

---

**CONDIȚII GENERALE BANCARE  
PENTRU PERSOANE JURIDICE / AGENȚI ECONOMICI**

---

F/COM/RC/03/18

**CUPRINS:**

<b>Capitolul I. INTRODUCERE .....</b>	<b>2</b>
1. CADRUL DE REGLEMENTARE .....	2
2. INTERPRETAREA NOȚIUNILOR.....	2
3. APLICAREA CONDIȚIILOR GENERALE BANCARE .....	2
<b>Capitolul II. DESCHIDEREA, FUNCȚIONAREA ȘI ÎNCHIDEREA CONTURILOR.....</b>	<b>3</b>
1. GENERALITĂȚI .....	3
2. DESCHIDEREA CONTURILOR. PERSOANA ÎMPUTERNICITĂ.....	3
3. FUNCȚIONAREA CONTURILOR .....	5
4. DOVADA OPERAȚIUNILOR ȘI EXTRASUL DE CONT .....	5
5. PACHETE DE PRODUSE .....	6
6. ÎNCHIDEREA CONTURILOR .....	7
<b>Capitolul III. SERVICII BANCARE LA DISTANȚĂ.....</b>	<b>7</b>
1. SERVICIUL OTP SMS BANKING.....	7
2. SERVICIUL OTP INTERNET / MOBILE BANKING .....	10
3. CARDURI BUSINESS.....	17
4. PROIECT SALARIAL.....	21
5. NEGOCIEREA TRANZACȚIILOR DE VÎNZARE-CUMPĂRARE A VALUTEI CU DEALERII BĂNCII...24	
<b>Capitolul IV. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR.....</b>	<b>26</b>
1. DREPTURILE CLIENTULUI .....	26
2. OBLIGAȚIILE CLIENTULUI.....	27
3. DREPTURILE BĂNCII .....	28
4. OBLIGAȚIILE BĂNCII.....	298
5. CONFIDENȚIALITATE.....	30
<b>Capitolul V. CUNOAȘTEREA CIENTELEI, PREVENIREA SPĂLĂRII BANILOR ȘI ACTELOR DE CORUPȚIE.....</b>	<b>30</b>
<b>Capitolul VI. DISPOZIȚII FINALE.....</b>	<b>32</b>
1. ÎNCETAREA CONDIȚIILOR GENERALE .....	32
2. COMUNICAREA CLIENT - BANCĂ .....	32
3. GARANTAREA FONDURILOR DEȚINUTE .....	33
4. LEGEA APLICABILĂ. LITIGII .....	33

## **Capitolul I. INTRODUCERE**

### **1. CADRUL DE REGLEMENTARE**

1.1. Raporturile dintre OTP Bank S.A. și clienții săi (după cum sunt definiți în pct. 2.1. de mai jos) sunt guvernate de:

- prezentele Condiții Generale pentru Persoane Juridice/ Agenți Economici (în continuare "Condiții Generale Bancare"),
- contractele și/sau formularele specifice fiecărui produs sau serviciu oferit de Bancă,
- Tarifele Băncii,
- actele normative în vigoare, reglementările Băncii Naționale a Moldovei, precum și uzanțele și practicile bancare interne și internaționale.

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

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 MMI nr. 000810 din 24.06.2021 pe un termen nedeterminat de Banca Națională a Moldovei, cu sediul în Chișinău, MD-2005, Bulevardul Grigore Vieru 1, tel. (373 22) 409006, fax: (373 22) 220591.

1.3. Prin prezentele Condiții Generale Bancare Banca se obligă să primească și să înregistreze în contul curent bancar al titularului de Cont (Client) sumele bănești depuse de acesta sau de un terț în numerar sau transferate (virate) din conturile altor persoane, să execute în limitele disponibilului din Cont ordinele clientului privind transferul unor sume către alte persoane, retragerile de numerar, precum și să efectueze alte operațiuni în Contul clientului din însărcinarea lui în conformitate cu legea, cu prezentele Condiții Generale Bancare și uzanțele bancare, iar Clientul să achite remunerații (tarife/comisioane) pentru prestarea serviciilor menționate.

### **2. INTERPRETAREA NOȚIUNILOR**

2.1. În prezentele Condiții Generale Bancare următorii termeni vor fi interpretați după cum urmează:

**Bancă** – OTP Bank S.A., iar orice referire făcută la Bancă în cuprinsul prezentelor Condiții Generale Bancare va fi înțeleasă ca incluzând și oricare dintre unitățile sale teritoriale (sucursale, reprezentanțe, agenții);

**Client** – orice persoană juridică/ agent economic, orice persoană fizică care practică activitatea de antreprenoriat, precum și orice persoană ce desfășoară activitate profesională (inclusiv în domeniul justiției), care a procedat la deschiderea unui cont curent la Bancă, în calitate de titular de Cont;

**Cont** – orice cont curent deschis de Client la Bancă;

**Cont principal** – primul cont curent al Clientului deschis la Bancă sau contul din care se prelevă comisionul de deservire a conturilor curente.

**Persoană Împuternicită** – persoana fizică autorizată prin lege, documentul de constituire al Clientului sau nemijlocit de către Client printr-un act juridic (procură, contract de mandat, etc.) cu dreptul de a reprezenta interesele Clientului la Bancă pentru deschiderea/ gestionarea/ modificarea și/sau închiderea Contului sau altor produse/servicii oferite de Bancă;

**Tarifele Băncii** reprezintă „Tarifele pentru serviciile bancare prestate persoanelor juridice (inclusiv persoanelor fizice care practică activitatea de antreprenoriat)”, document oficial al Băncii care poate fi consultat la ghișeele și/sau pe site-ul Băncii;

**Beneficiar efectiv** – persoana fizică ce controlează în ultima instanță o persoană fizică sau juridică ori beneficiar al unei societăți de investiții sau administrator al societății de investiții, ori persoana în al cărei nume se desfășoară o activitate sau se realizează o tranzacție și / sau care deține, direct sau indirect, dreptul de proprietate sau controlul asupra a cel puțin 25% din acțiuni sau din dreptul de vot al persoanei juridice ori asupra bunurilor aflate în administrare fiduciară (art. 3 din Legea nr. 308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului);

2.2. În prezentele Condiții Generale Bancare, folosirea la singular a termenilor definiți mai sus presupune, unde este cazul, și referirea la pluralul acestora și invers.

### **3. APLICAREA CONDIȚIILOR GENERALE BANCARE**

3.1. Condițiile Generale Bancare intră în vigoare din data acceptului luării la evidență fiscală de către Serviciul Fiscal de Stat a primului cont deschis de Client la Bancă.

3.2. Prezentele Condiții Generale Bancare înlocuiesc orice dispoziție contrară existentă în contractele și/sau formularele specifice produselor și serviciilor oferite de Bancă, încheiate anterior intrării în vigoare a Condițiilor Generale Bancare și, dacă

este cazul, completează respectivele contracte particulare.

**3.3.** În caz de divergențe între prevederile existente în prezentele Condiții Generale Bancare și prevederile din contractele și/sau formularele particulare încheiate între Client și Bancă la aceeași dată sau ulterior intrării în vigoare a Condițiilor Generale Bancare, vor prevala prevederile din contractele și/sau formularele particulare respective.

**3.4.** Banca are dreptul să modifice unilateral prezentele Condiții Generale Bancare. Orice modificare a Condițiilor Generale Bancare se aduce la cunoștința Clientilor la unitățile Băncii prin extras de Cont, afișare la unitățile Băncii, precum și pe site-ul Băncii și intră în vigoare după cel puțin 30 de zile calendaristice din data anunțului, dacă nu este indicată o dată mai ulterioară. Modificările survenite cu privire la rata dobânzii sau la cursul valutar pot fi aplicate imediat și fără nici o notificare. Prevederile pe aspecte nereglementate anterior pot intra în vigoare și imediat, dacă acestea nu sunt în detrimentul Clientului.

**3.5.** Clientul are posibilitatea ca, până la data intrării în vigoare a modificărilor menționate la punctul 3.4., să notifice Băncii, prin scrisoare cu confirmare de primire sau direct la subdiviziunea unde are deschis Contul, dezacordul cu noile prevederi ale 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 prevederi.

**3.6.** 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:

- A fost semnată în conformitate cu fișa cu speciamentele de semnături și amprenta ștampilei (după caz) deținută de Bancă;
- A fost semnat cu semnătură electronică avansată calificată a administratorului Clientului sau
- Administratorul Clientului a utilizat elementele securizate personalizate pentru transmiterea mesajelor prin mesageria securizată a serviciului OTP Internet / Mobile Banking.

**3.7.** Modificarea sau încetarea unuia din serviciile/produsele Băncii utilizate de Client se realizează în condițiile prevăzute de documentele contractuale aferente respectivului serviciu/produs și nu afectează valabilitatea celorlalte servicii/produse utilizate sau a prezentelor Condiții Generale Bancare.

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

**3.9.** 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 temeiuri legal justificate.

**3.10.** 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 II. DESCHIDEREA, FUNCȚIONAREA ȘI ÎNCHIDEREA CONTURILOR**

### **1. GENERALITĂȚI**

**1.1.** La cererea expresă a Clientului, Banca poate deschide conturi curente și alte tipuri de cont (de depozit, escrow, provizorii ș.a). Conturile se deschid de către unitățile Băncii în conformitate cu normele interne și legislația în vigoare a Republicii Moldova, pe baza completării și semnării de către Client a formularelor și/sau contractelor standard ale Băncii, însoțite de documentele solicitate de Bancă pentru astfel de operațiuni.

**1.2.** Oricărui Cont curent i se pot atașa diverse produse sau servicii oferite de Bancă, la solicitarea Clientului și cu respectarea normelor și procedurilor Băncii.

**1.3.** Comisioanele aferente deschiderii conturilor curente și deservirii acestora sunt percepute conform Tarifelor Băncii din Contul Principal al Clientului.

### **2. DESCHIDEREA CONTURILOR. PERSOANA ÎMPUTERNICITĂ.**

**2.1.** Cererile de deschidere de Cont, precum și toate documentele necesare deschiderii conturilor curente, de depozit, de economii s.a. conform legislației în vigoare a Republicii Moldova și procedurilor interne ale Băncii pot fi prezentate de

către administratorul Clientului sau Persoana Împuternicită.

**2.2.** La deschiderea Conturilor, Banca solicită Clientului fișele cu speciemenle de semnătură pentru Persoanele Împuternicite, precum și documentele necesare pentru identificarea Clientului și a Persoanelor Împuternicite, și pentru stabilirea competențelor Persoanelor Împuternicite.

**2.3.** Împuternicirea unei persoane să reprezinte Clientul în relațiile cu Banca rămâne valabilă până la data primirii de către Bancă a înștiințării în scris cu privire la revocarea împuternicirii sau modificarea acesteia. Banca este îndreptățită să solicite orice document care consideră a fi necesar cu privire la aceste modificări.

**2.4.** Orice solicitare a Clientului pentru un schimb valutar va fi realizată prin prezentarea cererii de schimb valutar sau a unui contract specific acestui tip de tranzacție. Toate costurile provenind din diferențele de curs valutar vor fi suportate de Client. De asemenea, atât în cazul nerespectării cererii date, precum și în cazul modificării de către Client a cererii transmise Băncii, toate consecințele, inclusiv, dar fără a se limita la daune, costurile suplimentare suportate de Bancă, sunt în sarcina Clientului.

**2.5.** Clientul este răspunzător față de Bancă pentru orice pierdere suferită de aceasta, ca urmare a neaducerii la cunoștința Băncii despre vreo restricție sau limitare în ceea ce privește Persoana Împuternicită.

**2.6.** În cazul în care apar divergențe sau vreo situație conflictuală de orice natură care, în opinia Băncii, împiedică stabilirea Persoanei Împuternicite în ceea ce privește desemnarea, limitele împuternicirilor sau revocarea acesteia, Banca are dreptul de a bloca accesul Persoanei Împuternicite la Contul Clientului până la soluționarea divergențelor, dovedită prin prezentarea unor documente satisfăcătoare pentru Bancă (ex. hotărâri judecătorești definitive și irevocabile, extras sau certificat constatator de la Camera Înregistrării de Stat sau alte documente emise de o autoritate competentă, etc.).

**2.7.** La deschiderea unui cont de depozit la termen, mijloacele bănești se înregistrează în contul respectiv prin debitarea contului curent în aceeași valută al Clientului, deschis în Bancă, în care ulterior, la expirarea termenului depozitului, se va transfera soldul depozitului și dobânda calculată pentru ultima perioadă de utilizare a contului de depozit.

**2.8.** Oferta curentă a Băncii pentru produsele de depozit la termen și conturi de economii este plasată pe

pagina web a Băncii (rubrica *Dezvăluirea informației*) la compartimentul *Informația privind condițiile de acceptare a depozitelor de la persoane juridice* (în continuare "Info Depozite").

**2.9.** Operațiunile de suplinire / retragere a mijloacelor financiare aflate în conturile de economii / de depozit se efectuează doar prin intermediul contului curent al Clientului în aceeași valută deschis în Bancă, în baza ordinului de plată, cu aplicarea comisioanelor conform Tarifelor Băncii în vigoare, și cu respectarea eventualelor cerințe stabilite în acest sens în cadrul cererilor de constituire a acestor conturi semnate de Client.

**2.10.** Dobânda la conturile curente cu dobândă, conturi de economii Universal, este calculată reieșind din soldul efectiv al contului la sfârșitul fiecărei zile, numărul de zile din anul calendaristic (365 de zile), în baza numărului de zile de păstrare a mijloacelor în cont și a ratei dobânzii stabilite. Ziua retragerii mijloacelor din cont nu se include în calculul dobânzii aferente. Dobânda calculată lunar se va capitaliza pe contul respectiv al Clientului în prima zi a lunii următoare.

**2.11.** Pentru depozitele la termen Classic și Mobile, Banca va achita lunar dobânda lunar pentru mijloacele disponibile, reieșind din soldul efectiv în contul de depozit în prima zi a lunii pentru luna precedentă.

**2.12.** În cazul închiderii anticipate de către Client a contului de depozit la termen CLASSIC, Banca va efectua următorul recalcul al dobânzii: se va aplica dobânda prevăzută pentru situația de închidere anticipată indicată în *Info Depozite*, iar sumele aferente dobânzii 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 în Bancă.

**2.13.** Clientul se obligă să mențină soldul minim al depozitului la termen MOBILE stabilit în *Info Depozite*. În cazul retragerii sub respectivul sold minim sau a retragerii anticipate totale, depozitul se închide, iar Banca va efectua un recalcul al dobânzii, după cum e descris la pct. 2.12.

**2.14.** Clientul va informa în scris Banca despre intenția sa de a închide contul de depozit Classic/Mobile, cu cel puțin 30 (treizeci) zile calendaristice până la data preconizată a închiderii depozitului.

**2.15.** Banca își rezervă dreptul de a nu accepta suplinirea depozitului MOBILE în ultimele 30 zile ale termenului depozitului.

**3.16.** Pentru conturile cu rata flotantă a dobânzii, Banca este în drept să modifice în mod unilateral rata dobânzii, informând clienții despre aceasta prin intermediul panourilor informaționale din sucursalele Băncii, pe site-ul Băncii și prin serviciul OTP Internet / Mobile Banking cu cel puțin 15 zile calendaristice până la data intrării în vigoare a noilor rate.

