

**CUPRINS**

<u>Capitolul I. INTRODUCERE</u> .....	2
1. Cadrul de reglementare.....	2
2. Interpretarea noțiunilor.....	2
3. Aplicarea Condițiilor Generale Bancare.....	3
<u>Capitolul II. DESCHIDEREA, FUNCȚIONAREA ȘI ÎNCHIDEREA CONTURILOR</u> .....	5
1. Generalități.....	5
2. Deschiderea conturilor. Persoana împuternicită.....	5
3. Garantarea fondurilor deținute.....	4
4. Funcționarea conturilor.....	8
5. Dovada operațiunilor și extrasul de cont.....	9
6. Pachete de produse.....	9
7. Închiderea conturilor.....	11
<u>Capitolul III. SERVICII BANCARE LA DISTANȚĂ</u> .....	12
1. Serviciul OTP SMS Banking.....	12
2. Serviciul OTP Internet / Mobile Banking.....	17
3. Carduri Business .....	31
4. Proiect Salarial.....	38
5. Negocierea tranzacțiilor de vânzare-cumpărare a valutei cu dealerii băncii.....	46
<u>Capitolul IV. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR</u> .....	50
1. Drepturile Clientului.....	50
2. Obligațiile Clientului.....	51
3. Drepturile Băncii.....	53
4. Obligațiile Băncii.....	55
5. Confidențialitate.....	56
<u>Capitolul V. CUNOAȘTEREA CLIENTELEI, PREVENIREA SPĂLĂRII BANILOR ȘI ACTELOR DE CORUPȚIE</u> .....	56
<u>Capitolul VI. DISPOZIȚII FINALE</u> .....	59
1. Înțetarea Condițiilor Generale Bancare.....	60
2. Comunicarea Client – Bancă.....	61
3. Legea aplicabilă Litigii.....	61

**CONTENT**

<u>Chapter I. INTRODUCTION</u> .....	2
1. Regulatory framework.....	2
2. Definitions.....	2
3. Implementation of the general terms and conditions.....	3
<u>Chapter II. OPENING, KEEPING AND CLOSING BANK ACCOUNTS</u> .....	5
1 Generalities.....	5
2 Opening a bank account. Authorized person.....	5
3 Guaranteeing the funds held.....	5
4 Operations on the accounts.....	8
5 Proof of operations and the statement of account.....	9
6 Product Packages.....	9
7 The closure of bank accounts.....	11
<u>Chapter III. REMOTE BANKING</u> .....	12
1. OTP SMS Banking service.....	12
2. OTP Internet / Mobile Banking .....	17
3. Business Cards.....	31
4. Payroll.....	38
5. Negotiation of selling -purchasing of currency transactions with the bank's dealers.....	46
<u>Chapter IV. RIGHTS AND OBLIGATIONS OF THE PARTIES</u> .....	50
1. Client's rights.....	50
2. Client's obligations.....	51
3. The bank's rights.....	53
4. The bank's duties.....	55
5. Confidentiality.....	56
<u>Chapter V. KNOWING THE CLIENT, PREVENTION OF MONEY LAUNDERING and CORRUPTION ACTS</u> .....	56
<u>Chapter VI. FINAL PROVISIONS</u> .....	59
1. Termination of the general terms and conditions.....	60
2. Communication between the client and the bank.....	61
3. Applicable law. Litigations.....	61

## Capitolul I. INTRODUCERE

### 1. CADRUL DE REGLEMENTARE

1.1. Raporturile dintre OTP Bank S.A. și clienții săi agenți economici sunt guvernate de

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

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

1.2. OTP Bank S.A. a fost înregistrată la 24.05.2001 în Registrul de Stat al persoanelor juridice cu numărul de identificare de stat – codul fiscal (IDNO) 1002600006089, și activează ca instituție financiară în baza licenței Seria A MMII nr. 000810 din 24.06.2021 pe un termen nedeterminat de Banca Națională a Moldovei, cu sediul în Chișinău, MD-2005, Bulevardul Grigore Vieru 1, tel. (373 22) 409006, fax: (373 22) 220 591.

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

### 2. INTERPRETAREA NOȚIUNILOR

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

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

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

**Cont** – orice cont curent deschis de Client la Bancă în temeiul Condițiilor Generale Bancare și a Contractului Universal Bancar;

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

**Persoana împuternicită** – persoana fizică

## Chapter I. INTRODUCTION

### 1. REGULATORY FRAMEWORK

1.1. The relations between OTP Bank S.A. and its Clients – the economic agents are governed by:

- the existing General Banking Conditions for the Legal Entities/ Economic Agents (further "General Banking Conditions"),
- contracts and/ or particular forms specific to each product or service offered by the Bank,
- the Bank's Tariffs,
- Normative acts, regulations of the National Bank of Moldova, as well as internal and international banking practices and usages.

These reports are based on the mutual trust, confidentiality, and good faith.

1.2. OTP Bank S.A. was registered on 24.05.2001 in the State Register of legal entities with the identification number - tax code (IDNO) 1002600006089, and activates as a financial institution under the Series A MMII nr. 004491 license issued on the 30.06.2014 for an indefinite period by the National Bank of Moldova, based in Chisinau, MD-2005, Grigore Vieru Avenue 1, tel. (373 22) 409006, fax: (373 22) 220591.

1.3. According to the General Banking Conditions and Terms, the Bank commits to receive and to record in the current account of the account holder (the Client) the cash amounts deposited by him or by a third party in cash or transferred from other people's accounts, to perform within the available amounts in the account the customer's orders related to the transfer of specific sums to other persons, cash withdrawals and to perform other desired operations on Client's behalf in accordance with the law, the General Banking Conditions and banking practices, whereas the Client commits to pay remunerations (tariffs/ commissions) for the performance of the mentioned services.

### 2. DEFINITIONS

2.1. In present General Banking Conditions, the following terms will have the meaning assigned to them below:

**The Bank** is defined as the OTP Bank S.A. and any referral to the Bank in the present General Banking Conditions should be understood as any territorial units of the Bank (branches, representative offices, agencies);

**The Client** is any legal entity/ economic agent, as well as any person performing professional activities (including in the field of justice), who proceeded to opening a current account, as the account holder;

**Account** – a current bank account opened by the Client in the Bank on the basis of the General Banking Conditions and the "Universal Banking Agreement";

**Principal (main) account**– the Client's first current account opened with the Bank or the account used for levying the commission for the maintenance of current accounts.

**Authorized person** – individual person authorized by

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

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

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

**Instrument de plată electronică cu acces la distanță (IPAD)** – set de proceduri, care se bazează pe o soluție informatică și/sau echipament de tipul: internet-banking, PC-banking, phone-banking, mobile-banking, care permite utilizatorului, prin intermediul unei metode de autentificare și al unui mijloc de comunicație, accesul la contul de plăți și inițierea de operațiuni de plată, în baza fondurilor de care dispune.

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

law, Client document of incorporation or directly by the Client through legal act (proxy, mandate, etc.) with the right to represent the interests of the Client to the Bank the necessary documents to open/ use/ modify and/or close account or other products / services offered by the Bank;

**Bank's tariffs** – the tariffs for the Bank's services performed for the legal entities (including to individuals who practice entrepreneurial activities), official document of the Bank that can be found at the branches of the bank and/ or on the Bank's website.

