Sectiunea B la Contractul Cadru de Produse si Servicii Bancare

Termeni si conditii referitoare la produsele si serviciile:

- Cont Bancar Curent (de plati)
- Cont Junior
- Card Debit
- OTPdirekt

Decembrie 2018

A. TERMENI SI CONDITII GENERALE

I. INTERPRETARE

Termenii si expresiile mentionate in prezentul document au semnificatia data de prevederile OUG 113/2009 privind serviciile de plata, cu modificarile si completarile ulterioare precum si de alte reglementari legale incidente in vigoare.

II. CLAUZE GENERALE

II.1. Despre consimtamant

1.1. O operatiune de plata este considerata autorizata daca Clientul si-a exprimat consimtamantul pentru executarea operatiunii de plata.
1.2. Consimtamântul de a executa o operatiune de plata sau o serie de operatiuni de plata trebuie sa fie dat in forma convenita intre Client si Banca. In absenta unui astfel de consimtamânt, operatiunea de plata este considerata ca fiind neautorizata.
1.3. In cazul in care clientul si-a exprimat consimtamantul de a executa operatiunea de plata, acesta nu are dreptul la nicio rambursare din partea Bancii.
1.4. Operatiunea de plata pentru care Clientul si-a dat consimtamantul de a fi efectuata nu poate fi contestata.
1.5. Ordinul de plata pentru care Clientul si-a exprimat consimtamantul este irevocabil.
1.6. Semnatura din ordinul de plata in lei si in valuta reprezinta consimtamantul pentru autorizarea si executarea de catre Banca a platii.

II.2. Informatii despre plata

2.1. Prin **ordin de plata** se intelege orice instructiune data de platitor sau de benefciarul platii catre Banca prin care se solicita executarea unei operatiuni de plata.
2.2. Prin **operatiune de plata** se intelege orice actiune initiata de Client sau de beneficiarul platii cu scopul de a depune, de a transfera sau de a retrage fonduri, indiferent de orice alte obligatii subsecvente intre Client si beneficiarul platii.
2.3. **Procedura de receptie** este procedura prin care Banca recunoaste ca i-a fost prezentat un ordin de plata in limita de timp interna stabilita si comunicata Clientului.
2.4. **Ziua bancara lucratoare** este ziua (cu exceptia zilelor de sambata si duminica sau a sarbatorilor legale) in care Banca desfasoara activitati specifice, inclusiv permiote executarea operatiunilor de plata, fiind deschisa publicului.
2.5. **Ziua cuvenita pentru debitare** este data la care Clientul a pus la dispozitia Bancii fonduri suficiente pentru executarea ordinului de plata.
2.6**. Acceptare ordin de plata** – acesta este considerat acceptat de catre Banca daca sunt indeplinite cumulativ urmatoarele conditii:
a) Ordinul de plata este receptionat;
b) Platitorul si-a exprimat consimtamantul în forma agreata cu Banca;
c) Ordinul de plata este recunoscut ca valid, dupa aplicarea procedurilor interne de validare;

d) Exista fonduri suficiente, puse de catre platitor la dispozitia Bancii.

2.7. **Consimtamant** - exteriorizarea sau manifestarea hotarârii de a incheia contractul/de a autoriza executarea operatiunii de plata;

2.8. Inainte de executarea oricarei operatiuni de plata singulara stabilita prin contractul-cadru, initiata de un Client, Banca ofera, la cererea Clientului exprimata pentru aceasta operatiune specifica de plata, informatii explicite cu privire la : a) termenul maxim de executare;
b) pretul ce trebuie suportat de catre Client;
c) defalcarea sumelor incluse in pret, unde este cazul.

2.9. Dupa primirea ordinului de plata/efectuarea platii Banca pune la dispozitia Clientului urmatoarele informatii:
a) referinta care sa ii permita Clientului identificarea fiecarei operatiuni de plata;
b) valoarea operatiunii de plata in moneda in care este debitat contul de plati al Clientului sau in moneda utilizata pentru ordinul de plata;
c) pretul total corespunzator operatiunii de plata si, unde este cazul, defalcarea sumelor incluse in pretul total sau dobânda suportata de catre Client;
d) daca este cazul, cursul de schimb utilizat in cadrul operatiunii de plata de catre Banca; e) data debitarii contului.

2.10. Informatiile oferite clientului inainte de executarea oricarei operatiuni de plata singulara vor fi aduse la cunostinta clientilor prin publicarea lor in locuri vizibile in cadrul unitatilor teritoriale. Banca transfera intreaga suma a operatiunii de plata, fara a percepe vreun pret din suma transferata, pentru operatiuni derulate in Zona EURO si Spatiul Economic European.

2.11. In cazul in care o operatiune de plata nu implica nicio conversie monetara, beneficiarul platii suporta pretul perceput de banca sa, iar Clientul suporta pretul reprezentand contravaloarea serviciilor de plata prestate de Banca.

2.12. Momentul primirii unui ordin de plata, identificat prin referinta inscrisa de Banca in extrasul clientului pentru acesta, reprezinta momentul in care ordinul de plata este considerat acceptat.

2.13. In cazul in care momentul primirii ordinului de plata este ulterior orei limita stabilita conform alineatului anterior, acesta este considerat primit in urmatoarea zi bancara lucratoare.

2.14. Ora limita dupa care orice ordin de plata se considera primit in urmatoarea zi lucratoare va fi afisata la sediul fiecarei unitati teritoriale a Bancii.

2.15. In cazul in care Banca refuza executarea unui ordin de plata dispus la sediul unitatii teritoriale a Bancii, clientul va fi instiintat in mod gratuit, de catre Banca, cu privire la refuzul executarii ordinului de plata si motivul care a generat refuzul.

II.3 Drepturi si obligatii

3.1. Drepturile si obligatiile clientului

a) Clientul are dreptul sa i se puna la dispozitie de catre Banca extrasul de cont in care sa fie evidentiate operatiunile efectuate, cu data si ora efectuarii acestora, extrasul constituind o dovada valabila in cadrul oricaror proceduri judiciare sau de alta natura intre Banca si Client..

b) Clientul are dreptul sa primeasca primul exemplar al extrasului de cont, in mod gratuit, pe suport de hartie, o data pe luna, in conditiile prevazute de lege. Acesta va fi pus la dispozitie de Banca Clientului la sediul unitatilor teritoriale ale Bancii. Orice solicitare suplimentara a unui extras de cont, va fi comisionata cu comisionul valabil la data solicitarii, astfel cum acesta este prevazut in Tarifului de Taxe si Comisioane pentru Persoane Fizice al Bancii.

c) Sa solicite produse si/sau servicii pentru a fi atasate contului, in conditiile stabilite de Banca.

d) Clientul este obligat sa verifice continutul extraselor sale imediat dupa primirea acestora. In situatia in care Clientul semnaleaza Bancii, in scris, existenta unei erori/deficiente in legatura cu operatiunea de plata efectuata, Banca va proceda la corectarea acesteia, in conditiile si in termenul prevazute de OUG nr. 113/2009.

e) Clientul/Imputernicitul trebuie sa furnizeze corect si la timp Bancii, datele, informatiile si documentele pe care aceasta le va solicita ori de câte ori considera necesar, in scopul deschiderii fiecarui cont, produs sau serviciu pus la dispozitie, precum si in scopul verificarii legalitatii operatiunilor efectuate prin conturi (debit si credit) si a beneficiarului real. In situatia in care imputernicitii prezinta la Banca mandat special, procura notariala, etc. (documente prevazute in legislatia in vigoare), in vederea deschiderii de conturi in numele titularului, acestia trebuie sa prezinte Bancii documentele si informatiile solicitate atât pentru ei cat si pentru titularul de cont.

f) Clientul trebuie sa anunte Banca in cazul intervenirii oricarei modificari ale informatiilor furnizate Bancii (ex. referitor la date de identificare Client si/sau Imputernicit pe Cont, revocarea imputernicirii etc) si sa inlocuiasca in mod corespunzator actele prezentate initial, in termen de 15 zile de la data modificarii respective. Pâna la data primirii de catre Banca a acestor modificari din partea Clientului, Banca este indreptatita sa considere informatiile si datele de identificare aflate in posesia sa ca fiind valide. Banca nu poate fi facuta raspunzatoare pentru eventualele prejudicii cauzate ca urmare a necomunicarii in timp util si in conditii de siguranta a modificarilor/completarilor aparute sau in cazul in care acestea au fost comunicate Bancii de catre Client fara a fi urmate de inscrisuri doveditoare.

g) Clientul are obligatia sa se informeze periodic cu privire la modificarile intervenite in nivelul comisioanelor, spezelor si dobânzilor, din afisarile existente la unitatile Bancii, de pe site-ul oficial al Bancii sau prin intermediul serviciilor de internet banking.

h) Clientul trebuie sa efectueze operatiuni doar in limita disponibilului din cont, tinand cont inclusiv de valoarea comisioanelor si spezelor aferente gestiunii conturilor si operatiunilor efectuate.

i) Clientul are obligatia sa efectueze alimentari cel putin la nivelul descoperitului neautorizat de cont (daca este cazul), precum si comisioanelor si dobanzilor aferente operatiunilor efectuate, in cazul existentei unui descoperit de cont.

j) Clientul trebuie sa informeze neintarziat Banca privind orice instrument de plata anulat, in conformitate cu prevederile legale in vigoare, datorita faptului ca acest instrument a fost pierdut, furat, distrus astfel incat aceasta sa ia masurile necesare pentru imposibilitatea utilizarii ulterioare a respectivelor mijloace de plata.

k) Clientul are obligatia sa prezinte Bancii documentele solicitate de aceasta in original sau copie legalizata sau, dupa caz, in forma ceruta de Banca.
l) Clientul se angajeaza sa cunoasca prevederile legale si reglementarile aplicabile ordinului de plata, ceculuI, cambiei si biletului la ordin, utilizarea necorespunzatoare a instrumentelor de debit (cec, bilet la ordin si cambii) poate genera refuzuri la plata iar in unele cazuri se ajunge la inscrierea la CIP (Centrala Incidentelor de Plati).

Clientul mandateaza Banca sa semneze in numele si pe seama sa ordinele de vanzare/cumparare lei/valuta si/sau valuta/valuta, care vor fi executate la cursul de schimb cotat de Banca, pentru crearea disponibilitatilor necesare decontarii instrumentelor de plata de debit sosite la plata si pentru recuperarea creantelor datorate Bancii, sau altor creditori ai Clientului (in situatiile de executare silita prin poprire sau prin poprire asiguratorie, efectuarea de operatiuni dispuse de organele jurisdictionale abilitate si in alte cazuri prevazute expres de lege), precum si orice alte instrumente de plata necesare in scopul realizarii acestui mandat.

m) Clientul are obligatia sa notifice Banca imediat ce constata: inregistrarea unor tranzactii neautorizate de catre Client in conturile sale; orice eroare si neregula aparuta in gestionarea contului de catre banca; elementele ce creeaza suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoasterii numarului cardului bancar, a parolelor; disfunctionalitati ale sistemului sau ale parolelor primite.
n) Clientul trebuie sa prezinte documente justificative aferente tranzacţiei respective, atunci cand Banca considera necesar a fi solicitate pentru clarificarea operaţiunii şi identificarea ordonatorului şi/sau beneficiarului in conformitate cu legislatia aplicabila.
o) Clientului are obligatia sa achite comisioanele lunare aferente serviciilor achizitionate.
p) Clientul este obligat sa returneze Bancii toate filelele cec, biletele la ordin sau cambiile neutilizate sau eronat completate inainte de inchiderea efectiva a contului. In caz contrar, Clientul este raspunzator pentru orice prejudiciu care deriva din utilizarea acestora.
q) Clientul trebuie sa utilizeze contul deschis la Banca pentru efectuarea de operatiuni folosind doar formularele standard ale Bancii. Acestea trebuie sa fie corect completate si sa reflecte operatiuni reale, Clientul fiind raspunzator pentru aceasta.
r) Clientul trebuie sa plateasca, pentru transferurile internationale, in functie de optiunea sa, si costurile aferente bancilor corespondente;

3.2. Drepturile si obligatiile Bancii

a) Banca are dreptul sa solicite Clientului/Imputernicitului pe Cont documente privind scopul serviciilor bancare ce urmeaza a se derula prin intermediul Bancii.
b) Banca are dreptul sa solicite in scris informatii despre Client sau/si despre imputernicitul pe Cont, in situatiile in care exista lipsuri in informatiile detinute de Banca sau când Banca apreciaza ca informatiile detinute referitoare la persoanele mentionate anterior nu sunt complete, corecte sau sunt contradictorii.
c) Banca are dreptul sa suspende efectuarea oricarei operatiuni in contul Clientului, incepand cu data solicitarii mentionate la lit. b), pana la primirea tuturor informatiilor cerute, in conditii satisfacatoare pentru Banca. In situatia in care Clientul nu furnizeaza informatiile in termenul precizat de Banca sau in cazul in care se constata ulterior ca informatiile furnizate nu corespund realitatii, Banca isi rezerva dreptul sa reconsidere relatia cu Clientul, inclusiv prin inchiderea conturilor acestuia.
d) Banca are dreptul sa retina din orice cont al Clientului deschis la Banca, comisioanele, dobânzile, spezele bancare datorate, tranzactii efectuate cu Cardul, precum si ratele de credit

scadente si restante, fara avizarea prealabila a acestuia, in cazul in care in contul specificat prin contractul cadru nu se gasesc sumele necesare pentru acoperirea acestor cheltuieli si, daca este cazul, sa efectueze operatiuni de schimb valutar la cursul de schimb propriu pentru a cumpara valuta/RON si a alimenta contul curent al Clientului in valuta/RON. Clientul nu va fi exonerat de plata eventualelor penalitati pentru sumele datorate si nici nu va fi scutit de inregistrarea sa la entitatile ce colecteaza date privind bonitatea clientilor.

e) Banca are dreptul sa nu se angajeze cu fondurile sale proprii in efectuarea operatiunilor dispuse de Client/Imputernicitii pe cont si nu poate fi facuta raspunzatoare pentru consecintele rezultate ca urmare a neefectuarii operatiunilor din lipsa de disponibilitati in contul Clientului.

f) Banca poate sa refuze efectuarea oricarei operatiuni in cont in cazul in care are suspiciuni cu privire la Imputernicitii pe Cont, cu privire la natura operatiunii si de asemenea, in cazul in care documentale care stau la baza acesteia prezinta elemente suspecte.