### 3. FUNCȚIONAREA CONTURILOR

**3.1.** Orice operațiune (ex. depuneri și retrageri de numerar, viramente întră și interbancare, etc.) dispusă de Client se efectuează doar prin intermediul Contului său curent.

**3.2.** Documentele prezentate Băncii trebuie să poarte, în mod obligatoriu, semnăturile Persoanelor Împuternicite, în deplină concordanță cu *Fișa cu specimene de semnături* aflată la Bancă sau, în cazul derulării relațiilor de afaceri la distanță, să fie semnate cu semnătura electronică avansată calificată. Îndeplinind instrucțiunile Clientului, Banca se bazează pe caracterul real, corect și original al semnăturilor care apar pe instrucțiunile transmise Băncii în orice mod și nu are nici un fel de răspundere în legătură cu consecințele care ar putea apărea ca urmare a folosirii frauduloase sau abuzive a acestor semnături.

**3.3.** În cazul sumelor în valută străină, primite în favoarea Clientului prin viramente interbancare, dacă Contul menționat în mesajul de plată transmis de banca plătitoare este deschis în altă valută decât cea transferată, Banca va converti suma primită în valuta Contului și va credita Contul Clientului cu suma rezultată din schimbul valutar. În toate cazurile, convertirea se va efectua la cursul comercial de schimb valutar al Băncii, valabil la data valutei menționate în ordinul de plată.

**3.4.** În cazul contestării operațiunilor realizate în temeiul unui contract particular, termenul de reclamație este cel prevăzut în contractul respectiv.

**3.5.** În cazul unei erori înregistrate pe Contul Clientului, Clientul autorizează în mod expres Banca să corecteze / retragă, din proprie inițiativă, fără acordul prealabil al Clientului, sumele înregistrate eronat.

**3.6.** Banca nu este responsabilă pentru reținerea plăților din/în Contul Clientului, dacă aceasta s-a produs din vina Clientului sau a terțelor persoane (inclusiv a băncii beneficiarilor / plătitorului sau a băncii de tranzit), precum și pentru consecințele, legate de situația lor financiară.

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

**3.8.** Banca nu achită Clientului dobândă pentru folosirea mijloacelor din Cont.

### 4. DOVADA OPERAȚIUNILOR ȘI EXTRASUL DE CONT

**4.1.** Banca emite până la ora 12:00: extrasul de Cont:

- în prima zi a fiecărei luni cu privire la operațiunile efectuate pe Contul Clientului în luna precedentă sau
- zilnic pentru ziua precedentă în cazul în care au fost înregistrate operațiuni.

și îl transmite în mod gratuit prin intermediul serviciului OTP Internet / Mobile Banking și la adresa de e-mail indicată de client în formularul dedicat oferit de Bancă.

**4.2.** Extrasul de Cont se emite ca document electronic semnat cu semnătură electronică și reprezintă din punct de vedere contabil un document primar.

**4.3.** Extrasul de Cont cuprinde informații în ceea ce privește data de înregistrare a operațiunilor, natura și valoarea operațiunilor, dobânzile și comisioanele aferente, operațiunile efectuate pe Cont, beneficiarul și plătitorul operațiunilor efectuate, etc.

**4.4.** La cererea Clientului, Banca va emite copii ale extrasului de Cont ori de câte ori i se solicită, Clientul urmând să achite pentru aceasta comisionul prevăzut conform Tarifelor Băncii în vigoare.

## 5. PACHETE DE PRODUSE

### 5.1. Noțiuni Generale

**5.1.1.** 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 principal ce aparține Clientului.

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

**5.1.3.** Condițiile pe care trebuie să le întrunească Clientul pentru aderarea la Pachet sunt descrise în Tarifele Băncii și Cererea de Constituire Pachet de Produse pentru fiecare pachet în parte.

**5.1.4.** Contul principal este contul curent în lei, deschis la Bancă, de pe care se percepe comisionul aferent utilizării Pachetului.

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

**5.1.6.** Pentru celelalte produse și servicii ale Băncii din afara Pachetului ales de Client se vor aplica condițiile ofertei standard în vigoare.

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

**5.1.8.** În cazul anulării Pachetului, Clientul nu va mai beneficia de condițiile preferențiale în care se oferă serviciile aferente Pachetului respectiv, iar pentru operațiunile efectuate ulterior închiderii Pachetului vor fi aplicate comisioane conform Tarifulor Băncii.

### 5.2. Aderarea la Pachet

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

**5.2.2.** Cererea de constituire pachet de produse intră în vigoare:

- Pentru clienți existenți - la data semnării acesteia, sau cel târziu orele 12.00 următoare zi lucrătoare.
- Pentru clienții noi – conform cap. 3 a prezentelor Condiții Generale Bancare.

### 5.3. Comisioane

**5.3.1.** Pentru utilizarea Pachetului Banca va percepe conform Tarifulor Băncii următoarele comisioane:

- a. Comisionul lunar de gestiune Pachet – se va percepe din contul principal al Clientului;
- b. Comisioanele la valoare preferențială pentru produsele și serviciile incluse în Pachet conform Tarifulor Băncii.

**5.3.2.** În cazul în care Pachetul conține operațiuni ce nu sunt oferite gratuit, comisioanele pentru aceste operațiuni se vor prelua din conturile ce fac obiectul plății sau din conturile de facturare setate în cadrul unui anumit serviciu din cadrul Pachetului.

### 5.4. Drepturile Băncii:

**5.4.1.** De a modifica unilateral tariful(ele) aferente Pachetului și/sau operațiunilor incluse în Pachet, structura Pachetului, cu descrierea caracteristicilor în Tarifele Băncii, conform prevederilor Cap. IV, pct. 3.10;

**5.4.2.** 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.

### 5.5. Înlocuirea Pachetului

**5.5.1.** Trecerea de la un Pachet la altul din oferta Băncii se face în temeiul Cererii de constituire a unui alt pachet de produse bancare semnate de Client.

**5.5.2.** Produsele și serviciile incluse în vechiul Pachet nu vor fi incluse implicit în noul Pachet, cu excepția cazului dacă acestea se regăsesc în structura Pachetului nou, aplicându-se comisioanele aferente acestuia, în caz contrar se vor trece la condițiile tarifare standard sau vor fi închise.

### 5.6. Închiderea Pachetului

**5.6.1.** Pachetul de produse bancare poate fi încetat:

- la solicitarea Clientului în baza *Cererii de renunțare la Pachet* depuse de către Client;
- la înlocuirea acestuia cu un alt Pachet;
- la decizia unilaterală de Bancă în caz dacă Clientul nu mai întrunește condițiile de aderare la Pachet descrise în Tarifele Băncii;
- în situația descrisă la pct. 5.4.2;
- la decizia unilaterală a Băncii din orice motiv, cu condiția unui preaviz cu 15 zile în prealabil.

**5.6.2.** În momentul închiderii Pachetului, Clientul are posibilitatea 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.

**5.6.3.** Pachetul de produse poate înceta numai cu condiția stingerii tuturor obligațiilor de plată scadente și neachitate care rezultă din operațiunile aferente Pachetului spre închidere.

## 6. ÎNCHIDEREA CONTURILOR

**6.1.** Clientul poate solicita închiderea Contului printr-o cerere semnată de Client / Persoana Împuternicită, după cum este stabilit prin mandatul acordat.

**6.2.** Închiderea Contului la solicitarea Clientului va fi efectuată numai după achitarea de către acesta a tuturor sumelor (comisioane, restanțe etc.) pe care le datorează Băncii și cu condiția ca respectivul Cont curent să nu aibă produse utilizate atașate (conturi de depozite, carduri business, credite, etc). În cazul existenței produselor utilizate pe Contul curent pe care Clientul solicită a fi închis, acesta va solicita și închiderea produselor respective conform reglementărilor specifice acestora. În cazul în care contul curent are atașat/e card/uri, închiderea se va face după 30 de zile calendaristice de la renunțarea/blocarea tuturor cardurilor atașate, dacă un alt termen nu se impune în cazul în care există refuzuri la plată în curs de rezolvare.

**6.3.** Banca nu poate da curs solicitării de închidere a Contului în cazul în care asupra acestuia s-a dispus măsura indisponibilizării în condițiile legii.

**6.4.** Până la închiderea Contului, Clientul are obligația de a lua măsurile necesare pentru încetarea acțiunii produselor și serviciilor atașate Contului respectiv, inclusiv va dispune transferarea sumelor aflate în respectivul Cont într-un alt cont sau retragerea lor în numerar.

**6.5.** În scopul evitării cazurilor de lezare a intereselor titularilor de cont și dacă aceasta nu contravine prevederilor contractelor semnate de părți, conturile la care timp de cel puțin un an nu s-au efectuat operațiuni în/din cont pot fi închise de Bancă în mod unilateral, fără notificarea Clientului în acest sens. Banca va informa autoritățile fiscale cu privire la închiderea conturilor inactive în conformitate cu

prevederile relevante ale legislației fiscale a Republicii Moldova.

**6.6.** Dacă Clientul nu dispune de alte Conturi la Bancă, închiderea Contului are drept efect și rezoluțiunea Condițiilor Generale Bancare și a Contractului Universal Bancar, după caz.

**6.7.** Banca poate închide contul/conturile imediat, fără un preaviz prealabil, dar cu notificarea ulterioară a Clientului, în cazul în care persistă suspiciuni privind implicarea Clientului în tranzacții de spălare a banilor și finanțării terorismului, precum și încălcarea regimurilor de sancțiuni internaționale.

**6.8.** Banca poate decide în mod unilateral închiderea contului/conturilor pentru neexecutarea obligațiilor, pentru alte motive sau conform articolului 1084-1085 din Codul Civil al Republicii Moldova cu condiția unui preaviz cu 15 zile, în prealabil.

## Capitolul III. SERVICII BANCARE LA DISTANȚĂ

### 1. SERVICIUL OTP SMS BANKING

În prezenta secțiune se stabilesc condițiile de aderare și de acces la serviciul OTP SMS Banking, precum și condițiile de funcționare ale acestuia.

#### 1.1. Noțiuni Utilizate

**1.1.1. 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 notificări sub forma de sms de la numărul scurt dedicat **2456**.

**1.1.2. Abonat** – persoana juridică care este beneficiar al serviciului OTP SMS Banking.

**1.1.3. 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 utilizării serviciului.

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

**1.1.5. Card predefinit** – orice card bancar Business al Clientului deschis la Bancă și utilizat implicit în cadrul OTP SMS Banking.

**1.1.6. Cont de facturare** – contul curent în MDL 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 Bancă și comunicată Abonatului în momentul aderării la serviciu.

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

## 1.2. Considerații generale

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

**a)** Obținerea informațiilor privind conturile curente:

- ✓ operațiunile de debit și credit de la o suma predefinită a operațiunii/ soldul contului în urma operațiunilor / data și ora operațiunilor
- ✓ aplicarea sechestrului/ blocajelor la cont la solicitarea organelor de drept
- ✓ eliminarea sechestrului / blocajelor la cont la solicitarea organelor de drept

**b)** Obținerea informațiilor privind contractele de credit:

- ✓ încheierea contractului de credit;
- ✓ următoarea rată (data și suma spre achitare);
- ✓ confirmarea achitării ratei creditului;
- ✓ înregistrarea restanțelor;
- ✓ ultima rată (data și suma spre achitare);
- ✓ confirmarea rambursării complete a creditului;

**c)** Obținerea informațiilor privind conturile de depozit:

- ✓ data de expirare a depozitului
- ✓ termenul de prelungire a depozitului (dacă condițiile acestuia permit o astfel de operațiune)

**d)** Obținerea informațiilor privind operațiunile aferente cardurilor business:

- Operațiunile de plată finalizate cu succes;
- Tentativele de plată care au eșuat;
- Alte informații aferente cardurilor pe care Banca poate să le adauge la notificările pentru Cardurile Business.

**e)** Obținerea informațiilor despre cursul valutar al Băncii din data curentă pentru următoarele valute: USD, EUR, RUB, GBP și RON.

**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.

**1.2.2.** 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/ sechestrului/ suspendare) din partea persoanelor terțe la momentul aderării.

**1.2.3.** Pentru a putea adera la OTP SMS Banking Abonatul trebuie să indice cel puțin un cont curent în MDL sau un contract de depozit/ credit pentru care va recepționa notificări. Contul de facturare va fi obligatoriu un cont curent în MDL activ.

**1.2.4.** Operațiunile de consultare prin OTP SMS Banking pot fi realizate de Abonat prin utilizatorii desemnați de acesta în Fisa de Aderare.

**1.2.5.** Abonatul are libertatea de a adauga în lista sa 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 sau a unui contract de depozit/ credit conectat la OTP SMS Banking.

**1.2.6.** Adăugarea sau suprimarea unui produs cu care Clientul a aderat la serviciul OTP SMS Banking se va realiza în cadrul unității Băncii.

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

## 1.3. Documente contractuale

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

- prezentele Condiții Generale Bancare;
- Cererea de Aderare OTP SMS Banking, semnată de către Client;
- Tarifele Băncii.

## 1.4. Procedura de acces și condițiile de securitate



**1.4.1.** Recepționarea informațiilor prin OTP SMS Banking are loc prin generarea de notificari presetate.

**1.4.2.** 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.

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

- Persoana juridică este Client al Băncii,
- Clientul deține în calitate de titular cel puțin un cont curent în MDL,
- Clientul deține un număr de telefon mobil valid al unui operator din Republica Moldova.

### **1.5. Comisionul de utilizare**

**1.5.1.** Pentru utilizarea serviciului OTP SMS Banking, Clientul este obligat să achite Băncii un comision lunar de utilizare, precum și comisioanele aferente operațiunilor efectuate prin intermediul OTP SMS Banking 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.

**1.5.2.** 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 OTP SMS Banking.

**1.5.3.** În caz de neachitare, de către Client, în decurs de 60 zile calendaristice consecutive, a comisionului/elor 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 90 zile calendaristice din data înregistrării primei datorii neachitate sau achitate incomplet, nu va avea loc achitarea comisioanelor în cauză, Banca va anula accesul la OTP SMS Banking, rezervând-și totodată dreptul de a lua măsurile necesare pentru încasarea în mod forțat a sumelor datorate de Client.

**1.5.4.** Comisioanele aferente utilizării serviciului OTP SMS Banking nu include tariful perceput de Operatorul de Telefonie Mobilă al Clientului pentru expedierea mesajelor SMS.

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

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 Abonatului prin publicarea acestora pe site-ul [www.otpbank.md](http://www.otpbank.md), precum și prin afișarea la subdiviziunile Băncii, fiind de responsabilitatea Abonatului de a consulta periodic aceste actualizări.

### **1.7. Responsabilități specifice**

**1.7.1.** 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.

**1.7.2.** 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) Să 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, rezoluțiunii contractului încheiat cu Operatorul de Telefonie Mobilă;

**1.7.3.** Banca este în drept:

- a) 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.

**1.7.4.** Clientul este în drept:

- a) Să adauge, supprime sau modifice informațiile despre conturi, contracte de depozit și /sau credit în baza unei cereri scrise depuse la sediul Băncii ;
- b) Să primească de la Bancă informația și consultația necesară cu privire la eventualele

probleme de utilizare a serviciului OTP SMS Banking;

- c) Să se adreseze la serviciul Suport Clienți OTP Bank S.A. pentru asistență și comunicarea situațiilor de urgență aferente utilizării serviciului OTP SMS Banking;
- d) Să renunțe oricând la serviciul OTP SMS Banking, urmând a suporta doar costul abonamentului pentru luna în curs și mesajele consumate extra abonament.