**The beneficial owner** – individual who ultimately controls an individual or a legal entity or the beneficiary of an investment company or manager of the investment company, inclusive the person in whose name a transaction or an activity is carried out and/ or holds directly or indirectly ownership or control of min. 25% of shares or of the voting rights of the legal entity or on the assets under fiduciary administration (art. 3 of the Law regarding prevention and combating money laundering and financing of terrorism, nr. 308 dated 22.12.2017);

**Remote electronic payment instrument (REPI)** - a set of procedures based on an IT solution and/or equipment, such as Internet banking, PC banking, phone banking, mobile banking, which allows the user, by means of an authentication method and a means of communication, to access the payment account and initiate payment transactions based on the funds available to the user.

**2.2.** In the current General Banking Conditions, the singular terms defined above imply that they may be used as well in the plural form and vice versa.

### 3. APLICAREA CONDIȚIILOR GENERALE BANCARE

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

**3.2.** Prezentele Condițiile Generale Bancare înlocuiesc orice dispoziție contrară existentă în contractele și/sau formularele specifice produselor și serviciilor oferite de Bancă, încheiate anterior intrării în vigoare a Condițiilor Generale Bancare și, dacă este cazul, completează respectivele contracte particulare.

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

**3.4.** Banca are dreptul să modifice unilateral prezentele Condiții Generale Bancare. Orice modificare a Condițiilor Generale Bancare se aduce la cunoștința Clientilor la unitățile Băncii prin extras de Cont / afișare la unitățile Băncii, precum și pe site-ul Băncii și intră în vigoare după cel puțin 30 de zile calendaristice din data anunțului, dacă nu este indicată

### 3. IMPLEMENTATION OF THE GENERAL TERMS AND CONDITIONS

**3.1.** The General Banking Conditions come into force from the date of acceptance of the fiscal account by the State Tax Service of the first account opened by the Client to the Bank.

**3.2.** These General Banking Conditions replace any contrary provision in existing contracts and/ or specific forms of the products and services offered by the Bank, concluded before the entry into force of the General Banking Conditions and, where appropriate, supplement those particular contracts.

**3.3.** In case of discrepancies between the existing provisions from the General Banking Conditions and the provisions from the contracts and/ or specific personal forms concluded between the Client and the Bank at the same date or after entering into force of General Banking Conditions, the provisions from the contracts and/ or of specific personal forms will prevail.

**3.4.** The Bank has the right to amend unilaterally the current General Banking Conditions. Any modification of the General Banking Conditions is communicated to the Clients at the Bank units through account statements/ publications in the Bank branches, as well as on the Bank's website and come into force on the date specified in the document, but not earlier than 30

o dată mai ulterioară. Modificările survenite cu privire la rata dobânzii sau la cursul valutar pot fi aplicate imediat și fără nici o notificare. Prevederile pe aspecte nereglementate anterior pot intra în vigoare și imediat, dacă acestea nu sunt în detrimentul Clientului.

**3.5.** Clientul are posibilitatea ca, până la data intrării în vigoare a modificărilor menționate la punctul 3.4., să notifice Băncii, prin scrisoare cu confirmare de primire sau direct la subdiviziunea unde are deschis Contul, dezacordul cu noile prevederi ale Condițiilor Generale Bancare. Neprimirea de către Bancă a unei astfel de notificări în termenul precizat mai sus, reprezintă acceptarea tacită din partea Clientului a noilor prevederi.

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

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

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

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

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

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

## **Capitolul II. DESCHIDEREA, FUNCȚIONAREA ȘI ÎNCHIDEREA CONTURILOR**

### **1. GENERALITĂȚI**

**1.1.** La cererea expresă a Clientului, Banca poate deschide conturi curente și alte tipuri de cont (de

calendar days from then date of publication, unless otherwise provided. The changes occurred regarding the interest rate or exchange rate can be implemented immediately and without any notice. Provisions on aspects not covered previously can take effect immediately, if these are not detrimental to the Client.

**3.5.** Until the date of entry into force of the amendments mentioned in the paragraph 3.4., the Client is entitled to notify the Bank by a written letter with an acknowledgment of receipt or directly at a subdivision, where he/she has the account opened, on the refusal to accept the new provisions and ask for termination of the General Banking Conditions. Non-receipt of such notice by the Bank within the period specified above means the tacit acceptance of the new provisions by the Client.

**3.6** The Bank provides the Client with various channels for receiving subscription requests, data modification requests and Bank's services cancellation. Thus, any request, regardless of the used communication channel, will be considered authentic and authorized if:

- It was signed in accordance with the authorised signatures list and the stamp imprint (depending on the case) held by the Bank;
- It was signed with the qualified advanced electronic signature of the Client's administrator or
- The Client's Administrator used the personalized security elements for sending messages through the OTP Internet / Mobile Banking service's secure messaging system.

**3.7.** Modification or cessation of any of the Bank services / products used by Client will take place in accordance with the related contractual documents and does not affect the validity of the services / products used or of the current General Banking Conditions.

**3.8.** Any deviation from the application of The General Banking Conditions must be clearly agreed in writing between the Bank and the Client.

**3.9.** No failure to exercise, delay or postponement of the Bank to exercise any right or remedy granted under the General Banking Conditions or existing by virtue of the law, shall not act like a disclaimer of such a right or remedy, and no single or partial exercise of any right or remedy shall prevent any future exercise thereof, or prevent simultaneous exercise of any other right or remedy available to the Bank under the General Banking Conditions or based on other justified legal grounds.

**3.10.** The Client or potential Client can consult the General Banking Conditions in force at any subdivision of the Bank or on the Bank's website ([www.otpbank.md](http://www.otpbank.md)). At any time, upon request, the Bank will provide the General Banking Conditions on paper or another reliable medium.

## **Chapter II. OPENING, KEEPING AND CLOSING BANK ACCOUNTS**

### **1. GENERALITIES**

**1.1.** At the request of the Client, the Bank can open current accounts and other types of accounts (deposit,



depozit, escrow, provizorii ș.a). Conturile se deschid de către unitățile Băncii în conformitate cu normele interne și legislația în vigoare a Republicii Moldova, pe baza completării și semnării de către Client a formularelor și/sau contractelor standard ale Băncii, însoțite de documentele solicitate de Bancă pentru astfel de operațiuni.

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

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

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

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

**2.2.** La deschiderea Conturilor, Banca solicită Clientului fișele cu speciamele de semnătură pentru Persoanele Împuternicite, precum și documentele necesare pentru identificarea Clientului și a Persoanelor Împuternicite, și pentru stabilirea competențelor Persoanelor Împuternicite. Speciamele semnăturilor Persoanelor Împuternicite, precum și stampila care vor fi utilizate în continuare în relația cu Banca sunt consemnate în *Fișa cu speciame de semnături și amprenta ștampilei* care obligatoriu va fi autentificată de către una din persoanele desemnate de Banca, în cadrul Sucursalelor Băncii, sau de către un Notar autorizat. Acceptarea documentelor de la client în Banca va fi strict în conformitate cu Fișa cu speciame de semnături și amprenta ștampilei. Specimenul amprentei ștampilei nu este obligatoriu, se aplică doar în cazul în care Clientul deține și dorește să utilizeze ștampila în relația cu Banca.

