis pe o perioadă nedeterminată, pe numele unui Client, care **îmbină** avantajele unui cont curent cu cele ale unui depozit la termen.

**2.1.2.** Contul de depozit la termen este un cont deschis pe o perioadă minimă determinată, pe numele unui Client, având o funcție de economisire.

#### **Secțiunea 2.2. Tipuri de conturi de economii / depozite**

**2.2.1.** Conturile de economii:

- sunt constituite pe o perioadă nedeterminată;
- au dobânda variabilă, iar plata dobânzii se poate face lunar, trimestrial, anual sau la închiderea contului.

- Modalitatea de calcul a dobânzii: capitalizare. Dobânda se calculează la soldul contului, dar cel mult până la soldul maxim permis (în cazul conturilor de economii cu limita maximă). Pentru suma ce depășește soldul maxim permis nu se va calcula dobânda.

**2.2.2.** Depozitele la termen:

- sunt constituite pe o perioadă determinată, dar nu mai puțin de 30 de zile (în cazul închiderii depozitului în prima lună din momentul constituirii acestuia, Clientul va suporta comisioanele prevăzute în Tarifele Băncii pentru asemenea cazuri);
- au dobânda variabilă sau fixă, iar plata dobânzii se face conform condițiilor produsului respectiv.
- dacă este prevăzută posibilitatea reînnoirii depozitului la scadență, depozitul se reînnoiește în aceleași condiții, cu aplicarea ratei dobânzii stabilite de Bancă la momentul reînnoirii. În cazul depozitului în care nu este prevăzută reînnoirea automată, Clientul autorizează Banca să transfere în contul său curent soldul depozitului la expirarea termenului acestuia.

#### **Secțiunea 2.3. Caracteristici:**

**2.3.1.** Constituirea unui cont curent/de economii/ depozit se face în numerar sau prin virament prin debitarea contului curent sau de economii în aceeași valută al Clientului deschis în Bancă, în care ulterior, la expirarea termenului depozitului, se va transfera soldul depozitului și eventuala dobândă calculată pentru ultima perioadă de utilizare a contului de depozit.

**2.3.2.** Sumele din dobânzi aferente conturilor de economii/ depozit constituite de Client se colectează în contul curent sau în contul de economii/ depozit al Clientului.

**2.3.3.** Suplinirea conturilor de economii/depozit poate fi efectuată prin depuneri în numerar de către Client sau Persoanele Împuternicite (în limitele stabilite prin procură, contract de mandat sau alte acte de împuternicire întocmite conform legii) sau persoanele terțe neîmputernicite (în limitele stabilite de legislație și/sau Bancă), precum și prin transfer din conturile proprii intrabancare ale Clientului. Nu se permite suplinirea conturilor de economii/depozit prin transfer din conturile intrabancare ale persoanelor terțe, din orice cont interbancar, precum și efectuarea oricărui transfer din contul de economii, cu excepția transferului la contul curent al Clientului deschis în Bancă, ultima având dreptul discreționar să respingă astfel de transferuri.

**2.3.4.** Pentru conturile la care se aplică dobândă, aceasta este calculată în baza anului de 365 zile.

**2.3.5.** Dobânda este calculată în funcție de numărul de zile de păstrare a mijloacelor în cont și a ratei dobânzii stabilite. Ziua retragerii mijloacelor din cont nu se include în calculul dobânzii.

**2.3.6.** Pentru depozitele cu dobândă variabilă, Banca poate în mod unilateral să modifice mărimea ratei dobânzii, ca urmare a schimbărilor survenite pe piața financiar-bancară.

**2.3.7.** Retragerea oricărei sume din depozitul la termen până la expirarea termenului pentru care a fost constituit, precum și retragerea sumei din contul de economii care afectează soldul minim permis, atrage după sine desființarea produsului bancar respectiv. Drept consecință, Banca va efectua următorul recalcul al dobânzii: se va aplica dobânda prevăzută pentru situația de închidere anticipată indicată în Tarifele Băncii, iar sumele aferente dobânzilor calculate și achitate anterior se vor reține din soldul depozitului. După recalcul, soldul final al depozitului se va transfera în contul curent al Clientului deschis la Bancă.

**2.3.8.** În cazul împlinirii de către Client a vârstei maxime admise conform condițiilor aferente conturilor de economii Mobias Copil, Mobias Tânăr (vârsta maximă admisă fiind 18 ani) sau Mobiruză (vârsta maximă admisă fiind 14 ani), Banca are dreptul să închidă contul de economii și să transfere soldul acestuia la contul curent al Clientului (pentru care se aplică Tarifele Băncii) sau să stabilească rata a dobânzii de 0% pentru soldul de pe contul de economii respectiv.

**2.3.9.** Banca poate decide unilateral stoparea reînnoirii depozitului, fapt despre care va informa în prealabil pe site-ul Băncii și la ghișeele sale operaționale. În acest caz, la scadență, soldul depozitului va fi virat în contul curent al Clientului.

**2.3.10.** Eliberarea mijloacelor în numerar, la cererea Clientului, se efectuează în decurs de maxim 2 (două) zile bancare din momentul recepționării solicitării din partea Clientului.

#### **Secțiunea 2.4. Fondul de garantare a depozitelor în sistemul bancar**

Informații de bază referitoare la protecția depozitului.

**2.4.1.** Depozitele constituite la OTP Bank S.A. sunt protejate de către Fondul de garantare a depozitelor în sistemul bancar (FGDSB).

*Nota:* Schema responsabilă de protecția depozitului. Depozitul este acoperit de Fondul de garantare a depozitelor în sistemul bancar. În caz de insolvență a băncii, depozitele sunt acoperite în limita nivelului de acoperire stabilit de 100 000 de lei moldovenești.

**2.4.2.** Nivelul de acoperire stabilit este de 100 000 de lei moldovenești per deponent per bancă.

Valoarea minimă de la care se plătesc compensații pentru depozitele aferent cărora nu a avut loc nici o tranzacție în ultimele 24 de luni nu va depăși costurile administrative suportate de FGDSB pentru efectuarea plății.

*Nota:* În cazul în care un depozit este indisponibil deoarece banca nu își poate onora obligațiile financiare conform condițiilor contractuale și legale aplicabile, plata compensațiilor către deponent se face de către Fondul de garantare a depozitelor în sistemul bancar. Fiecare compensație are un plafon maxim stabilit de 100 000 de lei moldovenești. Acest lucru înseamnă că toate depozitele de la aceeași instituție de credit sunt agregate pentru determinarea încadrării în nivelul de acoperire. De exemplu, dacă un deponent deține un cont de economii în valoare de 190 000 de lei moldovenești și un cont curent în care are 20 000 de lei moldovenești, acestuia i se vor rambursa doar 100 000 de lei moldovenești. Începând cu 1 ianuarie 2025, cifra "100 000" se va substitui prin cifra "200 000".

**2.4.3.** Dacă un deponent are mai multe depozite plasate la bancă, atunci toate depozitele sunt "agregate" și quantumul total este supus nivelului de acoperire stabilit de 100 000 de lei moldovenești, conform notei din subpunctul anterior 2.4.2.

**2.4.4.** Dacă un deponent deține un cont comun cu altă persoană (alte persoane), atunci se aplică limita de 100 000 de lei moldovenești, separat, pentru fiecare deponent.

*Nota:* Nivelul de acoperire aplicabil conturilor comune presupune: În cazul conturilor comune, nivelul de acoperire de 100 000 de lei moldovenești se aplică fiecărui deponent. În următoarele cazuri, depozitele sunt acoperite peste nivelul de acoperire, până la suma de 200 000 de lei moldovenești (începând cu 1 ianuarie 2025, cifra "200 000" se va substitui prin cifra "400 000"):

- a. depozitele persoanelor fizice ce rezultă din tranzacții imobiliare privind bunuri imobile cu destinație locativă;
- b. sume depozitate ca decontări sau compensații ce rezultă în urma divorțului, pensionării, concedierii, dizabilității, decesului; și
- c. depozitele persoanelor fizice ce rezultă din plata indemnizațiilor de asigurare sau repararea prejudiciului cauzat prin infracțiune sau condamnare ilegală.

Informații suplimentare sunt disponibile pe pagina web a FGDSB ([www.fgdsb.md](http://www.fgdsb.md)).

**2.4.5.** Perioada de plată a compensațiilor convenite în caz de indisponibilizare a depozitelor plasate la bancă este de 10 zile lucrătoare.

*Nota:* Începând cu 1 ianuarie 2025, cifra "10" zile se va substitui prin cifra "7" zile.

Plata compensațiilor:

- Fondul de garantare a depozitelor în sistemul bancar (FGDSB),

- Adresa: MD-2004, mun. Chișinău, Republica Moldova, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr. 180, bir. 1312.

- Telefon: (373 22) 29 60 51, e-mail: [info@fgdsb.md](mailto:info@fgdsb.md).

Acesta vă va acorda compensațiile convenite (până la nivelul de acoperire de 100 000 de lei moldovenești) în termen de 10 zile lucrătoare de la data la care depozitele au devenit indisponibile.

Dacă nu v-a fost pusă la dispoziție compensația în acest termen, vă recomandăm să contactați FGDSB. Informații suplimentare sunt disponibile pe pagina web a FGDSB ([www.fgdsb.md](http://www.fgdsb.md)).

**2.4.6.** Moneda de plată a compensației este Lei moldovenești (MDL).

**2.4.7.** Date de contact:

- Adresa: MD-2004, mun. Chișinău, Republica Moldova, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr. 180, bir. 1312

- Telefon: (373 22) 29 60 51

- Tel/Fax: (373 22) 29 62 81

- E-mail: [info@fgdsb.md](mailto:info@fgdsb.md)

**2.4.8.** Informații suplimentare - Pagina web al FGDSB ([www.fgdsb.md](http://www.fgdsb.md)).

*Nota:* Alte informații importante:

În conformitate cu art. 23 alin (2) din Legea Nr. 160 din 22.06.2023 cu privire la garantarea depozitelor în bănci, nu sunt garantate următoarele depozite:

a) fondurile proprii ale băncii, deținute de aceasta, sau depozitele unei entități juridice controlate de respectiva bancă;

b) depozitele plasate de alte bănci sau alte organizații licențiate ori autorizate de Banca Națională, de Comisia Națională a Pieței Financiare sau, în cazul băncilor străine, de o autoritate străină de supraveghere;

c) depozitele autorităților publice centrale sau locale;

d) depozitele declarate ilicite prin hotărâre judecătorească. Fondul suspendă plata depozitelor persoanelor împotriva cărora s-a intentat o acțiune în instanța de judecată privind legalitatea depozitelor respective până în momentul în care hotărârea judecătorească devine definitivă și irevocabilă;

e) depozitele ce provin din activități legate de spălarea banilor și finanțarea terorismului, fapt confirmat printr-o hotărâre judecătorească definitivă și irevocabilă;

f) depozitele ai căror deținători nu au fost sau nu pot fi identificați la data indisponibilității depozitelor respective;

g) titlurile de creanță, emise de bancă, și datoriile care decurg din acceptări proprii și bilete la ordin;

h) depozitele sau alte instrumente care contează pentru capitalul reglementat al băncii, conform legislației aplicabile.

### CAPITOLUL 3. PLĂȚI PROGRAMATE

**3.1.** Plățile programate presupun efectuarea, în mod automat a operațiunilor în numele Clientului, în baza ordinelor de plată emise și executate de către Bancă conform Cererii/Contract încheiat între Părți.

**3.2.** Plățile programate presupun următoarele operațiuni:

**3.2.1.** Transfer sold – operațiuni de transfer al soldului contului la alte conturi proprii ale Clientului, în aceeași valută, în cadrul Băncii. Clientul are posibilitatea de a transfera: o sumă fixă, soldul integral (soldul final de la sfârșitul zilei se va transfera în contul B), soldul ce depășește suma indicată (transfer excedent).

**3.2.2.** Plata programată presupune executarea plăților la date programate și în sume fixate/stabilite. Plățile pot avea o periodicitate: zilnic, săptămânal, lunar, trimestrial și anual.

**3.3.** Plățile programate se efectuează la data și conform periodicității indicată de Client în Cererea/Contract aferent serviciului cu condiția asigurării soldului necesar în contul de plăți al Clientului la data/perioada nominalizată dacă soldul contului acoperă suma plății și a comisionului aferente executării plății precum și în cazul în care asupra contului titularului nu sunt aplicabile interdicții de către organele abilitate prin lege sau orice alte grevări.

**3.4.** Dacă soldul contului de plăți nu este suficient pentru executarea ordinului de plată și achitarea comisionului aferent serviciului și/sau la contul de plăți există documente de suspendare a operațiunilor și/sau de sechestre a mijloacelor bănești din conturile de plăți ale Clientului, plata programată nu va fi executată de Bancă.



- 3.5.** În cazul în care la conturile clientului sunt aplicate interdicții de către organele abilitate prin lege, Banca refuză oferirea Serviciului clientului respectiv.
- 3.6.** Pentru serviciile prestate, Clientul achită Băncii un comision în conformitate cu Tarifele Băncii în vigoare. Achitarea comisionului se va efectua la data executării plății programate.
- 3.7.** Clientul va asigura pe contul de plăți disponibil suficient de mijloace bănești pentru executarea plății programate, în caz contrar, Banca nu va avea obligația efectuării plății.
- 3.8.** Modificarea condițiilor de executare a plății programate este inițiată de către Client în baza Cererii – Contract care se depune cel puțin cu 1 (una) zile calendaristice până la data valutării.
- 3.9.** Clientul va asigura pe contul de plăți disponibil suficient de mijloace bănești pentru executarea plății programate, în caz contrar, Banca nu va avea obligația efectuării plății.
- 3.10.** Modificarea condițiilor de executare a plății programate este inițiată de către Client în baza Cererii – Contract care se depune cel puțin cu 1 (una) zile calendaristice până la data valutării.
- 3.11.** În cazul revocării/anulării plății programate:
- 3.11.1.** clientul depune o cerere de revocare a plății programate;
- 3.11.2.** cererea de revocare se depune cel puțin cu 1 (una) zile calendaristice până la data valutării;
- 3.11.3.** la data acceptării cererii de revocare plata programată nu se execută.

## CAPITOLUL 4. CARDUL BANCAR

### Secțiunea 4.1. Considerații generale

- 4.1.1.** Prezentul capitol reglementează drepturile, obligațiile și responsabilitățile Posesorilor de card referitoare la utilizarea cardului, precum și drepturile, obligațiile și responsabilitățile Băncii referitoare la deservirea cardului.
- 4.1.2.** Prevederile Condițiilor Generale Bancare sunt aplicabile tuturor tipurilor de card destinate persoanelor fizice, emise de către Bancă și, împreună cu Cererea de emitere card și Tarifele, formează contractul privind deschiderea și deservirea cardului, corespunzător tipului de card ales.
- 4.1.3.** Banca oferă Clientilor săi carduri de debit și de credit atașate conturilor curente în lei și/sau valută străină (USD sau EURO).
- 4.1.4.** Cardurile pot fi utilizate pentru tranzacții comerciale, inclusiv plata diferitelor servicii și utilități și/sau alimentare/eliberare de numerar, atât pe

teritoriul R. Moldovei, cât și în străinătate, îmbinând siguranța operațiunilor și confortul renunțării la manipularea de numerar.

**4.1.5.** La eliberarea unui card și a plicului cu PIN-codul aferent este necesară completarea/semnarea unor formulare standard ale Băncii.

**4.1.6.** Banca poate oferi facilități suplimentare Posesorilor de card, în funcție de tipul de card deținut.

**4.1.7.** În cazul obținerii liniei de credit/overdraft, documentele menționate mai sus se completează cu Contractul specific tipului de credit obținut.

**4.1.8.** Respectarea prevederilor Condițiilor Generale Bancare este obligatorie atât pentru Client, cât și pentru persoanele împuternicite de către Client.

### Secțiunea 4.2. Noțiuni Utilizate

**Cont de card** – Contul curent, deschis Clientului, în care se reflectă toate operațiunile efectuate, inclusiv prin intermediul Cardului/Cardurilor, de către Client și persoanele împuternicite de către Client.

**Card** – instrument de plată electronică, prin intermediul căruia Clientul dispune de mijloacele bănești din contul curent atașat, deschis în aceeași valută la Bancă, cu respectarea prezentelor Reguli.