**1.7.5.** 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 datorată disfuncționalității telefonului mobil/rețelei Operatorului de Telefonie Mobilă sau a faptului ca acesta nu se află 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, precum și pentru informațiile incorecte introduse de Abonat de la tastatura telefonului mobil;

**1.7.6.** Banca este exonerată de răspundere pentru orice pierdere sau orice prejudiciu produs Abonatului pentru ipotezele prevăzute la pct. 1.7.5 al prezentului capitol și nu va plăti niciun fel de daune acestor părți sau oricărui terț pentru situațiile respective.

## 1.8. Diverse

**1.8.1.** Informațiile aferente datelor cu caracter personal, folosite la delimitarea accesului, sau alt tip de informații utilizate - sunt informații confidențiale. Informațiile confidențiale, în nici o împrejurare, nu pot fi divulgate terților, în afară de cazurile expres stipulate de legislația în vigoare a Republicii Moldova.

**1.8.2.** Banca poate să suspende din propria 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.

**1.8.3.** 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.

## 2. SERVICIUL OTP INTERNET / MOBILE BANKING

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

### 2.1. Noțiuni de utilizare

**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.

**OTP Internet Banking** - componenta OTP Internet / Mobile Banking, ce reprezintă un serviciu de tip Internet-payments, ce oferă posibilitatea accesării **OTP Internet / Mobile Banking** prin intermediul unei pagini web operate de către Bancă, prin care Clientul își poate accesa conturile deținute la Banca și poate efectua o serie de operațiuni bancare.

**OTP Mobile Banking** - componenta OTP Internet / Mobile Banking, ce reprezintă un serviciu de tip Mobile-payments, cu aplicație token integrată în aceasta, prin care Clientul își poate accesa 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](#).

**Cerere de aderare OTP Internet / Mobile Banking (Cererea de aderare)** – formularul completat conform datelor furnizate de către Administrator și semnat de acesta pentru ca Abonatul să poată beneficia de serviciul OTP Internet / Mobile Banking.

**Abonat** – Clientul care a aderat și utilizează serviciul OTP Internet / Mobile Banking.

**Administrator** – persoana desemnată de către Abonat, conform prevederilor legale, să acționeze în numele și pe seama Abonatului și să reprezinte Abonatul în relația cu Banca. În cazul înlocuirii Administratorului sau în cazul limitării mandatului acestuia prin actualizarea implicită a fișei specimenului de semnătură depuse la Bancă.

Administratorul are următoarele atribuții:

- a) să depună Cererea de aderare, cu furnizarea tuturor datelor necesare pentru utilizarea serviciului OTP Internet / Mobile Banking;
- b) să determine Utilizatorii Autorizați, drepturile de acces și abilitările de semnare a tranzacțiilor acordate acestora și să solicite setarea acestora de către Banca;
- c) să recepționeze de la Bancă Elementele de securitate personalizate, pentru a le transmite Utilizatorilor Autorizați în condiții de confidențialitate.

**Utilizator Autorizat** – fiecare persoană desemnată de Administrator, inclusiv eventual el însuși, ce dispune de un anumit nivel de acces la funcționalitățile OTP Internet / Mobile Banking și/sau de un anumit nivel de competență de autorizare a operațiunilor efectuate prin OTP Internet / Mobile Banking, după cum este indicat în Anexa 1 la Cererea de aderare. Aceste date / drepturi pot fi oricând modificate de către Administrator. Utilizatorului Autorizat i se va restricționa accesul la funcționalitățile serviciului OTP Internet / Mobile Banking în caz de anulare de către Administrator a drepturilor care i-au fost conferite. Indiferent de drepturile de autorizare setate de Administrator, Utilizatorul Autorizat le va putea exercita doar în cazul în care acestea sunt înregistrate la Bancă. Orice modificare a drepturilor unui Utilizator Autorizat în serviciul OTP Internet / Mobile Banking se efectuează de către Bancă, la solicitarea expresă a Administratorului la sediul Băncii sau prin OTP Business.Support în funcție de tipul modificării.

**Token** – dispozitivul fizic securizat furnizat de Bancă sau aplicația securizată oferită de Bancă încorporată în OTP Mobile Banking, care se instalează pe telefonul mobil / alt dispozitiv portabil al Utilizatorului Autorizat. Tipul Tokenului utilizat se convine în prealabil cu Banca. Tokenul generează Parole Unice, al căror algoritm de generare garantează caracterul irepetabil al Parolelor Unice, valabile pentru un timp limitat. Cerințele tehnice de utilizare a Token-ului sunt prevăzute în Ghidul de utilizare Token.

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

- Codul utilizator, reprezentând codul de identificare furnizat de Bancă, pe care fiecare Utilizator autorizat îl va folosi pentru accesarea serviciului OTP Internet Banking;
- 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 Utilizatorul autorizat la prima autentificare în cadrul serviciului OTP Internet Banking. Utilizatorul Autorizat este în drept să aleagă resetarea Parolei

de acces (la fiecare 90 zile) sau nu în serviciul OTP Internet Banking;

- Cod de acces – o combinație din 6 caractere numerice, care se utilizează pentru accesul în OTP Mobile Banking și se setează de către Utilizatorul autorizat 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;
- Parola unică – o combinație din 6 cifre generată de dispozitivul Token, pentru fiecare acces în OTP Internet Banking sau pentru autorizarea operațiunilor efectuate prin OTP Internet Banking;
- Parola de identificare (la telefon) - combinația de cifre și/sau litere indicată în Anexa 1 la Cererea de aderare, care va fi utilizată pentru autentificarea Administratorului în momentul efectuării de către acesta a unui apel telefonic la Business.Support, în vederea solicitării suportului, informațiilor și/sau modificării de date aferente Abonatului.
- **Biometria** (FaceID/ amprenta digitală) - metoda de autentificare în aplicația Token integrată în OTP Mobile Banking pentru accesarea și autorizarea operațiunilor în serviciul OTP Internet / Mobile Banking, în cazul în care Abonatul optează în acest sens, care 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 Utilizatorului Autorizat.

**Notificare Push** - componenta a serviciului OTP Internet / Mobile Banking ce presupune trimiterea de mesaje pe dispozitive mobile inteligente și tablete pe care sunt instalate aplicația OTP Mobile Banking.

**Cod PIN** – codul care se introduce de Utilizatorul Autorizat în dispozitivul Token pentru a putea avea acces la modulul de generare în mod dinamic a Parolelor unice.

**Cont de facturare** – contul curent în MDL, specificat de Abonat în Cererea de aderare, din care Banca încasează comisioanele aferente utilizării OTP Internet / Mobile Banking.

**Cerere electronică** – formular în format electronic prin care Abonatul solicită / aderă la un produs sau serviciu al Băncii prin serviciul OTP Internet / Mobile Banking.

**Business.Support** – subdiviziunea de suport din cadrul Băncii dedicată Abonaților serviciului OTP Internet / Mobile Banking disponibil 24 ore din 24, 7 zile din 7. Datele de contact ale acestei subdiviziuni sunt afișate pe pagina web a Băncii.

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

**Ghid de utilizare OTP Mobile Banking** – ghid cu instrucțiuni și reguli de utilizare a aplicației mobile OTP Mobile Banking, disponibil de pe pagina serviciului OTP Internet / Mobile Banking.

**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.

**Mesagerie securizată/ Chat** – canal securizat de comunicare între Abonat 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.

**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.

## 2.2. Considerații generale

**2.2.1.** Pentru a putea adera la OTP Internet / Mobile Banking, Abonatul trebuie să dețină cel puțin un cont curent activ în MDL deschis la Bancă.

**2.2.2.** OTP Internet / Mobile Banking oferă acces la funcționalități consultative și la funcționalități tranzacționale.

**2.2.3. Funcționalitățile consultative** constau în:

- 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, conform prevederilor cap.4 a prezentelor Condiții Generale Bancare.
- Recepționarea și transmiterea de mesaje de la și către Bancă prin mesageria securizată, inclusiv a documentelor în format electronic.
- Recepționarea de alerte prin e-mail, aferente la situația tranzacțiilor inițiate / efectuate la conturile Abonatului.
- Consultarea de informații cu privire la oferta comercială a Băncii.

**2.2.4. Funcționalitățile tranzacționale** constau în:

- Realizarea de transferuri în MDL/valuta străină pe teritoriul Republicii Moldova și în străinătate;
- Transferul de mijloace bănești între conturile proprii;

- Schimburile valutare: cumpărare / vânzare valuta contra lei și operațiuni cross (valuta / valuta);
- Constituirea de depozite la termen;
- Constituirea depozitelor cu rata dobânzii și celelalte condiții, care sunt stabilite pe pagina serviciului OTP Internet / Mobile Banking;

**2.2.5.** Suplimentar, Banca oferă, iar Utilizatorul Autorizat poate să seteze de sine stătător posibilitatea recepționării prin notificări Push în cadrul OTP Mobile Banking a parolelor de autorizare a tranzacțiilor efectuate cu cardul Business deținut. În acest caz Banca nu duce responsabilitate de setările efectuate de către Utilizatorul Autorizat și va furniza informația în baza acestora.

**2.2.6.** Lista funcționalităților puse la dispoziția Abonatului poate fi pe parcurs completată / modificată de către Bancă, conform regulilor expuse la Capitolul 1, pct. 3.4. al Condițiilor Generale Bancare, toți Utilizatorii Autorizați urmând a fi notificați în acest sens și prin mesageria din cadrul serviciului OTP Internet / Mobile Banking.

**2.2.7.** Datele de identificare ale Abonatului sunt menționate în Cererea de aderare. Serviciul OTP Internet / Mobile Banking permite ca, la cererea Abonatului, să se identifice mai multe persoane fizice cu niveluri diferite de acces și abilitări din punct de vedere al aprobării tranzacțiilor. Aceste persoane sunt definite în cadrul serviciului fie ca Administrator, fie ca Utilizatori Autorizați.

## 2.3. Documente contractuale

**2.3.1.** Relațiile între Abonat și Bancă sunt guvernate de următoarele acte:

- prezentele Condiții Generale Bancare;
- Cererea de Aderare OTP Internet / Mobile Banking, semnată de Abonat;
- [Tarifele Băncii](#);
- [Manualul serviciului OTP Internet / Mobile Banking pentru Utilizatori autorizați](#).

**2.3.2.** Abonatul poate solicita efectuarea unor modificări privind serviciul OTP Internet / Mobile Banking, așa ca:

- Modificare limită tranzacționare
- Actualizare reguli de autorizare plăți;
- Blocare/deblocare Utilizatori Autorizați;
- Tip token, etc

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

**2.4.1.** Banca își rezervă dreptul de 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 Abonat a obligațiilor sale contractuale sau în cazul în care Abonatul nu asigură disponibilitatea unei sume suficiente pentru acoperirea comisionului lunar de utilizare a serviciului;
- c) refuza abilitarea unei persoane în calitate de Utilizator autorizat, dacă persoana respectivă are deja un profil de Utilizator autorizat pentru Abonatul respectiv;
- d) analiza/ amâna/ refuza efectuarea unor operațiuni inițiate de Abonat prin intermediul OTP Internet / Mobile Banking în cazul în care acestea sunt considerate suspecte sau nu pot fi justificate.

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

- Accesând în browserul de Internet pagina <https://otpinternetbanking.md>, fiind necesară utilizarea:
  - ✓ unui calculator personal 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;
- Prin aplicația OTP Mobile Banking și necesită utilizarea unui dispozitiv mobil de tip smartphone sau tabletă.

**2.4.3.** 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.

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

**2.4.5.** Abonatul 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.

**2.4.6.** În caz de întrerupere a funcționării serviciului OTP Internet / Mobile Banking din orice cauză, într-o zi lucrătoare, Abonatul 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 Abonatul nu se adresează Băncii pentru efectuarea operațiunilor.

**2.4.7.** Ține de responsabilitatea Abonatului să:

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

recepționarii de mesaje de tip *phishing*). Abonatul este responsabil în totalitate de păstrarea și utilizarea acestora, precum și de consecințele divulgării lor sau de utilizarea acestora de către terți;

- b) atenționeze Utilizatori autorizați ai serviciului OTP Internet / Mobile Banking de necesitatea modificării Parolei încă de la prima accesare a serviciului 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 dispozitivului Token sau a dispozitivului pe care a fost instalată aplicația Token la Serviciul Business.Support 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 Abonatului ca aceste softuri să fie în permanență actualizate.

**2.4.8.** În cazul în care Utilizatorul Autorizat comunică Băncii prin Business.Support despre compromiterea, pierderea sau furtul dispozitivului pe care au fost instalate aplicațiile OTP Mobile Banking și Token, Banca va bloca accesul Utilizatorului autorizat 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.

**2.4.9.** Utilizarea Elementelor de securitate personalizate de către Utilizatorii Autorizați ai Abonatului reprezintă acordul irevocabil al acestuia pentru procesarea operațiunilor transmise, iar urmările acestora nu pot fi imputate Băncii.

**2.4.10.** 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.

**2.4.11.** În cazul unor modificări efectuate paginilor de utilizare a serviciului OTP Internet / Mobile Banking, aplicației OTP Mobile Banking, Banca va notifica în prealabil Utilizatorii Autorizați prin intermediul Mesageriei securizate / Chat din cadrul serviciului. În

lipsa unei asemenea notificări din partea Băncii, Utilizatorul Autorizat 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.

**2.4.12.** Banca nu va fi responsabilă pentru pagubele cauzate Abonatului 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 Utilizatorii Autorizați de mesaje de eroare în încercarea de autentificare la serviciul OTP Internet / Mobile Banking, care sunt afișate doar în aparența 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 Utilizatorul Autorizat să întrerupă orice utilizare a aplicației și să notifice de îndată Banca.

**2.4.13.** 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 Abonat, Banca poate suspenda/anula din propria inițiativă accesul la serviciul OTP Internet / Mobile Banking, cu condiția notificării Abonatului.

**2.4.14.** Abonatul poate de asemenea, în caz de necesitate, să renunțe la serviciul OTP Internet / Mobile Banking prin depunerea la Bancă a Cererii de renunțare la serviciu sau prin transmiterea cererii cu scrisoare recomandată cu aviz de recepție, dar nu mai târziu de 15 zile de la data propusă de la deconectare.

**2.4.15.** 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 Abonat prin Serviciul OTP Internet / Mobile Banking și prelucrate de Bancă rămân a fi valide și după renunțarea la OTP Internet / Mobile Banking;

- c) extrasele de cont electronice vor fi transmise la adresa electronică indicată în formularele semnate de Abonat nelegate de OTP Internet / Mobile Banking. Banca nu poartă răspundere pentru nerecepționarea extraselor de cont, dacă acestea au fost expediate la o adresă electronică indicată anterior de Abonat;
- d) 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;
- e) se va rezoluționa în mod automat în același termen și serviciul Proiect Salarial, dacă Clientul beneficiază de acesta;

**2.4.16.** Ca măsura de securitate, accesul la OTP Internet / Mobile Banking pentru un Utilizator autorizat 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 Administratorului sau reprezentantului 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 Administratorului sau reprezentantului Utilizatorului către Bancă.
- c) 10 de minute de inactivitate în cadrul OTP Internet / Mobile Banking. Pentru reluarea activității, este necesară utilizarea repetată a Elementelor de securitate personalizate.