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

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

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

(escrow, provisional etc.). The accounts are opened by the Bank units, according to the internal norms and the legislation of the Republic of Moldova, upon completion and signing of the forms and/or standard contracts of the Bank by the Client, as well as other documents requested by the Bank for this type of operations.

**1.2.** Various products or services offered by the Bank can be attached to the current account at the request of the Client in accordance with the Bank's norms and procedures.

**1.3.** The commissions related to opening of current accounts and to their maintenance, are charged according to Banks Tariffs in force, from the Main Client's Account.

## **2. OPENING A BANK ACCOUNT. AUTHORIZED PERSONS TO USE THE ACCOUNT**

**2.1.** The application forms for opening Bank accounts, saving accounts and other accounts in accordance with the applicable laws of the Republic of Moldova and the Bank's internal procedures are submitted by the client's administrator or authorized person.

**2.2.** At the opening of the account, the Bank requires from the Client the specimen signature card for the authorized persons and the necessary documents for the identification of the Client, of the authorized persons and for the establishment of the competences of the authorized persons. The specimen of signatures of the Authorized Persons, as well as the stamp which will be used in business relations with the Bank, are recorded in the Specimen of Signature and Stamp Sheet, which must be authenticated by one of the persons appointed by the Bank, in the Bank's Branches or by an authorized Notary. Acceptance of documents from the Customer to the Bank is carried out strictly in accordance with the Specimen of Signature and Stamp. The Specimen of the Stamp is not obligatory, it is applicable only if the Customer has the Stamp and wishes to use it in his relations with the Bank.

**2.3.** The authorization of a person to represent the Client in front of the Bank remains available until the date of the receipt by the Bank of the written notice regarding the revocation of the authorization or its amendment. The bank has the right to request any document that can be considered necessary regarding these modifications.

**2.4.** Any Client's request concerning a currency exchange can be satisfied through the submission of the application for the currency exchange or of a contract specific for this type of transaction. The Client will support all arising costs from the differences in the exchange rates. Moreover, in case of not obeying to the application and of modifying the application sent to the Bank by the Client, all the consequences, including, but without limiting to the damages, and the additional costs of the Bank will be paid by the Client

**2.5.** The Client is held liable to the Bank for any loss incurred by the Bank as a result of its inability to inform the Bank about any restrictions of the powers of the authorized person.

Împuternicită.

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

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

**2.8.** Oferta curentă a Băncii pentru produsele de depozit la termen și conturi de economii este plasată pe pagina web a Băncii (rubrica *Economii și Investiții*) la compartimentul *Informația privind condițiile de acceptare a depozitelor de la persoane juridice* (în continuare "Info Depozite").

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

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

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

**2.12.** În cazul închiderii anticipate de către Client a contului de depozit la termen CLASSIC, Banca va efectua următorul recalcul al dobânzii: se va aplica dobânda prevăzută pentru situația de închidere anticipată indicată în *Info Depozite*, iar sumele aferente dobânzii calculate și achitate anterior se vor reține din soldul depozitului. După recalcul, soldul final al depozitului se va transfera în contul curent al Clientului deschis în Bancă.

**2.13.** Clientul se obligă să mențină soldul minim al depozitului la termen MOBILE stabilit în *Info Depozite*. În cazul retragerii sub respectivul sold minim sau a retragerii anticipate totale, depozitul se închide, iar

**2.6.** If any divergences or disputes of any kind arise, which according to the Bank prevents the identification of the Authorized Person regarding the designation, the authorization limits and its revocation, the Bank has the right to block the access of the Authorized Person to the Client's account until settling the differences by submitting the required documents to the Bank (for example, definitive and irrevocable court decisions, statements or certificates from the State Registration Chamber, or other documents issued by the competent authority, etc.).

**2.7.** When opening a termed deposit account the funds shall be credited on the respective account by debiting the Client's current account in the same currency opened with the Bank, where subsequently, at the expiry of term of deposit, shall be transferred the balance of deposit and the interest accrued for the last period of use of deposit account.

**2.8** The Bank's current offer for term deposit products and savings accounts is placed on the Bank's website (*Savings and Investments* section) in the *Terms and conditions for acceptance of deposits from companies* compartment (hereinafter "Deposit Info").

**2.9.** The refills and withdrawals of funds from the savings / deposit accounts shall be done only from the Client's current account in the same currency opened with the Bank, based on payment orders, with commissions levied according to the Banking Tariffs then applicable, in compliance with the requirements set out in the applications for opening the said accounts signed by the Client.

**2.10.** The interest for the current accounts, as well as the for the Universal accounts accrued on the account balance as of the end of each day, for the number of days in the calendar year (365 days), based on the number of days of keeping the fund son the account and the applicable interest rate. The day of withdrawal of funds from the account shall not be included into the calculation of interest. The accrued monthly interest shall be capitalized on the Client's respective account on the first day of next month.

**2.11.** For deposit accounts Classic and Mobile, Bank will pay monthly the interests for the available amount, based on the effective balance on the deposit account on the first day of month for previous one.

**2.12.** In case of premature closing of a CLASSIC termed deposit account by the Client, the bank will perform the following interest recalculation: the interest rate for the case of early closure, indicated in the *Deposit Info*, will be applied. The amounts related to the interest calculated and paid previously will be deducted from the balance of the deposit. After the recalculation, the final balance of the deposit will be transferred to the current account of the Client opened in the Bank.

**2.13.** The Client undertakes to maintain the minimum balance on the MOBILE deposit account, as provided in the *Deposit Info*. In case of withdrawal of funds in excess of the minimum balance or complete

Banca va efectua un recalcul al dobânzii, după cum e descris la pct. 2.12.

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

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

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

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

**3.1.** Banca este instituție membră a Schemei de Garantare a Depozitelor din republica Moldova. Mijloacele bănești din conturile clientului la OTP Bank S.A. sunt protejate de către Fondul de garantare a depozitelor în sistemul bancar (FGDSB) în condițiile de conformitate cu Legea nr. 160/22.06.2023 privind garantarea depozitelor în bănci. Banca pune la dispoziția tuturor deponenților informațiile cu privire la:

- a) Schema responsabilă de protecția depozitului dumneavoastră
- b) Nivelul de acoperire
- c) Nivelul de acoperire aplicabil conturilor comune
- d) Plata compensațiilor

**3.2.** Schema responsabilă de protecția depozitului: Depozitul dvs. este acoperit de Fondul de garantare a depozitelor în sistemul bancar. În caz de insolvență a băncii, depozitele sunt acoperite în limita nivelului de acoperire stabilit de 200 000 de lei moldovenești.

**3.3.** Nivelul de acoperire: Nivelul de acoperire stabilit este de 200 000 de lei moldovenești per deponent per bancă. Valoarea minimă de la care se plătesc compensații pentru depozitele aferent cărora nu a avut loc nici o tranzacție în ultimele 24 de luni nu va depăși costurile administrative suportate de FGDSB pentru efectuarea plății.