**Card de credit** – instrument de plată electronică prin intermediul căruia posesorul are acces la disponibilități bănești oferite de Bancă sub forma unei limite de credit.

**Card de debit** – instrument de plată electronică, prin intermediul căruia Clientul are acces oricând la suma disponibilă în contul său curent deschis la Bancă.

**Card cu CIP** – un card de credit sau de debit, care are încorporat un microcip, fiind conceput pentru a conferi tranzacțiilor cu carduri mai multă siguranță și rapiditate.

**Card Contactless** – card emis în baza tehnologiei Contactless – tehnologie care permite efectuarea plăților la terminalele de plată care suportă această tehnologie în momentul apropierii Cardului de acestea (la cca 1-5 cm), prin intermediul unor frecvențe radio securizate, fără a fi necesară înmânarea cardului Operatorului și/sau introducerea fizică a Cardului în terminalul de plată, cu sau fără introducerea codului Pin în funcție de valoarea tranzacției sau setările Pos terminalului.

**Google Pay** – serviciu de plăți mobile dezvoltat de Google care permite utilizatorilor să efectueze plăți cu telefoane, tablete sau ceasuri Android.

**Apple Pay** – serviciu de plăți mobile oferit de Apple Inc. care permite utilizatorilor să efectueze plăți cu pc, telefoane, tablete sau ceasuri iOS.

**Garmin Pay** – soluție de plată fără contact oferită de Garmin Ltd. Garmin Pay care poate fi accesat de pe dispozitive Garmin compatibile.

**Card suplimentar** – cardul emis la cererea Clientului pe numele Clientului sau pe numele unei persoane împuternicite de către Client, care permite de a beneficia de mijloacele bănești disponibile în cont conform limitei stabilite și care este atașat la contul Posesorului.

**Bancomat cu funcționalitatea Cash In** – dispozitiv special ce permite alimentarea contului de card cu numerar, cu utilizarea fizică a cardului bancar de către Posesorul cardului.

**Cerere de emitere card** – formularul standard care se completează de către Client în cazul solicitării unui card bancar.

**Posesor** – persoană fizică, deținătoare a unui card emis de Bancă. Acesta poate fi atât Clientul, cât și Persoana Împuternicită.

**Persoană Împuternicită** – persoană fizică, cu vârsta de minim 14 ani împliniți, pe numele căruia Clientul a solicitat emiterea unui card suplimentar, conferindu-i dreptul de utilizare prin intermediul cardului a mijloacelor bănești din contul Clientului, în limita stabilită (inclusiv alimentarea contului). În funcție de specificațiile produsului/cardului inclus în oferta publică a Băncii, vârsta de 14 ani poate fi redusă pînă la 7 ani.

**PIN-cod** – număr personal de identificare format din patru cifre, atribuit inițial de Banca cardului emis pe numele Posesorului ce este utilizat în scopul verificării identității Posesorului la efectuarea și autorizarea tranzacțiilor și este considerat a fi echivalentul electronic al semnăturii Clientului sau persoanei împuternicite de către Client. PIN-codul poate fi ulterior modificat de Client conform tarifelor Băncii. În funcție de setările POS terminalului, PIN – codul poate fi sau nu solicitat în momentul inițierii operațiunii. PIN-codul este strict confidențial.

**Extras de Cont** – document ce include lista operațiunilor efectuate în Cont prin intermediul cardului, pentru o lună calendaristică, începând cu prima zi a lunii.

**Descoperit neautorizat de cont** – suma de bani cu care a fost depășit (din contul comisioanelor, dobânzilor, operațiunilor efectuate prin intermediul cardului sau elementele de securitate personalizate ale cardului cu depășirea disponibilului din cont) disponibilul din contul curent al Clientului sau limita stabilită de Bancă pentru overdraft.

**Curs valutar special** – cursul de schimb valutar comercial, stabilit și aplicat de către Bancă pentru tranzacțiile efectuate pe conturile de card ce presupun convertire valutară. Cursul valutar special poate fi oricând modificat de Bancă fără nicio notificare prealabilă.

**CVC2 (Card Verification Code)/ CVV2 (Card Verification Value)** – un cod de trei cifre, înscris pe partea verso a cardului bancar, care poate fi utilizat pentru efectuarea tranzacțiilor prin Internet și reprezintă un instrument de asigurare a securității Cardului în mediul online. Acest cod trebuie să rămână cunoscut numai Posesorului cardului.

**Aviz de Contestare a Plății** – modalitatea prin care Posesorul cardului poate contesta o operațiune realizată cu cardul, care fie este nefinalizată, fie este efectuată fără consimțământul său (neautorizată).

**Serviciul Mastercard Identity Check și Visa Secure** pune la dispoziția Clientului standardul internațional de securitate **3-D Secure**, care oferă protecție suplimentară pentru tranzacțiile realizate cu Cardul pe site-urile comercianților (magazine electronice / virtuale) din țară și din străinătate reducând riscurile de fraudă la efectuarea achitărilor în mediul online. Activarea acestui serviciu se efectuează în conformitate cu *Regulile de utilizare a serviciului 3D Secure de la OTP Bank*, ce pot fi găsite pe site-ul oficial al Băncii [www.otpbank.md](http://www.otpbank.md).

**Limite de utilizare card** - limite stabilite de Bancă conform tarifelor și comisioanelor aferente operațiunilor de deservire a cardurilor de plată ale Băncii, pentru asigurarea securității operațiunilor cu Cardul și care se pot referi atât la numărul, cât și la valoarea operațiunilor care pot fi efectuate cu Cardul într-o anumită perioadă și anumite regiuni în funcție de nivelul de risc și în scopul prevenirii utilizării frauduloase a cardurilor.

**Serviciul MPay** - sistem informațional guvernamental utilizat în calitate de mecanism unic de distribuire a plăților din bugetului public național către persoanele fizice.

**Fraudă de tip „social engineering”** — manipularea plătitorului de către autorul fraudei, în scopul obținerii unor informații confidențiale sau determinării acestuia de a emite cu bună-credință un ordin de plată/a da instrucțiuni prestatorului sau de servicii de plată să îl emită către un cont de plăți despre care crede că aparține beneficiarului legitim al plății.

Portmoneu digital - instrument electronic de plată (ex. Apple Pay, Google Pay, Garmin pay etc.) prin intermediul căruia Posesorul de card poate înrola cardul pentru efectuarea plăților online, plăți fizice la POS terminal, precum și alte tranzacții.

### Secțiunea 4.3. Emiterea și ridicarea cardului

**4.3.1.** Pentru a-i fi emis cardul, Clientul trebuie:

- să prezinte actele necesare emiterii tipului de card solicitat,
- să facă cunoștință cu condițiile de emiterie a cardului,
- să completeze și semneze Cererea aferentă emiterii cardului respectiv, contractul (în cazul cardului de credit) în două exemplare, Cererea privind transferul plăților salariale și să le prezinte lucrătorului bancar împreună cu actul de identitate valabil,
- în caz dacă Clientul dorește să solicite cardul de debit prin intermediul telefonului, să apeleze Call Centru la numărul de telefon 022 256 456 (număr cu tarif obișnuit) și să treacă prin procedura de identificare,
- să achite comisioanele legate de deschiderea și deservirea contului/cardului.

**4.3.2.** În cazul solicitării cardului de debit la CallCentru, se va considera că părțile au încheiat un contract la distanță, în conformitate cu prevederile Legii despre încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum nr. 157 din 18.07.2014, iar imediat după finalizarea procedurii de introducere în sistemul informațional a cererii Clientului, Banca va expedia la adresa de e-mail furnizată de Client Condițiile Generale Bancare, Tarifele în vigoare, Cererea de emiterie card bancar și, după caz, Cererea de deschidere cont curent, Cererea de aderare la Pachetul de produse (în cazul emiterii cardului în cadrul unui Pachet de produse).

**4.3.3.** În cazul solicitării cardului pentru recepționare plăților salariale prin intermediul MPay, Clientul o poate face personal la ghișeul Băncii sau prin reprezentatul companiei angajatoare, din care face parte acesta. Pentru ambele cazuri se vor prezenta actele menționate în pct. 4.3.1,

**4.3.4.** În cazul solicitării la telefon a cardului prin intermediul Call Centru, pentru recepționarea plăților salariale prin intermediul MPay (urmând a fi furnizat numărul de card în format mascat, primele 6 cifre și ultimele 4 cifre) se va considera că părțile au încheiat un contract la distanță, în conformitate cu prevederile Legii despre încheierea și executarea serviciilor financiare de consum nr. 157 din 18.07.2014, proces similar descris în pct. 4.3.2.

**4.3.5.** În cazul în care respingerea cererii de emiterie a cardului de credit se bazează pe consultarea unei baze de date, Banca va informa Clientul timp de 7 zile calendaristice, în mod gratuit,

în scris sau, la solicitarea expresă a acestuia, în forma aleasă de Client și agreată de Bancă (poșta electronică, fax), în legătură cu rezultatul acestei consultări și cu caracteristicile bazei de date consultate.

**4.3.6.** În cazul în care Banca aprobă acordarea liniei de credit, Clientul urmează să semneze cu Banca contractul aferent tipului de card solicitat.

**4.3.7.** Termenul contractului încheiat conform pct. 4.3.4 al prezentului capitol poate fi prelungit în mod automat conform condițiilor prevăzute în contract.

**4.3.8.** Cardul și PIN-codul emise se eliberează Clientului numai în baza actului de identitate valabil.

**4.3.9.** Cardul și PIN-codul emise pot fi eliberate Clientului în subdiviziunea Băncii unde a fost emis cardul și PIN-codul sau, la cererea Clientului, la sediul central al Băncii.

**4.3.10.** În momentul primirii cardului și PIN-codului, Clientul este obligat:

- să verifice corectitudinea imprimării pe card și pe plicul cu PIN-cod a numelui și prenumelui său;
- să verifice integritatea plicului cu codul PIN și a spațiului în care este indicat codul PIN;
- în cazul în care plicul cu codul PIN pare să fi fost deschis sau numărul codului PIN nu este imprimat clar, să refuze ridicarea cardului și a plicului cu PIN-cod.
- să respecte instrucțiunile de vizualizare a codului PIN. Banca nu poartă responsabilitate în cazul deteriorării de către Client a codului PIN la vizualizarea acestuia.

**4.3.11.** Semnarea actelor de primire a cardului și PIN-codului reprezintă confirmarea, din partea Clientului, a lipsei pretențiilor privind integritatea plicului cu PIN-cod, a corectitudinii datelor imprimate pe card și, în cazul în care cererea de emiterie card a fost procesată de Bancă prin telefon, confirmarea acordului pentru încheierea unui contract la distanță cu Banca privind emiteria cardului de debit pe numele său.

**4.3.12.** Cardul bancar emis/reînnoit de Bancă se activează automat la prima operațiune realizată de către Client cu utilizarea corectă a PIN-codului la terminalele de plată de tip ATM (bancomat) sau POS (de la magazine) sau la efectuarea unei operațiuni în mediul online, ce necesită autentificarea 3D-secure.

**4.3.13.** Pentru emiteria unui card pentru persoana împuternicită de Client este necesară înregistrarea Cererii de emiterie card suplimentar, pe care, în mod obligatoriu, trebuie să fie aplicată semnătura persoanei împuternicite. Cererea poate fi depusă la orice subdiviziune a Băncii, iar cardul și PIN-codul se

vor elibera Clientului sau persoanei împuternicite de Client în subdiviziunea Băncii unde a fost înregistrată cererea sau, la cererea Clientului, la sediul central al Băncii. Pentru cardurile eliberate persoanelor împuternicite de Client, Clientul poate stabili limite la efectuarea operațiunilor cu cardul.

**4.3.14.** Dacă astfel e prevăzut în procură, Persoana împuternicită are dreptul să solicite emiterea pe numele său a unui card de debit atașat contului curent, cu condiția ca și Clientul titular al contului curent respectiv să fie Posesor al unui card de debit atașat contului. Clientul, titular de cont fiind de acord ca orice comision aferent cardului emis pe numele persoanei împuternicite să fie perceput din contul curent al Clientului titular de cont.

#### **Secțiunea 4.4. Utilizarea Cardului și a PIN-codului**

**4.4.1.** Cardul este proprietatea Băncii. Banca poate reține cardul, solicita returnarea acestuia sau poate împuternici o terță parte să îl rețină în numele ei.

**4.4.2.** Cardul poate fi utilizat numai de Posesor. Cardul, plicul PIN, PIN-codul și CVV2/CVC2 – sunt personale și netransmisibile.

**4.4.3.** Indiferent de valuta contului curent, cardul poate fi utilizat:

- Atât pe teritoriul național, cât și pe teritoriul internațional
- Cu condiția respectării prevederilor Regulamentului privind reglementarea valutară pe teritoriul Republicii Moldova, aprobat de Banca Națională a Moldovei;
- În limita mijloacelor bănești din contul curent, care include și overdraft-ul sau linia de credit acordată de Bancă, dacă e cazul.

**4.4.4.** Peste hotarele Rep. Moldova, Clientul are dreptul să retragă mijloace bănești în limita maximă a 10 000 EURO/ lună sau echivalentul acestei sume în altă valută străină.

**4.4.5.** Prin intermediul cardului, Posesorul poate beneficia de următoarele tipuri de operațiuni:

- plata bunurilor și/sau serviciilor furnizate de comercianți sau prestatori de servicii, care au afișate siglele de acceptare ale cardului;
- obținerea de numerar de la ghișeele unităților bancare, cu condiția prezentării actului de identitate valabil și doar în valuta contului curent;
- alimentarea sau obținerea de numerar de la bancomatele care au afișate siglele de acceptare ale cardului;
- alte operațiuni financiare în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare (depunere de numerar în contul bancar, transferuri între conturi etc.);

- obținerea de informații privind soldul contului curent de la bancomate, pe baza PIN-codului, sau telefonic la serviciul Call Center accesare informații personalizate;
- accesul la alte servicii oferite de Bancă, gratis sau contra plată.

**4.4.6.** Pentru anumite produse, Banca poate constitui Pachete de servicii adiționale, care vor fi aduse la cunoștința Clientului, în conformitate cu prezentele Condiții Generale Bancare.

**4.4.7.** Posesorului i se recomandă păstrarea documentelor confirmative primite de la unitățile la care a fost deservit pentru a soluționa eventualele divergențe sau situații neclare.

**4.4.8.** Posesorul este în drept să solicite documentul confirmativ de la lucrătorul unității la care s-a deservit dacă acesta nu a fost eliberat.

**4.4.9.** Dacă Posesorul dorește să anuleze operațiunea de achitare a mărfurilor/serviciilor procurate prin intermediul cardurilor, această operațiune se va efectua în conformitate cu legislația țării în care se află unitatea comercială și în corespundere cu condițiile unității comerciale referitor la restituirea mărfurilor procurate de către clienți.

**4.4.10.** Introducerea PIN-codului la terminalele electronice de plată sau bancomate reprezintă acordul irevocabil al Posesorului privind operațiunea efectuată.

**4.4.11.** Clientul este răspunzător financiar față de Bancă pentru toate obligațiile de plată rezultate în urma utilizării cardului de către Client și de către oricare dintre persoanele împuternicite de Client.

**4.4.12.** Clientul împuternicește Banca să alimenteze Contul cu suma mijloacelor bănești încasate în numerar sau prin virament, precum și suma veniturilor din dobânzi și altor venituri cuvenite Clientului conform Tarifelor.

**4.4.13.** Banca va debita automat Contul cu sumele reprezentând valoarea operațiunilor și comisioanelor aferente realizate:

- cu carduri, de către Posesori;
- cu carduri, în mod fraudulos, în cazul pierderii sau furtului cardului, până la notificarea / anunțarea Băncii de către Posesor.

De asemenea, Banca va debita automat contul curent atașat cardului cu valoarea comisionului anual de deservire a cardului principal / suplimentar la emiterea/reînnoirea/refacerea acestuia, precum și cu valoarea altor comisioane conform Tarifelor.

**4.4.14.** Datoriile Clientului legate de operațiunile cu carduri, realizate de oricare dintre Posesori, devin

automat obligații de plată în favoarea Băncii și trebuie să fie rambursate conform clauzelor prezentelor Condiții.