**2.4.17.** În caz dacă un Utilizator autorizat uită un Element de securitate personalizat sau în caz de blocare a Tokenului, Utilizatorul autorizat respectiv poate apela pentru asistență la Business.Support.

**2.4.18.** În caz de pierdere/furt a dispozitivului Token sau a dispozitivului portabil pe care a fost instalată aplicația OTP Mobile Banking/ aplicația Token, Utilizatorul autorizat trebuie să apeleze în cel mai scurt timp Business.Support pentru anunțarea pierderii și blocarea accesului la OTP Mobile Banking sau a Tokenului pierdut/furat. Pentru reintrarea în posesia unui nou dispozitiv Token se va prelua comisionul conform Tarifelor Băncii în vigoare.

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

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

**2.5.2.** Abonatul are libertatea sa efectueze limitări, prin solicitarea către Bancă, pentru utilizatori la

accesul de conturi utilizabile în cadrul serviciului OTP Internet / Mobile Banking.

**2.5.3.** 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.

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

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

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

**2.6.1.** Informațiile referitoare la conturi și la operațiunile desfășurate prin acestea, disponibile Abonatului 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. În calitate de dovadă primară a operațiunilor înregistrate servește extrasul de cont trimis de Bancă conform Cap I, pct. 4.1.

**2.6.2.** Extrasele de cont electronice transmise de Bancă sau cele tipărite de Bancă și înregistrările din sistemele utilizate pentru recepționarea instrucțiunilor Abonatului 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 Abonat nu reprezintă o dovada a operațiunilor în cont.

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

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

- se utilizează conturi pentru care se permit asemenea operațiuni;
- Banca nu și-a exercitat dreptul de a limita accesul la funcționalitățile tranzacționale conform pct. 2.4.13 de mai sus;
- Utilizatorul autorizat nu a notificat Banca despre suspendarea sau blocarea accesului la funcționalitățile tranzacționale conform pct. 2.4.8.

**2.7.2.** 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 Serviciului OTP Internet/Mobile Banking pentru Utilizatori Autorizați](#).

Abonatul 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.

**2.7.3.** Înainte de a iniția un virament, Utilizatorul autorizat 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 în care a fost inițiată operațiunea soldul contului nu este suficient, viramentul se va respinge, Banca fiind exonerată de răspundere pentru orice prejudiciu produs Abonatului sau terților implicați.

**2.7.4.** 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.

**2.7.5.** Cererile de schimb valutar efectuate prin OTP Internet / Mobile Banking vor fi acceptate doar în Zilele lucrătoare, până la ora limită de prezentare acestora la bancă. De asemenea, nu vor fi acceptate cererile de schimb valutar cu o dată viitoare de executare.

**2.7.6.** 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.

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

**2.7.8.** Cererile electronice de deschidere a produselor prin intermediul serviciului OTP Internet / Mobile Banking vor fi acceptate de Bancă doar în Zilele lucrătoare. Dreptul de autorizare a acestora și de transmitere la Bancă în cadrul serviciului OTP Internet / Mobile Banking îl deține doar Administratorul. Comisioanele aferente produselor/ serviciilor deschise în baza Cererilor electronice se

percep din Contul de facturare sau contul de Business Card conform specificului fiecărui produs.

**2.7.9.** Ordinele de plată se introduc direct prin intermediul paginilor serviciului OTP Internet / Mobile Banking sau pot fi importate din altă aplicație. Fișierele de ordine de plată importate trebuie să respecte formatul prevăzut de Bancă și menționat în Manualul utilizatorului OTP Internet / Mobile Banking.

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

**2.7.11.** În vederea autorizării viramentelor, Abonatul poate defini diferiți Utilizatori Autorizați, cu competențe de semnătura diferite, conform fișei de specimene de semnături și a amprente ștampilei, deținute la Bancă.

**2.7.12.** Definierea profilelor de utilizator este în responsabilitatea Abonatului prin intermediul Administratorului, căruia îi revine sarcina de a stabili nivelurile de acces și competențele de autorizare pe care le acordă Utilizatorilor Autorizați.

**2.7.13.** Modificarea profilului sau a competenței de autorizare aferent unui Utilizator Autorizat poate fi efectuată doar de către Bancă, la solicitarea Administratorului.

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

**2.7.15.** În cazul în care viramentele ordonate de către Abonat 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 Abonatului, 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.

**2.7.16.** 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 Abonat. Banca nu are dreptul de a modifica ordinele de plată semnate și trimise de către Abonat la Bancă.

**2.7.17.** Banca nu are dreptul să anuleze tranzacțiile transmise de către Abonat la bancă de a fi executate în aceeași zi. Abonatul 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.

**2.7.18.** 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 Abonatului documentele justificative solicitate de Bancă.

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

**2.7.20.** Banca va refuza operațiunile de decontare în cazul în care Abonatul 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.

**2.7.21.** Abonatul are obligația de a verifica și semnala Băncii prin mesageria securizată/ Chat din cadrul OTP Internet / Mobile Banking sau prin apel telefonic la serviciul Business.Support 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.

**2.7.22.** 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 Abonat.

**2.7.23.** Dovada incontestabilă pentru Bancă a primirii instrucțiunilor din partea Abonatului, 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 transmise de Bancă sau cele tipărite de Bancă. Aceste instrucțiuni se păstrează pe serverele Băncii pe perioadele stabilite conform legislației în vigoare.

**2.7.24.** 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 autorizat, urmând ca Abonatul să suporte orice pierderi rezultate ca urmare a acestei neglijențe.

**2.7.25.** Abonatul/ Utilizatorii autorizați 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.



## 2.8. Alte responsabilități

**2.8.1.** 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.

**2.8.2.** În cazul utilizării Biometriei ca metodă de autentificare în aplicația Token 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.

**2.8.3.** Banca nu își asumă răspunderea pentru situațiile în care sistemul informatic al Abonatului este accesat de terțe persoane neautorizate sau în cazul în care Abonatul/ Utilizatorii autorizați 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 Abonat.

**2.8.4.** Banca nu este răspunzătoare de eventualele întârzieri de recepționare a notificărilor Push de către Client, în afara cazului în care aceste erori se datorează exclusiv Băncii.

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

**2.8.6.** Banca își rezervă dreptul de a suspenda accesul la Funcționalitățile tranzacționale în cazul neîndeplinirii condițiilor precizate la pct. 2.7. din prezentul capitol al Condițiilor Generale Bancare, până la data la care prevederile acestuia vor fi îndeplinite.

**2.8.7.** Banca își rezervă dreptul de a suspenda accesul la serviciul OTP Internet / Mobile Banking în cazul în care Abonatul 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 Abonatul 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.

## 2.9. Comisioane

**2.9.1.** Serviciul OTP Internet / Mobile Banking este oferit pe baza unui comision lunar de utilizare, plătit la

inițiativa Băncii, prin debitarea Contului de facturare indicat de Abonat.

**2.9.2.** Abonatul are posibilitatea de a modifica oricând Contul de facturare, dacă un alt cont curent al Abonatului, ce corespunde cerințelor, este activ.

**2.9.3.** Pentru furnizarea dispozitivului Token, precum și pentru fiecare operațiune efectuată prin intermediul serviciului OTP Internet / Mobile Banking se vor aplica tarife și comisioane distincte, în conformitate cu Tarifele Băncii.

**2.9.4.** În cazul în care Abonatul solicită modificarea tipului de Token utilizat din dispozitiv Token în aplicație Token, dispozitivul Token nu mai poate fi utilizat ulterior.

**2.9.5.** Aplicația Token poate fi utilizată de către Utilizatorul Autorizat doar de pe un singur dispozitiv mobil. Activarea aplicației Token pe un alt dispozitiv mobil presupune inactivarea aplicației Token de pe dispozitivul precedent.

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

## 3. CARDURI BUSINESS

În prezenta secțiune se stabilesc condițiile de emiteri și utilizare a cardurilor business Visa și Master Card.

### 3.1. Noțiuni utilizate

**Card business** – instrument de plată emis de către Bancă în favoarea unui Posesor desemnat de către Client, atașat contului de card al Clientului.

**Cont de card** – contul deschis Clientului, în care se reflectă toate tranzacțiile efectuate prin intermediul cardului / cardurilor de către posesor.

**Cerere** – cererea de emiteri a cardului business, care constituie parte integrantă a prezentelor Condiții Generale Bancare.

**Posesor** – salariat sau altă persoană desemnată de către Client pentru primirea și utilizarea cardului business.

**Limită de utilizare card** – suma maximă de mijloace bănești, care poate fi utilizată de către Posesorul desemnat într-o anumită perioadă de timp.

**Descoperit neautorizat de cont** – valoarea comisioanelor și dobânzilor, precum și a operațiunilor efectuate cu cardul, care depășesc disponibilul din contul de card al clientului.

**Condiții de Utilizare – Condiții de Utilizare Carduri Business pentru Persoane Juridice / Persoane Fizice ce practică Activitate de Antreprenoriat**, care sunt plasate pe site-ul Băncii.

### 3.2. Considerații generale

**3.2.1.** Clientul a luat cunoștință cu conținutul Condițiilor de Utilizare și Tarifele Băncii Cardurilor Business și se obligă să respecte prevederile acestora.

**3.2.2.** Cardul Business emis nu se va utiliza pentru scopuri ilegale, inclusiv, dar fără a se limita, la achiziționarea mărfurilor și serviciilor interzise de legislația în vigoare a RM și/sau legislația statului, pe teritoriul căruia se utilizează cardul.

**3.2.3.** Relațiile Părților în cadrul prezentelor Condiții Generale Bancare vor fi reglementate respectând legislația în vigoare și regulile sistemului de plăți internaționale (Visa/Master Card).

### 3.3. Documente contractuale

Relațiile între Client și Bancă aferent utilizării Cardurilor Business sunt guvernate de următoarele acte:

- prezentele Condiții Generale Bancare;
- Cererea de emitere Card Business, semnată de Client, inclusiv prin intermediul serviciului OTP Internet/Mobile Banking;
- Condițiile de Utilizare;
- Tarifele Băncii.

### 3.4. Obligațiile părților

**3.4.1.** Banca se obligă:

- a) Să pună la dispoziția Posesorilor desemnați de către Client formularele necesare pentru emiterea cardurilor, Condițiile de Utilizare și Tarifele Băncii în vigoare pentru deservirea Cardurilor business;
- b) Să asigure integritatea disponibilului din contul de card și să nu permită unor terțe persoane de a dispune de mijloacele bănești ale Clientului, cu condiția respectării în tocmai a prevederilor prezentelor Condiții Generale Bancare;
- c) Să asigure realizarea tranzacțiilor cu cardul business procesate de către Posesorii desemnați, în conformitate cu standardele sistemului internațional de plăți (Visa/Master Card);
- d) Să analizeze cererile de produse/servicii ale Posesorilor de card business desemnați de către Client în conformitate cu procedurile sale interne, în vigoare la momentul respectiv;
- e) Să emită, la solicitarea Clientului, un nou card în cazul pierderii sau furtului.

**3.4.2.** Clientul se obligă:

- a) Să prezinte datele solicitate de Bancă complete și veridice;
- b) Să prezinte Băncii modificările și completările realizate cu privire la actele prezentate de către Client la deschiderea contului de card, precum și asupra actelor prezentate de către Posesorii desemnați, în termen de maxim 5 zile de la data înregistrării modificărilor respective;
- c) Să mențină soldul disponibil în mărimea necesară efectuării operațiunilor cu cardurile business de către Posesorii desemnați. În cazul apariției restanțelor de plată față de Bancă, ca rezultat al efectuării operațiunilor cu cardurile business, Clientul este obligat să alimenteze contul de card cu suma mijloacelor bănești necesară pentru stingerea acestora în maxim 30 zile lucrătoare de la data apariției fiecărei restanțe;
- d) Să prezinte la Bancă documente justificative, aferente tranzacțiilor ce țin de operațiunile derulate cu cardul business în valută străină, în cazul în care prezentarea a astfel de documente la efectuarea acestor tipuri de operațiuni este prevăzută de actele normative în vigoare ale RM (Legea privind reglementarea valutară nr. 62-XVI din 21 martie 2008, Regulamentul privind condițiile și modul de efectuare a operațiunilor valutare aprobat prin Hotărârea nr. 29 din 13.02.2018 și Instrucțiunea privind angajamentele externe nr. 185 din 13.07.2006 etc.);
- e) Să achite conform datelor indicate de Bancă prin documente de plată proprii și conform Tarifelor Băncii, comisionul pentru deservirea anuală a cardului business;
- f) În cazul rezoluțiunii/încetării contractului de muncă cu salariatul său – Posesor de card business, să anunțe în prealabil cu 10 zile Banca și să asigure restituirea cardului până la momentul semnării actului de încetare a relațiilor de muncă;
- g) Să restituie cardurile emise conform prezentelor Condiții Generale Bancare la expirarea termenului de valabilitate a cardului utilizat, în termen de maxim 5 zile lucrătoare de la data expirării indicată pe card;
- h) Să asigure utilizarea cardurilor în conformitate cu prevederile legislației în vigoare, prezentelor Condiții Generale Bancare și a Condițiilor de Utilizare;
- i) Să achite comisioanele Băncii pentru serviciile prestate, în conformitate cu Tarifele Băncii în vigoare;

j) Să compenseze toate prejudiciile (pierderi) cauzate Băncii prin utilizarea necorespunzătoare de către Posesorii desemnați a cardurilor business.

### 3.5. Drepturile părților

#### 3.5.1. Banca este în drept:

- a) Să efectueze unilateral modificări și completări în Condițiile de Utilizare cu informarea Clienților despre acest fapt la subdiviziunile Băncii/pe site-ul Băncii cu 30 de zile în prealabil;
- b) În cazul neexecutării sau executării necorespunzătoare a prevederilor prezentelor Condiții Generale Bancare de către Client sau Posesorii desemnați, fără a înștiința în prealabil și explica motivele:
  - să anuleze cardul/cardurile business emise;
  - să refuze emiterea repetată, schimbarea sau eliberarea cardului/cardurilor business noi;
  - să declare cardul/cardurile business ca fiind nevalabile și să perceapă din contul de card al Clientului toate cheltuielile respective de retragere / reținere a cardurilor;
  - să ceară returnarea imediată a cardului/cardurilor business la Bancă.
- c) Să stabilească limita de cheltuieli, zilnică sau lunară, pentru fiecare card business emis de Bancă;
- d) Să solicite prezentarea de documente confirmative pentru tranzacțiile ce țin de operațiunile ce urmează să fie derulate și/sau sunt deja derulate cu cardul business în valută străină, în cazul în care prezentarea a astfel de documente la efectuarea acestor tipuri de operațiuni este prevăzută de actele normative în vigoare ale RM.
- e) Să aplice penalități conform Tarifelor Băncii în vigoare în cazul în care Clientul nu va prezenta documentele confirmative solicitate de către Bancă în cadrul termenelor stabilite în actele normative în vigoare ale RM.

#### 3.5.2. Clientul este în drept:

- a) Să depună cereri de emisie a cardului business pentru Posesorii desemnați, cereri de renunțare la utilizarea cardurilor de către unii Posesori desemnați sau cereri de modificare a limitei de utilizare pentru cardurile emise;
- b) Să depună cereri pentru reemiterea cardului în cazul pierderii, furtului sau deteriorării acestuia, achitând comisioanele aferente în conformitate cu Tarifele Băncii în vigoare;

- c) Să solicite primirea extrasului din cont, care va reflecta operațiunile efectuate cu cardurile business de fiecare Posesor desemnat;
- d) Să solicite blocarea cardurilor business emise de Bancă;
- e) Să renunțe la cardurile business emise de Bancă, cu condiția respectarea tuturor obligațiilor asumate de către Client prin prezentele Condiții Generale Bancare.