În cazul în care un depozit este indisponibil deoarece banca nu își poate onora obligațiile financiare conform condițiilor contractuale și legale aplicabile, plata compensațiilor către deponent se face de către Fondul de garantare a depozitelor în sistemul bancar. Fiecare compensație are un plafon maxim stabilit de 200 000 de lei moldovenești. Acest lucru înseamnă că toate depozitele de la aceeași instituție membră sunt agregate pentru determinarea încadrării în nivelul de acoperire. De exemplu, dacă un deponent deține un cont de economii în valoare de 290 000 de lei moldovenești și un cont curent în care are 20 000 de lei moldovenești, acestuia i se vor rambursa doar 200 000 de lei moldovenești.

**3.4.** Perioada de plată a compensațiilor: Perioada de plată a compensațiilor convenite în caz de indisponibilizare a depozitelor plasate la bancă este de 7 zile lucrătoare.

Plata compensațiilor:

- Fondul de garantare a depozitelor în sistemul

withdrawal, the deposit shall be closed and the Bank will recalculate the interest, as described in point 2.12.

**2.14.** The Client shall inform the Bank in written of his intention to close the deposit account Classic/Mobile, by at least 30 (thirty) calendar days until the expiry of deposit term.

**2.15.** The Bank reserves the right not to accept the refilling of MOBILE deposit during the last 30 days of term.

**2.16.** For the accounts with a floating interest rate the Bank may modify unilaterally the interest rate by informing the Client thereof via the information boards in the Bank's subdivisions and on the Bank's site, as well as via the OTP Internet / Mobile Banking service by at least 15 calendar days before the application of new rates.

### **3. GUARANTEEING THE FUNDS HELD**

**3.1.** The Bank is a member of the Deposit Guarantee System of the Republic of Moldova. The funds in the Customer's accounts with OTP Bank S.A. are protected by the Deposit Guarantee Fund in the Banking System (FGDSB) under the conditions of compliance with the Law No. 160/22.06.2023 on Deposit Guarantee in Banks. The Bank shall make available to all depositors information related to:

- a) The Deposit protection scheme
- b) Coverage level
- c) Coverage level for joint accounts
- d) Payment of compensation

**3.2.** Deposit Protection Scheme: Your deposit is covered by the Deposit Guarantee Fund in the banking system. In the event of the bank's insolvency, deposits are covered up to the fixed coverage level of MDL 200,000.

**3.3.** Coverage level: The coverage level established per depositor per bank is 200,000 MDL. The minimum amount from which compensation will be paid for deposits on which no transaction has taken place in the last 24 months will not exceed the administrative costs incurred by the FGDSB in making the payment.

If a deposit is unavailable because the bank is unable to meet its financial obligations in accordance with the applicable contractual and legal conditions, the payment of compensation to the depositor is made by the Deposit Guarantee Fund of the Banking System. Each compensation has a maximum limit of 200,000 MDL. This means that all deposits from the same member institution are aggregated to determine whether they fall within the coverage level. For example, if a depositor has a savings account of 290,000 MDL and a current account of 20,000 MDL, then only MDL 200,000 will be paid to depositor.

**3.4.** Compensation payment period: The deadline for the payment of the compensation in case of the unavailability of the deposits placed within the Bank is 7 working days.

Payment of the Compensation:

- Deposit Guarantee Fund in the Banking



bancar (FGDSB),

- Adresa: MD-2004, mun. Chișinău, Republica Moldova, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr. 180, bir. 1312.
- Telefon: (373 22) 29 60 51, Tel/Fax: (373 22) 29 62 81
- e-mail: info@fgdsb.md .

**3.5.** FGDSB acordă compensațiile convenite (până la nivelul de acoperire de 200 000 de lei moldovenești) în termen de 7 zile lucrătoare de la data la care depozitele au devenit indisponibile. Dacă nu v-a fost pusă la dispoziție compensația în acest termen, vă recomandăm să contactați FGDSB. Informații suplimentare sunt disponibile pe pagina web a FGDSB ([www.fgdsb.md](http://www.fgdsb.md)). Moneda de plată a compensației: Moneda de plată a compensațiilor este Lei moldovenești (MDL).

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

- a) fondurile proprii ale băncii, deținute de aceasta, sau depozitele unei entități juridice controlate de respectiva bancă;
- b) depozitele plasate de alte bănci sau alte organizații licențiate ori autorizate de Banca Națională, de Comisia Națională a Pieței Financiare sau, în cazul băncilor străine, de o autoritate străină de supraveghere;
- c) depozitele autorităților publice centrale sau locale;
- d) depozitele declarate ilicite prin hotărâre judecătorească. Fondul suspendă plata depozitelor persoanelor împotriva cărora s-a intentat o acțiune în instanța de judecată privind legalitatea depozitelor respective până în momentul în care hotărârea judecătorească devine definitivă și irevocabilă;
- e) depozitele ce provin din activități legate de spălarea banilor și finanțarea terorismului, fapt confirmat printr-o hotărâre judecătorească definitivă și irevocabilă;
- f) depozitele ai căror deținători nu au fost sau nu pot fi identificați la data indisponibilității depozitelor respective;
- g) titlurile de creanță, emise de bancă, și datoriile care decurg din acceptări proprii și bilete la ordin;
- h) depozitele sau alte instrumente care contează pentru capitalul reglementat al băncii, conform legislației aplicabile.

#### **4. FUNCȚIONAREA CONTURILOR**

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

**4.2.** Operațiunile de retragere a mijloacelor banesti in numerar de pe contul curent cu scopul de plata a dividendelor sunt interzise.

**4.3.** Documentele prezentate Băncii trebuie să poarte, în mod obligatoriu, semnăturile Persoanelor Împuternicite, în deplină concordanță cu *Fișa cu specimene de semnături* aflată la Bancă sau, în cazul derulării relațiilor de afaceri la distanță, să fie semnate

System (FGDSB),

- Address: MD-2004, Mun. Chisinau, Republic of Moldova, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr. 180, bir. 1312.
- Phone: (373 22) 29 60 51, Tel/Fax: (373 22) 29 62 81
- e-mail: info@fgdsb.md.

**3.5.** The FGDSB will pay the due compensation (up to the amount of coverage of 200,000 MDL) within 7 working days from the date on which the deposits became unavailable. If you have not received the compensation within this period, we recommend you to contact the FGDSB. Further information is available on the FGDSB website ([www.fgdsb.md](http://www.fgdsb.md)): The currency in which compensation will be paid is Moldovan lei (MDL).

**3.6.** Additional information – In accordance to the Article 23(2) of the Law No 160 of 22.06.2023 on the Guarantee of Deposits in Banks, the following deposits are not guaranteed:

- a) the bank's own funds held by the bank or deposits of a legal entity controlled by the bank;
- b) deposits places by other banks or other organisations licensed or authorised by the National Bank, the National Commission for the Financial Market or, in the case of foreign banks, by a foreign supervisory authority;
- c) deposits placed by central or local public authorities
- d) deposits declared illegal by a court decision. The Fund shall suspend the payment of deposits to persons against whom was initiated an action in court concerning the legality of such deposits until the court decision become final and irrevocable;
- e) deposits resulting from activities related to money laundering and terrorist financing, as confirmed by a final and irrevocable court decision;
- f) Deposits for which the holders have not been or cannot be identified at the time of the unavailability of the relevant deposits;
- g) bonds issued by the Bank and liabilities arising from own acceptances and promissory notes;
- h) deposits or other instruments that count towards the Bank's regulatory capital in accordance with the applicable legislation.

