

# Reguli de utilizare a serviciului 3D Secure al OTP Bank

## 1. DISPOZIȚII GENERALE

- 1.1. OTP Bank, denumit în continuare Bancă, pune la dispoziție Deținătorilor de card în mod gratuit Serviciul 3D Secure, prin care se va acorda posibilitatea efectuării tranzacțiilor în mediul electronic (în rețeaua Internet) în condiții de strictă securitate, numai în conformitate cu prevederile prezentelor Reguli și condiții de utilizare. Toate tranzacțiile efectuate prin utilizarea Serviciului 3D Secure al OTP Bank cad sub incidența ultimei versiuni a Regulilor și condițiilor de utilizare. Ultima versiune a acestora poate fi accesată oricând pe pagina web a Băncii [www.otpbank.md](http://www.otpbank.md).
- 1.2. Serviciul 3D Secure funcționează în condițiile în care site-ul în care se efectuează tranzacția suportă standardele 3D Secure, prezentând logo-ul "Mastercard Identity Check" și/sau "Visa Secure".
- 1.3. Sistemele Internaționale de Plată Mastercard și Visa își rezervă dreptul de a modifica, îmbunătăți ori întrerupe temporar sau permanent furnizarea acestui serviciu fără o notificare prealabilă.

## 2. DESCRIEREA SERVICIULUI 3D SECURE

- 2.1. Serviciul 3D Secure – este un standard internațional de securitate, care oferă protecție suplimentară pentru tranzacțiile realizate cu Cardul pe site-urile comercianților online (magazine electronice / virtuale) din țară și din străinătate reducând riscurile de fraudă pe internet. Toate cardurile emise de OTP Bank sunt automat activate în cadrul serviciului 3D Secure.
- 2.2. Activarea Serviciului 3D Secure pentru autentificarea tranzacției online a Deținătorului de card se efectuează automat indiferent de echipamentul prin care a fost inițiată tranzacția - desktop, laptop, tableta, telefonul mobil, etc. Mecanismul serviciului 3D Secure prezintă redirectionarea utilizatorului, care a inițiat tranzacția online, către pagina securizată 3D Secure OTP Bank și confirmarea tranzacției utilizând factori de autentificare, accesibili la momentul efectuării tranzacției.
- 2.3. Pentru utilizarea Serviciului 3D Secure, Deținătorul de card trebuie să furnizeze Băncii datele de contact valide (număr de telefon mobil, email, etc.). Banca își rezervă dreptul de a refuza efectuarea operațiunii în cazul în care în sistem nu sunt date de contact sau acestea sunt eronate. Deținătorii de card pot actualiza datele sale de contact prin aplicarea cererii la sucursalele OTP Bank.
- 2.4. Efectuarea tranzacțiilor cu utilizarea Serviciului 3D Secure, este posibilă doar pe site-urile care respectă acest standard de securitate. Răspunderea pentru tranzacțiile, care au fost efectuate pe site-uri care nu suportă standardul 3D Secure, cad în totalitate pe Deținătorul de card.

## 3. UTILIZAREA SERVICIULUI

- 3.1. Utilizarea Serviciului 3D Secure, de către Deținătorul de card prezintă avantajele de securizare a tranzacțiilor inițiate online.
- 3.2. Utilizarea de către Deținătorul de card a Serviciului 3D Secure, reprezintă o confirmare a faptului că Deținătorul de card acceptă Regulile de utilizare a serviciului 3D Secure al OTP Bank în vigoare.
- 3.3. Descrierea detaliată a Serviciului 3D Secure:
  - 3.3.1. Deținătorul de card alege serviciul sau produsul dorit și confirmă continuarea acțiunii de cumpărare;
  - 3.3.2. Site-ul redirectionează Deținătorul de card către pagina Serviciului 3D Secure a Băncii.
  - 3.3.3. Deținătorul de card selectează unul din factorii de autentificare, accesibili la momentul efectuării tranzacției – expedierea parolei de unică folosință (OTP - One-Time Password) prin SMS pe număr de telefon mobil, sau autentificarea biometrică. Număr de telefon mobil trebuie să fie înregistrat în sistemul informațional al Băncii. Confirmarea se efectuează în modul următor:
    - 3.3.3.1. Confirmarea tranzacției cu parolă de unică folosință expediat prin SMS presupune:
      - 3.3.3.1.1. Recepționarea parolei de unică folosință.
      - 3.3.3.1.2. Introducerea parolei recepționate în câmpul special pe pagina Serviciului 3D Secure.
      - 3.3.3.1.3. Accesarea butonului «Confirmare» pentru autentificarea tranzacției.
    - 3.3.3.2. Confirmarea tranzacției prin autentificarea biometrică presupune:

- 3.3.3.2.1. Recepționarea și accesarea notificării Push pe telefonul mobil sau logarea în aplicația OTP Mobile Banking.
  - 3.3.3.2.2. Accesarea pe butonului «Confirmare» pentru continuarea procesului de autentificare a tranzacției.
  - 3.3.3.2.3. Utilizarea autentificării biometrice, utilizând amprenta digitală, etc., pentru autentificarea tranzacției.
- 3.4. Setarea opțiunilor de autentificare biometrică se efectuează prin adăugarea cardului de către Deținătorul în meniul 3D Secure Biometrie a aplicației OTP Mobile Banking. OTP Mobile Banking – este o aplicație a Băncii, care oferă Deținătorului posibilitatea vizualizării conturilor deținute la Banca și efectuare anumitor tipuri de operațiuni bancare.
  - 3.5. În cazul introducerii de 3 ori a parolei de unică folosință eronat, sau neintroducerea parolei, respectiv neutilizarea, sau utilizarea eronată a autentificării biometrice, tranzacția va fi rejectată.

## 4. CONFIDENȚIALITATE

- 4.1. Prin prezenta Banca informează Deținătorul cu privire la faptul, că prestarea Serviciului 3D Secure de către Bancă este indispensabil legat de procesarea datelor cu caracter personal ale Deținătorului, necesară pentru asigurarea derulării corecte și sigure a mecanismului de identificare a Deținătorului în scopul validării tranzacției. Prin urmare, acceptând prezentele Reguli de utilizare a Serviciului 3D Secure, Deținătorul de card permite Băncii să folosească datele personale pentru verificarea identității Deținătorului în timpul efectuării de către acesta a tranzacțiilor în mediul Internet. Banca dezvăluie aceste date doar organelor abilitate, în condițiile prevăzute de legislația în vigoare. Datele personale ale Deținătorului de card nu vor fi dezvăluite către comercianții, care efectuează comerț electronic.
- 4.2. Riscurile și posibile pierderi cauzate de divulgarea parolelor unice sau altor elemente de validare a tranzacțiilor on-line, precum și a datelor de identificare folosite în mediul Internet cad în totalitate pe responsabilitatea Deținătorului de card.

## 5. SECURITATEA PAROLEI DE ACCES

- 5.1. Înainte de furnizarea oricăror date de identificare în vederea realizării unei tranzacții on-line, Deținătorul de card este obligat să verifice autenticitatea paginii WEB a comerciantului pe care se face plata. Elementele minime care trebuie a fi verificate de către Deținător sânt:
  - 5.1.1.afișarea siglelor aferente serviciului Mastercard Identity Check / Visa Secure ale Sistemelor Internaționale de Plată;
  - 5.1.2.certIFICATELE de securitate ale paginilor ce solicita astfel de date (indicatorul HTTPS valid);
  - 5.1.3.afișarea mesajului de întâmpinare aferent Serviciului 3D Secure al OTP Bank, stabilit de către Deținătorul de card în momentul activării serviciului.
- 5.2. Banca nu poartă răspunderea pentru compromiterea datelor de identificare, utilizate la efectuarea tranzacțiilor în mediul Internet, ca urmare a nerespectării prezentelor Reguli de utilizare a Serviciului 3D Secure de către Deținătorul de card.
- 5.3. Deținătorul de card se obligă să notifice imediat Banca pentru blocarea cardului, dacă are suspiciuni privind compromiterea confidențialității a parolelor unice, ale altor elemente de validare a tranzacțiilor online, precum și a datelor de identificare folosite în mediul Internet.

## 6. RĂSPUNDERE

- 6.1. Deținătorul de card este direct responsabil pentru păstrarea confidențialității parolei, datelor de identificare și implicit pentru tranzacțiile efectuate în mediul Internet, cu utilizarea Serviciului 3D Secure.
- 6.2. OTP Bank nu poartă responsabilitate pentru:
  - 6.2.1.modificarea, suspendarea sau orice întreruperi în furnizarea serviciului datorate unor cauze independente de voința OTP Bank;
  - 6.2.2.defecțiuni ale calculatorului sau în furnizarea serviciilor telefonice/Internet apărute în timpul tranzacțiilor efectuate în mediul Internet;
  - 6.2.3.eventuale pagube produse ca urmare a virusării echipamentului Deținătorului de card în timpul efectuării tranzacțiilor în mediul Internet.