**4.4.15.** Alimentarea Contului poate fi efectuată de orice persoană prin următoarele modalități:

- în numerar – prin prezentarea titularului la orice subdiviziune a Băncii cu cardul sau actul de identitate valabil. Alimentarea contului în numerar de către persoane terțe se poate efectua, prezentând atât un act de identitate valabil, cât și numărul cardului/IBAN;
- în numerar, cu utilizarea fizică a cardului de către Posesor, la bancomatele cu funcționalitatea *Cash In*, în conformitate cu limitele stabilite de Bancă;
- prin transfer din orice bancă din Republica Moldova și de peste hotare. La efectuarea transferului trebuie indicate rechizitele Băncii, care pot fi luate de la orice unitate a Băncii sau consultate pe pagina web a Băncii.

**4.4.16.** În cazul alimentării Contului prin transferarea mijloacelor din alte instituții financiare, riscurile legate de posibilitatea ajungerii cu întârziere sau incomplete a acestor mijloace în Cont, sunt suportate de către Client, decât dacă aceasta a avut loc din culpa Băncii.

**4.4.17.** După depunerea numerarului la ghișeele Băncii sau la bancomatele cu funcționalitatea *Cash In*, mijloacele bănești devin disponibile pentru efectuarea operațiunilor.

**4.4.18.** În cazul cardului de credit sau a cardului de debit cu facilitate de overdraft, condițiile obligațiilor de plată existente sunt specificate în contractul corespunzător tipului de produs emis Clientului.

**4.4.19.** Cardul cu CIP poate fi utilizat la bancomate (ATM) doar cu utilizarea PIN-codului. Cardul cu CIP poate fi utilizat la terminale de plată de tip POS cu utilizarea PIN-codului sau fără utilizarea PIN-codului, în dependență de regulile de acceptare a cardurilor bancare agreeate între comerciant și banca acceptantă.

#### **Secțiunea 4.5. Autorizarea și efectuarea operațiunilor de plată**

**4.5.1.** O operațiune de plată efectuată cu Cardul de către Posesor trebuie să fie în mod obligatoriu autorizată de către acesta. O operațiune este considerată autorizată prin exprimarea consimțământului, după cum urmează:

- prin introducerea PIN-codului la terminalele de plată sau trecerea cardului printr-un terminal de plată tip POS care citește datele de pe cip.
- în cazul operațiunilor efectuate cu Cardul Contactless, dacă terminalele de plată ale comercianților suportă această tehnologie (Visa

PayWave, Mastercard PayPass), plățile se pot realiza fără a mai fi nevoie introducerea PIN-codului, în limita unui plafon de sumă stabilit de sistemele internaționale de plăți, care diferă de la o țară la alta. Limitele curente stabilite pentru Republica Moldova sunt publicate pe site-ul Băncii;

- în cazul operațiunilor prin mijloace de comunicare la distanță (ex: internet) – prin comunicarea numărului de card, a datei de expirare, a codului CVV2/CVC2 (de pe partea verso a cardului) și/sau a parolei 3D SecureCode.

**4.5.2.** Aprobarea efectuării operațiunii cu Cardul determină blocarea imediată de către Bancă a sumei operațiunii respective în vederea decontării acesteia și pentru a evita folosirea aceleiași sume pentru efectuarea altor operațiuni. Excepție fac operațiunile pentru care beneficiarul plății nu solicită autorizare de la Bancă iar aceste operațiuni vor fi debitate din cont la primirea raportului de decontare din partea sistemului de plăți internațional (VISA/Mastercard).

**4.5.3.** Data unei operațiuni efectuate cu Cardul este data la care se înregistrează operațiunea prin dispozitivul/ soluția de procesare la distanță (terminal POS, ATM, comerț electronic, internet/mobile banking, etc.).

**4.5.4.** În cazul, în care Posesorul urmează să efectueze o operațiune ce implică schimb valutar, acesta poate consulta/calcula cursul de schimb valutar de la data efectuării operațiunii, în baza Cursului valutar special stabilit pentru carduri, afișat pe site-ul Băncii [www.otpbank.md](http://www.otpbank.md) sau care poate fi consultat prin intermediul serviciului OTP Internet / Mobile Banking.

**4.5.5.** Cursul de schimb valutar existent la data autorizării operațiunii poate să difere de cursul de schimb de la data decontării efective din cont.

**4.5.6.** Pentru operațiunile în care valuta tranzacției diferă de valuta contului, decontarea se realizează prin schimb valutar între valuta tranzacției și contravaloarea acesteia în moneda contului, utilizând Cursul valutar special stabilit pentru carduri.

**4.5.7.** În cazul în care Banca nu are un curs propriu de schimb pentru valuta tranzacției, atunci sistemul de plăți internațional va converti valuta tranzacției respective în USD/EUR, suma obținută fiind decontată din cont, cu aplicarea cursului comercial de conversie la necesitate.

**4.5.8.** În cazul în care valuta contului nu coincide cu valuta de decontare a sistemelor de plăți, convertirea se va efectua la Cursul valutar special stabilit pentru carduri.

**4.5.9.** Obligațiile de plată ale deținătorului contului, legate de operațiunile cu carduri realizate de oricare dintre utilizatori, trebuie să fie achitate conform termenelor notificate de Bancă în cadrul Extrasului de cont.

**4.5.10.** Se recomandă păstrarea tuturor chitanțelor tranzacțiilor și verificarea acestora cu tranzacțiile evidențiate în extrasul de cont.

**4.5.11.** Sumele blocate în Cont și care nu au fost decontate de către Comercianți devin disponibile pentru utilizare peste maximum 30 (treizeci) de zile calendaristice din data efectuării operațiunii. Deblocarea înainte de termen este posibilă doar în baza documentelor ce confirmă anularea plății de către Comerciant.

#### **Secțiunea 4.6. Securitatea cardului și a PIN-codului**

**4.6.1.** Clientul trebuie să evite deteriorarea mecanică a cardului (îndoire, zgâriere, etc.), murdărirea, încălzirea, contactul cu obiecte care generează câmpuri magnetice.

**4.6.2.** Clientul nu are dreptul să modifice elementele de personalizare a cardului.

**4.6.3.** Clientul trebuie să întreprindă toate măsurile pentru asigurarea securității cardului, PIN-codului și altor elemente de securitate a cardului.

**4.6.4.** Se interzice Clientului scrierea PIN-codului pe card sau pe orice alt obiect/document păstrat împreună cu cardul.

**4.6.5.** Se recomandă Clientului memorarea PIN-codului în momentul primirii și distrugerea imediată a plicului în momentul recepționării acestuia.

**4.6.6.** Clientul este obligat să utilizeze PIN-codul astfel încât acesta să nu fie văzut de alte persoane.

**4.6.7.** Se interzice Clientului transmiterea cardului persoanelor terțe, cu excepția deservirii la unitățile comerciale/bancare, și se recomandă evitarea divulgării informației confidentiale a datelor cardului (numărul complet al Cardului, data expirării, codul CVV2/CVC2, parola securizată) prin telefon și alte modalități de comunicație, precum e-mail, mesaje, sms, sau pagină Internet etc.

**4.6.8.** La deservirea în unitățile comerciale/bancare, Clientul trebuie să ceară efectuarea operațiunilor în prezența sa, fără posibilitatea copierii informației înscrise pe Card. Clientul este obligat inițial să verifice dacă în cec sunt prezente și indicate corect datele privind numărul Cardului, suma și valuta tranzacției, data efectuării acesteia și doar după aceasta să semneze cecul și/sau să introducă PIN-codul.

**4.6.9.** Posesorul este obligat să nu comunice către persoane terțe, inclusiv lucrătorilor bancari, datele privind PIN-codul și/sau codul CVV2/CVC2, data expirării cardului, parole de securitate 3D Secure, parole de acces în OTP Internet/Mobile Banking. În cazul contrar, se consideră că acesta a acționat cu neglijență gravă și, corespunzător, va suporta integral eventualele pierderi.

**4.6.10.** Clientul nu trebuie să divulge numărul cardului altor persoane, cu excepția următoarelor situații:

- Pentru realizarea unei operațiuni de primire a unui transfer P2P (transfer de la card la card);
- Pentru raportarea pierderii sau furtului cardului sau la solicitarea Băncii, se va oferi numărul de card în format mascat, primele 6 cifre și ultimele 4 cifre.

**4.6.11.** Din motive de securitate, pentru prevenirea utilizării frauduloase a cardului, Banca:

- poate urmări /monitoriza operațiunile cu carduri efectuate de posesori;
- poate să refuze autorizarea operațiunilor cu cardul;
- poate stabili limite de utilizare pentru operațiunile cu carduri care să se refere la numărul/ valoarea operațiunilor care pot fi efectuate cu Cardul în anumite perioade de timp, precum și în anumite regiuni/ țări (a se vedea Secțiunea 3.11 de mai jos);
- poate bloca cardul/contul curent cu card atașat sau efectuarea anumitor operațiuni, în cazul suspiciunii legate de utilizare neautorizată sau frauduloasă a acestuia, suspiciuni de compromitere a datelor cardului, suspiciuni de implicare a Posesorului de card în acțiuni cu caracter fraudulos, recepționarea alertelor de la sistemele de plată Visa și Mastercard care conțin informația despre compromiterea cardului, declararea de către Posesor a cardului ca fiind pierdut, furat, sau capturat în bancomat etc.
- îi oferă posibilitate clientului de a fi notificat imediat, prin intermediul serviciului OTP SMS Banking, despre orice tranzacție efectuată cu cardul.

**4.6.12.** Introducerea eronată a PIN-codului de 3 ori consecutiv determină blocarea și, în unele cazuri, reținerea acestuia. Pentru deblocare, Posesorul va trebui să sune personal la numărul înscris pe card: (+373) 22 256 456 la Call Center-ul Băncii. Numărul Call Center, la fel, poate fi regăsit pe site-ul Băncii. În cazul Cardurilor cu CIP, suplimentar este necesară și deblocarea CIP-ului pe card, care poate fi efectuată

de Posesor gratis direct la bancomatul (ATM) Băncii, utilizând meniul "Deblocare PIN".

**4.6.13.** În cazul în care ia cunoștință că cardul este pierdut, furat sau însușit, Posesorul este obligat să anunțe imediat Banca, prin prezentarea la orice subdiviziune a Băncii sau la numărul de telefon (+373) 22 256 456 (serviciu disponibil 24/24 ore, 7 zile pe săptămână). În acest caz, Clientul va furniza datele solicitate de Bancă, inclusiv parola de identificare la telefon. După sesizarea Băncii (directă sau telefonică), Clientul poate solicita refacerea cardului pierdut/furat, contra unui comision conform Tarifelor.

**4.6.14.** În plus, pe lângă obligațiile de sesizare a Băncii descrise în pct. 4.6.13 de mai sus, în cazul furtului Cardului, Posesorul este obligat să sesizeze organele de urmărire penală în termen de cel mult 24 ore de la constatarea evenimentului. În cazul în care Posesorul nu respectă condițiile indicate, se consideră că acesta a acționat cu nerespectare din neglijență gravă și suportă integral eventualele pierderi.

**4.6.15.** Banca va stopa/bloca cardul Posesorului imediat după anunțarea telefonică a dispariției cardului sau după primirea Avizului de pierdere/furt al cardului, în cazul în care Posesorul nu a anunțat telefonic în prealabil Banca.

**4.6.16.** În cazul în care Posesorul recuperează cardul pierdut/furat, după informarea telefonică a Băncii, este obligat să îl returneze imediat la orice unitate a Băncii pentru a fi suspendat/închis. La solicitarea Posesorului de card, Banca va analiza posibilitatea deblocării Cardului, blocat anterior cu motiv de pierdere sau furt, doar în situația în care cardul a fost găsit printre lucrurile personale ale posesorului de card și după etapa de autentificare a Posesorului la Call Center sau la consilierul personal în sucursală, cu prezența fizică. În urma deblocării cardului, clientul este răspunzător pentru toate tranzacțiile suspecte efectuate ulterior.

**4.6.17.** Până la momentul declarării pierderii sau furtului cardului, Posesorul este răspunzător pentru toate operațiunile efectuate, urmând să suporte eventualele pierderi până la suma de 2500 lei.

**4.6.18.** Clientul suportă în valoare deplină pierderile legate de orice operațiune neautorizată dacă aceste pierderi rezultă din fraudă ori din nerespectarea intenționată, sau din neglijență gravă a uneia sau a mai multor obligații care îi revin conform prezentului capitol.

**4.6.19.** În cazul în care Posesorul a uitat PIN-codul sau în caz de deteriorare, pierdere/furt al cardului, pentru reemiterea cardului Clientul trebuie să se

prezinte la orice unitate a Băncii, să completeze Cererea de refacere a cardului și să restituie cardul (pentru cazurile când nu e pierdut sau furat). Clientul are posibilitatea de a solicita refacerea cardului și prin intermediul Call Center.

**4.6.20.** Reemiterea cardului se efectuează contra unui comision, conform Tarifelor.

#### **Secțiunea 4.7. Securitatea utilizării Cardului la bancomat (ATM)**

Clientul trebuie să evite utilizarea bancomatelor cu semne vizuale sau avertismente plasate în exces pe bancomat (acestea sunt adesea utilizate de infractori, care încearcă să asigure publicul de faptul că bancomatele falsificate sunt în siguranță).

**4.7.1.** Clientului i se recomandă utilizarea bancomatelor din interiorul băncilor, altor clădiri sau zone închise, decât cele amplasate în stradă.

**4.7.2.** Clientul trebuie să utilizeze bancomatele care sunt la vedere și bine iluminate. Clientul trebuie să evite utilizarea bancomatelor amplasate în zone întunecoase sau în locuri care nu par a fi bine păzite și monitorizate.

**4.7.3.** Clientul trebuie să se asigure că oamenii care stau în coada de așteptare la bancomat se află la o distanță față de el suficientă pentru păstrarea confidențialității datelor sale.

**4.7.4.** Clientul trebuie să evite propunerile dubioase de ajutor la utilizarea bancomatului, chiar dacă cardul este blocat sau întâmpină alte tipuri de dificultăți.

**4.7.5.** Clientul trebuie să evite efectuarea tranzacției în situația în care în apropierea bancomatului se află persoane dubioase.

**4.7.6.** Clientul trebuie să îngrădească tastatura cu mâna, în așa fel încât PIN-codul să nu fie înregistrat de o cameră ascunsă sau de o persoană care captează informația dată.

**4.7.7.** Clientul trebuie să evite utilizarea bancomatului dacă partea frontală a acestuia arată diferit în comparație cu altele din zonă (spre exemplu, acesta are o oglindă suplimentară pe față), are un strat lipicios (posibil de la un dispozitiv atașat la acesta) sau semne vizuale amplasate în acces. În asemenea cazuri Clientului i se recomandă utilizarea unui alt bancomat și notificarea Băncii despre constatările sale.

**4.7.8.** Clientului i se recomandă analizarea atentă a bancomatului în cazul în care se vizitează un bancomat necunoscut care nu se află în interiorul unei bănci. Dacă secțiunea de inserție a cardului arată neobișnuit și/sau voluminoasă, se recomandă mișcarea cu mâna a acesteia. În cazul în care ceva a fost lipit de card reader-ul real, aceasta se va mișca

sau chiar va cădea, dispozitivul de reținere a cardului sau numerarului, de obicei, este lipit de card reader sau de bancomat. Clientului i se interzice utilizarea bancomatului dacă acesta pare a avea orice blocaj în secțiunea de inserție a cardului ori pe tastatură și se recomandă anularea tranzacției.

**4.7.9.** Clientul trebuie să evite utilizarea bancomatului dacă tastatura acestuia prezintă caracteristici neobișnuite. De obicei, dacă o tastatură falsă de introducere a PIN-codului este alipită celei originale, la încercarea de a o muta puțin înapoi și înainte, pe ecran va apărea inscripția "incorect atașată".

**4.7.10.** Clientului i se recomandă să atragă atenția dacă sunt montate alte camere suplimentare decât cele de bază și evidente, aferente bancomatului pe care îl utilizează.

**4.7.11.** Clientului i se recomandă urmărirea și respectarea instrucțiunilor afișate pe ecranul bancomatului.

**4.7.12.** Clientul trebuie să raporteze imediat reținerea cardului de către bancomat. Nu se recomandă părăsirea bancomatului, este necesar de apelat banca de la bancomatul unde s-a reținut cardul. Se interzice contarea/apelarea pe/la ajutorul unor persoane străine pentru retragerea cardului reținut de bancomat. Suplimentar se pot informa forțele de ordine locale.