#### **4. OPERATION OF ACCOUNTS**

**4.1.** Any operations (for example, deposits and cash withdrawals, transactions within the bank and outside the bank, etc.) requested by the Client will be carried out only through the Client's current account.

**4.2.** The withdrawal of cash from the current account for the purpose of the payment of dividends is not permitted.

**4.3.** The documents presented to the Bank must have the signatures of the Authorized Persons in full compliance with the signature and seal specimen card preserved at the Bank or, in the case of remote business relations, be signed with the qualified



cu semnătura electronică avansată calificată. Îndeplinind instrucțiunile Clientului, Banca se bazează pe caracterul real, corect și original al semnăturilor care apar pe instrucțiunile transmise Băncii în orice mod și nu are nici un fel de răspundere în legătură cu consecințele care ar putea apărea ca urmare a folosirii frauduloase sau abuzive a acestor semnături.

**4.4.** În cazul sumelor în valută străină, primite în favoarea Clientului prin viramente interbancare, dacă Contul menționat în mesajul de plată transmis de banca plătitoare este deschis în altă valută decât cea transferată, Banca va converti suma primită în valuta Contului și va credita Contul Clientului cu suma rezultată din schimbul valutar.

În toate cazurile, convertirea se va efectua la cursul comercial de schimb valutar al Băncii, valabil la data valutei menționate în ordinul de plată.

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

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

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

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

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

## **5. DOVADA OPERAȚIUNILOR ȘI EXTRASUL DE CONT**

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

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

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

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

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

advanced electronic signature. Executing the instructions of the Client, the Bank counts on the real, correct, and original character of the signatures that appear on the instructions sent to the Bank in any way, and does not hold responsibility for the consequences that could appear because of fraudulent or abusive use of these signatures.

**4.4.** In case the amounts in foreign currency received in Client's favor through interbank transfers and if the specified account in the payment order transmitted by the paying bank is open in other currencies than the currency in which the transfer was made - the Bank will convert the received amount in the currency of the account. In addition, the Bank will credit the Client's account with the sum resulted from the currency exchange.

In all cases, the conversion will be carried out at the commercial exchange rate of the Bank, valid at the date mentioned in the payment order.

**4.5.** In case of disagreements about the operations that were realized based on a private contract, the deadline of the complaints is determined by the clauses written in the contract.

**4.6.** In case of a registered error in the Client's account, the Client authorizes the Bank to correct/withdraw on its own initiative, without prior consent of the customer, the erroneously recorded amounts.

**4.7.** The Bank is not responsible for the delay of the payments from/ in the Client's account and for the consequences related to their financial situation, if the Client caused the postponement or third parties (including the beneficiary's Bank, the payer's Bank or the Transit Bank), as well as for the consequences connected to their financial situation.

**4.8.** The responsibility regarding the adequacy and accuracy of the information indicated in the payment order rests on the person who emits the payment order.

**4.9.** The Bank does not pay interest rate for the usage of funds from the Client's account.

## **5. PROOF OF OPERATIONS AND THE ACCOUNT STATEMENT**

**5.1.** The Bank will issue the account statement until 12 AM:

- on the first day of each month containing operations performed on the Client's Account in the previous month or
- daily for the previous day in case operations were registered.

And will send it free of charge via the OTP Internet / Mobile Banking services and at the e-mail address indicated by the client in the dedicated form provided by the Bank.

**5.2.** Account statement is issued as electronic document signed with digital signature and represents a primary accounting document

**5.3.** Account statement includes information regarding registration date of operations, nature and their value, interest and commissions related, operations performed on account, the payer and the beneficiary of

plătitorul operațiunilor efectuate, etc.

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

## **6. PACHETE DE PRODUSE**

### **6.1. Noțiuni Generale**

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

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

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

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

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

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

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

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

### **6.2. Aderarea la Pachet**

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

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

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

### **6.3. Comisioane**

**6.3.1.** Pentru utilizarea Pachetului Banca va percepe conform Tarifelor Băncii următoarele comisioane:

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

performed transactions, etc

**5.4.** At the client request, the Bank is issuing account statement each time it is requested, the Client paying for this service the commission stipulated in the Bank's tariffs in force.

## **6. PRODUCT PACKAGES**

### **6.1. General notions**

**6.1.1.** The banking products package (hereinafter "Package") is a group of products and services offered by the Bank under specific conditions and which by their functionality are linked to a main account belonging to the Client.

**6.1.2.** The characteristics of the Packages are described in the present General Banking Conditions, in the Establishment Applications, as well as in the Bank's Tariffs.

**6.1.3.** The conditions that the Client must meet in order to adhere to the Package are described in the Bank's Tariffs and the Product Package Establishment Application for each package separately.

**6.1.4.** The main account is the current account in MDL, opened at the Bank, from which the commission related to the use of the Package is charged.

**6.1.5.** For each type of Package are established certain products / services that are mandatory throughout the availability of the respective Package, as well as some optional products and services.

**6.1.6.** For the other products and services of the Bank outside the Package chosen by the Client, the conditions of the standard offer in force will be applied.

**6.1.7.** A product / service cannot be used simultaneously in several Packages owned by the same Customer.

**6.1.8.** . In case of cancellation of the Package, the Client will no longer benefit from the preferential conditions under which the services related to the respective Package are offered, and for the operations performed after the closing of the Package, commissions will be applied according to the Bank's Tariffs.

### **6.2. Subscription to the Package**

**6.2.1.** Subscription to a Package is made on the basis of the Products Package Establishment Application signed by the Customer.

**6.2.2.** The application for a product package shall enter into force:

- For existing customers - on the date of its signing, or at the latest next working day till 12.00.
- For new customers - according to chap. 3 of present General Banking Conditions.

### **6.3. Commissions**

**6.3.1.** For the use of the Package, the Bank will charge according to the Bank's Tariffs the following commissions:

- a. The monthly package management fee - will be charged from the Client's main account;
- b. Commissions at preferential value for the products and services included in the Package according to the Bank's Tariffs.

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

#### **6.4. Drepturile Băncii:**

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

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

#### **6.5. Înlocuirea Pachetului**

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

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

#### **6.6. Închiderea Pachetului**

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

- la solicitarea Clientului în baza *Cererii de renunțare la Pachet* depuse de către Client;
- la înlocuirea acestuia cu un alt Pachet;
- la decizia unilaterală de Bancă în caz dacă Clientul nu mai întrunește condițiile de aderare la Pachet descrise în Tarifele Băncii;
- în situația descrisă la pct. 6.4.2.
- la decizia unilaterală a Băncii din orice motiv, cu condiția unui preaviz cu 15 zile prealabil.

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

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

### **7. ÎNCHIDEREA CONTURILOR**

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

**7.2.** Închiderea Contului la solicitarea Clientului va fi efectuată numai după achitarea de către acesta a tuturor sumelor (comisioane, restanțe etc.) pe care le datorează Băncii și cu condiția ca respectivul Cont curent să nu aibă produse utilizate atașate (conturi de

**6.3.2.** If the Package contains transactions that are not provided free of charge, the fees for these transactions will be charged to the accounts subject to payment or to the billing accounts set up for a particular service within the Package.