g) Banca are dreptul sa transmita catre Biroul de Credit, Centrala Incidentelor de Plati, Centrala Riscurilor Bancare informatiile de risc, precum si informatii referitoare la produsele de creditare, activitatea frauduloasa si informatiile legate de inadvertentele din documentele/declaratiile inregistrate pe numele Clientului/ Imputernicitilor pe cont, in vederea prelucrarii si consultarii ori de câte ori este necesar.

h) Banca poate sa calculeze penalitati de intarziere pentru sumele datorate Bancii de catre Client, totalul acestora putand depasi cuantumul sumei datorate de Client.

i) Banca are dreptul sa procedeze la modificarea privind rata de dobanda anuala si/sau cursul de schimb, cu aplicabilitate imediata si fara nici o notificare prealabila, in situatia in care o asemenea modificare se bazeaza pe rata dobanzii de referinta sau pe cursul de schimb de referinta, convenit in conformitate cu prevederile OUG nr. 113/2009.

j) Banca este indreptatita sa inceapa procedura legala de recuperare a obligatiilor de plata ale Clientului, in cazul in care Clientul nu depune la Banca sumele datorate ca urmare a utilizarii Cardului, in termen de maximum 30 de zile de la inregistrarea acestora in Cont, si nu dispune de disponibilitati in alte conturi deschise la Banca. In aceasta situatie, toatele sumele devenind exigibile, Banca poate trece la executarea Contractului cadru, care se constituie in titlu executoriu.

k) Banca are obligatia sa accepte si sa efectueze instructiunile de plata transmise de client, in masura in care acestea se circumscriu cadrului legal şi normelor interne in vigoare.

l) Banca are obligatia sa pastreze confidentialitatea asupra tranzactiilor efectuate de catre Client si sa respecte prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 precum și a celorlalte prevederi legale privind protecția persoanelor raportat la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulație a acestor date, cu modificarile si completarile ulterioare.

m) Banca are obligatia sa pastreze secretul profesional in domeniul bancar, conform Ordonantei de Urgenta a Guvernului Romaniei nr. 99/2006 privind institutiile de credit si adecvarea capitalului, aprobata cu modificari si completari prin Legea 227/2007 cu modificarile si completarile ulterioare, asupra operatiunilor efectuate in conturile sale sau a situatiei financiare a clientilor.

II.4. Raspunderi

4.1 Banca va fi raspunzatoare de deficientele in executarea ordinelor dispuse de Client, in masura in care aceste deficiente sunt produse din culpa Bancii si in limita valorii efective pierdute de Client. Banca va notifica/ ii va comunica Clientului, fara intarziere, orice eroare constatata in legatura cu operatiunile efectuate in conturile sale.

4.2. Banca este exonerata de raspundere:

a) in cazul in care Clientul nu si-a indeplinit obligatia de a furniza sau de a face disponibile informatiile legate de operatiunile de plata.

b) in cazul in care si-a exprimat consimtamantul cu privire la o operatiune de plata;

c) pentru pierderile rezultate din folosirea fara drept a unui instrument de plata pierdut sau furat pana la momentul notificarii comunicate Bancii, precum si pentru eventuale pierderi intervenite ulterior notificarii valabile a bancii, daca clientul a actionat fraudulos;

4.3. Banca nu raspunde pentru daunele suferite de Client ca urmare a formelor si instrumentelor de decontare dispuse de acesta, a instructiunilor necorespunzatoare sau incomplete date prin instrumentele de decontare, a modificarilor de decizii ulterior depunerii documentelor la unitatile teritoriale ale Bancii sau a altor interventii din initiativa titularului de cont/ imputernicitilor acestora.

4.4. Banca este exonerata de raspundere pentru prejudiciile pe care Clientul le-ar putea suferi ca urmare a inchiderii conturilor sale/suspendarii operatiunilor pe conturile sale de catre Banca. Clientul raspunde atat pentru corectitudinea, completitudinea informatiilor transmise catre Banca, cat si pentru faptul ca tranzactia respectiva are caracter licit, nu are drept scop spalarea banilor sau finantarea de acte de terorism.

4.5. Clientul este obligat sa returneze Bancii toate filele cec/ biletele la ordin /cambiile neutilizate sau gresit completate, conform reglementarilor in vigoare inainte de inchiderea efectiva a contului. Banca este exonerata de orice raspundere pentru prejudiciile pe care Clientul sau un tert le-ar putea suferi ca urmare a inchiderii conturilor sale.

4.6. Banca nu raspunde in situatia in care clientul ordona tranzactii conţinand instrucţiuni incorecte sau/şi incomplete.

4.7. Banca raspunde pentru valoarea tranzactiilor neautorizate, precum si pentru orice eroare sau neregula atribuita Bancii si dovedita in gestionarea conturilor clientului. Banca nu raspunde in situatia in care dovedeste ca a actionat in conformitate cu prezenta conventie sau ca instructiunile au fost transmise eronat de catre client.

4.8 Banca nu raspunde pentru cazurile in care serviciile website-ului Bancii Nationale a Romaniei sunt inaccesibile din orice motiv sau informatiile nu sunt revizuite sau actualizate la timp. In acest caz Banca nu este raspunzatoare pentru ca nu poate trimite Alerta/Notificarea Push Curs BNR catre Client sau trimiterea SMS-ului/Notificarii Push se face cu intarziere sau continand date eronate.

II.5. Modificarea contractului cadru de produse si servicii bancare

5.1. Modificarea/completarea prezentului contract cardru se va realiza pe baza de act aditional. In cazul in care propunerea de modificare/completare apartine Bancii, aceasta are obligatia de a comunica aceasta propunere, insotita de informatiile si conditiile prevazute in Ordonanta de urgenta a Guvernului nr. 113/2009 privind serviciile de plata, cu minimum 2 luni anterior datei propuse pentru aplicarea acesteia. In masura in care Clientul nu comunica Bancii refuzul expres si scris cu privire la propunerea de modificare/completare avansata de Banca, in cadrul termenului de 2 luni, mai sus

stipulat, se considera ca acestea au fost acceptate tacit de catre Client, in conformitate cu legislatia in vigoare.
5.2. Sunt exceptate de la aplicarea alineatului de mai sus propunerile de modificare cu privire la rata de dobanda anuala si/sau la cursul de schimb, acestea urmand a fi aplicate imediat si fara nicio notificare, in una din urmatoarele situatii:
a) un astfel de drept este convenit in contractul-cadru si modificarile se bazeaza pe rata dobânzii de referinta sau pe cursul de schimb de referinta, convenit in conformitate cu art. 99 pct. 3 lit. b) si c) din OUG nr. 113/2009;
b) modificarile ratei anuale a dobânzii sau ale cursului de schimb sunt mai avantajoase pentru utilizatorii serviciilor de plata.
5.3 Modificarea contractului cadru, in sensul renuntarii clientului la unul sau mai multe din produsele/serviciile achizitionate, se efectueza prin transmiterea unei notificari cu confirmare de primire din partea clientului sau prin depunerea unei adrese la unitatea teritoriala de unde a contractat produsul/serviciul.

II.6. Incetarea contractului cadru de produse si servicii bancare

6.1. Incetarea contractului cadru poate avea loc:
a) Prin acordul dintre Banca si Client, inclusiv la solicitarea de transfer al contului bancar curent (de plati) in contextul legii 258/2017 componenta privind schimbarea contului de plati) la data convenita de parti;
b)In mod unilateral, din initiativa si la cererea Clientului sau a imputernicitilor lui, pe baza unei procuri speciale, autentificata de notar, acesta poate proceda la denuntarea unilaterala a contractuluicadru, in baza unei notificari prealabile, comunicate Bancii cu 30 de zile calendaristice anterioare datei denuntarii; in acest caz, dreptul de a proceda la denuntarea unilaterala a contractuluicadru poate fi exercitat exclusiv in situatia in care Clientul nu inregistreaza debite rezultate din derularea raporturilor contractuale cu Banca. Fondurile existente se vor transfera intrun alt cont mentionat de catre client sau vor fi retrase cash la solicitarea clientului si conform prevederilor legale.
c) In mod unilateral, la initiativa Bancii pe baza unei notificari recomandate cu confirmare de primire, fara nici o alta formalitate si fara interventia unei instante judecatoresti, Banca poate proceda la denuntarea unilaterala a contractului-cadru, in baza unui preaviz de 2 luni;
d) Banca este indreptatita, in mod unilateral, sa inchida orice cont al Clientului, daca:
- titularul/ imputernicitul contului apare in este suspus sanctiunilor internationale emise de organisme abilitate, fiind suspect de savârsirea sau finantarea actelor de terorism;
-clientul nu poate fi identificat conform prevederilor legislatiei privind standardele de cunoastere a clientelei. In situatia in care, dupa deschiderea unui cont, apar probleme legate de verificarea identitatii beneficiarului si/sau de provenienta fondurilor, care nu pot fi solutionate, Banca va analiza oportunitatea inchiderii relatiei de afaceri/blocarii conturilor, cu respectarea tuturor obligatiilor instituite prin legislatia privind prevenirea si sanctionarea spalarii banilor;
- sursa fondurilor nu este legala sau nu poate fi corect identificata conform propriei analize;
- Clientul nu respecta Contractul-cadru, Termeni si Conditii si/sau Conditiile Generale de afaceri ale Bancii;
- Clientul a produs incidente de plati majore (raportate de Banca) cu cecuri, bilete la ordin, cambii si nu are datorii fata de Banca;

- Clientul se face vinovat de utilizarea necorespunzatoare a instrumentelor de plata, inclusiv de emitere de cecuri fara acoperire sau de emitere de cambii si bilete la ordin care nu au fost onorate la scadenta;
- Clientul refuza furnizarea datelor de identificare pentru actualizarea datelor si informatiilor sau furnizeaza informatii false, contradictorii sau informatii care nu pot fi verificate in registre publice, site-uri oficiale ale autoritatilor, etc.
- Exista informatii privind participarea in activitati ilegale (cum ar fi de exemplu dar fara a ne limita la: trafic de droguri, terorism, crima organizata, traficul de persoane etc.), sau despre investigatii privind participarea acestora la astfel de activitati ilegale

6.2. In toate cazurile de inchidere a unui cont, termenul in care Clientul va putea solicita restituirea sumelor care au reprezentat soldul creditor al respectivului cont curent la data inchiderii acestuia, este termenul general de prescriptie care incepe sa curga de la data inchiderii contului curent . Pe aceasta perioada, soldurile conturilor inchise se vor pastra de catre banca in conturi nepurtatoare de dobanda.
6.3. La incetarea contractului cadru Banca va oferi gratuit un extras de cont din care sa rezulte ca au fost stinse toate obligatiile dintre parti ce rezulta din Contractul cadru; in acest caz, extrasul de cont poate fi obtinut de catre Detinator de la sediul oricarei unitati teritoriale a Bancii.
6.4. Incetarea Contractului cadru nu va afecta in nici un fel dreptul Bancii in ceea ce priveste recuperarea sumelor datorate de catre Detinator ca efect al actiunilor intreprinse sau neintreprinse de acesta anterior datei rezilierii

II.7. Notificari

7.1. Notificarile sau comunicarile in legatura cu contractele specifice fiecarui tip de produs sau serviciu contractat cu Banca de catre Client se vor face in scris, in conformitate cu prevederile contractului cadru.
7.2. In privinta notificarilor transmise de Banca, Clientul consimte ca oricare dintre metodele de notificare din cele prevazute in Contractul cadru de produse si servicii bancare este suficienta, renuntand la orice eventuala plangere/opozitie/ contestatie ulterioara avand ca obiect o asemenea metoda.
7.3. Notificarile transmise Clientului vor fi considerate ca fiind comunicate acestuia, dupa cum urmeaza :

- Scrisoare simpla: la 5 zile bancare lucratoare de la data mentionata pe ştampila oficiului postal de expediere de pe borderoul de transmitere;
- - SMS – la data trimiterii acestuia catre Client;
- E-mail – la data trimiterii scrisorii electronice catre Client, daca conform Legii nr.455/2001 este insotita de o semnatura electronica extinsa, bazata pe un certificat calificat şi generata prin intermediul unui dispozitiv securizat de creare a semnãturii;
- OTPdirekt – la data trimiterii scrisorii electronice catre Client.

7.4. Notificarile transmise de Banca sunt considerate ca fiind valabil expediate prin circuitul postei, SMS, e-mail, daca au fost expediate la ultima adresa/ numar de telefon/ adresa de e-mail comunicate Bancii de catre Client.
7.5. Orice notificare sau comunicare in legatura cu contractul cadru, din partea Clientului catre Banca, se va face in scris, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire sau prin inregistrarea cererii la sediul Bancii. Comunicarile catre Banca vor fi considerate ca efectuate dupa cum urmeaza:
a) la data inscrisa pe confirmarea de primire a scrisorii recomandate;

b) la data primirii lor efective de catre Banca, certificata de semnatura persoanei autorizate din partea Bancii care a primit respectivele documente si prin acordarea unui numar de inregistrare.

II.8. Alte dispozitii

8.1. Clientul va asigura confidentialitatea asupra tuturor tranzactiilor incredintate si/ sau derulate prin Banca. Nerespectarea acestor conditii, precum si reaua credinta vor fi considerate drept cauze de culpa din partea Clientului.
8.2. Banca va pastra confidentialitatea informatiilor privind conturile clientilor si operatiunilor dispuse de acestia si nu le va divulga fara consimtamantul acestora. Clauza confidentialitatii nu se va aplica:

a) Daca informatia este ceruta de o autoritate competenta in cadrul unei proceduri judiciare (instante judecatoresti sau procuror, dupa punerea in miscare a actiunii penale impotriva titularului contului, in baza unei adrese scrise);
b) Daca Clientul autorizeaza Banca sa dezvaluie informatiile;
c) Imputernicitilor pe conturile titularului, in conformitate si in limita mandatului acordat;
d) Curatorilor/ tutorilor- pentru titularii pusi sub curatela/tutela, in conformitate cu prevederileCodului civil si ale Codului familiei;
e) Mostenitorilor legali sau testamentari, pe baza atestarii acestei calitati de catre notarul public sau de instantele judecatoresti numai pentru soldul existent la data decesului si pentru eventualele operatiuni efectuate ulterior;
f) Daca dezvaluirea informatiilor protejeaza Banca impotriva unui prejudiciu iminent;
g) In orice alta situatie prevazuta de lege.