### 3.6. Gestiunea contului de card

**3.6.1.** Banca deschide contul de card pe numele Clientului și în valuta specificată în Cerere.

**3.6.2.** Fiecare card emis Posesorilor este emis pe un termen de 60 de luni și va avea un cod PIN distinct, aferent fiecărui card.

**3.6.3.** Alimentarea contului poate fi efectuată la orice sucursală a Băncii prin virament din alte conturi deschise în Bancă sau alți prestatori de servicii de plăți. Sumele respective devin disponibile din data înregistrării în cont.

**3.6.4.** Monitorizarea utilizării mijloacelor valutare cu care a fost alimentat contul de card se va realiza de către Bancă în conformitate cu actele normative în vigoare ale RM.

**3.6.5.** Mijloacele bănești din contul de card al Clientului vor fi utilizate doar prin intermediul cardurilor business.

**3.6.6.** Banca este în drept să debiteze în mod unilateral conturile de card ale Clientului cu mijloacele financiare care reprezintă:

- a) valoarea operațiunilor de retrageri de numerar și plăți la comercianți, efectuate prin intermediul cardurilor business, datelor de identificare a cardurilor și/sau a Posesorilor Desemnați;
- b) plăți ale tarifelor, dobânzilor, comisioanelor și penalităților datorate Băncii, conform Tarifelor Băncii;
- c) valoarea descoperitului neautorizat de cont;
- d) suma mijloacelor bănești înregistrate greșit de către Bancă în cont.

**3.6.7.** În cazul unor situații care va împiedica utilizarea mijloacelor bănești din contul de card al Clientului prin intermediul cardului (blocarea / pierderea cardului), sumele cu care a fost alimentat contul, în baza dispozițiilor de plată din partea clientului, se vor putea transfera pe conturile de card deschise în cadrul Băncii. Utilizarea lor ulterioară se va face conform scopurilor Clientului și stipulărilor legale în vigoare.

### 3.7. Responsabilitățile părților

**3.7.1.** Părțile sunt responsabile pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a prevederilor prezentelor Condiții Generale Bancare.

**3.7.2.** Clientul este responsabil pentru toate operațiunile efectuate de către Posesorii desemnați și este obligat să restituie cheltuielile și pierderile rezultate din neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a prezentelor Condiții Generale Bancare din partea acestora. Restituirea sumelor respective nu exonerează Clientul de executarea obligațiilor asumate prin prezentele Condiții Generale Bancare.

**3.7.3.** Clientul este responsabil pentru prejudiciile produse Băncii prin operațiunile efectuate cu cardurile business de către persoane terțe (altele decât Posesorii desemnați), care acționează cu acordul și/sau știrea Posesorului desemnat, până la momentul notificării Băncii cu privire la pierderea, furtul, utilizarea frauduloasă a cardului sau divulgarea codului PIN.

**3.7.4.** În cazul în care cardul a fost pierdut, furat sau Posesorul desemnat cunoaște sau presupune ca PIN-codul și/sau datele de identificare ale cardului sunt deținute de o terță persoană. Posesorul desemnat este obligat să înștiințeze personal Banca la telefonul: +373 22 256 456, comunicând datele suficiente pentru identificarea Posesorului Desemnat și cardului.

**3.7.5.** Banca este responsabilă de asigurarea integrității disponibilităților din contul de card al Clientului.

**3.7.6.** În conformitate cu prevederile legislației Republicii Moldova, Clientul suportă toate 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 Condițiilor Generale Bancare sau Condițiilor de Utilizare.

**3.7.7.** Banca nu este responsabilă pentru afectarea intereselor Posesorului desemnat datorate cerințelor stabilite de legislația valutară a Republicii Moldova, a unui stat străin sau limitelor de retragere a numerarului stabilite.

**3.7.8.** Banca nu poartă răspundere pentru acțiunile organelor de stat și/sau sistemelor de plăți, sub marca căreia este emis cardul business, intervenite în legătură cu utilizarea cardului.

**3.7.9.** Banca nu poartă răspundere pentru inconveniențele sau prejudiciile aduse Clientului / Posesorului desemnat, apărute eventual în legătură cu nefuncționarea bancomatelor sau POS terminalelor Băncii sau alte altor prestatori de servicii de plăți, condiționată de defecțiunile tehnice ale acestora sau de lucrările profilactice executate.

**3.7.10.** Părțile își vor reglementa relațiile în cadrul prezentelor Condiții Generale Bancare respectând legislația în vigoare a Republicii Moldova și regulile sistemului internațional de plăți (Visa/Master Card).

### 3.8. Descoperit neautorizat de cont

**3.8.1.** Orice descoperit neautorizat de cont (din tranzacțiile efectuate cu cardurile business, din perceperea de comisioane și dobânzi) trebuie acoperit de Client în cel mai scurt timp.

**3.8.2.** Clientul are obligația de a se informa în permanență cu privire la soldul contului aferent cardurilor business emise de Bancă, pentru a evita restanțele datorate nerambursării descoperitului neautorizat de cont.

**3.8.3.** În cazul admiterii de către Client a descoperitului neautorizat de cont, Banca are dreptul să perceapă dobândă penalizatoare.

### 3.9. Dobânzi și penalități

**3.9.1.** Banca calculează dobândă la soldul zilnic disponibil în contul de card al Clientului în conformitate cu Tarifele Băncii. Suma dobânzii se înregistrează în contul de card al Clientului în ultima zi a lunii de card, precum și la închiderea contului.

**3.9.2.** Rata dobânzii pentru descoperitul neautorizat de cont este stabilită în Tarifele Băncii.

**3.9.3.** În cazul în care Clientul nu va prezenta documentele confirmative aferente operațiunilor derulate cu cardul business în valută străină solicitate de către Bancă în termenele stabilite în actelor normative în vigoare ale RM, Clientului i se va percepe penalități conform Tarifelor Băncii în vigoare.

### 3.10. Reînnoirea cardului

Cardul business se reînnoiește automat la expirare, la îndeplinirea următoarelor condiții:

- Cardul este valid;
- Contul de card este activ;
- Cardul a înregistrat, în ultimele 3 luni, cel puțin o tranzacție;
- Contul de card nu înregistrează descoperit neautorizat de cont mai mare decât valoarea acceptată de Bancă, la momentul reînnoirii;
- Clientul nu se află în baza de risc a Băncii și nu a înregistrat incidente de plăți care să ducă la blocarea Contului;
- Nu a intervenit nici o circumstanță care, în opinia rezonabilă din partea Băncii, ar face imposibilă reînnoirea.

### 3.11. Blocarea cardului

Banca are dreptul să blocheze utilizarea cardurilor emise Posesorilor, fără o notificare prealabilă, în următoarele situații:

- Neîndeplinirea obligațiilor de plată față de Bancă, obligații ce derivă din Condițiile Generale Bancare;
- Efectuarea de operațiuni frauduloase;
- Încălcarea obligațiilor prevăzute în prezentele Condiții Generale Bancare sau în Condițiile de Utilizare;
- Clientul / Posesorul devine o Persoană Sancționată în sensul prevăzut în Condițiile Generale Bancare (capitolul V), cu consecințele prevăzute în acest sens.

## 4. PROIECT SALARIAL

Prezenta secțiune reglementează relațiile dintre Bancă și Client în cadrul serviciului numit "Proiect Salarial", ce se referă la:

- Emiterea cardurilor pentru salariații și alte persoane care primesc periodic plăți din partea Clientului (în continuare "beneficiari");
- Transferul în conturile curente ale beneficiarilor deschise la Bancă a salariilor, primelor, indemnizației pentru incapacitate temporară de muncă și altor drepturi bănești (numite în continuare cumulat "retribuții") destinate beneficiarilor;
- Condițiile de obținere de către beneficiari a creditelor de tip Overdraft;
- Accesarea de beneficiari a anumitor produse și servicii ale Băncii în condiții preferențiale agreeate cu Clientul.

### 4.1. Considerații generale

**4.1.1.** Deschiderea unui Proiect Salarial poate fi efectuată exclusiv pentru Clienții abonați la serviciul OTP Internet / Mobile Banking. Excepție prezentului punct clienții fără cont curent deschis la Bancă (ex: întreprinderi de stat care primesc salarii din contul Trezoreriei de stat direct în contul pentru decontările cu alte persoane fizice și juridice și nu au cont curent deschis la Bancă).

**4.1.2.** Cardurile eliberate beneficiarilor pentru efectuarea operațiunilor în conturile de card constituie proprietatea Băncii și urmează să fie restituite Băncii în cazul expirării valabilității lor.

**4.1.3.** Emiterea și utilizarea cardurilor în cadrul Proiectului Salarial este reglementată de:

- legislația Republicii Moldova, inclusiv actele normative ale Băncii Naționale a Moldovei;
- regulile stabilite de *MasterCard Worldwide sau Visa International*, după caz;
- prezentele *Condiții Generale Bancare*;

- Cererea de deschidere a Proiectului Salarial*, semnată de Client inclusiv, transmisă după caz, prin intermediul serviciului OTP Internet/Mobile Banking;
- Tarifele pentru serviciile bancare prestate Persoanelor Juridice*, document plasat pe situl Băncii (în continuare „Tarifele Băncii”);
- Condițiile Generale Bancare pentru Persoane Fizice*, document plasat pe situl Băncii și care reprezintă un contract-cadru ce reglementează relațiile între Bancă și beneficiari;
- Tarifele pentru deservirea cardurilor bancare emise de OTP Bank S.A.*, document plasat pe situl Băncii și destinat doar beneficiarilor.

**4.1.4.** Procedura de deschidere a Proiectului Salarial presupune următoarele etape:

- Solicitarea de către Client de la Bancă, prin intermediul sucursalelor Băncii sau apelând Consilierul personal prin canalele de comunicare utilizate de Bancă, a *Ofertei de Proiect Salarial*;
- Elaborarea de către Bancă și transmiterea către Client a *Ofertei de Proiect Salarial*;
- În cazul acceptării de Client în termenul convenit a *Ofertei de Proiect Salarial*, Banca va ajusta în modul corespunzător *Cererea de deschidere a Proiectului Salarial* și o va propune Clientului spre semnare.

### 4.2. Obligațiile Băncii:

**4.2.1.** Să consilieze și să pună la dispoziția beneficiarilor formularele necesare pentru emiterea cardurilor, *Condițiile Generale Bancare pentru Persoane Fizice* și *Tarifele Băncii* în vigoare pentru deservirea contului și a cardului atașat;

**4.2.2.** Să acorde beneficiarilor acces la condiții preferențiale (comisioane, dobânzi ș.a.) stabilite de **Bancă** conform *Ofertei de Proiect Salarial*. În cazul în care un beneficiar nu mai face parte din Proiectul Salarial sau/și nu mai îndeplinește cerințele pentru beneficierea condițiilor preferențiale, Banca va aplica pentru respectiva persoană comisioanele și dobânzile standard stabilite în *Tarifele pentru deservirea cardurilor bancare emise de OTP Bank S.A.* **Banca** are dreptul să modifice oricând condițiile preferențiale, cu condiția că notificarea în acest sens a Clientului este expediată în prealabil cu 15 zile prin intermediul mesageriei serviciului OTP Internet/Mobile Banking sau email;

**4.2.3.** Să analizeze cererile de produse/servicii ale beneficiarilor în conformitate cu procedurile sale interne;

**4.2.4.** Să ia măsuri pentru identificarea împreună cu **Clientul** și cu beneficiarii a unei soluții de

recuperare amiabilă în caz de incident de plată și/sau nerespectarea altor obligații contractuale.

#### **4.3. Obligațiile Clientului:**

**4.3.1.** Să informeze beneficiarii cu privire la încheierea Proiectului Salarial cu Banca și asupra condițiilor preferențiale de care poate beneficia, prin distribuirea în rândul acestora a *Ofertei de Proiect Salarial*.

**4.3.2.** Să confirme prin *Fișierul cu coordonatele de transfer din contul clientului în conturile beneficiarilor* salariile nete lunare ale beneficiarilor, precum și alte obligații de plată cunoscute, utilizând modelul propus de Bancă.

**4.3.3.** Să plătească beneficiarilor retribuțiile numai în conturile curente deschise la Bancă. În cazul în care Clientul va purcede la plata retribuțiilor beneficiarilor prin alte conturi decât cele deschise la Bancă, Clientul se obligă, în prealabil cu 15 zile calendaristice, să avizeze Banca despre acest fapt și să depună o cerere de renunțare la Proiectul Salarial.

**4.3.4.** Să informeze beneficiarii care încetează relațiile de muncă/colaborare cu Clientul asupra faptului că nu vor mai beneficia de condiții preferențiale acordate conform *Ofertei de Proiect Salarial* și că pentru produsele/serviciile oferite de Bancă se vor aplica ulterior Tarifele Băncii standard;

**4.3.5.** Să prezinte Băncii copiile actelor de identitate ale beneficiarilor, valabile la momentul prezentării, cu confirmarea de către administratorul/ contabilul-șef a corespunderii copiilor cu originalele;

**4.3.6.** Să informeze beneficiarii cu privire la drepturile bănești convenite, cu care le vor fi alimentate conturile curente;

**4.3.7.** Să notifice Banca cu cel puțin 3 zile în prealabil despre intenția de a efectua transferul retribuțiilor în sumă totală mai mare de 1 000 000 (un milion) lei, prin expedierea informației cu privire la data, suma și denumirea companiei la adresa generică [infosalarii@otpbank.md](mailto:infosalarii@otpbank.md).

#### **4.4. Condițiile efectuării plăților aferente indemnizației pentru incapacitate temporară de muncă**

**4.4.1.** În vederea efectuării către Beneficiari a eventualelor plăți aferente indemnizațiilor pentru incapacitate temporară de muncă, Clientul se obligă să se asigure că beneficiarii și-au dat acordul să primească indemnizația pentru incapacitate temporară de muncă în conturile lor deschise la Bancă, care nu poartă răspundere în caz de inexistență a acestor acorduri. Clientul se obligă să obțină acordul în acest sens și de la fiecare beneficiar apărut ulterior.

**4.4.2.** Lista cu beneficiarii care și-au dat acordul să primească indemnizația pentru incapacitate temporară de muncă în conturile lor deschise la Bancă, urmează a fi expediată în formatul solicitat de Bancă la adresa generică [cnas.confirm@otpbank.md](mailto:cnas.confirm@otpbank.md).

**4.4.3.** Transferul indemnizațiilor va avea loc doar cu condiția recepționării de către Bancă de la CNAS în contul său a mijloacelor bănești suficiente pentru achitarea indemnizațiilor respective, Banca nefiind responsabilă pentru eventualele întârzieri ale plății indemnizațiilor respective.