#### **6.4. Bank's Rights:**

**6.4.1.** To unilaterally modify the tariff (s) related to the Package and / or the operations included in the Package, the structure of the Package, with the description of the characteristics in the Bank's Tariffs, according to the provisions of Chap. IV, point 3.10;

**6.4.2.** To cancel the Package in case of closure by the Client of a mandatory product from the Package or in case of arrears to the payment of the monthly management fee of the Package for 6 consecutive months.

#### **6.5. Package Replacement**

**6.6.1.** The transition from one Package to another from the Bank's offer is made on the basis of the Request for the establishment of another package of banking products signed by the Client.

**6.6.2.** The products and services included in the old Package will not be implicitly included in the new Package, unless they are found in the structure of the new Package, applying the related fees, otherwise they will move to the standard tariff conditions or will be closed

#### **6.6. Package Closure**

**6.6.1.** The package of banking products can be terminated:

- at the Client's request based on the Package Cancellation Request submitted by the Client;
- when replacing it with another Package;
- to the unilateral decision of the Bank in case the Client no longer meets the conditions of adherence to the Package described in the Bank's Tariffs;
- in the situation described in point 6.4.2.
- to the Bank's unilateral decision for any reason, subject to 15 days' notice.

**6.6.2.** At the time of closing the Package, the Client has the possibility to keep one, several or all the products that have been included in the Package, as independent products (if they are individually available in the Bank's offer, outside the Packages). In this case, the Bank will apply the fees and interest on standard terms (in force at the time of closing the Package) for all the products and services it keeps.

**6.6.3.** The package of products may cease only on the condition that all due and unpaid payment obligations resulting from the operations related to the Package that is being ceased are extinguished.

### **7. THE CLOSURE OF BANK ACCOUNTS**

**7.1.** The Client may request the closure of the account, through an application signed by the Client/ Authorized Person, as determined by the given mandate.

**7.2.** The closure of the Account at the request of the Client will be performed only after the payment of all the amounts (commissions, debts, etc.) payable to the Bank given that the respective current Account has no attached active products (deposit accounts, business



depozite, carduri business, credite, etc). În cazul existenței produselor utilizate pe Contul curent pe care Clientul solicita a fi închis, acesta va solicita și închiderea produselor respective conform reglementărilor specifice acestora. În cazul în care contul curent are atașat/e card/uri, închiderea se va face după 30 de zile calendaristice de la renunțarea/blocarea tuturor cardurilor atașate, dacă un alt termen nu se impune în cazul în care există refuzuri la plată în curs de rezolvare.

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

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

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

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

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

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

### **Capitolul III. SERVICII BANCARE LA DISTANȚĂ**

#### **1. SERVICIUL OTP SMS BANKING**

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

##### **1.1. Noțiuni Utilizate**

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

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

cards, credits, etc). In case of existence of any products used on the current Account requested to be closed by the Client the latter shall also request the closing of respective products, according to the applicable specific regulations. Should the current account have any attached cards, it may be closed only upon the expiry of 30 calendar days from the restitution / blocking of all attached cards, unless another term is imposed in the case of refusals of payments pending solution.

**7.3.** The Bank may not request the closure of the Account if it was blocked pursuant to the provisions of the law.

**7.4.** Before closing the Account, the Client is obliged to cease the actions of the attached products and services to the account. In addition, he must transfer the amounts from his relevant Account in another Account or withdraw the cash.

**7.5.** In order to avoid cases of damage of the interests of Account holders and if this doesn't breach the contract signed by the parties, the Accounts which didn't conduct any operations in the at least last 1 year can be closed unilaterally by the Bank, without notifying the Client. The Bank will inform the fiscal authorities about the closure of the inactive accounts according to the fiscal legislation of the Republic of Moldova.

**7.6.** If the Client does not have other Bank accounts, the closure of the Account will result in termination of the General Banking Conditions and of the Universal Banking Contract, by case.

**7.7.** The Bank may close the Account(s) immediately, without prior notice, but with subsequent notification to the Customer, if there is a suspicion of the Customer's involvement in money laundering and terrorist financing transactions and violations of international sanctions regimes.

**7.8.** The Bank may unilaterally decide to close the account(s) for non-fulfilment of obligations, for other reasons or in accordance with Article 1084-1085 of the Civil Code of the Republic of Moldova with 15 days prior notice.

### **Chapter III. REMOTE BANKING**

#### **1. OTP SMS BANKING Service**

In this Chapter there are established, the accession and functioning conditions for the OTP SMS Banking service.

##### **1.1 Used Terms**

**1.1.1** OTP SMS Banking service – a service offered by the Bank, which gives informational access via mobile phone to the Client's opened accounts at the Bank, in order to obtain information regarding the status of the current account, the realized operations and other information agreed between the Parties. The service consists of reception of the notifications as SMS messages at the nr. 2456, the information being accessed at the current time.

**1.1.2 Subscriber** – a legal entity that is the beneficiary of OTP SMS Banking service.

**1.1.3. Destinatari autorizati** – fiecare utilizator al serviciului OTP SMS Banking care poate fi desemnat de către Client în momentul aderării la OTP SMS Banking sau, ulterior, pe parcursul utilizării serviciului.

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

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

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

**1.1.8. Cod PIN** – reprezintă o parolă de acces la serviciu, confidențială, formată din 6 caractere alfanumerice.

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

## 1.2. Considerații generale

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

a) Obținerea informațiilor privind conturile curente:

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

b) Obținerea informațiilor privind contractele de credit:

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

c) Obținerea informațiilor privind conturile de depozit:

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

d) Obținerea informațiilor privind operațiunile aferente cardurilor business:

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

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

**1.1.3 Authorized recipient** – each user of the OTP SMS Banking service who can be assigned by the Client at the moment of joining OTP SMS Banking or during the use of the service.

**1.1.5 Default (predefined) account** – the Client's Bank account opened at the bank and used inside OTP SMS Banking.

**1.1.6 Default card** – the Client's Banking card opened at the Bank and used inside OTP SMS Banking.

**1.1.7 Billing Account** – the current account specified by the subscriber from which the Bank withdraws the monthly fee and the related commissions to the operations made by the Client. The typology of the bank Accounts that can be defined as the Billing Account is defined by the Bank and is communicated to the subscriber at the moment of joining the service

**1.1.8 Pin Code** – is a confidential, 6 alphanumeric characters password that gives access to the service

**1.1.9 Mobile Operator** – is one of the mobile phone service providers: Orange, Moldcell and Unite.

## 1.2 General considerations

**1.2.1** Via OTP SMS Banking, the subscriber will benefit from the following features:

a) He will obtain information about the opened current accounts:

- ✓ debit and credit operations, more than one set amount / account balance after the mentioned operation has been processed / data and time of the operations.
- ✓ Applying of the seizure / blockages to the account on request of the enforcement bodies.
- ✓ Canceling of the seizure / blockages to the account on request of the enforcement bodies.

b) Receiving of the information related to the Credit contracts:

- ✓ conclusion of the loan contract
- ✓ next payment rate (date and amount)
- ✓ confirmation of the credit rate payment;
- ✓ registration of the arrears
- ✓ last installment (date and amount)
- ✓ confirmation of full loan repayment

c) Receiving of the information related to the deposits account

- ✓ expire date of the deposit
- ✓ prolongation terms (if the deposits conditions allow it)

d) Receiving of the information related to the business cards as:

- successful performed operations
- unsuccessful operations
- other informations related to the business cards that Bank could add subsequently;

e) Obtaining the information regarding the exchange rate of the Bank at the current time, for the following currencies: USD, EUR, RUB, GBP, UAH and RON;

- f) Obținerea informațiilor generale despre oferta de servicii și produse a Băncii.
- g) Orice alte funcționalități, care vor fi lansate de către Bancă, ulterior aderării la OTP SMS Banking.