8.3. Nevalabilitatea uneia sau mai multor dispozitii din prezentele conditii nu atrage dupa sine invalidarea celorlalte prevederi din cuprinsul acestora, astfel cum a fost convenit intre Banca si Client.
8.4. Clientul autorizeaza Banca, sa compenseze orice suma datorata Bancii cu fondurile disponibile in orice cont bancar curent (de plati) si/sau de depozit, de economii su junior indiferent de valuta in care sunt disponibile. Clientul are obligatia sa acopere din surse proprii debitul, inclusiv dobanda penalizatoare aferenta descoperitului de cont neautorizat. In situatia in care in conturile Clientului nu exista disponibil suficient pentru acoperirea oricaror sume datorate Bancii, Banca este autorizata sa efectueze oricare dintre operatiunile reprezentand, dar nelimitandu-se la efectuarea de schimburi valutare, transferuri intre conturile Clientului, debitarea/creditarea oricaror sume din/in oricare dintre conturile Clientului, pentru acoperirea sumelor datorate. Daca nici pe aceasta cale Banca nu recupereaza sumele datorate de Client, aceasta are dreptul de a recupera sumele datorate conform dispozitiilor legale in materie.
8.5. In situatia in care una dintre parti nu isi indeplineste obligatiile asumate sau, dupa caz, si le indeplineste in mod defectuos, cealalta parte are dreptul de a proceda la suspendarea executarii propriilor obligatii, pana la data indeplinirii ori, dupa caz, a indeplinirii corespunzatoare a obligatiei/obligatiilor asumate de catre partea in culpa.
8.6 Clientul declara ca a luat la cunostinta si este de acord ca in cazul in care inregistreaza 3 luni consecutive de restante pentru orice serviciu/produs contractat prin prezentul contract, din ziua imediat urmatoare inregistrarii sumei restante pentru cea de-a treia luna, accesul la serviciu/produs va fi suspendat. In cazul in care produsele/serviciile au fost achizitionate fara un pachet/structura modulara de produse si servici bancare, pe perioada suspendarii accesului clientul nu datoreaza Bancii costul abonamentului lunar.In cazul in care produsele/serviciile au fost achizitionate impreuna cu un pachet/structura modulara de produse si servicii, clientul datoreaza Bancii abonamentul lunar aferent

pachetului/structurii modulare. Doar la achitarea integrala a restantelor, serviciile pot fi reactivate. In cazul in care Clientul inregistreaza restante timp de 6 luni consecutive pentru orice serviciu/ produs contractat, Banca are dreptul de a inchide pachetul/structura modulara contractat/a, daca e cazul, precum si produsele si serviciile incluse sau nu in pachet/structura modulara (cu exceptia produselor de economisire si creditare la care vor deveni aplicabile elementele de cost standard astfel cum acestea sunt evidentiate in contractele aferente produselor solicitate). Astfel, contractul/contractele aferente acestora se considera desfiintat/desfiintate de drept, fara interventia vreunei instante de judecata, fara alta punere in intarziere si fara orice alta formalitate prealabila judiciara sau extrajudiciara (fara notificarea clientului)

8.7. Modificari legislative: In situatia in care, pe parcursul derularii prezentului contract-cadru vor aparea modificari de circumstanta de natura legislativa, acestea vor face parte de drept din contract.

8.8. În scopul sesizării oricăror încălcări ale drepturilor sale, Deținătorul se poate adresă Autorității Naţionale pentru Protecţia Consumatorilor, la adresa: Bd. Aviatorilor, nr. 72, sector 1, București, tel.: 0372.131.951, fax: 021.314.3462, e-mail: office@anpc.ro.

II.9 Forta majora si cazul fortuit

9.1. In cazul aparitiei unei situatii de forta majora sau caz fortuit, partile contractante sunt exonerate de raspundere, termenele de realizare a obligatiilor decalandu-se in mod corespunzator.

9.2. Prin "forta majora" se intelege un eveniment viitor, absolut imprevizibil si insurmontabil, care este de natura a exonera de raspundere partea care il invoca.

Prin "caz fortuit" se intelege acel eveniment viitor, relativ imprevizibil si insurmontabil, care este de natura a exonera de raspundere partea care il invoca, inclusiv deficientele de natura tehnica care fac imposibila prestarea serviciului contractat.

9.3. In cazul fortei majore, este obligatorie notificarea aparitiei acesteia, in termen de 5 zile de la data nasterii unui asemenea caz, urmata de transmiterea certificatului de forta majora, emis de Camera de Comert si Industrie a Romaniei, in termen de 15 zile de la aceeasi data.

9.4. In situatia cazului fortuit, este obligatorie transmiterea unei notificari, in termen de 5 zile de la data nasterii acestuia.

9.5. In cazul aparitiei unei situatii de forta majora sau caz fortuit, partile contractante se obliga sa depuna diligentele necesare, in vederea diminuarii efectelor produse de un asemenea eveniment.

9.6. In situatia in care cazul de forta majora sau cazul fortuit nu inceteaza in termen de 15 zile de la data producerii acestuia, partile convin sa se considere reziliat de plin drept contractul cadru, fara pretinderea de daune-interese.

II.10. Litigii. Legea aplicabila

10.1. Relatiile dintre Banca si Client sunt guvernate de legislatia romana. Banca are dreptul de a opune Clientului prevederile legislatiei interne in materie, inclusiv normele cu caracter obligatoriu emise de Banca Nationala a Romaniei in calitatea sa de Banca Centrala, regulile si uzantele internationale in orice diferend decurgand din aplicarea acestora, chiar daca Clientul invoca pierderi sau daune din aplicarea lor. Clientul nu poate invoca Bancii motivul necunoasterii acestor norme si uzante.

10.2. Eventualele litigii derivate din incheierea, executarea, incetarea sau, dupa caz, intepretarea contractului cadru dintre Banca si Client se vor solutiona pe cale amiabila. Cand acest lucru nu este

posibil, singurele competente pentru solutionarea acestor litigii sunt instantele judecatoresti, conform normelor procedurale in vigoare.

B. TERMENI SI CONDITII SPECIFICE

I. CONTUL BANCAR CURENT (DE PLATI)

1. Definirea termenilor specifici contului bancar curent (de plati)

1.1. Cont bancar curent (de plati) – forma de mobilizare a disponibilitatilor banesti ale Clientului in vederea efectuarii de operatiuni curente (depuneri, incasari si plati intra si interbancare, retrageri, etc) in limita soldurilor creditoare, nefiind permise solduri debitoare;

1.2. Curs de schimb de referinta – curs de schimb ce este folosit ca baza de calcul pentru schimbul valutar si care este furnizat de Banca sau provine dintr-o sursa publica;

1.3. Extras de cont – document emis de Banca, continand informatii in ceea ce priveste data si ora de efectuare a operatiunilor in contul clientului, natura si valoarea operatiunilor, dobanzile si comisioanele aferente operatiunilor efectuate, soldul la data generarii extrasului, beneficiarul si ordonatorul operatiunilor efectuate, etc.

1.4. Banca este reprezentata de OTP BANK ROMANIA S.A., atat prin sediul central, cat si prin oricare dintre unitatile sale teritoriale.

1.5. Client - persoana fizica, romana sau straina, titular de conturi sau co-titular de conturi comune, care utilizeaza sau beneficiaza de un serviciu sau de un produs oferit de Banca sau orice persoana imputernicita sa opereze in conturile unui Client al Bancii.

2. Clauze specifice contului bancar curent (de plati)

2.1. Documentele de decontare la intern si la extern ale Clientului se considera intrate in Banca daca au fost transmise sau depuse si inregistrate la ghisee, in cadrul programului de lucru cu publicul sau prin intermediul instrumentelor de plata cu acces la distanta pe baza unor contracte specifice.

2.2. In cazul operatiunilor de plata derulate la sediul unitatii teritoriale consimtamantul clientului se considera a fi exprimat prin semnarea formularelor, de catre persoanele cu specimen de semnaturi existent in evidentele Bancii si valid la data tranzactiei.

2.3. Banca garanteaza executarea corecta in timp util, conform instructiunilor Clientului, a operatiunilor in lei sau valuta daca:

a) Clientul si-a exprimat consimtamantul cu privire la executarea operatiunii de plata;
b) identificarea Clientului s-a realizat in conformitate cu prevederile reglementarilor interne in vigoare;
c) documentele prezentate Bancii sunt completate in mod corespunzator;
d) Clientul are in cont suficiente fonduri pentru efectuarea platilor si a comisioanelor aferente;
e) nu exista vreo interdictie de a efectua plati din cont, ca urmare a primirii de catre Banca a unui titlu executoriu sau alta situatie similara;
f) Clientul nu are datorii scadente neachitate fata de Banca;
g) operatiunea este conforma cu legile si reglementarile bancare in vigoare;
h) Clientul prezinta Bancii, la solicitarea acesteia, documentele justificative ale tranzactiilor solicitate;

i) nu exista pentru banca motive de a se indoi de autenticitatea instructiunilor de plata referitor la continutul acestora sau la semnatura Clientului.

2.4. In cazul neindeplinirii conditiilor mentionate anterior, Banca poate refuza executarea instructiunii de plata, dispusa la sediul unei unitati teritoriale a Bancii, iar Clientul va fi instiintat in mod gratuit cu privire la refuzul executarii instructiunii de plata si motivul generarii acestuia.

2.5. Banca nu are obligatia de a verifica atributele de identificare ale beneficiarului specificate de catre Client in ordinul sau.

2.6. Banca va notifica Clientul in cazul neefectuarii unui ordin de plata sau a unei instructiuni a acestuia care nu a fost primita (receptionata)/ acceptata, conform capitolului notificari. In acest caz, la cererea Clientului, Banca va face investigatii si va instiinta Clientul cu privire la rezultatele investigatiilor.

2.7. Clientul este obligat ca in cazul identificarii unei operatiuni care nu-i apartine sa anunte imediat Banca. Daca Banca descopera ca din eroare au fost efectuate creditari in conturile unui client, acestea vor fi anulate prin stornarea operatiunilor respective.

2.8. Daca informatiile privind ordonatorul/ beneficiarul unei plati/ incasari nu sunt complete, Banca va lua masurile corespunzatoare pentru obtinerea tuturor informatiilor, conform legislatiei privind standardele de cunoastere a clientelei si, dupa caz, pentru restituirea fondurilor catre sursa de la care le-a primit.

2.9. In relatiile cu Clientul, Banca este singura care dirijeaza operatiile propuse de acesta prin reteaua sa de banci corespondente.

2.10. Banca poate refuza sa execute instructiunile incomplete/ilizibile ale Clientului, scrise cu creionul sau continand taieturi, stersaturi, suprascrieri ori corectii de orice fel.

2.11. In conformitate cu prevederile Normei BNR nr. 1/2005 privind modul unitar de completare a mentiunilor din ordinele de plata in mesajele electronice utilizate in sistemul ReGIS si in casa de compensare automata, precum si cu luarea in considerare a regulilor SWIFT, pentru efectuarea platilor, Clientul autorizeaza Banca sa trunchieze / prescurteze / modifice numele si/sau adresa platitorului / beneficiarului si / sau continutul economic al operatiunii de plata

2.12. Pentru operatiunile de plata in privinta carora comisioanele nu sunt prevazute in mod expres in contract, Clientul avand libertate de alegere in privinta unor asemenea operatiuni, Banca va avea in vedere perceperea comisioanelor aferente acestora, astfel cum sunt prevazute in Tariful de Taxe si Comisioane pentru Persoane Fizice al Bancii, in vigoare la data efectuarii operatiunii de plata, sau in conformitate cu prevederile din contractele/ acordurile/ conventiile incheiate, in conformitate cu legislatia in vigoare.

2.13. Pretul perceput periodic pentru serviciile de plata este suportat de catre Client doar proportional cu perioada care precede incetarea contractului cadru. In cazul in care pretul este platit in avans, acesta este rambursat proportional.

2.14. In cazul in care Banca se autosesizeaza cu privire la existenta unei erori in unul din documentele predate Clientului, Banca va proceda la rectificarea si notificarea Clientului despre acest lucru.

2.15. În cazul în care Contul este utilizat pentru încasarea de drepturi salariale, Banca nu are nici o responsabilitate în ceea ce priveşte disponibilul din Cont în cazul întârzierii virării drepturilor salariale de către agentul economic al cărui salariat este Titularul, dacă aceste fapte nu sunt din culpă Băncii.

2.16 Contractul de cont bancar curent (de plati) /cont de economii/cont Junior., cu exceptia contului de plati cu servicii de baza, inceteaza fara notificarea prealabila a

Clientului, in cazul în care prin contul Clientului nu se efectuează operaţiuni de plăţi şi încasări (cu excepţia dobânzilor, comisioanelor) pe o perioadă de timp de 12 luni consecutive, daca acesta nu are nici un alt produs activ (credit, card de credit, facilitate de overdraft pe cont, depozit, orice alt produs de creditare sau de economisire), sau daca contul a acumulat debite aferente comisionului de administrare cont curent sau debite aferente tranzactiilor ce depasesc contravaloarea soldului creditor al contului, indiferent de valoarea soldului creditor al contului
Clientul accepta in mod expres si este de acord ca in acest caz inchiderea contului sa se faca fara nicio notificare prealabila din partea bancii.
In situatia in care , desi nu a inregistrat operatiuni pe cont in ultimile 12 luni calendaristice consecutive, in afara taxelor, comisioanelor si a dobanzilor, Clientul detine instrumente de debit eliberate de banca si nu detine cont de plati cu servicii de baza, Banca il va notifica cu cel putin 15 zile calendaristice anterioare datei de incetare a contractului cadru..

2.17 In cazul conturilor de plati cu servicii de baza, contractul inceteaza in cazul în care prin contul Clientului nu se efectuează operaţiuni de plăţi şi încasări (cu exceptia sumelor datorate bancii ex. dar fara a se limita la: dobanzi, comisioane, etc.) pe o perioadă de timp de peste 24 de luni consecutive si daca soldul contului/rilor este mai mic sau egal decat limita minima stabilita de Banca in lei. Contractul inceteaza cu notificarea in scris a clientului, emisa cu doua luni inainte de inchiderea efectiva a contului.