**4.7.13.** Clientului i se recomandă să verifice imediat soldul cardului dacă tranzacția a eșuat.

**4.7.14.** Clientului i se recomandă să aducă la cunoștința Băncii dacă depistează că un bancomat nu eliberează numerar.

**4.7.15.** Clientului i se recomandă revizuirea frecventă a extraselor de cont, pentru a verifica dacă toate operațiunile sunt recunoscute. În timp ce majoritatea fraudelor se comit foarte rapid, unele dintre acestea pot avea loc peste o săptămână sau lună după ce informația cardului Clientului a fost captată. Revizuirea frecventă reduce impactul potențial de comitere a fraudelor.

**4.7.16.** Clientului i se interzice comunicarea datelor personale aferente cardului deținut în cazul în care aceste solicitări vin de la persoane necunoscute prin telefon, email sau alte mijloace de comunicare. Băncile integrate în Grup nu solicită clienților săi telefonic/prin e-mail sau prin alte modalități comunicarea de date confidențiale referitoare la cardurile bancare și/sau conturile bancare și/sau parole personale de identificare (cu excepția apelării la Call Center).

**4.7.17.** Clientul poate oricând să se documenteze pe site-ul Băncii cu privire recomandările ce țin de prevenirea riscurilor aferente utilizării cardurilor emise de Bancă.

#### **Secțiunea 4.8. Securitatea utilizării cardului în mediul virtual**

**4.8.1.** Banca pune gratis la dispoziția Clientului serviciile Mastercard Identity Check și Visa Secure, care acordă posibilitatea efectuării în rețeaua Internet a operațiunilor de comerț electronic (în continuare „tranzacții”), în condiții de securitate, în conformitate cu prevederile *Regulilor de utilizare a serviciului 3D Secure la OTP Bank*, care se aplică din momentul aprobării de către Bancă a Cererii de emiteră a cardului semnate de Client, disponibile pe pagina web a Băncii [www.otpbank.md](http://www.otpbank.md).

**4.8.2.** Anterior utilizării Serviciului 3D-Secure”, Deținătorul este obligat să ia cunoștință cu *Regulile de utilizare a serviciului 3D Secure la OTP Bank*.

**4.8.3.** Mastercard Identity Check/ Visa Secure și mecanismele 3-D Secure funcționează doar în condițiile în care site-ul pe care se efectuează tranzacția suportă standardele 3-D Secure, fapt confirmat prin utilizarea de site a logo-ului "Mastercard Identity Check" / " Visa Secure".

**4.8.4.** Mastercard Identity Check este disponibil pentru orice card emis de Bancă pe sigla Mastercard în orice valută. Visa Secure este disponibil pentru orice card emis de Bancă pe sigla VISA și în orice valută.

**4.8.5.** Pentru utilizarea serviciului Mastercard Identity Check/ Visa Secure este necesar de a furniza date de contact corecte incluse în baza de date a Băncii.

**4.8.6.** Banca își rezervă dreptul de a refuza activarea serviciului Mastercard Identity Check/ Visa Secure în cazul în care nu sunt furnizate informațiile necesare pentru verificarea identității Clientului/ Posesorului Cardului.

**4.8.7.** Banca nu este responsabilă pentru tranzacțiile efectuate în rețeaua internet prin intermediul cardului Clientului dacă:

- serviciul Mastercard Identity Check/ Visa Secure nu a fost activat pentru cardul Clientului sau nu a fost utilizat pentru tranzacția respectivă, sau/și
- site-ul beneficiarului plății (comerciantului) nu a aderat la standardele Mastercard Identity Check/ Visa Secure.

**4.8.8.** Banca nu este responsabilă sub nici o formă de eventuale pagube apărute în urma fraudelor de tip „social engineering”, phishing, tranzacții efectuate prin serviciul de plată Google Pay, Apple Pay și alte



tipuri de portmonee digitale, a relațiilor directe apărute între Posesorul de card cu comercianții privind litigiile de nerespectare a condițiilor de livrare și calitate bunurilor/serviciilor cumpărate, jocuri de noroc, loterii, gaming, pariuri, investiții financiare, cumpărare-vînzare de criptomonede, subscrierea din eroare la abonamente, ce permit efectuarea plăților recurente la comercianți.

**4.8.9.** Riscurile și posibile pierderi cauzate de divulgarea parolelor unice sau altor elemente de autorizare a tranzacțiilor online, precum și a datelor de identificare folosite în mediul internet reprezintă responsabilitatea exclusivă a Posesorului de card.

#### **Secțiunea 4.9. Termenul de valabilitate, blocarea și prelungirea cardului**

**4.9.1.** Termenul de valabilitate a cardului este indicat după textul „valid thru” în formatul luna/an. Cardul este valabil până în ultima zi din lună indicată pe card.

**4.9.2.** Cardul poate fi utilizat de către Client începând cu data primirii cardului și până în ultima zi calendaristică a datei, înscrise pe card.

**4.9.3.** La data expirării valabilității Cardului, Banca este în drept de a re-emite pentru Client un nou card în schimbul celui vechi, dacă Clientul nu anunță Banca cu privire la intenția sa de a renunța la acest produs bancar, cu cel puțin 30 de zile înainte de expirarea a Cardului, cu condiția respectării criteriilor specifice tipului de card emis, stabilite de Bancă.

**4.9.4.** În cazul în care Clientul solicită unilateral denunțarea relațiilor contractuale aferente cardului, denunțarea devine efectivă din data returnării cardului către Bancă.

**4.9.5.** Timp de 40 (patruzeci) de zile de la data restituirii Băncii a ultimului card eliberat Clientului, Banca primește de la sistemul de plată informația despre operațiunile efectuate de către Client cu utilizarea cardului. În cazul refuzului Clientului de a restitui cardurile Băncii, termenul respectiv se determină din momentul expirării termenului de valabilitate a ultimului card eliberat sau din data întreruperii sau încetării acțiunii Cardului respectiv.

**4.9.6.** Reemiterea cardului în cazul prelungirii termenului de valabilitate se efectuează contra unui comision, conform Tarifelor. În cazul în care, la momentul reemiterii cardului deținut de Posesor, emiterea tipului respectiv de card este stopată, se va emite un alt tip de card cu aplicarea comisioanelor conform Tarifelor.

**4.9.7.** Banca este în drept să stopeze re-emiterea automată a cardului aferent unui produs bancar, cu

condiția notificării Posesorului în acest sens, în prealabil cu cel puțin 30 de zile.

**4.9.8.** Clientul trebuie să se prezinte cu actul de identitate la Bancă pentru ridicarea cardului emis (inclusiv în cazul reînnoirii sale) în termen de până la 60 zile de la data emiterii acestuia. În caz contrar, din motive de securitate, banca va transmite cardul la distrugere.

#### **Secțiunea 4.10. Primirea extraselor din cont și soluționarea notificărilor privind operațiunile de plată neautorizate**

**4.10.1.** Banca se obligă să elibereze lunar Clientului Extrasul de Cont, conform condițiilor Cererii, dar nu mai târziu de data de 10 a lunii ce urmează după luna de gestiune.

**4.10.2.** Extrasele de Cont pot fi solicitate de Client la orice subdiviziune a Băncii.

**4.10.3.** În cazul depistării de către Posesorul cardului a anumitor neclarități în extrasul de cont, acesta este în drept să informeze în scris Banca în cel mai scurt timp, dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării contului său, despre faptul că a constatat o operațiune de plată neautorizată sau executată necorespunzător, prin completarea în orice subdiviziune a Băncii a Avizului de Contestare a Plății.

**4.10.4.** Posesorul trebuie să comunice Băncii toate informațiile și să transmită toate documentele/probele care justifică contestarea operațiunilor invocate, în caz contrar Banca fiind în imposibilitate de a lua măsuri în vederea rezolvării solicitării sale.

**4.10.5.** În cazul în care Avizul de Contestare a Plății depus de Posesorul cardului este nejustificat/neîntemeiat, Banca va percepe un comision pentru contestarea neîntemeiată a plății conform Tarifelor.

**4.10.6.** Prin neprezentarea de către Client a reclamațiilor în conformitate cu prezentele Condiții, Clientul își exprimă acordul asupra operațiunilor efectuate în Cont.

**4.10.7.** Banca va primi, înregistra și examina toate notificările privind operațiunile de plată neautorizate aferente utilizării cardurilor (numite *Avize de Contestare a Plății*). Soluționarea acestor notificări se va efectua în termen maxim de 60 zile calendaristice de la data depunerii acestora. În cazul în care soluționarea necesită implicarea sistemelor de plăți internaționale, termenul de soluționare a notificărilor poate fi prelungit până la maxim 120 de zile de la depunere. Banca va informa Posesorul cardului despre termenul maxim de tratare a avizului de contestare a plății și dacă acesta necesită implicarea sistemelor de plăți internaționale, în termen de 15 zile lucrătoare de la data depunerii notificării. La

solicitarea Posesorului de card, decizia Băncii se eliberează în scris.

**4.10.8.** În cazul în care Posesorul cardului nu este de acord cu decizia luată de către Bancă, acesta are dreptul să soluționeze situația creată în conformitate cu legislația în vigoare.

#### **Secțiunea 4.11. Limite de utilizare card**

**4.11.1.** Din motive de securitate, Banca a stabilit anumite limite zilnice de utilizare a cardului, care pot fi consultate în Tarifele Băncii.

**4.11.2.** Totodată urmează a se ține cont că suma operațiunilor lunare de retragere numerar peste hotare nu trebuie să depășească limita indicată în Secțiunea 4.4. a prezentului capitol.

**4.11.3.** Banca are dreptul de a stabili limite suplimentare de utilizare a Cardului, inclusiv în anumite țări, în cazul în care asemenea măsuri sunt argumentate de necesitatea minimizării riscurilor de fraudă, de a limita suma unei tranzacții sau a mai multor tranzacții într-o anumită perioadă de timp, precum și tipurile tranzacțiilor permise.

**4.11.4.** În cazul în care dorește să-și majoreze limitele zilnice de utilizare a cardului, Clientul trebuie să depună o cerere în acest sens la orice subdiviziune a Băncii. Banca nu poartă răspundere în cazul survenirii pentru Client a unor pierderi sau inconveniențe din cauza limitelor modificate/anulate de către Posesor, precum și a eventualelor limite impuse de alte instituții financiare.

**4.11.5.** În cazul în care consideră necesar, Banca are dreptul să întreprindă următoarele măsuri cu referire la limitele zilnice de utilizare, fără o notificare prealabilă a Posesorului:

- refuzarea cererii de majorare a limitei zilnice de utilizare a cardului;
- diminuarea limitei zilnice de utilizare a cardului, majorată anterior, până la nivelul celor specificate conform pct. 4.11.1. de mai sus.

#### **Secțiunea 4.12. Responsabilități specifice**

**4.12.1.** În cazul în care consideră necesar, Banca are dreptul să întreprindă următoarele măsuri, fără o notificare prealabilă a Posesorului:

- Să refuze autorizarea unei operațiuni cu cardul;
- Să anuleze sau să suspende utilizarea cardului;
- Să refuze emiterea unui nou card sau înlocuirea cardului, fără ca Clientul să fie exonerat de răspunderea financiară pentru operațiunile efectuate de Posesori.

**4.12.2.** Banca nu este responsabilă dacă o cerere de autorizare a unei operațiuni cu cardul este refuzată sau dacă un card nu este acceptat la plată.

**4.12.3.** Clientul este de acord ca Banca să utilizeze terți subcontractanți, care să acționeze ca intermediari în relația cu Clientul în cadrul sistemului de plăți cu carduri, inclusiv pentru producția și distribuția cardurilor, extraselor de cont și pentru verificarea autenticității cardului și a Posesorului de card.

**4.12.4.** Contractul, în ceea ce privește cardurile de debit/credit, este reziliat de drept de Bancă în caz dacă Clientul nu ridică cardul emis (inclusiv în cazul reînnoirii sale) în termen de 60 zile de la emiterea acestuia.

**4.12.5.** Este interzisă utilizarea cardurilor în scopuri ilegale, inclusiv procurarea de bunuri sau servicii prohibite de legea Republicii Moldova și/sau legislația statului, pe teritoriul căruia este utilizat Cardul.

**4.12.6.** Pentru realizarea unor lucrări de optimizare a sistemelor informatice sau din diferite motive tehnice, Banca poate întrerupe sistemul de operațiuni cu carduri. În această perioadă nu va mai fi posibilă utilizarea cardurilor la ATM-uri, la aparatele pentru plata cu cardul la comercianți, pentru plata online, etc. Banca va anunța clienții în prealabil despre asemenea lucrări prin intermediul site-ului oficial al Băncii [www.otpbank.md](http://www.otpbank.md).

## **CAPITOLUL 5. ACORDAREA DE CREDITE**

**5.1.** Banca poate acorda Clientului credite pe termen scurt, mediu și lung, în condițiile prevăzute de normele interne ale Băncii.

**5.2.** Creditele pot fi de consum și imobiliare/ ipotecare.

**5.3.** În acest sens, Banca deschide Clientului conturi de credit separate pentru fiecare categorie de credit, pe bază de contracte cu termeni și condiții specifice.

**5.4.** Acordarea creditelor/descoperitului de cont (overdraft) se realizează pe baza unei analize de bonitate a Clientului.

**5.5.** Clientul se obligă să utilizeze creditele acordate de Bancă numai pentru destinațiile stabilite prin contractele de credit încheiate cu aceasta.

**5.6.** Creditele se garantează conform normelor Băncii. Banca poate solicita suplimentarea/ înlocuirea unei garanții. Costurile legate de constituirea, administrarea și executarea garanțiilor sunt suportate de către Client.

**5.7.** Rambursarea creditelor acordate se face conform contractelor de credit și a graficelor de plăți sau în conformitate cu condițiile specifice pentru descoperitul de cont.

**5.8.** Pentru creditul nerambursat la scadențele stabilite, Banca are dreptul să perceapă Clientului dobânzi penalizatoare și să procedeze la executarea silită a garanției în condițiile stabilite în contractul de credit.

**5.9.** Banca poate să solicite scadența anticipată a descoperitului de cont/creditului conform condițiilor stabilite în contractul respectiv.

**5.10.** În toate situațiile descrise mai sus, Clientului îi sunt aplicabile prevederile Condițiilor Generale Bancare, completate cu cele ale contractelor specifice.

## CAPITOLUL 6. COMPARTIMENTUL "BANCA LA DISTANȚĂ"

**PREAMBUL:** Banca oferă clienților posibilitatea de a efectua anumite operațiuni și prin intermediul serviciilor de deservire bancară la distanță oferite de Bancă, cu respectarea legislației în vigoare și a procedurilor și normelor interne ale Băncii.

Sistemul de deservire bancară la distanță reprezintă o soluție informatică, pusă la dispoziție de către Bancă oricărui Client, ce permite accesul la distanță la mijloacele aflate în contul său bancar, în scopul obținerii de informații privind starea contului bancar și a operațiunilor realizate, efectuării de plăți în numele și din ordinul Clientului prin intermediul unei aplicații informatice, a unei metode de identificare electronică și al unui mijloc de comunicație.

În scopul respectării legislației naționale în domeniul prevenirii spălării banilor, combaterii terorismului și punerii în aplicare a sancțiunilor internaționale, în cazul tranzacțiilor efectuate prin sistemul de banca la distanță, la solicitarea Băncii, clientul are obligația să prezinte toate documentele justificative necesare.

Clientul înțelege că orice comunicare/procedură pentru realizarea căreia utilizează tehnici de comunicare la distanță nesecurizate, să se facă pe propria lui răspundere, Banca neasumându-și nici o responsabilitate în cazul apariției unor eventuale fraude.

Subscrierea clienților la serviciile de deservire bancară la distanță se efectuează prin cerere de aderare, iar inactivarea clienților aderați la serviciile de deservire bancară la distanță, la solicitarea

clienților, se efectuează în baza cererii de renunțare la serviciile de deservire bancară la distanță.

În cadrul Băncii sistemul de deservire bancară la distanță cuprinde serviciile OTP SMS Banking, eFactura și OTP Internet / Mobile Banking.

## CAPITOLUL 7. SERVICIUL OTP SMS Banking

În prezentul capitol se stabilesc condițiile de aderare și de acces la serviciul OTP SMS Banking, precum și condițiile de funcționare ale acestuia

### 7.1. Noțiuni utilizate

**7.1.1. OTP SMS Banking** – serviciul oferit de Bancă ce permite accesul informațional prin intermediul telefonului mobil la conturile deschise de Client la Bancă, în scopul obținerii de informații privind starea contului bancar deținut, operațiunile realizate și altă informație convenită între Părți. Utilizarea serviciului constă în recepționarea de mesaje la numărul scurt dedicat 2456, informațiile fiind accesate în timp real.