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

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

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

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

**1.2.5.** Abonatul are libertatea de a adăuga în lista sa de produse cu care aderă la OTP SMS Banking oricâte conturi curente, contracte de depozit și/sau credit, precum și să suprimă această listă, cu condiția menținerii a cel puțin unui cont curent sau a unui contract de depozit/ credit conectat la OTP SMS Banking.

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

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

### **1.3. Documente contractuale**

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

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

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

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

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

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

- Persoana juridică este Client al Băncii,
- Clientul deține în calitate de titular cel

f) Obtaining general information about Bank services and products offers;

g) Any other features that will be launched later by the Bank after joining the OTP SMS Banking Service

**1.2.2.** The list of the usable accounts via OTP SMS Banking service is communicated to the Client at the moment of joining the service. The list is also announced afterwards at the Bank units. The usable accounts need to be exclusively open accounts at the Bank and need to meet the following conditions:

- to belong to the Client as the owner
- to be active
- to not be subject to any blocking (interdiction/ seizure/ suspension) from the third parties at the moment of joining the service.

**1.2.3** In order to join OTP SMS Banking the subscriber needs to indicate at least an active, usable current account in MDL and/or credit/deposit contract for which he would need to receive the SMS notifications. The paying account should be mandatory active and in MDL currency.

**1.2.4** The consulting processes via OTP SMS Banking can be realized by the Subscriber or by the users designated in the Application Form.

**1.2.5** The subscriber is free to make additions and eliminations in his list of products with which he joined OTP SMS Banking, but with the mandatory condition that at least one current account or credit/deposit contract must remain subscribed to the service..

**1.2.6** The addition and elimination of one of the product from the list of products, with which the Client joined OTP SMS Banking, will be carried out at a Bank unit.

**1.2.7** The removal of an product from the list of accounts usable via OTP SMS Banking will not have any consequence on the existence of the respective product.

### **1.3 Contractual Documents**

**1.3.1** The relationship between the Client and the Bank as well as the conditions of membership, usage, operations and termination of the OTP SMS Banking service are governed by the following acts:

- the current General Banking Conditions;
- the OTP SMS Banking application Form signed by the Client;
- Bank's Tariffs

### **1.4 Procedure of access and security conditions**

**1.4.1** The reception of the information via OTP SMS Banking takes place through the generation of the preset alarms.

**1.4.2** The OTP SMS Banking service offers the Subscriber the possibility to be informed, 24/24, 7/7 regarding the statute of the accounts with which he joined the service, based on the event type.

**1.4.3** The Bank has the right to refuse the accession to the OTP SMS Banking service if the following conditions are not met:

- The legal entity is a Client of the Bank;
- The Client holds as the owner at least one



puțin un cont curent în MDL,

- Clientul deține un număr de telefon mobil valid al unui operator din Republica Moldova.

### 1.5. Comisionul de utilizare

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

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

**1.5.3.** În caz de neachitare, de către Client, în decurs de 60 zile calendaristice consecutive, a comisionului lunar de utilizare a serviciului OTP SMS Banking sau a comisionului de deservire pachet în cazul în care OTP SMS Banking este inclus într-un pachet de produse și alte comisioane aferente serviciului, Banca va suspenda accesul la OTP SMS Banking, dar va rezerva, pentru Client, posibilitatea de reactivare, cu condiția că acesta va rambursa datoria creată. Dacă însă, în decurs de alte 90 zile calendaristice, nu va avea loc achitarea comisioanelor în cauză din data înregistrării primei datorii neachitate sau achitate incomplet, Banca va anula accesul la OTP SMS Banking, rezervând-și totodată dreptul de a lua măsurile necesare pentru încasarea în mod forțat a sumelor datorate de Client.

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

### 1.6. Informarea Abonatului de către Bancă

Orice modificare a condițiilor de utilizare a serviciului OTP SMS Banking, precum și orice informație referitoare la serviciul OTP SMS Banking sunt aduse la cunoștința Abonatului prin publicarea acestora pe site-ul [www.otpbank.md](http://www.otpbank.md), precum și prin afișarea la subdiviziunile Băncii, fiind de responsabilitatea Abonatului de a consulta periodic aceste actualizări.

### 1.7. Responsabilități specifice

**1.7.1.** Banca se obligă:

- a) Să depună toate eforturile pentru a asigura Clientului un acces permanent la serviciul OTP SMS Banking. În cazul în care intervine un incident de ordin tehnic, va întreprinde măsurile necesare pentru restabilirea în termeni cât mai restrânși (maxim 24 ore) a funcționalității serviciului.
- b) Să furnizeze Abonatului orice informații suplimentare, nespecificate în Documentele contractuale, necesare pentru utilizarea serviciului OTP SMS Banking.

**1.7.2.** Clientul se obligă:

- a) Sa informeze Banca imediat, despre apariția oricărui eveniment care l-ar putea împiedica să aibă acces la mesajele sms, mai ales în cazul

current account in MDL;

- The Client holds a valid telephone number.

### 1.5 Usage fee

**1.5.1** In order to use the OTP SMS Banking service, the Client must pay the Bank a monthly commission, as well as the afferent commissions according to the current Bank Tariffs. A copy of the Bank tariffs is provided to the customer when joining OTP SMS Banking and can be found at the Bank units or on the Bank web pages.

**1.5.2** The Client authorizes irrevocably the Bank to debit any of the Client's accounts present at the Bank or opened subsequently in order to withdraw the fees for using the OTP SMS Banking service.

**1.5.3** If the Client does not pay in 60 calendaristic consecutive days the monthly fee for using the OTP SMS BankingS service or the fee for the product package if OTP SMS Banking is part of the package or the afferent commission, the Bank will suspend the Client's access to OTP SMS Banking. The Bank will give the possibility to reconnect to the service if the client is going to repay the created debt. If the Client does not pay the debt in 90 calendaristic days, the Bank will cancel the access to OTP SMS Banking from the date of the first unpaid debt registration or unpaid completely, and will have the right to take all the necessary measures in order to collect the amount owed by the Client.

**1.5.4** OTP SMS Banking afferent fees do not include the tariff levied by the Mobile Operator for sending the message.

### 1.6 Informing the Subscriber through the bank

Any modification of the usage conditions of the OTP SMS Banking service and any information related to OTP SMS Banking is announced to the Subscriber through their publication on the [www.otpbank.md](http://www.otpbank.md) website. The Subscriber has the responsibility to periodically consult the modifications that are displayed in the Bank subdivisions.