#### **4.5. Deschiderea conturilor curente cu card atașat**

**4.5.1.** Pentru deschiderea conturilor curente cu card atașat în cadrul Proiectului Salarial, reprezentantul Clientului (se recomandă utilizarea modelului de *"Procură"* de pe situl Băncii la secțiunea "Proiect salarial") trebuie să prezinte Băncii:

- Formular de intrare în relații cu banca – persoane fizice (titular/fidejutor/împuternicit) completate și semnate de fiecare beneficiar în parte;
- Copiile actelor de identitate, cu confirmarea corespunderii cu originalul, pentru fiecare beneficiar;
- Fișierul cu datele beneficiarilor, pentru deschidere client/cont/card;
- Tabelul nominal cu beneficiari în două exemplare, completat în conformitate cu formularul *"Tabel nominal cu beneficiari"* plasat pe situl Băncii la secțiunea "Proiect salarial".

**4.5.2.** În urma recepționării actelor perfectate corect enumerate la pct. 4.5.1., Banca va purcede la deschiderea conturilor curente și la emiterea cardurilor.

**4.5.3.** În cazul în care Clientul renunță la anumite conturi și/sau la cardurile atașate după deschiderea și/sau emiterea acestora de către Bancă, Clientul va fi obligat să suporte comisioanele aferente serviciilor Băncii, conform Tarifelor Băncii standard în vigoare.

**4.5.4.** Clientul este răspunzător pentru corectitudinea și veridicitatea datelor furnizate privind beneficiarii pentru care solicită deschiderea de conturi, respectiv emiterea de carduri.

**4.5.5.** Regulile de utilizare a contului/cardului de către beneficiari sunt descrise în *Condițiile Generale Bancare pentru Persoane Fizice*, care trebuie să fie înmânate de către Client beneficiarilor împreună cu actele de la pct.4.5.1. a) de mai sus.

**4.5.6.** Pentru persoanele ce vor deveni beneficiari ulterior aderării la serviciul Proiect Salarial se va ține cont de prevederile pct.4.9. al prezentei secțiuni.

#### **4.6. Gestionarea facilitației de overdraft pentru beneficiari**

**4.6.1.** Overdraft-ul acordat poate fi menținut cu condiția primirii salariului în contul curent deschis la Bancă.

**4.6.2.** Beneficiarul care nu mai primește salariul în contul pe care a fost acordat overdraft, nu mai poate beneficia de acest overdraft și nici de condițiile preferențiale acordate prin prezentul Proiect salarial.

**4.6.3.** Banca își rezerva dreptul de a anula overdraftul beneficiarului, fără notificarea acestuia, în cazul primirii informației de la Client despre încetarea achitării retribuițiilor către beneficiar sau în cazul în care beneficiarul nu a primit pe card retribuții din partea Clientului în decurs de 2 luni consecutiv.

#### **4.7. Predarea cardurilor și a PIN-urilor**

**Banca** va preda cardurile și codurile PIN direct beneficiarilor, fie prin deplasarea unui reprezentant la sediul Clientului, fie prin înmânarea directă a cardurilor și codurilor PIN în sucursala la care se deservește Clientul, fie eventual printr-o altă metodă de siguranță similară despre care Banca va notifica în prealabil Clientul.

#### **4.8. Procedura de alimentare a conturilor curente ale beneficiarilor**

Operațiunea de virament în conturile curente cu card atașat a retribuițiilor destinate beneficiarilor se realizează prin intermediul serviciului OTP Internet / Mobile Banking în următoarele condiții:

**4.8.1.** Clientul asigură transferarea retribuițiilor convenite beneficiarilor la contul de tranzit deschis la Bancă indicat în *Cererea de deschidere a Proiectului Salarial*;

**4.8.2.** În ordinul de plată pentru retribuțiile convenite beneficiarilor, se va menționa la rubrica destinația plății următorul text: "Plata retribuițiilor pentru luna xxx în suma de yyy lei, plus comisionul de zzz lei".

**4.8.3.** În cazul în care ordinul de plată este prezentat la o altă instituție financiar-bancară, Clientul trebuie să aibă în vedere perioada de timp necesară circuitului de compensare interbancar, Banca nefiind responsabilă pentru eventualele întârzieri ale plății retribuițiilor.

**4.8.4.** Concomitent cu retribuțiile convenite beneficiarilor, Clientul trebuie să asigure la contul de tranzit deschis la Bancă și comisionul menționat în *Cererea de deschidere a Proiectului Salarial*. În caz contrar, Banca își rezervă dreptul să suspende operațiunea de transfer al retribuițiilor.

**4.8.5.** Transferul retribuițiilor se va efectua în orele și zilele menționate în Anexa 1 la *Tarifele pentru serviciile bancare prestate persoanelor juridice publicate pe site-ul Băncii*.

**4.8.6.** Transferul retribuițiilor se va efectua doar cu condiția recepționării de către Bancă în contul de tranzit deschis la Bancă a mijloacelor bănești suficiente pentru achitarea tuturor retribuițiilor, conform listei expediate către Bancă, precum și a comisionului aferent.

**4.8.7.** În cazul în care au fost transmise către Bancă două sau mai multe ordine de plată, iar suma asigurată pe contul de tranzit pentru efectuarea lor este insuficientă, Banca va procesa doar ordinele de plată care se încadrează în limita disponibilităților de pe contul de tranzit.

**4.8.8.** În cazul alimentării eronate a conturilor curente ale beneficiarilor cu sume necuvenite acestora ca urmare a informațiilor eronate transmise de Client, acesta va putea solicita în scris efectuarea rectificării, doar după obținerea în prealabil a acordului scris în acest sens din partea beneficiarilor respectivi și cu condiția că soldurile conturilor curente ale beneficiarilor sunt suficiente. Operațiunea în cauză nu se răsfrânge asupra comisionului încasat anterior de Bancă.

**4.8.9.** În cazul în care după operațiunea de virament în conturile curente cu card atașat a retribuițiilor destinate beneficiarilor în contul de tranzit rămâne sold, acesta va fi returnat în decurs de 15 zile în contul curent al clientului indicat în *Cererea de deschidere a Proiectului Salarial*.

#### **4.9. Modificări de personal**

**4.9.1.** Pentru noii beneficiari, Clientul va transmite actele perfectate corect enumerate la pct. 4.5.1. al prezentei secțiuni a *Condițiilor Generale Bancare* cu cel puțin 10 zile lucrătoare înainte de data plății drepturilor bănești ale beneficiarilor respectivi.

**4.9.2.** În cazul în care relația de muncă/colaborare cu un beneficiar încetează fără aplicarea unui preaviz de 14 zile, Clientul are obligația de a notifica Banca în ziua când a aflat despre încetare prin expedierea la adresa de e-mail a Consilierului personal a fișierului excel "*Coordonatele conturilor beneficiarilor deschise în banca*" cu solicitarea expresă de a exclude beneficiarul indicat în Coordonate din cadrul Proiectului Salarial al Clientului. Fișierul "*Coordonatele conturilor beneficiarilor deschise în banca*" poate fi descărcat din aplicația *OTP Internet / Mobile Banking*, modulul "*Lista salariați*", și conține lista totală de beneficiari, care în contextul prezentului punct urmează a fi redactată prin păstrarea doar a beneficiarilor pentru care relația de muncă/colaborare a încetat.

**4.9.3.** În cazul în care relația de muncă/colaborare cu un beneficiar încetează cu aplicarea unui preaviz de 14 zile, Clientul are obligația notificării sucursalei

Băncii cu care a încheiat Proiectul Salarial cu cel puțin 10 zile lucrătoare înainte de încetare, dar nu mai târziu de 5 zile înainte de ultima alimentare a retribuițiilor convenite beneficiarului respectiv, în vederea stingerii eventualelor datorii față de Bancă. Notificarea Băncii se va efectua în conformitate cu fluxul descris la pct. 4.9.2. de mai sus.

**4.9.4.** După recepționarea notificării de la pct. 4.9.2. sau pct. 4.9.3, precum și în caz dacă termenul relației de muncă/colaborare se modifică din nedeterminat în determinat, Banca va fi în drept:

- să anuleze eventualul overdraft acordat beneficiarului vizat;
- să inițieze măsurile necesare stingerii datoriilor beneficiarului față de Bancă;
- să treacă cardul la condițiile de deservire standard.

**4.9.5.** Cel puțin o dată în an, precum și la solicitarea expresă a Băncii, Clientul trebuie să exporte/genereze fișierul excel "Coordonatele conturilor beneficiarilor deschise în banca" din cadrul modulului "Liste salariale" al aplicației OTP Internet/ Mobile Banking sau, după caz să solicite fișierul de la Bancă prin email pentru a identifica beneficiarii care figurează în mod eronat și să notifice Banca în conformitate cu fluxul descris la pct. 4.9.2. despre asemenea erori (după caz).

#### 4.10. Comisioane

Pentru utilizarea serviciului Proiect Salarial **Clientul** urmează să achite Băncii un comision, valoarea căruia este indicat în *Cererea de deschidere a Proiectului Salarial*.

#### 4.11. Reînnoirea cardurilor

**4.11.1.** Cardul emis beneficiarului se reînnoiește în mod automat, conform prevederilor din Condițiile Generale Bancare pentru Persoane Fizice, dacă beneficiarul nu a solicitat renunțarea la card cu 30 de zile înainte de data expirării acestuia.

**4.11.2.** Ridicarea noilor carduri se poate face de la unitatea emitentă a acestora, conform pct. 4.7. al prezentei secțiuni.

#### 4.12. Alte dispoziții

**4.12.1.** Banca își rezerva dreptul de:

- a) a înceta Proiectul Salarial, fără vreo notificare formalizată, în cazul în care Clientul renunță la serviciul OTP Internet / Mobile Banking;
- b) a înceta Proiectul Salarial, fără vreo notificare formalizată, în cazul în care Clientul nu alimentează conturile curente ale beneficiarilor timp de 6 luni consecutiv.
- c) a exclude din fișierul de beneficiari persoanele cărora nu li s-a transferat retribuiții timp de 6 luni consecutiv. Clientul este responsabil față de Bancă

pentru debitele înregistrate în contul curent al respectivului beneficiar dacă nu a anunțat Banca despre încetarea relației cu acesta sau despre stoparea virării retribuițiilor în contul deschis la Bancă;

- d) a nu acorda sau de a anula în mod unilateral overdraftul pentru anumiți beneficiari;
- e) a solicita documente confirmative suplimentare necesare în vederea executării prezentelor *Condiții Generale Bancare*, în cazul survenirii unor modificări corespunzătoare în legislația în vigoare;
- f) a înceta relațiile de afaceri cu un beneficiar dacă acesta devine o Persoană Sancționată, în sensul prevăzut în *Condițiile Generale Bancare pentru Persoane Fizice*.

**4.12.2.** Prin deschiderea Proiectului Salarial, nici una din părți nu dobândește dreptul de a-și face publicitate folosind denumirea sau sigla celeilalte părți. Referirile la nume sau siglă în materialele publicitare vor fi în prealabil avizate în scris de ambele părți.

**4.12.3.** Clientul se obliga să informeze Banca despre orice fapte/acte care au fost înfăptuite și/sau au ajuns la cunoștința sa și contravin Proiectului Salarial convenit cu Banca.

Clientul își asumă responsabilitatea privind procesul de colectare, prelucrare și transmitere a datelor cu caracter personal de la beneficiarii săi în conformitate cu cerințele legislației Republicii Moldova.

## 5. NEGOCIEREA TRANZAȚIILOR DE VÎNZARE-CUMPĂRARE A VALUTEI CU DEALERII BĂNCII

Prezenta secțiune reglementează condițiile și modul de negociere la distanță a tranzacțiilor de vânzare – cumpărare a valutei cu Dealerii Băncii, precum și regulile de comunicare în legătură cu negocierea tranzacțiile menționate.

### 5.1 Noțiuni utilizate

**Dealer-** persoana împuternicită de către Bancă să stabilească cursurile de schimb pe piața valutară, să modifice și să negocieze ratele de schimb comerciale pentru toate tipurile de schimb valutar cash și non-cash.

**Negociere** - tratative inițiate de către Client cu Banca în vederea fixării unui curs comercial valutar diferit de cel standard pentru ziua preconizată a tranzacției.

**Codul de autentificare** – cod unic format din 5 cifre și care este comunicat de către Bancă Clientului prin intermediul mesageriei securizate / e-mail

### 5.2 Considerații generale



**5.2.1** Pentru negocierea ratei de schimb valutar la tranzacțiile de vânzare – cumpărare valută, Persoana autorizată de către Client urmează să contacteze Dealerul Băncii prin unul din următoarele canale:

- Telefonic - la numărul de telefon indicat 022 812 970;
- electronic - la adresa de e-mail [fxdealer@otpbank.md](mailto:fxdealer@otpbank.md)
- OTP Internet / Mobile Banking prin intermediul modului dedicat și/sau prin intermediul opțiunii chat

**5.2.2.** Negocierea de la distanță se inițiază de către persoanele autorizate ale Clientului prin parcurgerea etapei de autentificare, în cadrul căreia vor fi prezentate Dealerului toate datele de identificare ale Clientului solicitate de reprezentantul Băncii care includ, dar nu se limitează la:

- denumirea Clientului (companiei);
- numele și prenumele persoanei autorizate să tranzacționeze cu Banca;
- codul de autentificare comunicat de Bancă;
- Codul fiscal al Clientului;
- Nr de telefon (fix / mobil) (după caz);
- E-mail (după caz);
- etc.

**5.2.3.** Codul de autentificare comunicat de Bancă este confidențial și Clientul este obligat să asigure păstrarea acestuia în siguranță, Clientul asumându-și deplină responsabilitate pentru utilizarea codului de autentificare de către terți.

**5.2.4** Negocierile se pot efectua un fiecare zi bancară, în intervalul orelor 9:00 – 16:55. În cazul zilelor cu program de activitate redus, ora limită va fi redusă corespunzător.

**5.2.5** Negocierile pot fi inițiate doar de către persoanele autorizate ale Clientului. Listă persoanelor autorizate este comunicată Băncii în baza unei notificări, conform formularului propus de Bancă. Clientul va expedia prompt Băncii o astfel de notificare în scris semnată de către persoana împuternicită și o va expedia către [business.support@otpbank.md](mailto:business.support@otpbank.md) sau prin intermediul mesageriei securizate a aplicației Internet Banking ori de câte ori va schimba persoanele autorizate.

**5.2.6** Clientul recunoaște forța probantă a înregistrărilor conversațiilor telefonice efectuate cu reprezentanții Băncii la negocierea tranzacțiilor de vânzare – cumpărare a valutei.

### **5.3 Reguli aplicate la negocierea de la distanță**

**5.3.1** Dealerul este împuternicit de Bancă de a da curs negocierilor sau de a refuza negocierea cu un Client în dependență de indicatorii economici-financiari

ai Băncii (de ex. poziția valutară), de rentabilitatea tranzacției și în vederea neadmiterii a unui curs care va prejudicia interesele Băncii.

**5.3.2** Cursul valutar negociat este valid doar pentru Clientul care a solicitat negocierea și este valabil o perioadă determinată de timp, comunicată de Dealer. La determinarea cursului oferit, se ia în considerație inclusiv relația economică a Clientului cu Banca, suma procurată/vândută, evoluția pieței valutare locale/ internaționale etc.

**5.3.3** Dacă condițiile unei negocieri comunicate de Dealer prin telefon sau e-mail (suma, perechea valutară (Valuta / MDL, MDL/valuta sau Valuta/Valuta, cursul negociat) sunt acceptate de Client, Clientul își asumă obligația de a efectua tranzacția pentru suma specificată în cadrul negocierii la cursul negociat în ziua negocierii. Cursul negociat nu poate fi transferat/ aplicat pentru o altă zi bancară sau după perioada de timp determinată de Dealer.