- 6.3. Plățile efectuate cu utilizarea serviciului Mastercard Identity Check / Visa Secure, după introducerea parolei 3D Secure, sunt irevocabile și nu pot fi contestate, anularea acestora și soluționarea oricărei probleme fiind posibilă numai prin înțelegerea directă cu comerciantul beneficiar al plății, fără implicarea OTP Bank.

## 7. ÎNTRERUPEREA SERVICIULUI

- 7.1. Deținătorul de card are dreptul să renunțe la utilizarea Serviciului 3D Secure. Renunțarea la utilizarea Serviciului 3D Secure se realizează prin depunerea solicitării pentru dezactivarea parolei și a datelor de identificare, adresate serviciului Call Centru, pe număr de telefon (+363 22) 256-456, sau prin cererea depusă în sucursalele Băncii.
- 7.2. Banca își rezervă dreptul de a dezactiva temporar sau permanent accesul Deținătorului de card la Serviciului 3D Secure.
- 7.3. În ambele situații prevăzute în p. 7.1. și 7.2. din prezentele Reguli, răspunderea Deținătorului de card, cu privire la tranzacțiile efectuate până la dezactivarea accesului la Serviciului 3D Secure, nu se modifică.

## 8. RELAȚIA CU COMERCIANȚII

- 8.1. Deținătorul de card are deplina libertate în stabilirea relațiilor de afaceri cu comercianți online prin intermediul Serviciului 3D Secure.
- 8.2. Corespondența cu comercianții online aleși (magazinele electronice/virtuale), participarea la promoții online, plata și livrarea bunurilor/serviciilor cumpărate, orice alte condiții și garanții asociate tranzacțiilor efectuate în mediul Internet, țin exclusiv de relația Deținătorul de card cu respectiva entitate. OTP Bank, Mastercard și Visa nu pot fi făcute responsabile sub nici o formă de eventuale pagube apărute în urma relațiilor directe apărute între Deținătorul de card cu comercianții.
- 8.3. Utilizarea serviciului 3D Secure nu înseamnă în niciun fel că OTP Bank sau Mastercard sau Visa recomandă vreun comerciant care activează în mediul Internet sau garantează calitatea bunurilor/serviciilor acestora.
- 8.4. Orice litigiu cu privire la nerespectarea de către comerciant a condițiilor de plată, livrare, calitate a bunurilor/serviciilor achiziționate se pot rezolva exclusiv între Deținătorul de card și comerciantul în cauză. Este recomandată reținerea a cât mai multor informații despre comerciant și despre tranzacția efectuată, prin salvarea pe calculatorul sau alt echipament a Deținătorului de card a condițiilor de livrare, detaliilor tranzacției, corespondenței purtate cu comerciantul, etc.

## 9. DREPTURI DE PROPRIETATE

- 9.1. Prin acceptarea prezentelor Reguli de utilizare a serviciului 3D Secure al OTP Bank Deținătorul de card:
- 9.1.1. înțelege și acceptă că Serviciul 3D Secure conține informații protejate de legislația privind protecția mărcilor și alte acte normative aplicabile.
- 9.1.2. înțelege și acceptă că OTP Bank vă acorda dreptul de utilizare non-exclusivă a serviciului 3D Secure în forma actuală și a îmbunătățirilor ce se vor adăuga în timp, în concordanță cu prezentele Reguli și condiții de utilizare.
- 9.1.3. se angajează să nu copie, altereze sau să folosească în nici un fel mărcile de comerț OTP Bank (proprietatea OTP Bank), Mastercard Identity Check (proprietatea Mastercard), Visa Secure (proprietatea Visa) și nici logo-urile, produsele și numele asociate acestui serviciu.

## 10. PREVEDERI FINALE

- 10.1. Prin acceptarea acestor Reguli și condiții de utilizare Deținătorul de card recunoaște că are vârsta legală pentru a onora obligațiile de plată ce ar decurge ca urmare a efectuării tranzacțiilor în mediul Internet, precum și din utilizarea Serviciului 3D Secure.
- 10.2. Prezentele Reguli și condiții de utilizare sunt recunoscute în calitate de contract încheiat între Deținătorul de card și OTP Bank pentru utilizarea serviciului Mastercard Identity Check / Visa Secure și a mecanismelor 3-D Secure.