**7.1.2. Abonat** – persoana fizică care este beneficiar al serviciului OTP SMS Banking.

**7.1.3. Destinatar autorizat** – fiecare utilizator al serviciului OTP SMS Banking care poate fi desemnat de către Client în momentul aderării la OTP SMS Banking sau, ulterior, pe parcursul beneficierii serviciului.

**7.1.4. Cont predefinit** – contul bancar al Clientului deschis la Bancă și utilizat în cadrul OTP SMS Banking.

**7.1.5. Card predefinit** – card bancar al Clientului deschis la Bancă și utilizat în cadrul OTP SMS Banking.

**7.1.6. Cont de facturare** – contul curent specificat de Abonat din care Banca reține comisionul lunar de utilizare. Tipologia conturilor bancare ce pot fi definite drept Cont de facturare este stabilită de Banca și comunicată Abonatului în momentul aderării la serviciu.

**7.1.7. Operator de Telefonie Mobilă** – reprezintă unul din furnizorii de servicii de telefonie Mobilă: Orange, Moldcell, Unite.

### 7.2. Considerații generale

**7.2.1.** Prin intermediul serviciului OTP SMS Banking, Abonatului va putea beneficia de următoarele funcționalități:

a. Obținerea informațiilor privind conturile curente și de economii:

- ✓ data (ziua, ora și minut) modificării soldului;

- ✓ soldul disponibil la data transmiterii informației;
  - ✓ aplicarea sechestrului / blocajelor la cont la solicitarea organelor competente;
  - ✓ anularea sechestrului / blocajelor la cont la solicitarea organelor competente;
- b. Obținerea informațiilor privind contractele de credit:
- ✓ aprobarea creditului;
  - ✓ achitarea ratei creditului;
  - ✓ plata viitoare și data limită de achitare;
  - ✓ înregistrarea restanțelor;
  - ✓ ultima rată de achitare;
  - ✓ confirmarea rambursării complete a creditului;
- c. Obținerea informațiilor privind depozitele la termen:
- ✓ data scadenței depozitului;
  - ✓ termenul de prelungire a depozitului (dacă condițiile acestuia prevăd o astfel de opțiune și clientul a solicitat-o).
- d. Obținerea informațiilor privind cardul de debit/ credit:
- ✓ data (ziua, ora și minut) modificării soldului, eticheta și valuta contului;
  - ✓ soldul disponibil al contului după fiecare operațiune;
  - ✓ data limită de valabilitate a cardului;
  - ✓ emiterea noului card și codului PIN.
- e. Obținerea informațiilor despre cursul valutar al Băncii din data curentă, pentru următoarele valute: USD, EUR, RUB și GBP.
- f. Obținerea informațiilor generale despre oferta de servicii și produse a Băncii.
- g. Orice alte funcționalități, care vor fi lansate de către Bancă, ulterior aderării la OTP SMS Banking.

**7.2.2.** Lista conturilor care pot fi utilizate în cadrul serviciului OTP SMS Banking sunt comunicate Clientului în momentul aderării la serviciu, precum și oricând ulterior la unitățile Băncii, fiind în exclusivitate conturi deschise la Bancă și care trebuie să îndeplinească următoarele condiții:

- să aparțină Clientului în calitate de titular;
- să fie active;
- să nu fie supuse unei blocări (interdicție/ sechestr/ suspendare) din partea persoanelor terțe la momentul aderării.

**7.2.3.** Pentru a putea adera la OTP SMS Banking Abonatul trebuie să indice cel puțin un cont curent în MDL, activ, utilizabil prin intermediul OTP SMS Banking și care va fi utilizat în calitate de Cont de facturare.

**7.2.4.** Operațiunile de consultare prin OTP SMS Banking pot fi realizate de Abonat sau prin utilizatorii desemnați de acesta în Cerere de Aderare.

**7.2.5.** Abonatul are libertatea de a adăuga în lista de produse cu care aderă la OTP SMS Banking oricâte conturi curente, contracte de depozit și/sau credit, precum și să suprimaceastă listă, cu condiția menținerii a cel puțin unui cont curent în MDL utilizabil prin OTP SMS Banking.

**7.2.6.** Adăugarea sau suprimarea unui produs cu care Clientul a aderat la serviciul OTP SMS Banking se va realiza prin depunerea de către Abonat la Bancă a Cererei de aderare/modificare.

**7.2.7.** Excluderea unui produs din lista de produse utilizabile prin OTP SMS Banking nu va avea nici o consecință asupra existenței produsului respectiv.

### **7.3. Documente contractuale**

**7.3.1.** Relațiile între Client și Bancă, precum și condițiile de aderare, utilizare, funcționare și încetare a serviciului OTP SMS Banking sunt guvernate de următoarele acte:

- a. Condițiile Generale Bancare, în special prezentul capitol;
- b. Cererea de Aderare OTP SMS Banking semnată de către Client sau de către Consilierul Clientelă Multimedia din cadrul Call Center, în cazul aderării Clientului prin telefon la serviciul OTP SMS Banking;
- c. Tarifele Băncii.

**7.3.2.** În cazul aderării Clientului la telefon prin intermediul Call Center apelând la numărul de telefon 022 256 456 (număr cu tarif obișnuit) la serviciul OTP SMS Banking se va considera că părțile au încheiat un Contract la distanță, în conformitate cu prevederile Legii despre încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum nr. 157 din 18.07.2014.

**7.3.3.** Pentru aderarea la telefon apelând la numărul de telefon 022 256 456 (număr cu tarif obișnuit) la serviciul OTP SMS Banking, Clientul va trece prin procedura de identificare, iar imediat după aderare, Banca va expedia la adresa de e-mail furnizată de Client Condițiile Generale Bancare, Cererea de Aderare OTP SMS Banking semnată de către Consilierul Clientelă Multimedia din cadrul Call Center și Tarifele Băncii în vigoare.

#### **7.4. Procedura de acces și condițiile de securitate**

**7.5.1.** Recepționarea informațiilor prin OTP SMS Banking are loc prin generarea de notificări presetate.

**7.5.2.** Serviciul OTP SMS Banking oferă Abonatului posibilitatea de a fi informat, 24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână, asupra situației conturilor cu care a aderat, în dependență de tipul evenimentelor în baza cărora se generează notificările.

**7.5.3.** Banca are dreptul de a refuza aderarea Clientului la OTP SMS Banking dacă nu sunt îndeplinite următoarele condiții:

- a. Persoana fizică este Client al Băncii,
- b. Clientul deține în calitate de titular cel puțin un cont curent în MDL,
- c. Clientul deține un număr de telefon valid.

#### **7.5. Comisionul de utilizare**

**7.5.4.** Pentru utilizarea serviciului OTP SMS Banking, Clientul este obligat să achite Băncii un comision lunar de utilizare, conform Tarifelor Băncii în vigoare, un exemplar al cărora este pus la dispoziția Clientului la aderarea la OTP SMS Banking și care pot fi consultate ulterior în unitățile Băncii sau pe pagina web a Băncii.

**7.5.5.** Clientul autorizează în mod irevocabil Banca de a debita oricare din conturile bancare ale Clientului aflate la Bancă sau deschise ulterior, în vederea percepției în calitate de beneficiar a sumelor aferente comisioanelor de utilizare a serviciului OTP SMS Banking.

**7.5.6.** Mărimea comisioanelor indicate în Tarifele Băncii poate fi modificată în mod unilateral de către Bancă, cu condiția informării Clientului, în termen de cel puțin 2 luni înainte de intrarea în vigoare a acestora, prin intermediul paginii web a Băncii și la ghișeele Băncii. Clientului îi revine obligația de a se informa periodic cu privire la cuantumul tarifelor și comisioanelor aplicate de Bancă.

**7.5.7.** În caz de neachitare, de către Client, în decurs de 15 zile calendaristice consecutive, a comisionului lunar de utilizare a serviciului OTP SMS Banking sau a comisionului de deservire Pachet în cazul în care OTP SMS Banking este inclus într-un Pachet de produse și alte comisioane aferente serviciului, Banca va suspenda accesul la OTP SMS Banking, dar va rezerva, pentru Client, posibilitatea de reactivare, cu condiția că acesta va rambursa datoria creată. Dacă însă, în decurs de alte 90 zile calendaristice, nu va avea loc achitarea comisioanelor în cauză, Banca va anula accesul la OTP SMS Banking, rezervându-și totodată dreptul de a lua măsurile necesare pentru încasarea în mod forțat a sumelor datorate de Client.

#### **7.6. Informarea Abonatului de către Bancă**

**7.6.1.** Orice modificare a condițiilor de utilizare a serviciului OTP SMS Banking, precum și orice informație referitoare la serviciul OTP SMS Banking sunt aduse la cunoștința Clientului cu 2 luni înainte de a aplicarea lor, prin expedierea la adresa de e-mail a clientului (în cazul încheierii Contractului la distanță) sau prin publicarea acestora pe site-ul **www.otpbank.md**, precum și prin afișarea la subdiviziunile Băncii, fiind de responsabilitatea Clientului de a consulta periodic aceste actualizări.

#### **7.7. Responsabilitățile părților**

##### **7.7.1. Banca se obligă:**

- a. Să depună toate eforturile pentru a asigura Clientului un acces permanent la serviciul OTP SMS Banking. În cazul în care intervine un incident de ordin tehnic, va întreprinde măsurile necesare pentru restabilirea în termeni cât mai restrânși (maxim 24 ore) a funcționalității serviciului
- b. Să furnizeze Abonatului orice informații suplimentare, nespecificate în Documentele contractuale, necesare pentru utilizarea serviciului OTP SMS Banking.
- c. La încheierea contractelor la distanță prin Call Center, să-i furnizeze explicit Clientului următoarea informație:
  - identitatea persoanei care se află în contact cu Clientul și legătura acesteia cu Banca;
  - descrierea caracteristicilor principale ale serviciului financiar;
  - costul total pe care Clientul îl are de plătit pentru achiziționarea serviciului financiar;
  - existența dreptului de revocare.

##### **7.7.2. Clientul se obligă:**

- a. Să achite comisionul de conectare la OTP SMS Banking, precum și alte comisioane, dacă există, în corespundere cu Tarifele Băncii în vigoare, precum și să asigure în conturile sale bancare mijloacele bănești necesare pentru achitarea acestora;
- b. Sa informeze Banca imediat, despre apariția oricărui eveniment care l-ar putea împiedica să aibă acces la mesajele sms, mai ales în cazul pierderii sau furtului telefonului și / sau a cartelei SIM, schimbării numărului de telefon, rezilierii contractului încheiat cu Operatorul de Telefonie Mobilă și / sau trecerii la un alt Operator de Telefonie Mobilă;
- c. Să asigure că ceilalți Destinatari Autorizați sunt înștiințați și respectă prevederile Documentelor contractuale prevăzute la pct. 6.3. al prezentului

capitol, asumându-și responsabilitatea pentru eventualele încălcări comise de aceștia.

**7.7.3. Banca este în drept** să anuleze, în mod unilateral și pe un termen nedeterminat, posibilitatea utilizării OTP SMS Banking în cazul apariției unor defecțiuni tehnice sau a altor circumstanțe, ce împiedică utilizarea serviciului OTP SMS Banking.

**7.7.4. Clientul este în drept:**

- a. Să adauge, suprima sau modifice informațiile despre conturi și carduri în baza unei cereri scrise depuse la sediul Băncii și/sau prin orice alte modalități puse la dispoziția Clientului de Bancă;
- b. Prin apel la Call Center să adauge, suprima sau să modifice informațiile despre conturi, carduri și notificări;
- c. Să primească de la Bancă informația și consultația necesară cu privire la eventualele probleme de utilizare a serviciului OTP SMS Banking;
- d. Să primească de la Bancă informațiile necesare privind Tranzacțiile electronice efectuate;
- e. Să se adreseze la Call Center pentru asistență și comunicarea oricărei situații aferente utilizării serviciului OTP SMS Banking;
- f. Să renunțe oricând la serviciul OTP SMS Banking urmând a suporta doar costul abonamentului pentru luna în curs.

**7.7.5. Banca nu poartă răspundere față de Client:**

- a. pentru accesul nesancționat la telefonul mobil la care sunt recepționate notificările serviciului OTP SMS Banking;
- b. pentru nefuncționarea telefonului din cauza neplății facturii de telefon sau de neîndeplinirea oricăror alte obligații pe care Abonatul le are fata de Operatorul de Telefonie Mobilă;
- c. pentru nerecepționarea unui mesaj de către Abonat datorata disfuncționalității telefonului mobil / rețelei Operatorului de Telefonie Mobilă sau a faptului ca acesta nu se afla în aria de acoperire a Operatorului de Telefonie Mobilă;
- d. pentru pierderea integrității datelor transmise în mod corect și complet de către Bancă, din culpa Operatorului de Telefonie Mobilă;
- e. pentru imposibilitatea de transmitere/ recepționare pe telefonul mobil al Abonatului a mesajelor ca urmare a setărilor telefonului mobil realizate de acesta sau a unor restricții activate / impuse de Operatorul de Telefonie Mobilă;

**7.8.** Banca poate să suspende din proprie inițiativă prestarea serviciului OTP SMS Banking către Client în cazul în care se constată apariția unor riscuri

referitoare la securitatea sistemului informatic al Băncii sau a serviciului OTP SMS Banking, sau în cazul nerespectării de către Client a prevederilor prezentului capitol.

**7.9.** Partea care nu utilizează măsuri de protecție contra accesului nesancționat al utilizatorilor și personalului la serviciul OTP SMS Banking, va compensa pierderile aduse celeilalte Părți.

## CAPITOLUL 8. SERVICIUL eFactura

În prezentul capitol se stabilesc condițiile de aderare și de acces la serviciul eFactura, precum și condițiile de funcționare ale acestuia.

**8.1. Noțiuni utilizate**

**8.1.1.** eFactura – serviciul oferit de Bancă ce permite achitarea în mod automat din conturile curente sau de card, deschise de Client la Bancă, a facturilor emise de către furnizorii de utilități și servicii publice în baza invoice-urilor electronice recepționate de către Bancă de la aceștia;

**8.1.2.** Debitare Directă – instrucțiune generală dată de Client Băncii prin care ultima este abilitată și obligată să debiteze contul Clientului în baza unei instrucțiuni de debitare directă provenită de la un beneficiar.

**8.2. Considerații Generale**

**8.2.1.** Banca pune la dispoziția Clientului serviciul eFactura prin intermediul tuturor subdiviziunilor sale.

**8.2.2.** Prin intermediul serviciului eFactura, Clientul beneficiază de următoarele funcționalități:

- a. achitarea automatizată a facturilor comunale direct din contul curent sau de card al Clientului;
- b. posibilitatea de setare a datei începând cu care vor fi achitate facturile comunale;
- c. posibilitatea setării sumei maxime de achitare a facturilor comunale.

**8.2.3.** În cazul depunerii cererii după data limită de achitare a facturii stabilită de către furnizorii de utilități și servicii publice, procesul de achitare va începe din luna următoare.

**8.2.4.** Data de achitare a facturilor indicate în cerere trebuie să fie stabilită de Client nu mai târziu de data n-1 (inclusiv) a lunii, unde n – data limită de achitare a facturii stabilită de către furnizorii de utilități și servicii publice.

**8.2.5.** Banca va desfășura procesul de achitare a facturilor setate în serviciul eFactura cel târziu în următoarea zi după recepționarea informației de la fiecare furnizor de servicii în parte, dar nu mai devreme de data de când începe achitarea.

**8.2.6.** Achitarea facturilor va avea loc exclusiv în limita mijloacelor disponibile pe contul indicat în cererea de setare a serviciului eFactura, în baza informațiilor electronice recepționate de la furnizorii de servicii.

**8.2.7.** În cazul în care sumele aflate pe contul din care se solicită achitarea facturilor sunt indisponibile în temeiul unui titlu executoriu sau altui temei legal sau dacă pe cont, în intervalul orar 14:00-15:00, nu există suficiente mijloace bănești necesare efectuării unui transfer specificat în cererea de setare a serviciului eFactura, Banca nu va executa transferul. Achitarea facturilor va fi efectuată doar după alimentarea contului cu fonduri financiare suficiente, cu condiția că alimentarea are loc până la data limită de achitare, stabilită de fiecare prestator de servicii în parte.