**5.3.4** Dacă condițiile comunicate de Dealer nu sunt acceptate de Client, negocierea se consideră finalizată fără de succes, însă Clientul are dreptul de a relua o negociere în vederea inițierii unei altei tranzacții.

**5.3.5** Cererea de schimb valutar prezentată la Bancă, dar cu indicarea unui curs diferit de cel agreat cu Dealerul, va fi refuzată.

**5.3.6** Pentru finalizarea și executarea tranzacției de schimb valutar, Clientul va prezenta cererea de schimb valutar semnată pe suport hârtie la ghișeul de gestiune a Băncii sau în mod electronic prin intermediul OTP Internet / Mobile Banking.

**5.3.7** În cazul unei volatilități sporite a pieței valutare locale și/sau internaționale, Dealerul este în drept de a refuza cererea de schimb valutar înaintată de Client la cursul negociat,

**5.3.8** Clientul poate verifica statutul executării tranzacției prin intermediul OTP Internet / Mobile Banking sau la Consilierul clientelă.

### **5.4 Condiții specifice la negocierea de la distanță**

**5.4.1** În cazul dacă Clientul va contacta robotul telefonic (la numărul de telefon indicat în p. 5.2.1) Persoana Autorizată trebuie să introducă de la tastatura telefonului de pe care a apelat codul de autentificare al Clientului. Este important ca apelul telefonic să fie efectuat de pe numărul de telefon declarat de către Client în cea mai recentă Notificare privind persoanele autorizate. Dacă codul de autentificare este introdus corect, Clientul va fi direcționat către Dealer. După caz, Dealerul va solicita persoana autorizată reconfirmarea unor date

de identificare sau poate solicita și alte date distincte ale Clientului.

**5.4.2** În cazul dacă Clientul inițiază negocierea cursului valutar prin intermediul e-mail (indicat în p. 5.2.1), persoana autorizată va expedia cererea de negociere a cursului valutar conform formularului aprobat al băncii de la adresa de e-mail indicată în cea mai recentă Notificare privind persoanele autorizate și va indica toate datele de identificare necesare.

**5.4.3** Dacă datele de identificare nu coincid, Clientul va fi informat despre datele eronate introduse. În acest caz, persoana autorizată va solicita suportul Consilierului clientelă sau prin intermediul mesageriei securizate a aplicației OTP Internet / Mobile Banking va solicita informația cu privire la datele de identificare necesare pentru identificarea și autentificarea în cadrul negocierii tranzacțiilor.

**5.4.4** La prezentarea cererii de schimb valutar negociat, Clientul este obligat să asigure în conturile indicate în respectiva cerere contravaloarea valutei cumpărate/vândute (MDL sau valuta străină). Valoarea insuficientă a fondurilor pe conturile indicate în cerere constituie temei pentru refuzul tranzacției de către Bancă. În asemenea situații, Clientul poate suplini contul cu mijloace financiare până la finalizarea programului de activitate al Băncii și poate prezenta repetat cererea de schimb valutar la cursul negociat cu Dealerul, cu condiția că validitatea cursului este confirmată de Dealer.

## **5.5 Responsabilități**

**5.5.1** Banca nu își asuma răspunderea pentru eventualele pierderi înregistrate de Client, datorate evoluției adverse a condițiilor pieței valutare.

## **Capitolul IV. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR**

### **1. DREPTURILE CLIENTULUI**

**1.1.** Să gestioneze liber mijloacele bănești aflate în Cont, cu respectarea prezentelor Condiții Generale Bancare și a legislației în vigoare;

**1.2.** Să-și revoce indicațiile privind dispunerea de sumele bănești din Contul său, cu condiția că revocările au fost recepționate de Bancă până la momentul executării indicațiilor respective;

**1.3.** Să alimenteze Contul prin depuneri în numerar la unitățile Băncii sau prin viramente din alte conturi deschise la Bancă sau la alte bănci. Alimentările în valută se efectuează cu condiția respectării normelor legale în domeniul valutar în vigoare;

**1.4.** Să conteste în scris orice operațiune din extrasul din Cont cu care nu este de acord în termen de 10 (zece) zile calendaristice din data operațiunii sau emiterii extrasului de Cont;

**1.5.** Să solicite produse și/sau servicii pentru a fi atașate Contului, în condițiile stabilite de Bancă;

**1.6.** Să obțină la necesitate informații privind operațiunile înregistrate în Cont, inclusiv referitor la executarea plăților în favoarea partenerilor săi;

**1.7.** Să primească informații clare și precise cu privire la Tarifele Băncii în vigoare;

**1.8.** Să stabilească data pentru executarea unei plăți în moneda națională sau în valuta străină care poate fi diferită de data emiterii ordinului de plată, dar nu va depăși perioada de timp stabilită în Tarifele Băncii;

**1.9.** Să solicite rezoluțiunea prezentelor Condiții Generale Bancare numai după achitarea către Bancă a tuturor comisioanelor / restanțelor pe care le datorează acesteia și cu respectarea tuturor obligațiilor asumate prin prezentele Condiții Generale Bancare și Contractul Universal Bancar, după caz.

## 2. OBLIGAȚIILE CLIENTULUI

**2.1.** Să prezinte Băncii toate documentele necesare deschiderii Contului în conformitate cu cerințele prevăzute de legislația în vigoare a Republicii Moldova;

**2.2.** Să prezinte Băncii informațiile și documentele solicitate de aceasta pentru desfășurarea exercițiului de cunoaștere a Clientului (*Know Your Client*), în vederea conformării Băncii la cerințele stabilite în acest sens în legislația Republicii Moldova și/sau documentele normative interne ale Băncii, aliniată la standardele internaționale de prudență bancară, în original sau copie legalizată sau, după caz, în forma cerută / acceptată de Bancă;

**2.3.** Clientul/Persoana Împuternicită sunt obligați să prezinte, la cererea Băncii, toată informația, documentele și copiile de pe acestea necesare implementării măsurilor de precauție, iar în cazul survenirii circumstanțelor noi legate de beneficiarii efectivi, să actualizeze, din propria inițiativă, datele deja prezentate. Corectitudinea și veridicitatea documentelor prezentate, inclusiv a documentelor prezentate prin mijloace electronice, sunt certificate de către Client/Persoana Împuternicită în mod obligatoriu.

**2.4.** Să cunoască și să respecte prezentele Condiții Generale Bancare, precum și prevederile celorlalte contracte încheiate cu Banca;

**2.5.** Să achite din momentul din care Contul curent a fost, în corespundere cu cerințele legale, luat la evidență fiscală de către Inspectoratul Fiscal de Stat, toate tarifele și comisioanele prevăzute de Tarifele Băncii în vigoare;

**2.6.** Să dispună de mijloacele bănești în Cont și să efectueze operațiuni cu mijloacele bănești din Cont în conformitate cu normele stabilite în legislația Republicii Moldova;

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

**2.8.** Să respecte normele tehnice stabilite de Bancă și să perfecțeze corect documentele necesare pentru efectuarea operațiunilor cu mijloacele din Cont. Acestea trebuie să fie corect completate și să reflecte operațiuni reale, Clientul fiind răspunzător pentru aceasta;

**2.9.** Să informeze în scris Banca, în termen maxim de 3 (trei) zile bancare, despre modificarea adresei juridice, a numerelor de telefon / fax pentru relații, precum și despre înlocuirea persoanei cu drept de a dispune de sine stătător sau împreună cu alte persoane de Contul Clientului, despre modificările în documentele sale de constituire sau alte documente prezentate la

deschiderea Contului, iar copiile modificărilor autentificate notarial să prezinte în termen de cel mult 5 (cinci) zile bancare de la data înregistrării acestora. Până la data primirii de către Bancă a acestor modificări din partea Clientului, inclusiv dovada înregistrării acestora, Banca este îndreptățită să considere informațiile și datele de identificare aflate în posesia sa ca fiind valide. Banca nu este în nici un fel 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;

**2.10.** Să se informeze periodic cu privire la modificările intervenite cu privire la cuantumul tarifelor, comisioanelor și dobânzilor, din afișările existente la unitățile Băncii, pe pagina oficială web a Băncii sau prin intermediul sistemelor automatizate de deservire la distanță oferite de Bancă;

**2.11.** Să achite la termen tarifele, comisioanele și dobânzile bancare aferente operațiunilor efectuate și produselor deținute, conform Tarifulor Băncii;

**2.12.** Să efectueze operațiuni doar în limita disponibilului din Cont, ținând cont inclusiv de valoarea comisioanelor și gestiunii Contului și operațiunilor efectuate conform Tarifulor Băncii;

**2.13.** Să efectueze operațiuni în valută cu respectarea normelor legale în domeniul valutar în vigoare;

**2.14.** Să prezinte Băncii ordinele de plată privind efectuarea plăților în moneda națională și în valuta străină în limitele de timp stabilite de Bancă în Tarifele Băncii;

**2.15.** Să furnizeze toate datele / să completeze toate rubricile obligatorii din formularele băncii pentru operațiunile bancare solicitat;

**2.16.** Să se informeze cu privire la situația Contului sau prin orice mijloace puse la dispoziție de către Bancă, inclusiv prin analizarea extrasului de Cont;

**2.17.** 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, în urma stabilirii responsabilității financiare a acestuia pentru refuzurile de plată;

**2.18.** Clientul autorizează în mod irevocabil Banca să recupereze din orice Cont deschis la Bancă,

sumele reprezentând obligații de plată proprii față de Bancă, neachitate la timp;

**2.19.** Să prezinte Băncii documentele solicitate de aceasta, în conformitate cu cerințele legislației în vigoare, în original sau copie legalizată sau, după caz, în forma cerută de Bancă;

**2.20.** Să aducă la cunoștința Băncii orice restricții / limitări în privința sa ori a Contului său;

**2.21.** Să respecte instrucțiunile Băncii și să acționeze cu buna credință în relațiile cu aceasta pentru a nu-i afecta interesele și a nu prejudicia terțe persoane;

**2.22.** Să prezinte Băncii documentele solicitate de aceasta în original, copie certificată „conform cu originalul” sau legalizată conform solicitării Băncii.

**2.23.** Să semnaleze Băncii orice operațiune în Cont pe care o consideră nejustificată, inclusiv erori / omisiuni din extrasul de Cont, în cel mai scurt timp posibil de la constatare, dar nu mai târziu de 10 (zece) Zile Bancare de la data emiterii extrasului de cont. Orice sesizare venită după expirarea celor 10 (zece) Zile Bancare poate să nu mai fie luată în considerare.

**2.24.** Clientul declară că a luat cunoștință și este de acord că Banca poate înregistra și stoca convorbiri telefonice și comunicări electronice dintre Client/Persona împuternicită și Bancă. Clientul declară faptul că a informat și a obținut consimțământul persoanelor relevante pentru înregistrarea convorbirilor telefonice și a mesajelor de comunicare electronică. De asemenea, Clientul își exprimă acordul în mod irevocabil și necondiționat ca înregistrările respective constituie o probă admisibilă și concludentă privind conținutul conversațiilor/ mesajelor înregistrate și vor putea fi folosite în orice proceduri judiciare, extrajudiciare, administrative sau de arbitraj. Clientul are dreptul să refuze înregistrarea respectivei convorbiri, la momentul inițierii sale, caz în care, comunicarea va putea fi reluată prin alt mijloc de comunicare aflat la dispoziția părților.

### **3. DREPTURILE BĂNCII**

**3.1.** Să refuze deschiderea de conturi sau efectuarea de operațiuni dispuse de Client, în temeiul politicii Băncii de cunoaștere a clienței și de prevenire a spălării banilor;

**3.2.** Să nu efectueze operațiuni în Contul Clientului în cazul neprimirii în termenul prevăzut de legislația în vigoare a confirmării autorităților fiscale privind luarea la evidență a Contului;

**3.3.** Să nu efectueze operațiuni în Contul Clientului în cazul când documentele de decontare prezentate contravin sau nu corespund cerințelor legislației în vigoare;

**3.4.** Să efectueze operațiuni în Contul Clientului fără acordul acestuia în baza actelor obligatorii emise de instanțe judecătorești, executori judecătorești, Inspectoratul Fiscal de Stat și/sau alte autorități abilitate prin lege

**3.5.** Să efectueze acțiunile prevăzute la Capitolul V. Cunoașterea Clienței, Prevenirea Spălării Banilor;

**3.6.** Să solicite în scris și să obțină:

- a) orice fel de informații aferente operațiunilor ce urmează și/sau au fost efectuate prin intermediul Băncii, în situațiile în care Banca apreciază ca informațiile deținute nu sunt complete sau corecte, sau sunt contradictorii;
- b) informații actualizate necesare pentru desfășurarea exercițiului de cunoaștere a Clientului (Know Your Client), în vederea conformării Băncii la cerințele stabilite în acest sens în legislația Republicii Moldova și/sau documentele normative interne ale Băncii, aliniate la standardele internaționale de prudență bancară, în original, copie legalizată sau, după caz, în altă formă cerută/ acceptată de Bancă.

**3.7.** Să suspende efectuarea oricărei operațiuni în Conturile Clientului, începând cu data solicitării menționate la punctul 3.6, până la recepționarea informațiilor cerute. În situația în care Clientul nu furnizează informațiile sau în cazul în care se constată ulterior că informațiile furnizate nu corespund realității sau sunt incomplete, Banca își rezervă dreptul să reconsidere relația cu Clientul, inclusiv prin încetarea relațiilor de afaceri;

**3.8.** Să perceapă comisioanele restante ale Clientului din Cont și/sau din contul de depozit aferent acestuia;

**3.9.** Să retragă prin dispoziții proprii interne din Cont sumele înregistrate greșit, care nu-i aparțin Clientului. În acest caz, concomitent cu extrasul din Cont, Banca va furniza Clientului și o notă explicativă scurtă;

**3.10.** Să introducă unilateral modificări și completări în Tarifele Băncii, cu condiția informării cu 10 (zece) zile în prealabil despre schimbările survenite prin afișarea la unitățile Băncii și pe site-ul Băncii a anunțului corespunzător;

**3.11.** Să execute orice împuternicire, autorizare, instrucțiune de natura mandatului, dată de Client, care se consideră irevocabilă, cu excepția cazurilor în care părțile agreează în mod expres, în scris, posibilitatea revocării;

**3.12.** Banca poate compensa orice obligație scadentă a Clientului datorată Băncii cu orice obligație de plată a Băncii față de Client, indiferent de locul plății, unitatea Băncii la care s-a făcut plata sau valuta oricărei obligații. Dacă obligațiile sunt în valute diferite, Banca poate converti oricare dintre obligații într-o altă valută, astfel încât să poată opera compensația, folosind rata de schimb pe care Banca o folosește la data compensării, în cursul normal al activităților sale pentru tranzacții similare;

**3.13.** În cazul în care între Bancă și Client există mai multe raporturi juridice sau mai multe conturi, Clientul nu va putea realiza o compensare între soldurile active și pasive fără acordul prealabil scris al Băncii;

**3.14.** Să suspende efectuarea oricărei operațiuni în Conturile Clientului, în cazurile în care acesta își încetează existența (prin fuziune, divizare totală; faliment, dizolvare cu lichidare, radiere, etc) începând cu data la care se aduce Băncii la cunoștință sau începând cu data la care Banca ia cunoștință, prin orice altă modalitate, de intervenția unui astfel de eveniment. Banca nu va răspunde pentru nici un prejudiciu datorat operațiunilor în conturile Clientului, fiind exonerată de orice fel de obligație față de acesta, până la momentul în care Clientul, prin reprezentanții săi sau orice alte persoane îndreptățite, aduce la cunoștința Băncii despre intervenția unui caz de încetare a existenței Clientului conform celor menționate anterior. Sumele existente în Conturile Clientului la momentul suspendării dreptului de a face operațiuni se vor elibera numai la cererea persoanelor îndreptățite și numai în baza unor documente justificative prezentate de aceștia care atestă dreptul asupra sumelor din Conturile Clientului;

**3.15.** În caz dacă mijloacele bănești aflate pe contul de depozit deschis la Bancă vor face obiectul unui ordin incaso, Banca va fi în drept să rezoluționeze anticipat contractul de depozit și să rețină, după executarea ordinului incaso, suma dobânzii achitate anterior Clientului. După rezoluționarea contractului, Banca va transfera soldul contului de depozit în contul curent al Clientului. Dacă, în urma executării ordinului incaso, pe contul de depozit nu vor rămâne suficiente mijloace bănești pentru compensarea Băncii a dobânzii achitate anterior, suma respectivă va fi înregistrată ca o datorie restantă a Clientului față de Bancă, urmând ca Clientul să fie notificat suplimentar în acest sens.