3. Drepturile si obligatiile partilor

3.1. DREPTURILE SI OBLIGATIILE CLIENTULUI

a) Sa primeasca pentru disponibilul pastrat in cont dobanda stabilita conform reglementarilor Bancii.
b) Sa alimenteze contul prin depuneri in numerar la unitatile Bancii sau prin viramente din alte conturi, deschise la Banca sau la alte banci. Alimentarile in valuta se efectueaza cu conditia respectarii prevederilor Regulamentului BNR nr. 4/2005 privind regimul valutar, precum si a altor acte normative incidente cu privire la operatiunile valutare, aflate in vigoare la momentul efectuarii lor.
c) Sa utilizeze contul deschis la Banca pentru efectuarea de operatiuni folosind doar formularele standard ale Bancii. Acestea trebuie sa fie corect completate, conform instructiunilor afisate la sediile unitatilor teritoriale ale Bancii, si sa reflecte operatiuni reale, Clientul fiind raspunzator pentru aceasta.

3.2. DREPTURILE SI OBLIGATIILE BANCII
a) Sa refuze deschiderea de conturi sau efectuarea de operatiuni dispuse de Client/Imputernicitul pe Cont, in cazul in care nu este respectata politica Bancii de cunoastere si acceptare a clientelei.
b) Sa efectueze plati, din conturile Clientului deschise la Banca, fara acordul acestuia, pe baza de hotarari judecatoresti sau arbitrale, definitive si executorii, si a altor titluri executorii prevazute de lege, la solicitarea persoanelor indreptatite.
c) Sa efectueze in contul Clientului operatiunile bancare dispuse de acesta sau de Imputernicitul pe Cont in scris sau prin alte mijloace convenite intre Banca si Client, dar numai in limita disponibilului din cont si cu respectarea normelor proprii de lucru si a regulilor si uzantelor bancare interne si internationale.

d) Sa debiteze contul cu valoarea tranzactiilor efectuate in alta valuta decât cea a respectivului cont, pe baza cursului de schimb utilizat de Banca in ziua tranzactiei si comunicat Clientului prin extrasul de cont.

II. CONTUL JUNIOR 1. Definirea termenilor specifici contului junior

1. **Cont junior –** cont curent al carui titular este o persoana fizica minora sau, dupa caz, o persoana fizica cu varsta cuprinsa intre 18 si 25 de ani, incadrata intr-o forma superioara de invatamant;
2. **Curs de schimb de referinta** – curs de schimb ce este folosit ca baza de calcul pentru schimbul valutar si care este furnizat de Banca sau provine dintr-o sursa publica;
3. **Extras de cont** – document emis de Banca, continand informatii in ceea ce priveste data si ora de efectuare a operatiunilor in contul clientului, natura si valoarea operatiunilor, dobanzile si comisioanele aferente operatiunilor efectuate, soldul la data generarii extrasului, beneficiarul si ordonatorul operatiunilor efectuate, etc.

2. Clauze specifice contului junior – se aplica prevederile de la sectiunea B cap. I art. 2, care se completeaza cu urmatorul articol:

2.1. Tipuri de operatiuni autorizate:

Parintii/ Tutorele/ Curatorul etc. isi asuma intreaga responsabilitate, referitor la stabilirea limitelor valorice zilnice/ lunare si a tipurilor de operatiuni autorizate; deasemeneaacestiadeclara, avand cunostinta de prevederile legale aplicabile, inclusiv Codul Familiei, ca atat limitele valorice, cat si operatiunile autorizate ce urmeaza a fi efectuate de minor, nu depasesc sfera actelor de administrare si de conservare, nefiind acte de dispozitie, precum si faptul ca aceste acte nu sunt lezionare pentru minor. Parintii/Tutorele etc declara ca au/are cunostinta de prev. art.105 si 129 din Codul Familiei, in conformitate cu care parintii/tutorele nu pot/poate, in numele minorului sa faca acte de donatii, sa garanteze obligatiile altuia, precum si faptul ca acestia/acesta nu au / are voie, fara prealabila incuviintare a autoritatii tutelare, sa faca valabil instrainarea ori gajarea bunurilor minorului, sa renunte la drepturile patrimoniale ale acestuia, precum si sa incheie orice alte acte care depasesc sfera dreptului de administrare.

Parintii/Tutorele/Curatorul etc. declara in mod expres si irevocabil, cunoscand consecintele juridice ale faptei de fals in declaratii si inselaciune prevazute de legea penala romana, ca tipurile de operatiuni si limitele valorice sunt autorizate de catre acestia cu respectarea prevederilor legale aplicabile sau a limitelor imputernicirilor emise/stabilite de autoritatile competente, conform legii, dupa caz. In acest sens, acestia declara ca exonereaza Banca, in mod expres, irevocabil si neconditionat de orice raspundere, care ar deriva sau care ar fi in legatura, in orice fel, cu orice tip de operatiune efectuata pe contul minorului de catre minor ori de catre parintii/tutorele/curatorul acestuia etc.

Titularul imputerniceste, persoanele mentionate in actele anexe de imputernicire, pentru a dispune de sumele aflate in cont curent.

Operatiunile ce pot fi efectuate direct din contul Junior Start, cu respectarea limitelor stabilite prin contractul cadru, sunt:

- operatiuni de incasari in numerar si prin transfer bancar (ordin de plata, direct debit) de la orice banca si de la orice persoana fizica sau juridica;
- operatiuni de retragere in numerar, de la orice unitate teritoriala a Bancii; - plati prin ordine de plata intrabancare in lei sau valuta indiferent de beneficiar.

Operatiunile ce pot fi efectuate direct din contul Junior Plus, cu respectarea limitelor stabilite prin contractul cadru, sunt:

- operatiuni de incasari in numerar si prin transfer bancar (ordin de plata, direct debit) de la orice banca si de la orice persoana fizica sau juridica;
- operatiuni de retragere in numerar, de la orice unitate teritoriala a Bancii;
- operatiuni efectuate in baza utilizarii cardului de debit, prin internet banking sau contact center, in limitele agreate prin contractele specifice;
- plati prin ordin de plata intrabancare in lei sau valuta, indiferent de beneficiar.

Operatiunile ce pot fi efectuate direct din contul Junior Max sunt:

- operatiuni de incasari in numerar si prin transfer bancar (ordin de plata, direct debit) de la orice banca si de la orice persoana fizica sau juridica;
- operatiuni de retragere in numerar, de la orice unitate teritoriala a Bancii;
- operatiuni efectuate in baza utilizarii cardului de debit, prin internet banking sau contact center in limitele agreate prin contractele specifice;
- operatiuni de schimb valutar;
- plati prin ordin de plata se pot efectua indiferent de destinatie.

3. Drepturile si obligatiile partilor

3.1. DREPTURILE SI OBLIGATIILE CLIENTULUI - se aplica prevederile de la sectiunea B cap. I art. 3 pct. 3.1, care se completeaza cu urmatorul articol

a) Se angajeaza sa se prezinte la Banca, cu cel putin 30 de zile lucratoare anterioare scadentei contului junior cu scopul de a inchide acest cont, respectiv sa constituie un cont curent pentru transferul soldului creditor al contului junior. Totodata clientul se obliga sa semneze Contractul Cadru de cont curent persoane fizice. In cazul in care Clientul nu isi indeplineste, in termenul mentionat, aceasta obligatie, Banca va bonifica soldul creditor al contului junior cu rata de dobanda de 0% pe an, incepand cu prima zi ulterioara implinirii varstei de 25 de ani pana la data prezentarii clientului la Banca pentru inchiderea contului.

3.2. DREPTURILE SI OBLIGATIILE BANCII - se aplica prevederile de la sectiunea B cap. I art. 3 pct. 3.1

III. SERVICIUL OTPdirekt

1. Definirea termenilor specifici serviciului OTPdirekt

1.1. **OTPdirekt** – Serviciul oferit de OTP BANK ROMANIA S.A. care cuprinde canalele electronice de distributie a produselor si serviciilor Bancii si anume: Contact Center, Internet Banking, SmartBank , Alerte SMS si Notificari Push

1.2. **OTPdirekt-Alerte SMS**: componenta optionala a serviciului OTPdirekt ce presupune trimiterea de mesaje de tip SMS la numerele de telefon mobil indicate de client la pct. 3.3. din Sectiunea A din Contractul Cadru de Produse si Servicii Bancare

1.3. **OTPdirekt - Internet Banking**: componenta a serviciului OTPdirekt care presupune oferirea de catre Banca a accesului la distanta la propriile conturi pentru vizualizarea de solduri si efectuarea de operatiuni bancare la distanta prin intermediul internetului si telefonului
1.4 OTPdirekt – Contact Center – componenta a serviciului OTPdirekt prin care se ofera Clientului prin telefon, informatii despre conturile deschise la Banca, precum si efectuarea de operatiuni bancare la distanta
1.5. **OTPdirekt – SmartBank** - aplicatie securizata descarcata din Google Playsau Apple Store a carei utilizare presupune o conexiune la internet si care permite Clientului/Imputernicitului gestionarea conturilor si efectuarea tranzactiilor prin intermediul unui dispozitiv mobil
1.6 OTPdirekt-Notificari Push -componenta optionala a serviciului OTPdirekt ce presupune trimiterea de mesaje de tip pop-up pe dispozitive mobile de tipul Smartphone si tableta pe care este activata aplicatia de mobile banking -SmartBank
1.7. **Data activarii**: momentul din care clientul are acces si beneficiaza de serviciile alese
1.8. **Data dezactivarii**: momentul din care clientul nu mai are acces si nu mai beneficiaza de serviciile alese
1.9. **Utilizator (user)** – element de identificare la serviciul OTPdirekt care poate diferi ca format, in functie de metoda de identificare pe care Clientul doreste sa o utilizeze: cu card sau fara card
1.10. **Token fizic** – dispozitiv de securitate cu ajutorul caruia se realizeaza identificarea Clientului sau, dupa caz, autorizarea tranzactiilor la serviciul OTPdirekt
1.11. Amprenta digitala - metoda de autentificare in SmartBank, in cazul in care Clientul opteaza in acest sens, prin scanarea amprentei digitale stocata in telefon, citirea acesteia realizandu-se de catre tehnologia specifica telefonului. Aceasta optiune este disponibila doar pentru telefoanele cu sistem de operare iOS sau Android compatibile, in functie de caracteristicile tehnice ale acestora
1.12. Face ID – metoda de autentificare in SmartBank, in cazul in care clientul opteaza in acest sens, prin scanarea trasaturilor faciale stocate in telefon, citirea acestora realizandu-se de catre tehnologia specifica telefonului. Aceasta optiune este disponibila doar telefoanelor care detin tehnologia specifica scanarii trasaturilor faciale

1.13. **SMS token** - metoda de identificare la serviciul OTPdirekt sau, dupa caz, de autorizare a tranzactiilor cu ajutorul unui cod transmis Clientului prin intermediul unui SMS.
1.14. **Cod Client** - codul unic cu care este inregistrat Clientul in sistemul Bancii
1.15. **Codul de Acces/ Parola** – parola folosita de Client pentru conectare la OTPdirekt
1.16. **IVR** – robotul telefonic accesibil prin intermediul serviciului Contact Center
1.17. Cod de autorizare/autentificare – cod generat de dispozitivul token (virtual sau fizic) sau alt cod transmis de banca prin SMS
1.18. **Autorizare operatiune prin OTPdirekt** - exprimare a consimtamantului platitorului pentru executarea operatiunii de plata sau orice alta operatiune pusa la dispozitie de banca prin intermediul serviciului OTPdirekt
1.19. **Consimtamant** - exteriorizarea sau manifestarea hotararii de a incheia un contract/de a autoriza executarea unei operatiuni de plata. Exprimarea consimtamantului pentru executarea operatiunilor este considerat:

- Internet Banking: momentul in care Clientul apasa butonul “Confirma tranzactia” pentru o operatiune/tranzactie. In cazul in care banca solicita autorizarea tranzactiei/operatiunii prin introducerea unui cod token, consimtamantul consta in introducerea acestui cod in campul afisat
- Contact Center: momentul in care Clientul confirma datele repetate de operator Contact

Center (dupa ce acestea au fost introduse in sistem de operator conform instructiunilor date de Client);

- SmartBank: momentul apasarii butonului „Confirm”, dupa introducerea codului token, pentru o operatiune/tranzactie.

1.20. **Retragere consimtamant** - consimtamantul exprimat pentru executarea unor operaţiuni de plata precum cele programate poate fi retras cu cel putin cu o zi bancara inainte de termenul pentru efectuarea unei plati, urmand ca orice operatiune de plata viitoare sa fie considerata neautorizatata.

1.21. **Imputernicit** – persoana fizica imputernicita sa reprezinte titularul contului in relatiile cu Banca, desemnata de acesta la deschiderea contului sau ulterior, prin completarea si semnarea formularelor bancii si care este desemnat ca imputernicit pentru serviciul OTPdirekt.

1.22. Operatiune de plata prin internet “Magnetul de Bani”- operatiune de plata prin internet catre un cont deschis la OTP Bank Romania S.A, existent in portofoliul Clientului, ce utilizeaza un card de debit/ credit, emis de o alta banca de pe teritoriul Romaniei si instrumentul de plati cu acces la distanta OTPdirekt pentru persoane fizice - Internet Banking si Smart Bank.

2. Caracteristici

2.1. Prin intermediul serviciului, clientul are acces de la distanta (prin internet sau telefon) la conturile sale detinute la OTP BANK ROMANIA S.A., putand obtine extrasul de cont si/sau informatii despre miscarile de pe cont.

2.2. Prin serviciul OTPdirekt - Alerte SMS clientul poate primi informatii sub forma de mesaje SMS, despre miscarile pe conturile si cardurile sale, despre soldul conturilor selectate , precum si alte informatii pe care Banca le poate oferi prin intermediul acestui canal si pentru care Clientul isi da acordul de a le primi. SMS-urile vor fi trimise catre numarul / numerele de telefon mobil indicate de client la pct.3.3. din Sectiunea A din Contractul Cadru de Produse si Servicii Bancare

2.3. Prin serviciul OTPdirekt - Internet Banking, SmartBank, Contact Center Clientul poate ordona urmatoarele operatiuni:

- Plati in Lei: pe teritoriul Romaniei, inclusiv plati bugetare
- Plati in valuta: catre beneficiari avand conturile in banci din Romania si din strainatate, inclusiv transferuri intrabancare (intre conturile Clientului sau in favoarea altor clienţi OTP BANK ROMANIA S.A.)
- Schimburi valutare
- Depozite: constituire si lichidare depozite (create prin orice canal de distributie)
- Orice alte operatiuni oferite de Banca in acest mod si solicitate in mod expres de client, cu respectarea legislatiei in vigoare si a reglementarilor interne ale Bancii;
- Deschiderea de conturi curente in valutele disponibile in oferta bancii;
- Activare sau renuntare la optiunea OTPdirekt - Alerte SMS, configurare Anexe SMS (adaugare, modificare, eliminare tip Alerta SMS) prin intermediul serviciului OTPdirekt - Internet Banking Activare, cu respectarea limitelor acordate utilizatorilor acestui serviciu.
- Operatiuni de plata prin internet, numita “Magnetul De Bani”, catre un cont deschis la OTP Bank Romania S.A. existent in portofoliul Clientului, ce utilizeaza un card de debit, emis de alta banca de pe teritoriul Romaniei si instrumentul de plati cu acces la distanta OTPdirekt – Internet Banking, Smart Bank.