**8.2.8.** Ordinea efectuării transferului bănesc către diferiți furnizori de servicii va corespunde cu ordinea recepționării de către Bancă a informațiilor electronice de la furnizorii respectivi. În cazul în care Banca va procesa informațiile electronice în aceeași zi de la mai mulți furnizori de servicii, achitarea facturilor va avea loc în limita mijloacelor disponibile pe contul Clientului, fără a se ține cont de ordinea de recepționare a informațiilor electronice.

**8.2.9.** În cazul în care prestatorul de servicii furnizează informații greșite referitor la suma facturii, iar Banca debitează contul clientului cu această sumă, clientul trebuie să se adreseze direct la prestatorul de servicii pentru clarificarea situației.

**8.2.10.** Anularea achitării automatizate a unei facturi emise de un anumit prestator de servicii, la inițiativa clientului, se efectuează în baza unei cereri depuse la Bancă. Cererea respectivă va intra în vigoare cel târziu începând cu ziua următoare celei în care a fost depusă.

### **8.3. Documente contractuale**

**8.3.1.** Relațiile între Client și Bancă, precum și condițiile de aderare, utilizare, funcționare și încetare a serviciului eFactura sunt guvernate de următoarele acte:

- Condițiile Generale Bancare, în special prezentul capitol;
- Cererea de setare/revocare a serviciului eFactura completată de către Client;
- Tarifele Băncii;
- Facturile de plata emise de către furnizorii de utilități și servicii publice.

### **8.4. Comisionul de utilizare**

**8.4.1.** Pentru utilizarea serviciului eFactura, Clientul este obligat să achite Băncii un comision lunar de utilizare, conform Tarifelor Băncii.

**8.4.2.** Clientul autorizează în mod irevocabil Banca de a debita oricare din conturile bancare ale Clientului aflate la Bancă sau deschise ulterior, în vederea perceperii în calitate de beneficiar a sumelor aferente comisioanelor de utilizare a serviciului eFactura.

**8.4.3.** Mărimea comisioanelor indicate în Tarifele Băncii poate fi modificată în mod unilateral de către Bancă, cu condiția informării Clientului, în termen de cel puțin 2 luni înainte de intrarea în vigoare a acestora, prin intermediul paginii web a Băncii și la ghișeele Băncii. Clientului îi revine obligația de a se informa periodic cu privire la cuantumul tarifelor și comisioanelor aplicate de Bancă.

**8.4.4.** În caz de neachitare, de către Client, în decurs de 90 zile calendaristice consecutive, a comisionului lunar de utilizare a serviciului eFactura, Banca va suspenda accesul la eFactura, dar va rezerva, pentru Client, posibilitatea de reactivare, cu condiția că acesta va rambursa datoria creată.

### **8.5. Responsabilități specifice**

#### **8.5.1. Banca se obligă:**

- a. să inițieze procesul de achitare a facturilor indicate în cererea de setare a serviciului eFactura conform prezentelor Condiții Generale Bancare;
- b. Să debiteze contul Clientului conform condițiilor stipulate în Cererea de setare a serviciului eFactura;
- c. Să asigure confidențialitatea, autenticitatea și integritatea tranzacțiilor efectuate din contul Clientului;
- d. Să execute în termen și în conformitate cu legislația în vigoare, operațiunile de virament din conturile predefinite a mijloacelor bănești, dacă acestea sunt disponibile;
- e. Să expedieze prin poșta electronică informația cu privire la achitarea/neachitarea (cu indicarea cauzei neachitării) facturilor;
- f. Să furnizeze Clientului orice informații suplimentare, nespecificate în Documentele contractuale, necesare pentru utilizarea serviciului eFactura.

#### **8.5.2. Clientul se obligă:**

- a. Să asigure în conturile sale bancare mijloacele bănești necesare pentru achitarea facturilor comunale în suma integrală sau conform sumei indicate de către Client în cererea de setare a serviciului eFactura;

- b. Să asigure în conturile sale bancare mijloacele bănești necesare pentru achitarea comisionului de deservire a serviciului eFactura, precum și altor comisioane stabilite eventual, în corespundere cu Tarifele Băncii în vigoare;
- c. Să se informeze de sine stătător despre toate modificările care vizează serviciul eFactura, asupra comisiunilor ce urmează a fi percepute, precum și despre executarea/neexecutarea transferurilor;
- d. Să furnizeze datele necesare evidenței consumului de servicii (gaze naturale, apă etc.) furnizorilor de servicii prin telefon, internet sau alte mijloace disponibile;
- e. Să se adreseze direct furnizorilor de servicii pentru clarificarea eventualelor erori, pentru cazurile când furnizorii de servicii prezintă informații greșite referitor la datele facturii Clientului setată în eFactura;
- f. Să asigure că ceilalți Destinatari Autorizați sunt înștiințați și respectă prevederile Documentelor contractuale prevăzute la pct. 8.3. al prezentului capitol, asumându-și responsabilitatea pentru eventualele încălcări comise de aceștia.

**8.5.3. Banca este în drept:**

- a. Să sisteze/anuleze prestarea serviciului eFactura, cu condiția comunicării deciziei respective cu 15 zile înainte sistării/anulării prin intermediul paginii web a Băncii, [www.otpbank.md](http://www.otpbank.md), și prin afișarea unui anunț la ghișeele sale;
- b. Să expedieze materiale informative și publicitare la adresa electronică indicată de Client în cerere.

**8.5.4. Clientul este în drept:**

- a. Să solicite anularea achitării automatizate a unei facturi emise de un anumit furnizor de servicii în baza unei cereri scrise prezentată la Bancă și/sau prin orice alte modalități puse la dispoziția Clientului de Bancă;
- b. Să adauge, suprimă sau modifice informațiile despre facturile comunale din lista de facturi setate în baza unei cereri scrise prezentată la Bancă și/sau prin orice alte modalități puse la dispoziția Clientului de Bancă;
- c. Să primească de la Bancă informația și consultația necesară cu privire la eventualele probleme de utilizare a serviciului eFactura;
- d. Să primească de la Bancă informațiile necesare privind tranzacțiile electronice efectuate;
- e. Să se adreseze la Call Center pentru asistență și comunicarea situațiilor de urgență aferente utilizării serviciului eFactura;

- f. Să renunțe oricând la serviciul eFactura, urmând a suporta doar costul abonamentului pentru luna în curs.

**8.5.5. Banca nu poartă răspundere față de Client:**

- a. pentru eventualele prejudicii materiale cauzate de neexecutarea transferurilor automatizate din oricare motiv neimputabil Băncii (inclusiv tehnic);
- b. pentru dublarea achitării facturilor în cazul în care Clientul va întreprinde măsuri de plată în numerar a acestora;
- c. pentru calitatea serviciilor și corectitudinea informațiilor prezentate de către furnizorii de servicii și de Client acestora;
- d. pentru cazurile în care furnizorii de servicii prezintă informații greșite referitor la suma facturii, iar Banca debitează contul Clientului cu această sumă;
- e. pentru veridicitatea și corectitudinea informației prezentate de Client în cadrul setării serviciului eFactura, precum și pentru pierderile suportate de către Client din cauza refuzurilor sau acțiunilor întârziate ale facturierilor.

## CAPITOLUL 9. SERVICIUL OTP Internet / Mobile Banking

În prezentul capitol se stabilesc condițiile de aderare și de acces la serviciul OTP Internet / Mobile Banking, precum și condițiile de funcționare ale acestuia.

### 9.1. Noțiuni utilizare

**9.1.1.** OTP Internet / Mobile Banking – serviciul de utilizare a sistemelor automatizate de deservire bancară la distanță de tip Internet payments și Mobile Payments, care permite efectuarea operațiunilor bancare prin intermediul canalului de distribuție Internet.

**9.1.2.** OTP Internet Banking – modalitate de acces la OTP Internet / Mobile Banking, ce oferă posibilitatea utilizării OTP Internet Banking prin intermediul unei pagini web operate de către Bancă, prin care Clientul își poate vizualiza conturile deținute la Bancă și poate efectua o serie de operațiuni bancare.

**9.1.3.** OTP Mobile Banking – modalitate de acces a OTP Internet / Mobile Banking, prin care Clientul își poate vizualiza conturile deținute la Banca și poate efectua o serie de operațiuni bancare prin intermediul aplicației mobile instalate pe dispozitivul mobil al utilizatorului autorizat cu sistem de operare Android



sau iOS din magazinele virtuale de aplicații [Google Play](#) sau, respectiv, [App Store](#).

**9.1.4.** Token – aplicație securizată pusă la dispoziție de Bancă, componentă încorporată în OTP Mobile Banking care se instalează pe telefonul mobil / alt dispozitiv portabil al Clientului. Token-ul generează Parole Unice, al căror algoritm de generare garantează caracterul irepetabil al Parolelor Unice, valabile pentru un timp limitat.

**9.1.5.** Elemente de securitate – elementele de identificare necesare utilizării serviciului OTP Internet / Mobile Banking, care includ:

- a) Codul utilizator, reprezentând codul de identificare , care este stabilit de sine stătător de către Client în momentul primei logări sau este furnizat de Bancă la necesitate, pe care fiecare Client îl va folosi pentru accesarea serviciului OTP Internet Banking ;
- b) Parola de acces – o combinație din minim 8 maxim 54 caractere alfanumerice, care se utilizează pentru accesul în OTP Internet Banking și se setează de către Client la prima autentificare în cadrul serviciului OTP Internet Banking;
- c) Cod de acces – combinație din 6 caractere numerice, care se utilizează pentru accesul în OTP Mobile Banking și se setează de către Client la prima autentificare în cadrul serviciului OTP Mobile Banking. În dependență de funcționalitățile dispozitivului mobil pe care a fost instalată aplicația, poate fi substituit de Biometrie, adițional la codul de acces
- d) Biometria (FaceID/ amprentă digitală) - metoda de autentificare, adițională codului de acces în aplicația OTP Mobile Banking pentru accesarea și autorizarea operațiunilor în OTP Internet / Mobile Banking, în cazul în care Clientul optează aceasta funcționează prin scanarea trăsăturilor feței (FaceID)/ scanarea amprentei stocate în telefon, citirea acestora realizându-se prin intermediul tehnologiei specifice a telefonului, dacă această opțiune este disponibilă la telefonul Clientului.
- e) Notificare Push componentă – element al serviciului OTP Internet / Mobile Banking ce presupune trimiterea de mesaje de tip push pe dispozitive mobile inteligente și tablete pe care sunt instalate aplicația OTP Mobile Banking.

**9.1.6.** Cerere electronică – contract în format electronic prin care Clientul solicită un produs sau serviciu al Băncii prin intermediul serviciului OTP Internet / Mobile Banking.

**9.1.7.** [Manualul serviciului OTP Internet Banking](#) – ghid cu instrucțiuni și reguli de utilizare a serviciului OTP Internet Banking, disponibil de pe pagina serviciului OTP Internet / Mobile Banking.

**9.1.8.** [Manualul serviciului Mobile Banking](#) – ghid cu instrucțiuni și reguli de utilizare a aplicației mobile OTP Mobile Banking, disponibil de pe pagina serviciului OTP Internet / Mobile Banking.

**9.1.9.** Mesaj de tip phishing – mesajul care aparent este transmis din partea Băncii cu scopul de a solicita destinatarului să dezvăluie date confidențiale de acces la serviciile de banca la distanță sau alte informații de identificare ale clientului sau eventualelor produse deținute de acesta. În realitate, aceste mesaje nu sunt transmise de Bancă, iar persoanele care le transmit urmăresc obținerea în mod fraudulos a datelor respective.

**9.1.10.** Mesagerie securizată/ Chat – canal securizat de comunicare între Client și Bancă în cadrul serviciului OTP Internet / Mobile Banking, folosit pentru schimbul de mesaje de tipul celor de informare, solicitare/ asigurare suport, transmiterea de sesizări / recomandări etc.

**9.1.11.** Zi lucrătoare – orice zi în care Banca este deschisă pentru activitatea de afaceri cu publicul, în conformitate cu reglementările aplicabile ori conform unor dispoziții ale autorităților competente din Republica Moldova.

## **9.2. Considerații generale**

**9.2.1.** Pentru a putea adera la serviciu OTP Internet / Mobile Banking, Clientul trebuie să fie cel puțin înregistrat în Sistemul Informațional al Băncii.

**9.2.2.** OTP Internet / Mobile Banking oferă acces la funcționalități informaționale și la funcționalități tranzacționale.

**9.2.3.** Funcționalitățile informaționale constau în:

- a) Consultarea de informații cu privire la soldul conturilor și operațiunile în conturi, inclusiv separat pe cardurile clientului și livrarea extraselor de cont în format electronic;
- b) Recepționarea de mesaje de la Bancă prin mesageria securizată, inclusiv a documentelor în format electronic;

**9.2.4.** Funcționalitățile tranzacționale constau în:

- a) Realizarea de transferuri în MDL pe teritoriul Republicii Moldova și transferuri în valuta străină în străinătate;
- b) Realizarea de transferuri a mijloacelor bănești între conturile proprii ale clientului în MDL / valută străină;

- c) Schimburile valutare: cumpărare/ vânzare valută contra lei, valută contra valută;
- d) Constituirea depozitelor cu rata dobânzii și celelalte condiții, care sunt stabilite pe pagina oficială a Băncii și pagina serviciului OTP Internet / Mobile Banking;
- e) Deschiderea de conturi curente cu sau fără dobândă;
- f) Achitări de servicii comunale către furnizorii de servicii, ce au încheiat un contract cu Banca în acest sens;
- g) Alte funcționalități ce pot fi puse la dispoziție de Bancă pe parcurs.

**9.2.5.** Suplimentar, Banca oferă, iar Clientul poate să seteze de sine stătător posibilitatea recepționării prin notificări Push în cadrul OTP Mobile banking a parolilor de autorizare a tranzacțiilor efectuate cu cardul deținut. În acest caz Banca nu duce responsabilitate de setările efectuate de către Client și va furniza informația în baza acestora.

**9.2.6.** Lista funcționalităților puse la dispoziția Clientului poate fi pe parcurs completată / modificată de către Bancă, conform regulilor expuse în prezentul document, toți Clientii urmând a fi notificați în acest sens și prin mesageria din cadrul serviciului OTP Internet / Mobile Banking.

### **9.3. Documente contractuale**

**9.3.1.** Relațiile între Client și Bancă sunt guvernate de următoarele acte, care pot fi găsite pe [www.otpbank.md](http://www.otpbank.md) :

- a) prezentele Condiții Generale Bancare;
- b) Tarifele Băncii;
- c) Manualul serviciului OTP Internet Banking;
- d) Manual de utilizare a serviciului OTP Mobile Banking.

**9.3.2.** Clientul poate solicita efectuarea următoarelor modificări de utilizare a serviciului OTP Internet / Mobile Banking:

- a) Majorare/ micșorare limitei de tranzacționare per tranzacție;
- b) Blocare/deblocare acces la OTP Internet / Mobile Banking;

### **9.4. Accesul la OTP Internet / Mobile Banking și condițiile de securitate**

**9.4.1.** Banca își rezervă dreptul de a:

- a) nu da curs solicitării de aderare la serviciul OTP Internet / Mobile Banking dacă nu sunt îndeplinite

condițiile de aderare la acesta stabilite de Bancă; indicate pe pagina serviciului;

b) limita accesul la una sau la mai multe funcționalități tranzacționale în cazul în care Banca constată încălcarea de către Client a obligațiilor sale contractuale;

c) analiza/ amâna/ refuza efectuarea unor operațiuni inițiate de Client prin intermediul OTP Internet / Mobile Banking în cazul în care acestea sunt considerate suspecte sau nu pot fi justificate.

**9.4.2.** Accesul la serviciul OTP Internet / Mobile Banking se realizează:

a. Accesând în browser-ul de Internet pagina oficială a Băncii [www.otpbank.md](http://www.otpbank.md) sau direct pagina serviciului [www.otpinternetbanking.md](http://www.otpinternetbanking.md), fiind necesară utilizarea:

- ✓ unui dispozitiv digital conectat la Internet și echipat cu un sistem de operare;
- ✓ soft-uri care să permită accesarea rețelei Internet compatibile cu condițiile de securitate impuse de Bancă;

b. Prin aplicația OTP Mobile Banking care necesită utilizarea unui dispozitiv mobil de tip smartphone sau tabletă, și să corespundă condițiilor minime tehnice și de securitate impuse de Bancă.