**3.16.** Să prelucreze date cu caracter personal ce vizează fondatorii, asociații, beneficiarii efectivi, Persoane Împuternicite, la inițierea relației de afaceri cu Clientul, pe toată durata relațiilor de afaceri cu Clientul, după încetarea relației de afaceri cu Clientul pe o perioadă stabilită de legislație, întru implementarea măsurilor de precauție, executarea unor obligații legale, realizarea unui interes legitim, prestarea serviciilor specifice activității bancare, etc.

#### **4. OBLIGAȚIILE BĂNCII**

**4.1.** Să efectueze toate operațiunile în Cont numai după primirea confirmării de către autoritățile fiscale privind luarea la evidență a Contului, cu excepția cazurilor prevăzute de legislația Republicii Moldova;

**4.2.** Să execute în limitele disponibilului din Cont toate operațiile cu mijloacele bănești din Cont privind transferul unor sume către alte persoane, retragerile de numerar, precum și să efectueze alte operațiuni din Contul clientului în conformitate cu dispozițiile scrise ale acestuia și exigențele legislației în domeniul bancar;

**4.3.** Să înregistreze în Contul clientului sumele bănești depuse de acesta sau de un terț în numerar sau transferate (virate) din conturile altor persoane, fără limitarea sumei, în ziua primirii documentelor de plată corespunzătoare;

**4.4.** Să plătească Clientului despăgubiri în caz dacă Banca nu a executat indicațiile Clientului cu privire la Cont sau s-a abătut de la ele, cu condiția că nu există temeuri de a considera că Clientul, cunoscând situația de fapt, ar fi aprobat abaterea;

**4.5.** Să execute ordinele incaso și/ sau să aplice suspendări/ sechestre/ interdicții pe contul bancar al Clientului, în cazul recepționării documentului emis în acest sens de către organele/persoanele abilitate prin lege.

**4.6.** Să înregistreze din nou în credit suma debitată incorect în Contul Clientului;

**4.7.** Să elibereze în numerar mijloace bănești din Contul clientului în condițiile prevăzute de legislația în vigoare;

**4.8.** Să elibereze Clientului în termenele prevăzute de legislația în vigoare extrase de cont, la care se anexează doar ordinele de plată emise de către Client;

**4.9.** Să păstreze confidențialitatea datelor conform prevederilor secțiunii 5 a Capitolului IV al Condițiilor Generale Bancare;

**4.10.** Să afișeze Tarifele Băncii la sediul unităților teritoriale ale Băncii.

## **5. CONFIDENȚIALITATE**

**5.1.** Banca și Clientul se obligă să respecte confidențialitatea informațiilor privind Contul și tranzacțiile efectuate prin Cont, cu excepția cazurilor prevăzute de lege și a celor în care Clientul și-a dat acordul expres pentru dezvăluirea informațiilor.

**5.2.** Clientul este informat și este de acord ca Banca, pe toată durata relațiilor sale cu Clientul, să prelucreze datele cu caracter personal, precum și informațiile despre tranzacțiile Clientului să fie colectate și conservate în baza de date a Băncii, să fie utilizate, prelucrate electronic și, după caz, comunicate societăților din OTP Group (inclusiv brokerilor, asiguratorilor, precum și subcontractanților Băncii), în scopul deservirii conturilor curente, de depozit, cardurilor emise de Bancă, precum și pentru propunerea / prestarea altor produse și servicii bancare, conform prevederilor Condițiilor Generale Bancare.

**5.3.** Clientul este informat și este de acord ca Banca, la inițierea relației de afaceri, pe toată durata relațiilor de afaceri cu Clientul, întru implementarea măsurilor de precauție, executarea unor obligații legale, identificarea fondatorilor, asociaților, administratorilor și beneficiarilor efectivi, să prelucreze datele cu caracter personal, după cum urmează:

- a) Numele (fondatorilor, asociaților, administratorilor și beneficiarilor efectivi);
- b) Prenumele (fondatorilor, asociaților, administratorilor și beneficiarilor efectivi);
- c) Patronimic (dacă este cazul);
- d) Numărul de identitate a persoanei fizice (IDNP) sau alt element unic de identificare (daca este cazul);
- e) Situație familială (copii, soț/soția, persoane la întreținere) și rudele gradul I și II (conform reglementărilor Băncii Naționale a Moldovei întru stabilirea afilierii și grupului de persoane aflate în legătură);
- f) Genul;
- g) Data și locul nașterii;
- h) Cetățenia;
- i) Rezidența;
- j) Semnătura;
- k) Date din actele de stare civilă;
- l) Numărul de telefon/fax;
- m) Adresa de domiciliu/reședință/contact: țara, raionul, localitatea, strada, numărul blocului, scara, etajul, nr. apartament, cod poștal, adresa de e-mail etc;
- n) Loc de muncă, profesia, sectorul de activitate, statutul profesional, numele și adresa angajatorului, nr. de telefon de la locul de muncă;

- o) Expunere politică (dacă este cazul);
- p) Funcția publică deținută (dacă este cazul);
- q) Situație economică și financiară, date bancare (salariu, venituri, pensii și alte încasări);
- r) Date privind bunurile deținute;
- s) Imagine (fotografie);
- t) Tip act de identitate deținut;
- u) Seria și numărul actului de identitate;
- v) Alte date aferente actelor de identitate.

**5.4.** Clientul/Persoana Împuternicită consimt necesitatea prezentării datelor vizate supra și/sau schimbului de date în condițiile legislației în vigoare cu privire la schimbul de date și interoperabilitate, fiind necesare întru implementarea măsurilor de precauție, îndeplinirea obligațiilor legale ce îi revin Băncii și prestării serviciilor specifice activității bancare. Refuzul și/sau imposibilitatea Clientului/Persoanei Împuternicite determină imposibilitatea prestării de servicii specifice activității bancare și, după caz, încetarea relației de afaceri cu Clientul.

**5.5.** Banca urmează să respecte un regim adecvat de confidențialitate al datelor cu caracter personal prelucrate în cadrul relației de afaceri cu Clientul, cu excepția cazurilor prevăzute de lege când este obligată să recurgă la dezvăluirea acestora.

## **Capitolul V. CUNOAȘTEREA CLIENTELEI, PREVENIREA SPĂLĂRII BANILOR ȘI ACTELOR DE CORUPȚIE**

**1.** La inițierea unei relații dintre Client și Bancă, precum și în procesul de deschidere și gestionare a conturilor sau la efectuarea de Client a unor operațiuni, Banca poate solicita Clientului documente sau informații suplimentare, inclusiv pentru:

- a) verificarea identității Clientului, a Persoanelor Împuternicite, fondatorilor /asociaților/ acționarilor/membrilor Clientului, precum și a beneficiarilor efectivi,
- b) justificarea operațiunii inițiate și/sau identificarea beneficiarilor reali ai sumelor ce urmează a fi plătite/încasate, respectiv condiții contractuale, scopul și natura tranzacției, originea mărfurilor, destinația finală a mărfurilor/produselor ce fac obiectul tranzacției (cum ar fi contract, factura, factura proforma, documente de transport, denumire transportator, denumire vapor, proprietar vapor, pavilion, IMO etc.).

2. Banca este în drept să refuze intrarea în relații de afaceri cu Clientul sau executarea operațiunii, inclusiv să restituie sumele recepționate către ordonator, dacă Clientul nu a prezentat informațiile solicitate de Bancă conform pct. 1 al prezentului capitol.

3. Banca își rezervă dreptul de a refuza unilateral efectuarea operațiunilor în / din conturile Clientului sau de a înceta imediat relațiile cu Clientul, necondiționat și fără un preaviz prealabil, dar cu notificarea ulterioară a acestuia, în oricare din următoarele cazuri:

- a) Clientul a furnizat informații false;
- b) Clientul efectuează tranzacții care contravin Legislației în domeniul Prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului;
- c) Clientul nu se conformează condițiilor obligatorii stipulate în documentele de intrare în relații la distanță;
- d) Clientul prezintă Băncii instrumente de plată care pot fi suspectate ca având potențial fraudulos, producând riscuri de plată, inclusiv asemenea instrumente care pot afecta finalitatea decontării, acestea intrând sub incidența sancțiunilor prevăzute de legislația în vigoare;
- e) Clientul va folosi produsele/serviciile oferite de Bancă într-un mod care ar duce la o încălcare a regimului de Embargouri, Sancțiuni, inclusiv dacă va obține fonduri de la o Persoană Sancționată pentru a rambursa creditul obținut de la Bancă;
- f) Clientul devine o Persoană Sancționată;
- g) Clientul nu prezintă documentele solicitate de Bancă în cazul depistării unor indici SUA.

4. În situația în care nu există certitudinea asupra faptului că beneficiarul efectiv anunțat de un Client 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.

5. Clientul acceptă în mod expres că, în vederea gestionării solicitărilor sau operațiunilor sale, Banca poate comunica informațiile furnizate de Client către Grup și/sau către una din subsidiarele sale specializate aflate în afara țării, cu condiția asigurării confidențialității datelor Clientului.

6. 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.

7. Cu referire la punctele 1-6 ale prezentului capitol, precum și la prevederile altor acte încheiate cu Banca (cum ar fi *Formularul de Intrare în Relații cu Banca*), se definesc următoarele noțiuni:

**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.

**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, Ungaria, Statele Unite ale Americii sau Republica Moldova, Organizația Națiunilor Unite, care se ocupă de aplicarea sancțiunilor.

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

**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 din Uniunea Europeană, 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)) de autorități din diferite țări, de Consiliul de Securitate al Organizației Națiunilor Unite

și dacă este cazul, de către autoritatea competentă din Republica Moldova.

**8.** Banca este în drept, în cazul în care există motive întemeiate să creadă că clientul sau oricare din persoanele aflate sub controlul său a comis un act de corupție, să solicite rezoluționarea anticipată a relațiilor contractuale în mod unilateral.

**9.** Cu referire la pct. 8 al prezentului capitol, 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.

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

- este familiarizat cu legislația în vigoare aplicabilă actelor de corupție, inclusiv orice modificări aduse acesteia;
- va respecta cerințele Băncii, ale legislației în vigoare în vederea prevenirii și combaterii actelor corupționale;
- el și/sau oricare din persoanele aflate sub controlul său (inclusiv beneficiari, subcontractați și/sau subordonați) nu a comis și nici nu va comite acte de corupție în mod direct sau indirect, precum și nu va aduce prejudiciu imaginii și reputației Băncii prin acțiunile și/sau inacțiunile sale;
- activează în cadrul legal, ține evidența activității sale, inclusiv evidența financiară, în conformitate cu reglementările legale în vigoare, aplicabile Clientului.

## **Capitolul VI. DISPOZIȚII FINALE**

### **1. ÎNCETAREA CONDIȚIILOR GENERALE**

**1.1.** Prezentele Condiții Generale Bancare sunt încheiate pe o perioadă nedeterminată.

**1.2.** Condițiile Generale și, respectiv, relațiile de afaceri între părți pot înceta prin una din următoarele modalități:

- a) acordul părților;
- b) rezoluțiunea unilaterală de către oricare dintre părți prin expedierea către cealaltă parte a unui preaviz cu 15 zile în prealabil, fără necesitatea argumentării deciziei de rezoluțiune;
- c) în cazurile specificate expres în prezentele Condiții Generale Bancare sau în alte formulare/contracte încheiate între Client și Bancă.

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

**1.4.** Pana la data închiderii efective a Contului, Clientul trebuie să reglementeze situația sumelor aflate în respectivul Cont, și anume va dispune transferarea sumelor într-un alt cont la o altă bancă. În caz contrar, Clientul declară că a luat cunoștință și este de acord ca Banca să-i închidă automat Contul respectiv, iar sumele existente în Cont la data închiderii vor fi păstrate la dispoziția Clientului într-un cont al Băncii, fără ca acestea să fie bonificate cu vreo dobândă din momentul închiderii Contului.

**1.5.** Dreptul Clientului de a solicita Băncii restituirea sumelor existente în Conturile curente la momentul închiderii acestora din inițiativa Băncii în condițiile menționate la pct. 1.4. al prezentei secțiuni se va prescrie în condițiile prevăzute de Codul Civil în termen de 3 ani, calculat de la momentul notificării de către Bancă a încetării relațiilor de afaceri cu Clientul.

**1.6.** Banca este în drept să declare rezoluțiunea în mod unilateral a contractului/contractelor încheiate cu Clientul pentru neexecutarea obligațiilor, pentru alte motive sau conform articolului 1084-1085 din Codul Civil al Republicii Moldova, cu condiția unui preaviz cu 15 zile în prealabil, având drept efect încetarea prezentelor Condiții Generale, închiderea Pachetelor și încetarea relației de afaceri cu Clientul.

## **2. COMUNICAREA CLIENT - BANCĂ**

**2.1.** Corespondența adresată Băncii de către Client se va realiza prin scrisoare recomandată, cu confirmare de primire, sau prin alte mijloace convenite cu Banca prin contractele / formularele aferente produselor și serviciilor oferite de Bancă.



**2.2.** Scrisoarea recomandată va fi transmisă de către Client la unitatea unde are deschis Contul.

**2.3.** Documentele redactate în limbi străine vor fi prezentate Băncii împreună cu traducerea legalizată în limba română și, dacă e cerut de lege, apostilate.

**2.4.** Transmiterea corespondenței către Client de către Bancă va fi considerată efectuată, dacă aceasta din urmă posedă o copie a comunicării semnată de Client sau dacă respectiva corespondență este evidențiată într-un document de expediere semnat de oficiul poștal sau de către societăți cu activitate de curierat sau mandat poștal.

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

**2.6.** Clientul se va asigura întotdeauna ca notificările sale transmise Băncii vor ajunge la destinație în termenul prevăzut pentru a fi luate în considerare.

**2.7.** 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.

### **3. GARANTAREA FONDURILOR DEȚINUTE**

**3.1.** Fondurile deținute de Client în conturi 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.

### **4. LEGEA APLICABILĂ. RECLAMAȚII. LITIGII**

**4.1.** Relațiile dintre Banca și Client sunt guvernate de legislația în vigoare a Republicii Moldova.

**4.2.** 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.

**4.3.** 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.

**4.4.** 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.