2.4 Prin serviciul OTPdirekt-Notificari Push clientul poate primi informatii sub forma de mesaj pop up pe dispozitive mobile de tipul Smartphone si tableta ce detin instalata si activate aplicatia SmartBank, despre miscarile pe conturile si cardurile sale, despre soldul conturilor selectate in prezentul contract, precum si alte informatii pe care Banca le poate oferi prin intermediul acestui canal si pentru care Clientul isi da acordul de a le primi prin completarea Anexei SMS/Notificari Push. Mesajele vor fi trimise catre utilizatorii indicati de client in Anexa SMS/Notificari Push.

3. Identificarea clientului

3.1. In functie de canalul electronic folosit (Internet sau Telefon), Clientul va fi identificat astfel:

A. Daca detine un card bancar emis de OTP BANK ROMANIA S.A. sau clienti proveniti in urma unei fuziuni.

- Nivelul 1 de identificare:

• Utilizator (user): ultimele 10 cifre ale cardului bancar OTP BANK ROMANIA S.A. In cazul in care clientul detine mai multe carduri emise de catre banca, autentificarea in OTPdirekt va putea fi facuta cu oricare din ultimele zece cifre ale unui card emis • Codul de Acces/Parola: 3 cifre

- Nivelul 2 de identificare
  - Cod de 8 cifre generat de Token-ul fizic sau virtual

Clientul poate folosi aceasta metoda de autentificare pentru accesarea aplicatiilor Internet Banking, SmartBank si Contact Center.

B. Autentificarea fara card : prin intermediul codului de client si a unui utilizator.:

- Nivelul 1 de identificare:
  - Cod Client: codul unic cu care este inregistrat Clientul in sistemul Bancii
  - Utilizator (user): alfanumeric alesa de catre Client
  - Codul de Acces/Parola: 3 cifre aleatorii alese de catre Client
- Nivelul 2 de identificare
  - Cod de 8 cifre generat de Token-ul fizic sau virtual

Clientul poate folosi aceasta metoda de autentificare pentru accesarea aplicatiilor Internet Banking si SmartBank,

3.2. La prima accesare a serviciului OTPdirekt, Codul de Acces/Parola este format din ultimele 3 cifre din Codul de Client. Dupa prima accesare, Clientul trebuie sa schimbe acest cod. Daca se introduc gresit de 3 ori consecutiv codurile din primul nivel de identificare, accesul la serviciul OTPdirekt va fi blocat, deblocarea putandu-se face telefonic prin serviciul Helpdesk apeland numarul 021 308 57 10 de luni pana vineri intre 8:30 – 21:00. sau online 24/7 din www.otpdirekt.ro in cazul in care Clientul seteaza intrebari de Securitate.

3.3. Daca se introduce gresit de 3 ori la rand codul generat de Token (fizic sau virtual), accesul va fi blocat, deblocarea putandu-se face numai dupa o identificare a Clientului la orice sucursala OTP BANK ROMANIA S.A.

4. Efectuarea de tranzactii

4.1. Accesul la operatiuni si tranzactii prin OTPdirekt este posibil numai dupa parcurgerea cu succes a ambelor niveluri de identificare, iar acolo unde este cazul autorizarea tranzactiilor se efectueaza prin introducerea codului generat de token-ul fizic sau virtual si/sau codului transmis de catre Banca, clientului prin SMS.
4.2. Orice tranzactie ordonata de Client si sosita prin OTPdirekt va fi considerata autorizata. - Tranzactiile prin OTPdirekt – Internet Banking pot fi revocate de Client atata timp cat nu au fost trimise la banca. Operatiunile aflate in starea de „In curs de procesare", „Procesat cu succes" si

„Procesat cu eroare" nu mai pot fi modificate

- Tranzactiile facute prin OTPdirekt - Contact Center sunt procesate in timp real, de catre operatori, cu impact imediat asupra soldurilor conturilor Clientului, nemaiputand fi revocate dupa confirmarea operatiunilor solicitate.
- Tranzactiile efectuate prin OTPdirekt - SmartBank nu pot fi revocate dupa confirmarea lor.

4.3. Tranzactiile se vor procesa in aceeasi zi in care au fost initiate daca au ajuns in sistemul bancar inaintea termenului limita stabilit de legislatia in vigoare şi, respectiv, de reglementarile interne ale Bancii. Tranzactiile sosite dupa orele limita vor fi procesate in urmatoarea zi bancara. Orele limita se pot afla de la orice unitate teritoriala OTP BANK ROMANIA S.A.
4.4. Banca va pune la dispozitia Clientului dovada platii in RON efectuate prin OTPdirekt doar la cerere. Aceasta se poate obtine de la orice unitate teritoriala OTP BANK ROMANIA S.A .
4.5. 4.5. In cazul schimburilor valutare trimise prin OTPdirekt – Internet Banking si Contact Center, SmartBank in cadrul orelor de functionare a bancii, tranzactiile se vor efectua la cursul existent in momentul ordonarii(avizarii) tranzactiei. In afara orelor de functionare a bancii, clientul accepta cursul de schimb valabil la momentul in care ordona (avizeaza) schimbul.
4.6. Limitele definite de Client sunt considerate a fi exprimate in valuta contului pentru care se aplica limita daca nu s-a specificat altceva in contractul cadru.
4.7. In situatia in care partile convin ca executarea ordinului de plata sa inceapa intr-o anumita zi ori in ziua care clientul a pus fonduri la dispozitia prestatorului sau de servicii de plata, momentul primirii este considerat ziua convenita.
4.8. In cazul in care ziua convenita nu este o zi lucratoare pentru prestatorul de servicii de plata, ordinul de plata este considerat primit in urmatoarea zi lucratoare.
4.9. Banca poate limita/restrictiona deschiderea de conturi curente suplimentare si numarul acestora anumitor clienti (de exemplu: clienti cu popriri, credite, clienti care nu au datele de identificare actualizate, etc.)".
4.10 Banca poate limita/restrictiona activarea, adaugarea, modificarea, eliminarea tipului de optiune Alerta SMS/Notificari Push renuntarea la optiunea OTPdirekt - Alerte SMS/Notificari Push, prin intermediul serviciului OTPdirekt - Internet Banking, in functie de categoria si drepturile acordate utilizatorilor acestui serviciu.
4.11 Pentru ca un Client OTP Bank Romania S.A. sa poata beneficia de optiunea de plata prin internet"Magnetul de Bani", trebuie sa indeplineasca urmatoarele conditii:

a) sa detina cel putin un cont curent in RON **deschis in evidentele OTP Bank Romania S.A.** (contul pe care Clientul il va indica pentru creditarea (incasarea) sumei in c**ontul beneficiar**,

b) sa detina un card de debit valabil care sa intruneasca cumulativ urmatoarele conditii:

- sa fie emis de o banca de pe teritoriul Romaniei,
- cardul sa fie emis sub sigla Visa sau Mastercard,

c) sa detina serviciul OTPdirekt pentru persoane fizice - Internet Banking si SmartBank la OTP Bank Romania S.A.

5. Termeni si conditii pentru Magnetul de Bani

5.1. Descriere - Prin optiunea "Magnetul de bani" numita operatiune de plata prin internet, disponibila in serviciul OTPdirekt – Internet Banking si SmartBank, un Client Persoana Fizica poate sa initieze o operatiune de plata prin internet catre un cont beneficiar deschis la OTP Bank Romania S.A., existent in portofoliul Clientului, utilizand un card de debit, emis de o alta banca de pe teritoriul Romaniei si instrumentul de plati cu acces la distanta OTPdirekt pentru persoane fizice

- Internet Banking si SmartBank. Operatiunea de plata prin internet va fi procesata conform

"Programului de acceptare si termene maxime de executare".

5.2. Pentru ca un Client OTP Bank Romania S.A. sa poata beneficia de optiunea de plata prin internet"Magnetul de Bani", trebuie sa indeplineasca urmatoarele conditii:

c) sa detina cel putin un cont curent in RON **deschis in evidentele OTP Bank Romania S.A.** (contul pe care Clientul il va indica pentru creditarea (incasarea) sumei in c**ontul beneficiar**,

d) sa detina un card de debit valabil care sa intruneasca cumulativ urmatoarele conditii:

- sa fie emis de o banca de pe teritoriul Romaniei,
- cardul sa fie emis sub sigla Visa sau Mastercard,

c) sa detina serviciul OTPdirekt pentru persoane fizice - Internet Banking si SmartBank la OTP Bank Romania S.A.

5.3. Detaliile operatiunii de plata prin internet , vor fi transmise de catre Client Bancii utilizand serviciul OTPdirekt pentru persoane fizice - Internet Banking si SmartBank; si trebuie sa contina urmatoarele informatii:

(a) Numele titularului de card precum si numarul de card atasat contului din care fondurile urmeaza sa fie transferate;
(b) codul CVV2/CVC2 inscris pe spatele cardului;
(c) data expirarii cardului;
(d) contul din portofoliul Clientului in care se va incasa suma transferata; (e) valoarea transferului in RON.

5.4. Operatiunea de plata prin internet efectuata prin intermediul serviciului OTPdirekt pentru persoane fizice - Internet Banking si SmartBank , inregistreaza limite de valoare si/sau numar de tranzactii pe un anumit interval de timp, astfel:

(a) valorea minima accepta pentru tipul de operatiune de plata prin internet este de 1 RON;

(b) valoarea maxima pe zi pentru tipul de tranzactie operatiune de plata prin internet este de 10.000 RON; In cazul in care limita zilnica va fi atinsa efectuand un singur transfer, nu vor putea fi efectuate alte transferuri in aceeasi luna.

(c) limita maxima de operatiuni de tip operatiune de plata prin internet este de 3 tranzactii pe luna;

(d) valoarea maxima acceptata pe luna pentru tipul de tranzactie operatiune de plata prin internet este de 10.000 RON.

Instructiunea aferenta operatiunii de plata prin internet se autorizeaza de catre Client, inclusiv cu parola 3Dsecure, in cazul in care cardul utilizat are activat acest serviciu/este inrolat 3Dsecure.

5.5. Dupa primirea instructiunii de plata prin internet, OTP Bank va solicita Bancii emintente a cardului cu care se efectueaza transferul, autorizarea tranzactiei de plata prin internet si va credita suma indicata in contul beneficiar conform cu "Programul de acceptare si termene maxime de executare". Platile ordonate prin OTPdirekt pentru persoane fizice - Internet Banking si SmartBank vor ramane in starea PNDG (in curs de procesare) in intervalul 17:30-20:00, daca Clientul se afla intruna din urmatoarele situatii:

- are restante fata de Banca;
- are zi de scadenta pentru creditul OTP Bank Romania S.A.; •
  este raportat in Centrala Incidentelor de Plati (CIP).

Operatiunile de plata pe internet efectuate dupa ora 20:00 si/sau in zilele nebancare se vor procesa in functie de disponibilitatea sistemului, conform cu "Programul de acceptare si termene maxime de executare".

5.6. OTP Bank Romania S.A. va credita contul beneficiar indicat de catre Client cu suma operatiunii de plata prin internet, in conformitate cu "Programul de acceptare si termene maxime de executare"a tranzactiilor. In cazul in care cardul utilizat este emis in alta moneda decat RON, la momentul debitarii tranzactiei din contul de care cardul este atasat, Banca emitenta a cardului ar putea efectua un schimb valutar intre valoarea tranzactiei de plata prin internet si contravaloarea acesteia in moneda contului de care cardul este atasat, in conformitate cu contractul incheiat intre Banca emitenta si detinatorulcardului.

6.Obligatiile partilor

a) Obligatiile clientului

6.1. Clientul este direct raspunzator pentru transmiterea datelor de identificare (numarul cardului bancar, Utilizatorul (userul), cod client, Cod-ul de Acces/Parola, token-ul fizic, telefonul mobil pe care primesc SMSurile) la serviciul OTPdirekt unor persoane neautorizate, precum si pentru consecintele de orice natura care deriva dintr-o astfel de imprejurare, Banca fiind exonerata de orice raspundere. 6.2. Sa utilizeze Tokenul in conformitate cu termenii care reglementeaza emiterea şi utilizarea acestuia si ia toate masurile rezonabile pentru a pastra elementele de securitate personalizate in siguranta.

6.3. Sa foloseasca serviciul OTPdirekt conform instructiunilor de utilizare puse la dispozitie de banca la adresa www.otpdirekt.ro

6.4. Sa notifice Banca, fara intarziere nejustificata, de indata ce ia cunoştinta de pierderea, furtul, distrugerea, folosirea fara drept a Tokenului sau de orice alta utilizare neautorizata a acestuia.