**9.4.3.** Modalitatea de conectare și de efectuare a operațiunilor prin serviciul OTP Internet / Mobile Banking este descrisă în Manualul și Ghidurile utilizatorului OTP Internet / Mobile Banking.

**9.4.4.** Prin accesarea primară cu utilizarea elementelor de securitate personalizate și aplicarea bifelor aferente condițiilor de utilizare a serviciului OTP Internet / Mobile Banking, Clientul își exprimă acordul pentru conectarea la serviciu și pentru condițiile și termenii în care acesta funcționează.

**9.4.5.** Clientul poate utiliza în cadrul serviciului OTP Internet / Mobile Banking doar conturile deschise la Bancă, existente la momentul aderării la serviciu, precum și conturile deschise ulterior, inclusiv prin intermediul serviciului.

**9.4.6.** În caz de întrerupere a funcționării serviciului OTP Internet / Mobile Banking din orice cauză, într-o Zi lucrătoare, Clientul are posibilitatea de a se prezenta la sucursalele Băncii pe parcursul programului oficial de activitate pentru a-și realiza operațiunile. Banca nu este responsabilă de consecințele cauzate de întreruperea funcționării serviciului în cazul în care Clientul nu se adresează Băncii pentru efectuarea operațiunilor.

**9.4.7.** Ține de responsabilitatea Clientului să:

- a) asigure păstrarea Elementelor de securitate personalizate în deplina siguranță (inclusiv în

cazul recepționării de mesaje de tip phishing). Clientul este responsabil în totalitate de păstrarea și utilizarea acestora, precum și de consecințele divulgării lor sau de utilizarea acestora de către terți;

- b) să activeze sau dezactiveze actualizarea parolei de acces/codului de acces la fiecare 90 de zile pentru serviciul OTP Internet/Mobile Banking.
- c) informeze Banca în cel mai scurt timp despre eventualele suspiciuni / divulgări / utilizări ale Elementelor de securitate personalizate către terțe persoane neautorizate, despre furtul / pierderea a dispozitivului pe care a fost instalată aplicația OTP Mobile Banking la Serviciul OTP Internet / Mobile Banking despre înregistrarea unor eventuale tranzacții nerecunoscute pentru blocarea temporară a accesului la OTP Internet / Mobile Banking (toate canalele serviciului);
- d) instaleze pe calculatorul și dispozitivul mobil de pe care se accesează OTP Internet / Mobile Banking soft-uri care să elimine riscul divulgării elementelor de securitate personalizate (antivirus, antispyware, antispam, anti-rootkit etc.). În plus, este obligația Clientului ca aceste softuri să fie în permanență actualizate.

**9.4.8.** În cazul în care Clientul comunică Băncii prin Call Center despre compromiterea, pierderea sau furtul dispozitivului pe care au fost instalată aplicația OTP Mobile Banking, Banca va bloca accesul Clientului vizat la serviciul OTP Internet / Mobile Banking. În cazul în care nu au fost respectate cerințele tehnice pentru utilizarea aplicațiilor menționate, Banca nu răspunde pentru erorile posibile aferente funcționalității acestora.

**9.4.9.** Banca informează (folosind eventual mijloacele de comunicare disponibile: personalul Băncii, site-ul dedicat serviciului, mesageria securizată / Chat în cadrul OTP Internet / Mobile Banking) că nu solicită și nu va solicita informații confidențiale prin intermediul mesajelor de eroare web, mesajelor de tip phishing transmise prin e-mail sau telefonic.

**9.4.10.** În cazul unor modificări efectuate paginilor de utilizare a serviciului OTP Internet / Mobile Banking, aplicației OTP Mobile Banking, Banca va notifica în prealabil Clientii prin intermediul Mesageriei securizate / Chat din cadrul serviciului. În lipsa unei asemenea notificări din partea Băncii, Clientul are obligația de a înceta orice utilizare a serviciului și de a notifica de îndată Banca în caz că depistează modificări cu privire la modalitatea de afișare a paginilor și ecranelor de accesare/ utilizare a serviciului.

**9.4.11.** Banca nu va fi responsabilă pentru pagubele cauzate Clientului ca urmare a unor tentative de furt de date cu caracter personal ori fraude prin Internet care pot consta în:

- a) transmiterea de mesaje electronice către utilizatori de e-mail, prin care se solicită date de identificare sau autentificare la serviciul OTP Internet / Mobile Banking și semnarea tranzacțiilor inițiate prin acest canal;
- b) recepționarea de către Clientii de mesaje de eroare în încercarea de autentificare la serviciul OTP Internet / Mobile Banking, care sunt afișate doar în aparență de către Bancă și prin care se solicită introducerea unor coduri de acces sau semnare a unor tranzacții pentru care nu au fost introduse informațiile de către utilizatorul autorizat. Notă: Banca nu afișează mesaje de eroare prin intermediul cărora solicită informații de autentificare la serviciul OTP Internet / Mobile Banking sau de semnare a unor eventuale tranzacții. Orice manifestare atipică a paginii de accesare a serviciului OTP Internet / Mobile Banking și orice modificare apărută față de pagina standard de accesare, trebuie să îl determine pe Clientul să întrerupă orice utilizare a aplicației și să notifice de îndată Banca.

**9.4.12.** În cazul în care se constată apariția unor riscuri referitoare la securitatea sistemului informatic al Băncii sau a serviciului OTP Internet / Mobile Banking, precum și în cazul nerespectării prevederilor prezentelor Condiții Generale Bancare de către Client, Banca poate suspenda/anula din propria inițiativă accesul la serviciul OTP Internet / Mobile Banking, cu condiția notificării Clientului.

**9.4.13.** Clientul poate de asemenea, în caz de necesitate, să renunțe la serviciul OTP Internet / Mobile Banking.

**9.4.14.** În urma renunțării la serviciul OTP Internet / Mobile Banking:

- a) Banca nu restituie mijloacele bănești utilizate pentru accesul la serviciul OTP Internet / Mobile Banking;
- b) Operațiunile efectuate de către Client prin Serviciul OTP Internet / Mobile Banking și prelucrate de Bancă rămân a fi valide și după renunțarea la serviciu OTP Internet / Mobile Banking;
- c) orice reducere aferentă serviciilor prestate prin serviciul OTP Internet / Mobile Banking se va anula în mod automat, indiferent de termenele pentru care a fost aprobată.

**9.4.15.** Ca măsura de securitate, accesul la serviciul OTP Internet / Mobile Banking pentru un Utilizator se va suspenda după:

- a) introducerea de trei ori eronat a Codului utilizatorului și/ sau a Parolei de acces în cazul serviciului OTP Internet Banking. Deblocarea paginii de acces se va efectua la solicitarea Utilizatorului către Bancă.
- b) Introducerea de trei ori eronat a Codului de acces în cazul serviciului OTP Mobile Banking. Deblocarea paginii de acces se va efectua la solicitarea Utilizatorului către Bancă.

**9.4.16.** În caz dacă un Client uită un Element de securitate personalizat sau în caz de blocare a OTP Internet/Mobile Banking, Clientul respectiv poate apela pentru asistență la Call Centru.

**9.4.17.** În caz de pierdere/furt a dispozitivului portabil pe care a fost instalată aplicația OTP Mobile Banking, Clientul trebuie să apeleze în cel mai scurt timp Banca pentru anunțarea pierderii și blocarea accesului la OTP Mobile Banking sau a Token-ului pierdut/furat.

## **9.5. Gestiunea conturilor utilizabile prin OTP Internet / Mobile Banking**

**9.5.1.** Clientul poate utiliza în cadrul serviciului OTP Internet / Mobile Banking doar conturile deschise în cadrul Băncii.

**9.5.2.** Excluderea unui cont din lista de conturi utilizabile prin OTP Internet / Mobile Banking nu va avea nici o consecință asupra existenței contului respectiv la Bancă.

**9.5.3.** Pentru a putea efectua operațiuni pe un cont prin intermediul OTP Internet / Mobile Banking:

- a) contul trebuie să fie liber de grevări/ sechestre/ popri;
- b) Clientul nu trebuie să înregistreze restanțe la plata comisioanelor sau altor plăți datorate Băncii.

## **9.6. Condiții specifice cu privire la funcționalitățile consultative**

**9.6.1.** Informațiile referitoare la conturi și la operațiunile desfășurate prin acestea, disponibile Clientului prin intermediul serviciului OTP Internet / Mobile Banking, corespund înregistrărilor contabile efectuate de Bancă la momentul furnizării informațiilor. Dacă se constată că unele operațiuni deja inițiate și executate nu au fost contabilizate, acestea se vor regăsi în înregistrările ulterioare.

**9.6.2.** Extrasele de cont electronice transmise de Bancă sau cele tipărite de Bancă și înregistrările din

sistemele utilizate pentru recepționarea instrucțiunilor Clientului sau reproducerea acestora pe suport informatic sau pe suport de hârtie constituie dovada incontestabilă a primirii instrucțiunilor menționate, justificarea efectuării operațiunilor corespunzătoare lor și a percepției comisioanelor aferente. În caz de litigiu, niciun alt document prezentat de către Client nu reprezintă o dovada a operațiunilor în cont.

## **9.7. Condiții specifice cu privire la funcționalitățile tranzacționale**

**9.7.1.** Conturile Clientului vor putea face obiectul funcționalităților tranzacționale intrabancare (operațiuni între conturi deschise la Bancă) și interbancare (operațiuni între conturi deschise la bănci diferite), dacă:

- a) se utilizează conturi pentru care se permit asemenea operațiuni;
- b) Banca nu și-a exercitat dreptul de a limita accesul la funcționalitățile tranzacționale conform pct. 9.4.12 de mai sus;
- c) Clientul nu a notificat Banca despre suspendarea sau blocarea accesului la funcționalitățile tranzacționale conform pct.9.4.8.

**9.7.2.** Viramentele pot fi realizate numai din conturi deschise la Bancă și care figurează în lista de conturi ale Abonatului disponibile în OTP Internet / Mobile Banking. Regulile de inițiere și executare a viramentelor sunt descrise în Manualul utilizatorului OTP Internet / Mobile Banking.. Clientul are obligația de a se informa periodic cu privire la aceste reguli deoarece viramentele emise prin OTP Internet / Mobile Banking, ce nu corespund acestora, nu vor fi prelucrate de către Bancă.

**9.7.3.** Înainte de a iniția un virament, Clientul trebuie să se asigure de existența unui sold suficient, inclusiv pentru comisionul aferent viramentului, în contul care va fi debitat. În cazul existenței unui sold insuficient, Banca își rezervă dreptul de a nu executa viramentul, de a menține operațiunea în statut de așteptare până când soldul contului va permite efectuarea tranzacției sau de a respinge operațiunea imediat, în dependență de tipul viramentului, condiții care sunt specificate în Manualul Utilizatorului OTP Internet / Mobile Banking. În cazul în care până la sfârșitul zilei operaționale, dar nu mai târziu de ora limită stabilită în Tarifele Băncii, în care a fost inițiată operațiunea soldul contului nu este suficient, viramentul se va respinge, Banca fiind exonerată de răspundere pentru orice prejudiciu produs Clientului sau terților implicați.

**9.7.4.** Viramentele inițiate prin OTP Internet / Mobile Banking după ora limită stabilită în Tarifele

Băncii pentru prezentarea ordinelor de plată, vor fi prelucrate în următoarea Zi lucrătoare după data transmiterii.

**9.7.5.** Cererile de schimb valutar efectuate prin OTP Internet / Mobile Banking vor fi acceptate doar în orele limită stabilite în Tarifele Băncii pentru prezentarea acestora la bancă. De asemenea, nu vor fi acceptate cererile de schimb valutar cu o dată viitoare de executare.

**9.7.6.** Viramentele pot fi efectuate în limita unui plafon maxim per tranzacție, stabilit de Bancă, conform criteriilor indicate în Tarifele Băncii. Limitele sunt stabilite în EUR care pentru operațiuni efectuate în monedă națională sau alte valute se calculează automat la rata oficială de schimb a BNM pentru data viramentului.

**9.7.7.** Plafoanele maxime per tranzacție stabilite de Bancă pot fi modificate de Bancă în baza solicitării Clientului. Banca își rezervă dreptul de a nu da curs solicitării Clientului dacă nu se întrunesc condițiile necesare stabilite în acest sens de Bancă.

**9.7.8.** Cererile electronice de deschidere a produselor prin intermediul serviciului OTP Internet / Mobile Banking vor fi acceptate de Bancă doar în Zilele lucrătoare. Comisioanele aferente produselor/serviciilor deschise în baza Cererilor electronice se percep din Contul de facturare.

**9.7.9.** Ordinele de plată se introduc direct prin intermediul paginilor serviciului OTP Internet / Mobile Banking.

**9.7.10.** Ordinele de plata externe trebuie să conțină toate informațiile și elementele obligatorii prevăzute pentru asemenea viramente conform legislației în vigoare.

**9.7.11.** Clientul este responsabil de toate consecințele care rezultă dintr-o eroare din partea sa de transmitere sau de gestiune a funcționalităților OTP Internet / Mobile Banking.

**9.7.12.** În cazul în care viramentele ordonate de către Client prin intermediul serviciului OTP Internet / Mobile Banking nu corespund cerințelor legislației în vigoare sau ale prezentelor Condiții Generale Bancare, Banca este exonerată de răspundere pentru orice pierdere sau orice prejudiciu produs Clientului, beneficiarului plății sau oricărei terțe părți implicate ca urmare a neexecutării viramentelor respective, și nu va plăti în nici un fel daunele acestor părți sau oricărui terț.

**9.7.13.** Banca nu este răspunzătoare de conținutul ordinelor de plata (ex: detalii operațiuni, banca beneficiară etc), urmând doar să preia și să transmită ordinele de plată așa cum sunt completate și transmise de către Client. Banca nu are dreptul de a

modifica ordinele de plată semnate și trimise de către Client la Bancă.

**9.7.14.** Banca nu are dreptul să anuleze tranzacțiile transmise de către Client la bancă de a fi executate în aceeași zi. Clientul poate să anuleze tranzacțiile inițiate de el însă care nu au fost transmise către Bancă, sau care au fost transmise către Bancă pentru a fi efectuate la o dată în viitor sau cu o recurență stabilită de el însuși.

**9.7.15.** Banca își rezervă dreptul de a refuza orice operațiuni inițiate prin OTP Internet / Mobile Banking dacă acestea sunt considerate suspecte de fraudă și/sau nu se obțin din partea Clientului documentele justificative solicitate de Bancă, sau contravin prevederilor legislației sau Condițiilor General Bancare în cauză.

**9.7.16.** Banca își rezervă dreptul de a monitoriza starea tranzacțiilor inițiate de Client prin instrumentele deținute aferente serviciului OTP Internet / Mobile Banking.

**9.7.17.** Banca va refuza operațiunile de decontare în cazul în care Clientul nu a prezentat anticipat documente justificative aferente tranzacțiilor electronice ce țin de operațiunile de schimb valutar și plăți valutare, dacă prezentarea acestora la efectuarea acestor tipuri de operațiuni este prevăzută de actele normative în vigoare ale Republicii Moldova.

**9.7.18.** Clientul are obligația de a verifica și semna la Bancă prin mesageria securizată/ Chat din cadrul OTP Internet / Mobile Banking sau prin apel telefonic la serviciul Call Centru orice operațiune în conturile sale pe care o consideră nejustificată, inclusiv erori/ omisiuni în operațiunile înregistrate în OTP Internet / Mobile Banking, în cel mai scurt timp de la constatare, dar nu mai târziu de 10 (zece) Zile lucrătoare de la data înregistrării operațiunii în OTP Internet / Mobile Banking.

**9.7.19.** Folosirea Elementelor de securitate personalizate în cadrul serviciului OTP Internet / Mobile Banking reprezintă o dovadă suficientă a faptului că operațiunea de plată a fost autorizată de către Client.

**9.7.20.** Dovada incontestabilă pentru Bancă a primirii instrucțiunilor din partea Clientului, justificarea efectuării operațiunilor corespunzătoare lor și a percepției comisioanelor aferente este reprezentată de înregistrările din sistemele utilizate pentru recepționarea instrucțiunilor Abonatului sau reproducerea acestora pe suport informatic sau pe suport hârtie, extrasele de cont electronice sau cele tipărite de Bancă. Aceste instrucțiuni se păstrează pe

serverele Băncii pe perioadele stabilite conform legislației în vigoare.

**9.7.21.** Introducerea de către Utilizatorul autorizat a Elementelor de securitate personalizate într-un ecran diferit de cel standard al serviciului OTP Internet / Mobile Banking reprezintă o neglijență gravă din partea Utilizatorului, urmând ca Clientul să suporte orice pierderi rezultate ca urmare a acestei neglijențe.

**9.7.22.** Utilizatorii acceptă înregistrarea convorbirilor telefonice efectuate către serviciul de suport. Înregistrarea convorbirii poate să fie utilizată de către Bancă drept dovadă privind solicitarea efectuării de Bancă a anumitor acțiuni/ modificări.

## **9.8. Alte responsabilități**

**9.8.1.** Banca nu își asumă nici o responsabilitate legată de transportul informațiilor și de defecțiuni ale canalelor de comunicații prin intermediul rețelei Internet, accesul la care este furnizat de terți.

**9.8.2.** În cazul utilizării Biometriei ca metodă de autentificare/autorizare în aplicația OTP Internet/Mobile Banking se va folosi tehnologia specifică telefonului care permite scanarea elementelor biometrice ale utilizatorului. Deoarece tehnologia respectivă nu este creată de Bancă, aceasta nu este răspunzătoare și nu oferă nici o garanție cu privire la securitatea sau funcționarea acestei tehnologii sau de modul în care dezvoltatorul acestei tehnologii/dispozitivului mobil o implementează.

**9.8.3.** Banca nu își asumă răspunderea pentru situațiile în care sistemul informatic al Clientului este accesat de terțe persoane neautorizate sau în cazul în care Clientul nu manifestă o atitudine diligentă și dezvăluie Elementele de securitate ca răspuns la mesajele de eroare afișate doar în aparență de Bancă sau la cele de tip *phishing* primite de Client.

**9.8.4.** Banca nu este responsabilă pentru eventualele întârzieri de recepționare a notificărilor Push de către Client, cu excepția cazului în care aceste erori se datorează exclusiv Băncii.

**9.8.5.** Banca poartă responsabilitate deplină pentru eventualele erori intervenite în procesul de exploatare și utilizare a serviciului OTP Internet / Mobile Banking, cu excepția prevăzute expres în prezenta secțiune.

**9.8.6.** Banca își rezervă dreptul de a suspenda accesul la Funcționalitățile tranzacționale în cazul neîndeplinirii condițiilor precizate la pct. 9.7 din prezentul capitol al Condițiilor Generale Bancare, până la data la care prevederile acestuia vor fi îndeplinite.

**9.8.7.** Banca își rezervă dreptul de a suspenda accesul la serviciul OTP Internet / Mobile Banking în cazul în care Clientul nu achită comisioanele aferente

serviciului în valoare deplină conform Tarifelor în vigoare, în termen de 60 zile de la data scadenței. Pe perioada suspendării, comisionul lunar de deservire a conturilor prin OTP Internet / Mobile Banking se va calcula conform Tarifelor în vigoare. În cazul în care Clientul nu achită comisionul lunar de deservire a conturilor prin OTP Internet / Mobile Banking în termen de 90 zile calendaristice de la data scadenței, Banca are dreptul de a anula accesul la OTP Internet / Mobile Banking, fără o altă formalitate suplimentară în acest sens.

## **9.9. Comisioane**

**9.9.1.** OTP Internet / Mobile Banking este oferit pe baza unui comision lunar de utilizare, plătitibil la inițiativa Băncii, prin debitarea Contului de facturare indicat de Client conform Tarifelor Băncii.

**9.9.2.** Clientul are posibilitatea de a modifica oricând Contul de facturare, dacă un alt cont curent al Clientului, ce corespunde cerințelor, este activ.

**9.9.3.** Pentru fiecare operațiune efectuată prin intermediul serviciului OTP Internet / Mobile Banking se vor aplica tarife și comisioane distincte, în conformitate cu Tarifele Băncii.

**9.9.4.** Aplicația OTP Mobile Banking poate fi utilizată de către Client doar de pe un singur dispozitiv mobil. Activarea aplicației Token pe un alt dispozitiv mobil presupune parcurgerea repetată a fluxului de înrolare în OTP Mobile Banking..

**9.9.5.** Banca își rezervă dreptul irevocabil de a proceda la reținerea sumelor datorate de Client rezultate din utilizarea serviciului OTP Internet / Mobile Banking din Contul de facturare, inclusiv după încetarea utilizării serviciului OTP Internet / Mobile Banking.

## **CAPITOLUL 10. PACHETE DE PRODUSE BANCARE**

### **10.1. Noțiuni Generale**

**10.1.1.** Pachetul de produse bancare (în continuare "Pachet") reprezintă un grup de produse și servicii oferite de Bancă în condiții specifice și care prin funcționalitatea lor sunt legate de un cont suport ce aparține clientului.

**10.1.2.** Costurile de utilizare a produselor și serviciilor incluse într-un Pachet sunt mai mici comparativ cu costurile de utilizare a acestora în mod separat conform ofertei standard a Băncii.

**10.1.3.** Caracteristicile Pachetelor sunt descrise în prezentele Condiții Generale Bancare, în cadrul cererilor de constituire, precum și în Tarifele Băncii.

**10.1.4.** Contul suport este contul curent cu card atașat deschis de Client, prin care se derulează operațiunile aferente produselor și serviciilor bancare din Pachet.

**10.1.5.** Pentru fiecare tip de Pachet sunt stabilite anumite produse/servicii obligatorii pe toată durata de valabilitate a Pachetului respectiv, precum și unele produse și servicii opționale.

**10.1.6.** Pentru alte produse și servicii ale Băncii neincluse în Pachetul ales de Client se vor aplica condițiile ofertei standard în vigoare.

**10.1.7.** Un produs / serviciu nu poate fi utilizat simultan în cadrul mai multor Pachete deținute de același Client.

**10.1.8.** În cazul anulării Pachetului, clientul va fi privat de toate beneficiile oferite de deținerea Pachetului, iar pentru operațiunile efectuate ulterior închiderii Pachetului vor fi aplicate comisioane conform Tarifelor Băncii.

#### **10.2. Aderarea la Pachet**

Aderarea la un Pachet se face în temeiul Cererii de Constituire Pachet de Produse semnate de Client.

#### **10.3. Comisioane**

Pentru utilizarea Pachetului Banca va percepe conform Tarifelor Băncii din contul suport aferent Pachetului următoarele comisioane:

- a. Comisionul lunar de gestiune Pachet;
- b. Comisioanele la valoare preferențială pentru produsele și serviciile incluse în Pachet;
- c. Comisionul de închidere Pachet – în cazul renunțării de către Client la Pachet sau a unui produs obligatoriu din Pachet, fiind egal cu comisionul lunar de gestiune înmulțit la numărul de luni rămase până la aniversarea anuală a Pachetului.

#### **10.4. Drepturile Băncii:**

**10.4.1.** De a modifica unilateral structura Pachetelor de produse cu descrierea caracteristicilor în Tarifele Băncii.

**10.4.2.** De a anula Pachetul în cazul închiderii de către client a unui produs obligatoriu din Pachet sau în caz de restanțe la plata comisionului lunar de gestiune a Pachetului timp de 6 luni consecutiv.

#### **10.5. Modificarea Pachetului**

**10.5.1** Trecerea de la un Pachet la altul din oferta Băncii se face în temeiul Cererii de transfer semnate de Client sau în baza solicitării transmise prin diverse canale de recepționare puse la dispoziția Clientilor de către Banca conform pct. 1.3.7.

**10.5.2** Produsele și serviciile incluse în vechiul Pachet vor fi incluse în noul Pachet, dacă se regăsesc în structura acestuia, în caz contrar se vor trece la condițiile tarifare standard sau vor fi închise.

#### **10.6 Închiderea Pachetului**

**10.6.1.** Fiecare parte contractantă are dreptul de a denunța un Pachet cu condiția notificării în scris a celeilalte părți cu un preaviz de 30 zile calendaristice.

**10.6.2.** În momentul închiderii Pachetului, Clientul are posibilitatea:

- de a renunța la toate produsele din Pachet sau
- de a păstra unul, mai multe sau toate produsele ce au fost incluse în Pachet, ca produse de sine stătătoare (dacă acestea sunt disponibile în oferta Băncii și individual, în afara Pachetelor). În acest caz, Banca va aplica comisioanele și dobânzile la condiții standard (în vigoare la momentul închiderii Pachetului) pentru toate produsele și serviciile pe care le păstrează.

**10.6.3.** Contractul va înceta numai cu condiția stingerii tuturor obligațiilor de plată scadente și neachitate care rezultă din respectivul contract.

**10.6.4.** Produsele și serviciile a căror închidere antrenează închiderea Pachetului:

- Contul suport (contul curent cu card atașat);
- Conturile de economii Merci și Merci Senior în cazul Pachetelor de produse Merci și Merci Senior;
- Cardurile premium în cazul Pachetelor de produse premium.

## **CAPITOLUL 11. SERVICIUL DE CHIRIE A CASETEI DE VALORI**

#### **11.1. Noțiuni utilizate**

- casetă de valori – casetă metalică prevăzută cu încuieri cu chei distincte, aflată într-o încăpere special amenajată din cadrul unității Băncii, dotată cu sisteme moderne de protecție și anti-incendiu.
- Deponent – Clientul care păstrează unipersonal bunuri într-o casetă de valori închiriată conform condițiilor prezentului capitol.

#### **11.2. Considerații generale**

**11.2.1.** Banca pune la dispoziția Deponentului caseta de valori pentru păstrarea temporară sau de lungă durată a bunurilor în condiții de securitate.

**11.2.2.** Serviciul de chirie a casetei de valori este disponibil în cadrul Pachetului de produse bancare "Siguranța" (în continuare "Pachet"), care include suplimentar anumite produse/servicii obligatorii conform ofertei în vigoare.

### **11.3. Documente contractuale**

Relațiile între Deponent și Bancă sunt guvernate de următoarele acte:

- prezentele Condiții Generale Bancare;
- Cererea de constituire Pachet de produse "Siguranța" (în continuare "Cerere de aderare");
- Tarifele Băncii.

### **11.4. Procedura de acces și condițiile de utilizare a casetei de valori.**

**11.4.1.** Accesul la caseta de valori închiriată este posibil prin prezentarea actului de identitate valabil și prin anunțarea numărului casetei de valori repartizată conform Cererii de aderare.

**11.4.2.** În caseta de valori se pot păstra: bijuterii, metale prețioase, documente sau acte personale (testamente, acte de proprietate, titluri, acțiuni, obligațiuni etc.), diverse colecții (de monede, obiecte istorice vechi etc.), opere de artă, alte bunuri de valoare.

**11.4.3.** Se interzice de păstrat în caseta de valori:

- mijloace bănești în numerar,
- armament și muniții;
- substanțe/obiecte explozibile, ușor inflamabile și alte similare acestora;
- substanțe narcotice și psihotrope;
- obiecte cu miros specific sau urât mirositoare,
- valori furate sau urmărite de legea penală;
- obiecte și valori interzise de legislația Republicii Moldova ș.a.

### **11.5. Responsabilitățile părților**

#### **11.5.1. Banca se obligă:**

- a. Să pună la dispoziția Deponentului o casetă de valori, reieșind din disponibilități;
- b. Să asigure accesul Deponentului la caseta de valori în orele programului de lucru cu clienții;
- c. Să asigure respectarea regulilor securității anti-incendiară și crearea condițiilor de păstrare, care ar exclude posibilitățile de deteriorare, deformare a casetei de valori, apariția umidității, ruginii, etc
- d. Să restituie suma cauțiunii în caz de renunțare de către Deponent la Pachet, în baza formularului perfectat de către acesta, după achitarea deplină

a tuturor costurilor de utilizare a Pachetului (inclusiv eventuale penalități de întârziere).

**11.5.2.** Banca nu asigură condiții speciale de păstrare în spațiile destinate păstrării casetei de valori (ex: temperatura, umiditate etc) și nu poartă răspundere pentru degradarea și/sau devalorizarea obiectelor păstrate în caseta de valori ca urmare a unor condiții improprie de conservare, Deponentul fiind singurul în măsură să aprecieze dacă condițiile oferite de Bancă sunt potrivite naturii bunurilor depozitate. De asemenea, Banca nu eliberează acte care să confirme conținutul casetei de valori.

#### **11.5.3. Deponentul este obligat:**

- a. Să achite în ziua semnării Cererii de aderare comisionul de gestiune a Pachetului pentru toată perioada de utilizare;
- b. Să asigure pe contul curent aferent Pachetului suficiente resurse financiare pentru achitarea costurilor de utilizare a acestuia conform termenelor stabilite în Cererea de aderare/Cererea privind prelungirea Pachetului Siguranța;
- c. Să înștiințeze imediat Banca în cazul pierderii cheii de la caseta de valori;
- d. Să suporte cheltuielile cauzate de deschiderea forțată a casetei de valori și de reparare a acestuia;
- e. Să depună o cauțiune aferentă cheii de la caseta de valori în mărimea indicată în Cererea de aderare;
- f. Să nu depoziteze în caseta de valori bunurile descrise la pct. 11.4.3. al prezentului capitol.

#### **11.5.4. Banca este în drept:**

- a. Să anuleze în mod unilateral Pachetul, cu notificarea prealabilă în scris a Deponentului cu 30 de zile, în următoarele cazuri:
  - la înregistrarea de întârzieri la plata comisiunilor timp de 30 zile consecutiv;
  - la încălcarea condițiilor de utilizare a Safeului Bancar stipulate în pct. 10.4 din prezentul capitol;
  - în cazul necesităților de producție;
  - în alte cazuri prevăzute în legislație.
- b. Să utilizeze suma cauțiunii pentru:
  - schimbarea cheii în caz de pierdere a acesteia de către Deponent;
  - repararea lacătului, care a fost deteriorat din vina Deponentului;
  - rambursarea datoriilor aferente altor produse/servicii oferite de Bancă;



- c. Să deschidă caseta de valori în lipsa Deponentului în următoarele cazuri:
- la expirarea termenului indicat în notificarea transmisă de Bancă conform pct. 10.5.3 din prezentul capitol;
  - apariția circumstanțelor de forță majoră;
  - în baza deciziei instanței de judecată sau ordonanțelor emise în conformitate cu legislația în vigoare a organelor de urmărire penală;
  - în baza certificatului de moștenire legal/testamentar sau certificatului de calitate de moștenitor, în cazul decesului Deponentului.

**11.5.5. Deponentul are dreptul:**

- a. Să depună în caseta de valori orice bunuri exceptând bunurile interzise conform prezentului capitol;
- b. Să asigure bunurile și valorile depozitate, apelând la serviciile companiilor de asigurare;
- c. Să achite comisionul pentru utilizarea Pachetului;
- d. Deponentul poate renunța în orice moment la Pachet prin depunerea unei cereri conform formularului aprobat, cu condiția achitării depline a tuturor costurilor de utilizare a Pachetului (inclusiv eventuale penalități de întârziere).

**11.5.6.** Banca va notifica în scris Deponentul (moștenitorul) dacă Deponentul nu se prezintă pentru ridicarea bunurilor păstrate și/sau restituirea cheii în termen de 15 zile de la data expirării termenului indicat în Cererea de aderare.

**11.5.7.** În caz de neprezentare a Deponentului (moștenitorilor) în termenul stabilit în pct. 11.5.6 din prezentul capitol, Banca va deschide forțat caseta de valori și va transmite banderolat bunurile depozitate în tezaurul Băncii pentru păstrare. Dacă în urma deschiderii casetei de valori se constată păstrarea în acesta a bunurilor descrise la pct. 11.4.3. din prezentul capitol, atunci Banca va notifica în acest sens organele de urmărire penală.

**11.5.8.** În cazul prezentării Deponentului după anularea Pachetului, Banca restituie Deponentului bunurile banderolate care s-au păstrat în tezaur (cu condiția că nu au fost utilizate pentru recuperarea cheltuielilor Băncii, în conformitate cu hotărârea instanței judecătorești), cu condiția achitării de Deponent a unui comision de păstrare în tezaur pentru fiecare lună (inclusiv neplină) de păstrare după anularea Pachetului.