6.5. Sa accepte inregistrarea convorbirilor efectuate de Client la OTPdirekt - Contact Center.
6.6. Clientul, cat si Imputernicitul, au obligatia de a returna Bancii dispozitivul Token (token-ul fizic) in cazul in care renunta la serviciul OTPdirekt.
6.7. Clientul are obligatia de a instiinta imediat Banca in cazul in care numarul de telefon existent in evidentele bancii (folosit pentru transmiterea prin SMS a codurilor pentru identificare/autorizare tranzactii) nu mai este de actualitate. b) Obligatiile Bancii
6.8. Sa informeze Clientul cu privire la orice modificari sau dezvoltari aduse serviciului OTPdirekt, prin publicarea acestora pe pagina de web: http://www.otpbank.ro/ sau in aplicatia OTPdirekt.
6.9. Sa ofere un serviciu gratuit de tip Helpdesk, prin apelare la numarul de telefon 021-308.57.10, cu program de lucru de luni pana vineri: 8:30-21:00.
6.10. Sa puna la dispozitia Clientului manualul de utilizare a serviciului la adresa www.otpdirekt.ro
6.11. Sa anunte cand au loc lucrari de mentenanta cand acesta pot interfera cu functionalitatea serviciului.
6.12. Sa inlocuiasca gratuit Token-ul fizic al Clientului sau al Imputernicitului ca urmare a deficientelor constatate privind functionarea Token-ului (negenerarea codurilor, generarea unor coduri gresite, etc), care nu sunt cauzate din vina Clientului sau a Imputernicitului. Sa inlocuiasca contra cost Token-ul fizic al Clientului sau al Imputernicitului in cazul in care acesta a fost pierdut, furat sau distrus. Inlocuirea se va face in termen de maxim de 15 zile calendaristice de la prezentarea Token-ului fizic cu deficiente. Predarea Token-ului cu deficiente se face pe baza unui proces verbal de constatare.
6.13 Banca are dreptul de a bloca accesul Clientului la serviciul OTPdirekt si/sau de a refuza efectuarea operatiunilor ordonate de acesta (integral sau partial) prin intermediul aplicatiei aferente, in urmatoarele situatii enumerate mai jos cu titlu exemplificativ, dar nu limitativ: ○ sunt suspiciuni ca elementele de identificare/acces in aplicatie ale Clientului sunt utilizate de persoane/programe neautorizate si/sau prin alte mijloace decat cele puse la dispozitie de banca si/sau intr-un mod fraudulos;

- sunt indicii ca titularul/utilizatorul nu a asigurat confidentialitatea elementelor de autentificare aferente accesarii ori utilizarii acestui serviciu;
- asupra contului Clientului s-au instituit masuri de executare silita (poprire), masuri asiguratorii si/sau orice alte masuri similare;
- operatiunile sunt initiate/derulate prin/catre state in care banca nu are relatii de corespondenta cu institutii similare si/sau catre tari, entitati sau persoane care fac obiectul sanctiunilor internationale si/sau catre tari care nu aplica masuri similare legislatiei din Romania pentru prevenirea si sanctionarea spalarii banilor precum si pentru instituirea unor masuri de prevenire si combatere a finantarii actelor de terorism;
- explicatiile scrise privind scopul si natura tranzactiei ordonate utilizeaza un limbaj licentios;
- clientul nu pune la dispozitia bancii ori de cate ori aceasta considera necesar, orice documente si/sau declaratii pentru justificarea operatiunilor derulate prin intermediul bancii si/sau determinarea situatiei reale a clientului.

6.14. Banca isi rezerva dreptul de a impune masuri de securitate suplimentare, cu caracter temporar sau permanent, daca sunt constatate orice fel de tentative de compromitere a serviciului oferit, precum si fara a se limita la:

- utilizarea datelor de acces ale utilizatorilor pentru fortarea autentificarii folosind aplicatii software automate;
- desfasurarea unor activități care pot pune în pericol siguranța sistemului și a datelor prelucrate de acesta;
- efectuarea unui numar ridicat de tranzactii folosind aplicatii software automate, etc.

Dupa blocarea contului unui utilizator, Banca va lua contact cu clientul pentru a clarifica situația in cel mai scurt timp posibil, conform programului Bancii.

7. Raspunderea partilor in legatura cu serviciul OTPdirekt

7.1. Banca nu are nici o raspundere in privinta echipamentelor şi canalelor utilizate pentru accesarea serviciului OTPdirekt (computer, conexiune internet, telefon, etc.) si nici in cazul in care clientul instraineaza datele de conectare (numar card bancar, cod client, Cod Acces/Parola, Utilizator (user), token).
7.2. Clientul, cat si Imputernicitul acestuia sunt responsabili sa inapoieze Bancii dispozitivul Token (token fizic) functional in momentul renuntarii la serviciul OTPdirekt (in cazul in care Clientul sau Imputernicitul nu este imputernicit al unui alt Client la care ar putea sa utilizeze Token-ul fizic).
Nereturnarea Token-ului fizic functional atrage in sarcina Clientului achitarea unei taxe de 25 EUR/ Token fizic.Contravaloarea taxei de token va fi preluata din contul curent indicat de catre Client la punctul 3.3 din sectiunea A din Contractul cadru de produse si servicii bancare, in data dezactivarii serviciului.
7.3. Banca nu raspunde in cazul in care sistemul informatic care apartine Clientului a fost accesat de terte persoane neautorizate sau a fost piratat (patrunderea in sistem a altor persoane/"hackers") 7.4. Banca nu raspunde in cazul in care Clientul dezvaluie elementele de identificare / acces la OTPdirekt ca urmare a unor atacuri de tip ”phishing”.
7.5. Banca nu raspunde pentru erorile,intarzierile sau ce pot aparea in fluxul de transmitere a SMSurilor/Notificarilor Push catre Client, in afara cazului in care aceste erori se datoreaza exclusiv bancii.
7.6. In cazul utilizarii amprentei digitale sau a Face ID-ului ca si metoda de autentificare in Smartbank, se foloseste tehnologia specifica telefonului care permite scanarea amprentei digitale sau a trasaturilor faciale. Tehnologia nu este creata de banca, aceasta nu este raspunzatoare si nu ofera nicio garantie cu privire la securitatea sau functionarea acestei tehnologii, de modul in care producatorul telefonului mobil o promoveaza.

8. Modificarea si durata serviciului OTPdirekt

8.1. Serviciul poate fi contractat pe durata nelimitata si intra in vigoare la data activarii lui.
8.2. Clientul poate cere efectuarea oricaror modificari privind serviciul OTPdirekt. In cazul optarii pentru suspendarea serviciului OTPdirekt - Alerte SMS clientul va plati doar abonamentul acestui serviciu. Orice modificare ordonata de Client si sosita prin OTPdirekt va fi considerata autorizata. 8.3. Clientul nu poate solicita renuntarea la serviciul OTPdirekt - Internet Banking, SmartBank si

Contact Center prin intermediul unei simple notificari transmise cu ajutorul telefonului/internetului, ci doar prin intermediul unei cereri scrise. Prin exceptie, renuntarea la serviciul Alerte SMS se poate face prin intermediul unei simple notificari, transmisa prin oricare dintre urmatoarele canalele Internet Banking, SmartBank si Contact Center.
8.4. orice cont deschis ulterior semnarii prezentului Contract de catre client va fi vizibil in aplicatia OTPdirekt.

IV CARDURI DE DEBIT

Conditiile de utilizare ale Cardurilor de Debit pentru persoane fizice emise de OTP Bank Romania SA, reprezinta alaturi de Cererea de emitere a Cardului, parte integranta a contractului-cadru care se incheie intre Detinator si Banca cu ocazia emiterii Cardului si sunt aplicabile tuturor tipurilor de carduri de debit emise de catre OTP Bank Romania SA pentru persoane fizice.

1. DEFINITII

ATM - Automat bancar destinat efectuarii de operatiuni cu Cardul in scopul obtinerii de numerar, platii de utilitati, obtinerii de informatii privind situaţia conturilor şi a operaţiunilor efectuate prin intermediul Cardului.

Acceptant - O persoană juridică ce accepta carduri pentru plata valorii serviciilor sau bunurilor, sau care poate furniza numerar în baza Cardurilor, indiferent dacă tranzacţiile sunt efectuate printr-un mijloc electronic sau neelectronic de acceptare a cardurilor şi care afişează emblema oficiala a Organizaţiei Internaţionale sub sigla căreia a fost emis Cardul.

Card - Instrument de plată electronică, standardizat, securizat şi individualizat, care permite Deţinătorului (sau Utilizatorului Autorizat) să utilizeze disponibilităţile băneşti aflate în orice moment în Cont, pentru efectuarea de tranzacţii cu cardul în conformitate cu prevederile Contractului pentru emiterea cardului de debit.

Card Contactless - reprezinta instrumentul de plata electronica ce permite efectuarea tranzactiilor in mod rapid utilizand undele radio prin simpla apropiere a cardului de un terminal special echipat pentru efectuarea acestor tranzactii. Tranzacţiile sub limita impusa de Organizatiile de carduri sunt efectuate fără introducerea codului PIN, iar tranzactiile care depasesc limita impusa de Organizatiile Internationale de Carduri vor fi efectuate cu introducerea codului PIN pentru autorizarea tranzactiei.

Detinator - Este acea persoana fizica, care a solicitat Bancii emiterea unui Card prin semnarea Cererii de Emitere pe numele careia Banca a emis Cardul

Utilizator autorizat - Este acea persoana fizica pentru care Detinatorul a solicitat si Banca a dispus emiterea unui Card suplimentar de debit cu acces la Contul Detinatorului.

Iesirea neautorizata in descoperit de cont – Reprezinta depasirea disponibilului din Contul curent si, dupa caz, a limitei de descoperit de cont acordate de catre Banca Detinatorului.

Operatiune cu cardul - Reprezinta orice plata a unor bunuri sau servicii, orice eliberare de numerar sau orice alt tip de tranzactii realizate prin utilizarea Cardului de catre Detinator/ Utilizator Autorizat.

PIN - Reprezinta un cod personal de identificare generat aleator de catre Banca, care este cunoscut numai de catre Detinator/ Utilizator Autorizat si este utilizat de catre acesta in operatiunile cu Cardul. La solicitarea Detinatorului/ Utilizatorului Autorizat, codul PIN se poate schimba.

EFTPOS - Este un terminal ce permite, prin mijloace electronice, preluarea, prelucrarea, stocarea şi transmiterea de informaţii privind plata cu Cardul, efectuată la punctele de vânzare, ale Acceptantilor. Terminalele contactless sunt dispozitive care permit si efectuarea tranzactiilor contactless.
Imprinter - Este terminalul mecanic, care permite luarea unei amprente a elementelor confecţionate în relief pe aversul Cardului, pe suprafaţa unui document care certifică executarea tranzacţiei, de obicei o chitanţă (voucher), care urmează să fie semnat de către Deţinător/ Utilizator Autorizat.

Autorizare - Este operaţiunea care constă într-un ansamblu de metode şi proceduri, prin care acceptantul/terminalul transmite Bancii informaţiile referitoare la un Card şi solicită acestuia transmiterea unui răspuns privind confirmarea validităţii Cardului şi acceptarea efectuării tranzacţiei.
Pre-autorizare - Este operaţiunea care constă într-un ansamblu de metode şi proceduri prin care acceptantul/terminalul transmite Bancii informaţiile referitoare la un Card şi solicită acestuia transmiterea unui răspuns privind confirmarea validităţii cardului şi acceptarea efectuarii tranzactiei.
Data tranzactiei - Reprezinta data efectiva cand a avut loc Autorizarea tranzactiei.
Data decontarii - Reprezinta data la care tranzactia autorizata se inregistreaza in contul Detinatorului (poate fi diferita de Data Tranzactiei).
CVC/ CVV2 - Reprezinta un cod numeric format din trei caractere care este tiparit pe verso-ul Cardului, langa spatiul destinat semnaturii clientului si reprezinta un algoritm de verificare a Cardului.
Reinnoirea cardului - Reprezinta operatiunea de emitere a unui Card a carui perioada de valabilitate a expirat.
Inlocuirea cardului inainte de expirare - Reprezinta operatiunea de producere a unui Card, inainte de data expirarii a acestuia, ca urmare a solicitarii exprese a Detinatorului/Utiliztorului autorizat sau din initiativa Bancii.
Limite - Banca poate stabili limite zilnice de tranzactionare aferente Cardului. Astfel, fiecare Detinator/ Utilizator Autorizat poate avea setata o limita zilnica pentru retrageri numerar de la ATM si EFTPOS si o limita zilnica de plati la comercianti.
Organizatia de carduri - Reprezinta organizatia VISA International sau Mastercard International, sub sigla careia a fost emis Cardul.
Rata anuala a dobanzii penalizatoare - Reprezinta rata dobanzii percepute in cazuri de depasire de sold sau intrare pe debit neautorizat.
Operatiune neautorizata - Reprezinta executarea unei tranzactii cu Cardul de Debit in absenta consimtamantului exprimat in forma convenita intre Banca si Detinator/Utilizatorul autorizat, inclusiv ca urmare a pierderii, furtului sau folosirii fara drept a Cardului de Debit.

2. DURATA CONTRACTULUI CARDULUI DE DEBIT

Durata Contractului cardului de debit coincide cu durata de valabilitate a Cardului, inscrisa pe aversul acestuia. Acesta se prelungeste automat, fara necesitatea semnarii de catre parti, odata cu emiterea unui nou Card de catre Banca, ca urmare a expirarii perioadei de valabilitate a cardului emis initial, sau ca urmare a cererii clientului dintr-un motiv intemeiat si poate inceta, in orice moment, daca Detinatorul si Utilizatorul Autorizat predau Cardurile Bancii. Incetarea valabilitatii contractului cardului de debit devine efectiva numai dupa returnarea Cardului de catre Detinator si Utilizator autorizat, daca este cazul, cu exceptia cazului in care cardul a fost raportat ca pierdut sau furat in prealabil, si dupa rambursarea de catre acesta a tuturor obligatiilor de plata catre Banca.

3. DREPTURILE DETINATORULUI/ UTILIZATORULUI AUTORIZAT

1. Prin intermediul Cardului, Detinatorul/ Utilizatorul autorizat au acces permanent, 24 de ore pe zi, sapte zile pe saptamana la disponibilul din Contul Detinatorului.
2. Detinatorul/ Utilizatorul autorizat au acces la serviciul „Asistenta Clienti" (Contact Center) pentru a raporta pierderea sau furtul Cardului in vederea blocarii acestuia de catre Banca si pentru obtinerea de informatii referitoare la Card si/ sau Cont, pentru obtinerea de informatii generale despre Cardurile emise de OTP Bank Romania SA si despre modul si conditiile de utilizare a acestora, precum si pentru comunicarea oricaror eventuale probleme sau disfunctionalitati aferente Cardului. Accesul la serviciul „Asistenta Clienti" se face prin apelarea urmatoarelor numere de telefon: regim "non-stop" (021) 308 57 11, (apel taxabil cu tarif normal in reteua nationala de telefonie) sau in cursul programului de lucru al Bancii, la numarul de telefon 0800 88 22 88 (apel gratuit in reteua nationala de telefonie). Banca va opera blocarea Cardului sau va furniza informatii cu privire la Card sau Cont numai dupa identificarea corespunzatoare a Detinatorului/ Utilizatorului autorizat efectuata prin telefon de catre personalul specializat al Bancii.
3. Detinatorul are dreptul sa solicite Bancii, in scris, emiterea de Carduri suplimentare pe Contul sau, pe numele altor persoane fizice nominalizate de catre acesta.
4. Banca stabileste limite zilnice de tranzactii aferente Cardului. Astfel, fiecare Detinator/ Utilizator Autorizat au setate o limita zilnica pentru retrageri numerar de la ATM si EFTPOS si o limita zilnica de plati la comercianti, care se regasesc pe Cererea contract de emitere a Cardului.
5. Detinatorul/ Utilizatorul Autorizat au dreptul sa solicite Bancii modificarea Limitelor zilnice de utilizare aferente Cardului detinut.
6. Detinatorul are dreptul sa anuleze dreptul de utilizare al Utilizatorului Autorizat, printr-o cerere expresa adresata Bancii.
7. Detinatorul/ Utilizatorul autorizat au dreptul sa solicite Bancii, in scris, inlocuirea Cardului in urmatoarele situatii:
   a) uitarea/ pierderea codului PIN; b) deteriorarea fizica a Cardului; c) pierderea sau furtul Cardului; d) existenta unor suspiciuni cu privire la fraudarea Cardului sau a codului PIN; e) schimbarea numelui Detinatorului. Banca isi rezerva dreptul de a rezilia contractul de card de debit, de a bloca respectiv de a refuza inlocuirea Cardului in situatia in care se dovedeste ca Detinatorul sau Utilizatorul autorizat au actionat fraudulos.
8. Detinatorul are dreptul sa formuleze in scris o contestatie catre Banca, ori de cate ori constata existenta unor tranzactii neautorizate sau executate incorect, plangere care trebuie adresata in scris Bancii, in termen de 13 luni . La primirea unei contestatii, Banca va efectua investigatii specifice si va initia procedurile de solutionare a acesteia. In cazul in care, contestatia se dovedeste a fi justificata, Banca va initia procedura de refuz la plata in vederea recuperarii sumei tranzactiei in conformitate cu regulamentele si procedurile Organizatiei internationale de carduri in vigoare.
9. OTP Bank Romania SA va credita contul detinatorului de card cu valoarea despăgubirilor, in termen de 1 zi bancara de la momentul recunoaşterii dreptului deţinătorului la acestea sau de la stabilirea acestui drept de către o instanţă de judecată ori de arbitraj ,cu respectarea reglementarilor si prevederilor legale in vigoare.
10. Deţinătorul are dreptul să formuleze în scris o contestaţie către Bancă, ori de câte ori constată existenţa unor operatiuni neautorizate, plângerea trebuie adresată în scris, iar Banca va rectifica situatia contului Deţinătorului de card cel mai tarziu in ziua urmatoare inregistrarii

contestatiei cu excepția cazului în care are motive rezonabile să suspecteze că a fost comisă o fraudă și comunică aceste motive, în scris, autorității naționale relevante.

11. In cazul in care Detinatorul neaga faptul ca a autorizat o operatiune de plata executata sau sustine ca operatiunea de plata nu a fost corect executata, Banca trebuie sa demonstreze ca operatiunea de plata a fost autentificata, inregistrata corect, introdusa in conturi si nu a fost afectata de nici o defectiune tehnica ori de alte deficiente. Folosirea in sine a cardului care a fost inregistrat de Banca nu este in mod necesar suficienta pentru a dovedi ca operatiunea de plata a fost autorizata de catre Detinator.
12. In cazul tranzactiilor neautorizate, Detinatorul suporta pierderea in limita stabilita de lege.

4. OBLIGAŢIILE DEŢINĂTORULUI DE CARD

1. Deţinătorul/ Utilizatorul autorizat trebuie să semneze Cardul imediat după primire, în spaţiul special rezervat pe verso-ul Cardului, în faţa reprezentantului Băncii, această semnătura fiind considerată de către Bancă specimen de semnătura în relaţiile Deţinătorului/ Utilizatorului Autorizat cu Banca.
2. Deţinătorul are obligaţia să utilizeze Cardul în conformitate cu prevederile Contractului, să păstreze Cardul în bune condiţii şi să ia toate măsurile necesare de protejare a datelor şi a elementelor de securitate aferente Cardului.
3. Deţinătorul trebuie să predea Băncii Cardul după expirarea acestuia, atunci când ridică noul Card (cardul reînnoit). În cazul în care Deţinătorul nu doreşte reînnoirea Cardului de către Bancă, acesta trebuie să notifice Banca în scris, cu minimum 45 de zile înainte de data expirării Cardului.
4. Deţinătorul are obligaţia să notifice Banca, fara nicio intarziere nejustificata, cu privire la următoarele situaţii: a) pierderea, furtul, distrugerea sau blocarea Cardului; b) înregistrarea în Cont a unor tranzacţii neautorizate; c) orice eroare sau neregulă apărută în urma gestionarii Contului şi Cardului de către Bancă; d) existenţa unor suspiciuni cu privire la posibilitatea falsificării Cardului sau cunoaşterea codului PIN de către persoane neautorizate; e) apariţia oricăror disfuncţionalităţi ale Cardului; f) modificarea datelor declarate în Contract în termen de 7 zile de la data intrării în vigoare a modificării; g) renunţarea la Card cu cel puţin 45 de zile înainte de data expirării acestuia; h) rezilierea Contractului.
5. Deţinătorul are obligaţia de a depune toate diligenţele pentru a asigura securitatea Cardului şi confidenţialitatea codului PIN, cum ar fi cele menţionate mai jos , fără a avea însă caracter limitativ: a) să păstreze cu grijă Cardul şi să nu dezvăluie informaţiile specifice acestuia altei persoane; b) să nu împrumute Cardul altei persoane; c) să se asigure că în timpul tranzacţiilor efectuate cu Cardul acesta rămâne sub stricta lui supraveghere şi codul PIN-ul tastat nu este vizibil altor persoane; d) să nu dezvăluie sub nici un motiv codul PIN unei alte persoane (nici angajaţilor Băncii) şi să nu îl lase la îndemâna altor persoane; e) să nu înregistreze codul PIN într-o formă ce poate fi uşor recunoscută, în particular pe Card sau pe alt obiect păstrat împreună cu Cardul; f) să nu contramandeze un ordin pe care l-a dat prin intermediul Cardului, cu excepţia cazului în care suma nu a fost determinată în momentul în care ordinul a fost dat.

6. Nerespectarea de către Deţinător/Utilizatorul autorizat a uneia sau a mai multor obligaţii stipulate la sectiunea B.IV, Cap. 4, art. 5, va fi considerat caz de neglijenţă gravă.
7. Până la momentul comunicării către emitent a evenimentului prevăzut la sectiunea B.IV, Cap.4, art. 4, Deţinătorul este răspunzător pentru toate operaţiunile executate, urmând să suporte contravaloarea acestor operaţiuni, în limitele prevăzute de legislaţia în vigoare.
8. Răspunderea Deţinătorului privind acoperirea pierderilor este integrală în cazul în care se dovedeşte că acesta a acţionat cu neglijenţă şi/sau în mod fraudulos.
9. Începând din momentul anunţării emitentului, Deţinătorul nu este răspunzător pentru pierderile apărute ca urmare a evenimentului descris la sectiunea B.IV, Cap. 4, art. 4, cu excepţia cazului în care se dovedeşte că Deţinătorul însuşi sau Utilizatorul autorizat au acţionat fraudulos.
10. În cazul în care tranzacţiile înregistrate de Bancă ca urmare a utilizării Cardului depăşesc soldul disponibil al Contului, Deţinătorul este obligat să plătească diferenţa, după primirea extrasului de cont. Dacă Deţinătorul nu plăteşte suma datorată, Banca va fi îndreptăţită să regleze soldul Contului din alte conturi ale Deţinătorului deschise la Bancă, să înceteze Contractul cu efect imediat şi să suspende Cardul, inclusiv pe cel al Utilizatorului autorizat, urmând să recupereze sumele datorate prin proceduri legale.
11. Deţinătorul este responsabil pentru eventualele daune, pierderi sau cheltuieli suportate de Bancă care au rezultat din încălcarea prevederilor Contractului sau în urma stabilirii responsabilităţii financiare a Deţinătorului pentru refuzurile de plată iniţiate de Bancă la solicitarea acestuia, care s-au dovedit nefondate.
12. În cazul accesării serviciului „Asistenţă Clienţi", Deţinătorul/ Utilizatorul Autorizat au obligaţia să ofere operatorului toate informaţiile necesare identificării acestuia în vederea furnizării de informaţii cu privire la Card, precum şi pentru blocarea Cardului la cererea Deţinătorului/ Utilizatorului Autorizat.

5. DREPTURILE BĂNCII

1. Cardul poate fi blocat de către Bancă fără înştiinţarea prealabilă a Deţinătorului în cazul furnizării de către acesta de date false Băncii în vederea emiterii Cardului sau în orice alte situaţii considerate întemeiate de către Bancă şi prin care se aduce atingere imagini acesteia sau a partenerilor acesteia.
2. Cardul poate fi blocat de către Bancă din motive justificate în mod obiectiv, legate de securitatea acestuia, de o suspiciune de utilizare neautorizată sau frauduloasă a acestuia. În aceste cazuri Banca informează în modul convenit Deţinătorul/ Utilizatorul Autorizat în legătură cu blocarea cardului şi cu motivele acestui blocaj, dacă este posibil, înainte de blocare şi, cel mai târziu, imediat după blocarea acestuia, cu excepţia cazului în care furnizarea acestei informaţii aduce atingere motivelor de siguranţă justificate în mod obiectiv sau este interzisă de alte dispoziţii legislative relevante. Banca deblochează instrumentul de plată sau îl înlocuieşte cu un nou instrument de plată odată ce motivele de blocare încetează să mai existe.
3. Să dispună retragerea Cardului, notificând Deţinătorul, fără îndeplinirea altor formalităţi juridice, în situaţia nerespectării obligaţiilor asumate de către Deţinător.

4. Banca are dreptul de a stabili limite zilnice de utilizare aferente Cardului. Limitele se vor comunica Deţinătorului la semnarea Contractului. De asemenea, Banca poate anula cardul de debit nepredat Dentinatorului/Utilizatorului Autorizat in termen de 6 luni de la data emiterii.
5. Banca nu îşi asumă responsabilitatea pentru pagubele produse Deţinătorului de către Utilzatorul Autorizat, ambii răspunzând individual şi solidar pentru modul de utilizare a Cardului/ Cardului suplimentar.
6. Banca nu îşi asumă responsabilitatea pentru eventualele disfuncţionalităţi ale Cardului în cazul în care acestea survin ca urmare a unor factori ce nu pot fi controlaţi de Bancă. 7. Banca va debita automat Contul cu contravaloarea tranzacţiilor efectuate cu Cardul Deţinătorului/ Utilizatorului Autorizat din contul Deţinătorului. Deţinătorul autorizează Banca să debiteze automat Contul cu sumele reprezentând:
   a) valoarea operaţiunilor de cumpărare sau de eliberare de numerar;
   b) valoarea comisioanelor şi dobânzilor datorate Băncii.
8. Banca este exonerata de răspundere pentru pierderile rezultate din folosirea fără drept a unui card pierdut sau furat până la momentul notificării comunicate Băncii precum şi pentru eventuale pierderi intervenite ulterior notificării valabile a băncii dacă Deţinătorul a acţionat cu neglijenţă şi/ sau în mod fraudulos.

6. OBLIGAŢIILE BĂNCII

1. Prin acceptarea şi semnarea Contractului, Banca se obligă să emită Cardul pe numele Deţinătorului, precum şi Cardurile suplimentare ale Utilizatorilor Autorizaţi nominalizaţi de către Deţinător.
2. Banca are obligaţia blocării imediate a Cardului în urma notificării Deţinătorului cu privire la pierderea/furtul acestuia.
3. Emitentul va lua imediat toate măsurile necesare pentru a evalua, preveni şi limita riscurile ce se pot produce prin: utilizarea în continuare a unui instrument de plată electronică despre care a luat cunoştinţă că este declarat pierdut, furat, distrus, copiat, blocat, compromis sau defectuos al cărui cod PIN/ cod de identificare/ parolă este cunoscut de către persoane neautorizate; utilizarea frauduloasă a unui instrument de plată electronică prin reţeaua proprie de terminale şi prin internet sau prin alte reţele de terminale.
4. Emitentul îl despăgubeşte pe deţinător pentru pierderile suferite de către acesta (sau utilizatorii autorizaţi, după caz) rezultate din utilizarea cardului, astfel: a) pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a tranzacţiilor ordonate prin intermediul cardului, chiar dacă acestea au fost iniţiate prin utilizarea terminalelor care nu se află sub controlul direct sau exclusiv al emitentului, cu excepţia situaţiilor în care se dovedeşte că deţinătorul sau utilizatorul autorizat a acţionat fraudulos, cu rea-voinţa sau cu neglijenţă; b) pentru valoarea tranzacţiilor iniţiate după momentul anunţării emitentului de către utilizator a pierderii, furtului, distrugerii, blocării, compromiterii, funcţionării defectuoase a instrumentului de plată electronică ori a posibilităţii existenţei unei copii a acestuia sau cunoaşterii codului PIN/ codului de identificare/parolei de către persoane neautorizate; c) pentru valoarea tranzacţiilor neautorizate de utilizator, derulate prin utilizarea unui card contrafăcut sau prin utilizarea frauduloasă a numărului de card fără folosirea codului

(parolei) de securitate, precum şi pentru orice eroare sau neregulă atribuită emitentului în gestionarea contului deţinătorului.

5. Valoarea despăgubirilor, pentru care este responsabil emitentul se determină conform prevederilor legale în vigoare.
6. Banca va lua toate măsurile necesare pentru a efectua repararea în termen maximum 15 zile a eventualelor prejudicii cauzate Deţinătorului prin nerespectarea obligaţiilor asumate prin Contract.
7. Banca este răspunzătoare faţă de deţinătorul unui instrument de plată electronică pentru valoarea pierdută şi pentru executarea necorespunzătoare a tranzacţiilor utilizatorului, în cazul în care pierderea sau executarea necorespunzătoare este atribuită unei disfuncţionalităţi a instrumentului, a dispozitivului, a terminalului sau a oricărui alt echipament autorizat să fie folosit de Deţinător, cu condiţia să se facă dovada că disfuncţionalitatea nu a fost cauzată cu bună ştiinţă de utilizator.
8. Banca are obligaţia să livreze Cardurile către Deţinător, în maxim 10 zile lucrătoare de la data semnării Cererii-Contract, cu excepţia apariţiei unor situaţii neprevăzute şi necontrolabile de către Bancă.
9. Banca are obligaţia să efectueze toate demersurile de soluţionare a contestaţiilor primite în scris de la Deţinător, în conformitate cu reglementările Organizaţiei internaţionale de carduri în vigoare.
10. 10. În cazul unei operaţiuni de plată neautorizate, Banca are obligaţia ca:
    a) să ramburseze Deţinătorului suma aferentă operaţiunii de plată neatorizate respective;
    b) să readucă contul debitat, în situaţia în care s-ar fi aflat dacă operaţiunea de plată neautorizată nu s-ar fi efectuat, dacă este cazul.

Excepţiile de la cele stipulate anterior sunt pierderile legate de orice operaţiuni de plată neautorizate care rezultă din utilizarea unui card pierdut sau furat ori, apărute în cazul în care Deţinătorul nu a păstrat în siguranţă elementele de securitate personalizate, pierderile care rezultă din folosirea fără drept a unui card până la momentul notificării Băncii de către Deţinător, caz în care acestea sunt suportate de către Deţinător în limita stabilită prin lege.

7. CARDUL SUPLIMENTAR

1. Banca poate atasa unui Cont mai multe Carduri suplimentare de acelasi tip emise pe numele persoanelor fizice nominalizate de catre Detinator, cu respectarea urmatoarelor conditii a) Detinatorul opteaza sa acorde acces la Contul sau unuia sau mai multor Utilizatori Autorizati, prin semnarea unei cereri exprese, cu conditia ca persoana/ persoanele fizice respective sa fie majore, in deplinatatea drepturilor civile, si sa fie de acord cu inrolarea ca si clienti ai Bancii; b) Extrasul de cont aferent Cardului principal si Cardurilor suplimentare se transmite de catre Banca exclusiv Detinatorului; c) Utilizatorul Autorizat are dreptul sa dispuna de sumele din Cont, in conformitate cu conditiile sau limitele stabilite de catre Detinator; d) Numai Detinatorul poate initia refuzuri la plata, atat pentru tranzactiile efectuate cu Cardul principal, cat si pentru tranzactiile efectuate cu Cardurile suplimentare, situatie in care contestatia scrisa necesita si semnatura Utilizatorului autorizat. E) Detinatorul nu are dreptul de a cunoaste codul

PIN al Utilizatorului Autorizat f) Utilizatorul Autorizat poate vizualiza disponibilul Contului, prin utilizarea la ATM-urile Bancii a Cardului suplimentar aflat in posesia sa.

2. Obligatiile Detinatorului, conform Contract, se aplica si Utilizatorului Autorizat unde este cazul.
3. Pe durata Contractului, data de expirare a Cardului suplimentar poate fi independenta de data de expirare a Cardului principal.
4. Banca va dispune, la cererea scrisa a Detinatorului sau din proprie initiativa, in conformitate cu prevederile sectiunii B.IV, cap 5, art. 1 si 2 ale Contract, blocarea si incetarea utilizarii Cardului suplimentar.

8. UTILIZAREA CARDULUI SI A CODULUI PIN

1. Cardul poate fi folosit pentru plata bunurilor si serviciilor pentru ridicari de numerar precum si pentru efectuarea operatiunii non-financiare.
2. Cardul este proprietatea Bancii si poate fi folosit numai de catre Detinator, care nu-l poate transfera unei alte persoane. Banca are dreptul de a solicita returnarea Cardului, iar Detinatorul are obligatia restituirii imediate a Cardului Bancii sau unei alte persoane imputernicite de catre Banca. 3. Data expirarii Cardului este inscrisa pe aversul acestuia sub forma “LL” / “AA”, unde “LL” reprezinta luna calendaristica a expirarii si “AA” reprezinta anul expirarii. Inainte de data expirarii, Cardul poate fi reinnoit automat de catre Banca, prin emiterea unui nou Card, fara notificarea in prealabil a Detinatorului.
4. Cardul poate fi utilizat atat in Romania, cat si in strainatate, in urmatoarele conditii:
    a) Numai de catre Detinatorul/ Utilizatorului autorizat pe numele caruia a fost emis.
    b) Pentru plata bunurilor si serviciilor.
    c) Pentru obtinerea de numerar.
    d) Numai in limita disponibilitatilor din Contul Detinatorului, sau pana la limita de descoperit de cont acordata de Banca, in conditiile in care valoarea comisioanelor aferente Operatiunilor cu carduri este acoperita de nivelul disponibilitatilor din Cont.
    e) Numai pana la data expirarii acestuia, respectiv pana in ultima zi a lunii inscrise pe aversul Cardului.
    f) Pentru obtinerea de informatii privind soldul Contului de la automatele bancare ale Bancii, pe baza codului PIN.
5. Banca va transmite codul PIN aferent Cardului, in functie de optiunea Detinatorului/ Utilizatorului Autorizat, fie sub forma unui plic sigilat, fie prin SMS pe numarul de telefon declarat Bancii de catre Detinator/Utilizator autorizat. Pentru transmiterea cu succes a codului PIN Detinatorul/Utilizator autorizat trebuie sa foloseasca numarul de telefon mobil declarat Bancii pentru a trimite un SMS (cu tarif normal) cu un cod unic alocat de catre aceasta pe un numar de telefon dedicat
6. Codul PIN este cunoscut numai de catre Detinator/ Utilizatorul Autorizat, acesta fiind obligat sa il pastreze secret si in siguranta, separat de Card. In cazul in care Detinatorul de Card nu foloseste codul PIN in mod confidential sau cu grija sau il divulga unei terte parti, inclusiv unui angajat al Bancii, acesta constituie un caz grav de neglijenta, iar Banca nu va fi responsabila pentru pagubele care decurg din neglijenta Detinatorului.
7. Exprimarea consimtamantului pentru efectuarea unei tranzactii este acordat prin :
    a) prin introducerea codului PIN. Acesta este considerat echivalentul semnăturii clientului. Codul PIN este solicitat întotdeauna în cazul operaţiunilor de retargere

numerar şi poate fi solicitat şi pentru operatiunile la POS. Introducerea codului PIN poate sa nu fie solicitata in cazul operatiunilor efectuate la POS-uri care au functionalitatea cand tranzactia are o valoare mai mica decat limita stablita de Organizatiile de Carduri si este efectuata cu un card cu functionalitate contactless;

a) prin semnarea chitanţei în cazul operaţiunilor la POS;
b) prin furnizarea numărului de card şi oricăror date suplimentare solicitate, cum ar fi codul CVC si data expirarii;
c) prin introducerea Parolei 3D Secure (în cazul autentificării 3D Secure);
d) prin trecerea cardului printr-un terminal (POS) sau apropierea cardului cu functionalitate contactless de un terminal cu functionalitate contactless care citeşte datele de pe chipul Cardului;

8. Introducerea PIN-ului de catre Detinator/ Utilizator autorizat in cazul tranzactiilor de retragere numerar efectuate la ATM-uri sau ghisee bancare, semnarea de catre Detinator/ Utilizator autorizat a chitanteifurnizarea datelor de identificare ale cardului : nume si prenume Detinator / Utilizator autorizat, numar card, data expirare, coduri de securitate, reprezinta acordul irevocabil al acestora privind operatiunea efectuata cu Cardul, cu exceptia cazurilor in care acestia contesta tranzactiile, situatie in care se vor respecta prevederile sectiunii B.IV, cap 3, art. 7 si 8.
9. Detinatorul trebuie sa notifice Banca in cazul in care nu isi mai aminteste codul PIN in vederea alocarii unui nou cod PIN, fapt care poate atrage dupa sine si emiterea unui nou Card si suportarea de catre Detinator a costurilor respective, conform Conditiilor Financiare.
10. Banca poate limita numarul de tranzactii si sumele ce se pot elibera zilnic. Aceasta operatiune poate fi facuta la solicitarea Detinatorului sau la initiativa Bancii, Banca nu va fi responsabila pentru orice limitare aplicata de orice alt Acceptant. Totodata, Banca poate limita si incercarile zilnice nereusite de introducere a codului PIN.
11. Alimentarile de cont efectuate de Detinator vor fi utilizate de Banca pentru acoperirea sumelor datorate de catre acesta in urmatoarea ordine: plata comisioanelor si dobanzilor datorate Bancii, rambursarea sumelor neacoperite cu disponibilitati, plata valorii operatiunilor cu cardul.
12. Sumele restante, precum si sumele reprezentand descoperitul neautorizat de cont ale Detinatorului legate de operatiunile cu Cardul devin automat obligatii de plata in favoarea Bancii si trebuie rambursate de catre Detinator fara nicio intarziere nejustificata dupa notificarea de catre Banca.
13. Pentru operatiunile efectuate pe teritoriul Romaniei de catre Detinator in alta valuta decat valuta de Cont, Banca va debita Contul cu echivalentul operatiunii si a comisioanelor aferente, efectuand conversia, dupa caz, la cursul de vanzare respectiv de cumparare RON /EUR al Bancii valabil la data decontarii.
14. Pentru operatiunile efectuate in strainatate cu Cardul, Banca va debita Contul utilizand ca moneda de referinta EUR, dupa cum urmeaza: a) Schimbul valutar intre moneda in care se efectueaza tranzactia si valuta de referinta se efectueaza de catre Organizatia internationala de carduri la cursul sau disponibil pe site-ul www.mastercard.com si www.visaeurope.com; b) Pentru debitarea Contului in RON, Banca utilizeaza cursul sau intern de vanzare-cumparare EUR / RON din ziua decontarii.
15. Debitarea Contului Detinatorului ca urmare a unei Operatiuni cu Cardul va fi efectuata de catre Banca respectandu-se termenele de decontare impuse de catre Organizatiile Internationale de carduri, decontarea efectuandu-se cu data tranzactiei.

16. Banca nu raspunde fata de Detinator pentru trimiterea in decontare cu intarziere a tranzactiilor daca aceasta intarziere se datoreaza unor factori ce nu pot fi controlati de catre Banca.
17. In cazul in care Detinatorul doreste sa inchida Contul, Cardul si Cardurile suplimentare trebuie returnate Bancii cu 30 de zile inainte de data efectiva a inchiderii.

9. SECURITATEA CARDULUI SI A PIN-ULUI

1. Detinatorul este obligat sa asigure pastrarea in bune conditii a Cardului si a codului PIN, astfel incat sa evite pierderea, furtul sau deteriorarea Cardului sau intrarea Cardului sau a codului PIN in posesia unor persoane neindreptatite sa le detina.
2. Detinatorul nu trebuie sa permita aflarea numarului de Card de catre alte persoane, cu exceptia situatiilor in care Cardul este utilizat in operatiunii care nu permit prezenta Detinatorului la Acceptant , sau in situatia in care Detinatorul raporteaza pierderea/furtul Cardului.
3. La primirea plicurilor continand cardul si PIN-ul, daca este cazul, sau a SMS-ului cu codul PIN, Deţinătorul/ Utilizatorul autorizat trebuie să memoreze PIN-ul şi să distrugă pliculaferent PIN-ului sau sa stearga SMS-ul respectiv.
4. Detinatorul trebuie sa anunte Banca in cazul in care are suspiciunea ca o terta persoana ar putea utiliza in mod fraudulos Cardul sau codul PIN.
5. In cazul in care constata pierderea sau furtul Cardului, Detinatorul trebuie sa anunte de urgenta Banca, telefonic sau pe orice alta cale agreata de Banca, cu privire la disparitia Cardului. Raportarea pierderii sau furtului Cardului prin telefon se poate efectua in regim “non-stop” la numarul de telefon (021) 308 57 11 (apel taxabil cu tarif normal in reteua nationala de telefonie) sau in cursul programului de lucru al Bancii,la numarul de telefon 0800 88 22 88 (apel gratuit in reteua nationala de telefonie).
6. Banca va proceda la blocarea Cardului imediat dupa ce a fost raportata pierderea sau furtul acestuia de catre Detinator
7. Detinatorul este raspunzator financiar pentru toate operatiunile efectuate prin utilizarea Cardului pana la data notificarii Bancii cu privire la pierderea/furtul acestuia si in limitele prevazute de reglementarile legale in vigoare. 8. In cazul in care Detinatorul recupereaza Cardul dupa notificarea Bancii cu privire la pierderea/furtul acestuia, este obligat sa-l returneze imediat la orice unitate a Bancii.
9. Detinatorul trebuie sa raporteze telefonic Bancii situatia in care PIN-ul aferent Cardului a ajuns la cunostinta unor terte persoane, in vederea blocarii Cardului. Detinatorul este raspunzator financiar in limita prevazuta de lege, pentru toate operatiunile realizate cu Cardul care au implicat utilizarea frauduloasa a PIN-ului, pana la momentul comunicarii evenimentului catre banca

10. INCETAREA CONTRACTULUI DE CARD DE DEBIT

1. Banca poate rezilia pe deplin drept Contractul într-unul din următoarele cazuri: a) nerespectarea de către Deţinător sau de către Utilizatorul Autorizat a condiţiilor de emitere şi utilizare a Cardului; b) nesoluţionarea de către Deţinător a ieşirii neautorizate în descoperit, în termen de 30 de zile de la înregistrarea acesteia în Cont şi comunicarea către deţinător; c) decesul Deţinătorului; d) în orice alte cazuri considerate întemeiate de către Bancă, cu înştiinţarea scrisă a Deţinătorului (fraude, etc). Rezilierea se va putea opera fără intervenţia unei instanţe judecătoreşti.

2. Deţinătorul poate denunţa unilateral Contractul, prin depunerea Cardului/Cardurilor suplimentare şi a unei notificări scrise la unitatea Băncii care administrează Contul cu 30 zile înainte de încetarea contractului.
3. În cazul denunţării unilaterale a Contractului de către Deţinător, acesta are obligaţia să ramburseze integral sumele datorate Băncii la data denunţării punându-le la dispoziţia băncii în aceeaşi zi. Deţinătorul sau împuterniciţii legali ai acestuia au obligaţia că, în cazul încetării Contractului la iniţiativa Băncii, să depună Cardul propriu şi Cardurile Utilizatorilor Autorizaţi la Banca în maximum 5 zile lucrătoare de la data primirii înştiinţării în acest sens de la Bancă şi să acopere integral eventualele debite. Orice debit neacoperit în acest interval va fi tratat de Bancă drept descoperit de cont neautorizat, şi va atrage de la şine perceperea de dobânzi penalizatoare şi demararea procedurilor legale de recuperare a debitului.

11. DISPOZIŢII FINALE

1. Banca nu va avea nici o responsabilitate în ceea ce priveşte neonorarea Cardurilor de către un Acceptant, o instituţie financiară, sau orice alt terţ, ca urmare a unor evenimente ce nu pot fi controlate de către Bancă.