### 1.7 Specific responsibilities

**1.7.1** The Bank is responsible:

- a) To give a permanent access to the OTP SMS Banking service; If a technical issue arises, the Bank will strive to solve the issue as fast as possible(maximum 24 hours);
- b) To provide the Subscriber with all the additional information, necessary for the use of OTP SMS Banking;

**1.7.2** The Client is responsible:

- a) To inform the Bank immediately about the occurrence of any event that could stop him from accessing SMS messages, especially in case of

pierderii sau furtului telefonului și/sau a cartelei SIM, schimbării numărului de telefon, rezoluțiunii contractului încheiat cu Operatorul de Telefonie Mobilă;

**1.7.3.** Banca este în drept:

- a) Să anuleze, în mod unilateral și pe un termen nedeterminat, posibilitatea utilizării OTP SMS BankingS în cazul apariției unor defecțiuni tehnice sau a altor circumstanțe, ce împiedică utilizarea serviciului OTP SMS Banking.

**1.7.4.** Clientul este în drept:

- a) Să adauge, suprima sau modifice informațiile despre conturi, contracte de depozit și /sau credit în baza unei cereri scrise prezentată la Bancă.
- b) Să primească de la Bancă informația și consultația necesară cu privire la eventualele probleme de utilizare a serviciului OTP SMS Banking
- c) Să se adreseze la serviciul Suport Clienți OTP Bank pentru asistență și comunicarea situațiilor de urgență aferente utilizării serviciului OTP SMS Banking
- d) Să renunțe oricând la serviciul OTP SMS Banking, urmând a suporta doar costul abonamentului pentru luna în curs și mesajele consumate extra abonament.

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

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

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

## **1.8. Diverse**

**1.8.1.** Informațiile aferente datelor personale, folosite la delimitarea accesului, transmiterea și protejarea informației transmise, sau alt tip de informații utilizate, sunt informații confidențiale. Informațiile confidențiale, în nici o împrejurare, nu pot fi divulgate terților, în afară de cazurile expres stipulate de legislația în vigoare a Republicii Moldova.

lost or theft of the mobile phone or/and of the SIM card, the change of phone number, cancelling of the contract with the Mobile Operator;

**1.7.3.** The Bank has the right:

- a) To cancel, in a unilateral way and for an undetermined period the possibility to use OTP SMS Banking in case of occurrence of any technical problems or of other circumstances, that prevent from the use of the OTP SMS Banking service.

**1.7.4.** The Client has the right:

- a) To add, eliminate or modify the information regarding the current accounts, deposit / credit contracts from the list of products, thorough the application form presented at the Bank..
- b) To get from the Bank the necessary information and consultation regarding the eventual problems of use of OTP SMS Banking service;
- c) To ask the OTP Bank Customer Support service for assistance and to communicate the emergency situations related to the use of OTP SMS Banking service;
- d) To unsubscribe any time from OTP SMS Banking, paying just the subscription for the current month and for the extra messages.

**1.7.5** The Bank is not liable in front of the Client:

- a) For unauthorized access at the mobile phone that the SMS notifications are received within the OTP SMS Banking service;
- b) For failure of the mobile phone because of not paying the phone bills or because of not following some of obligations that the Subscriber has in front of the Mobile Operator;
- c) For not receiving a message by the Client due to malfunctioning of the phone/network of the mobile phone operator or because he was not under the area covered by the Mobile Phone Operator;
- d) For loss of integrity of the data sent in a correct and complete way by the Bank, because of the Mobile Phone Operator;
- e) For any failure of transmission/ reception of messages as a consequence of the phone settings on Subscriber's mobile phone or of restrictions enabled/imposed by the Mobile phone Operator as well as for incorrect information entered by the Subscriber from the phone's keypad;

**1.7.6** The Bank is exempted from liability for any loss or any other damage caused by the Subscriber for the assumptions set out in section 1.7.5 of the current chapter and will not pay any damage to these parties or to any other third party for the created situations.

## **1.8. Other**

**1.8.1** The information related to personal data, identification parameters, User Code, used in limiting the access, transmitting, and protecting the sent information or other type of used information is confidential information. The confidential information under no circumstances can be disclosed to third parties, except for cases expressly stipulated by the

**1.8.2.** Banca poate să suspende din propria inițiativă prestarea serviciului OTP SMS Banking către Client în cazul în care se constată apariția unor riscuri referitoare la securitatea sistemului informatic al Băncii sau a serviciului OTP SMS Banking, sau în cazul nerespectării de către Client a prevederilor prezentului capitol.

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

## **2. SERVICIUL OTP Internet / Mobile Banking**

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

### **2.1. Noțiuni de utilizare**

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

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

**OTP Mobile Banking** - componenta OTP Internet / Mobile Banking, ce reprezintă un serviciu de tip Mobile-payments, cu aplicație token integrată în aceasta, prin care Clientul își poate accesa conturile deținute la Banca și poate efectua o serie de operațiuni bancare prin intermediul aplicației mobile instalate pe dispozitivul mobil al utilizatorului autorizat cu sistem de operare Android sau iOS din magazinele virtuale de aplicații [Google Play](#) sau, respectiv, [App Store](#).

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

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

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

Administratorul are următoarele atribuții:

- a) să depună Cererea de aderare, cu furnizarea tuturor datelor necesare pentru utilizarea serviciului OTP Internet / Mobile Banking;
- b) să determine Utilizatorii Autorizați, drepturile de acces și abilitările de semnare a tranzacțiilor

legislația Republicii Moldova.

**1.8.2** The Bank may suspend from its own initiative the provision of the OTP SMS BankingS service to the Client if any risk related to the security of the Bank's information system or of the OTP SMS Banking service occurs or if the Client does not respect the provisions of this Chapter.

**1.8.3** The part that does not protect from the unauthorized access of the user and of the staff to the OTP SMS Banking service will compensate the losses brought to the other party.

## **2. OTP Internet / Mobile Banking Service**

This section sets out the conditions of adherence to and use of the OTP Internet / Mobile Banking service, as well as its functioning conditions.

### **2.1. Notions of usage**

**OTP Internet / Mobile Banking** – service of automatic remote banking of both Internet payments and Mobile Payments types, that allows to perform banking operations via the Internet distribution channel.

**OTP Internet Banking** – an OTP Internet / Mobile Banking component that represents the Internet-payments service type, offering the possibility to access OTP Internet / Mobile Banking via a web page operated by the Bank, through which the Client can access his accounts held at the Bank and can perform a series of banking operations.

**OTP Mobile Banking** – an OTP Internet / Mobile Banking component that represents the Mobile-payments service type, with token application integrated in it, via which the Client can access his accounts held at the Bank and can perform a series of banking operations through the mobile application. The app is installed on the mobile device of the authorized user, which has the Android or iOS operating system, downloaded from the [Google Play](#) app stores or the [App Store](#), respectively.

**Subscription form to the OTP Internet / Mobile Banking Service (Subscription Form)** – the form filled-in based on the data provided by the Administrator and signed by him so as to enable the Subscriber to use the OTP Internet / Mobile Banking service.

**Subscriber** - the Client who adhered to and uses the OTP Internet / Mobile Banking service.

**Administrator** – the person designated by the Subscriber in accordance with the legal provisions, to act in the name and on the account of the Subscriber and to represent the Subscriber in relationships with the Bank. In case of substitution of Administrator or in case of limitation of his mandate by implicit update of sample of signature lodged at the Bank the relevant changes will be implemented at the OTP Internet/Mobile Banking service level based on the justification documents submitted to the Bank.

The Administrator's authorities include:

- a) to lodge the Application of adherence and to provide all the data necessary for the use of OTP Internet/Mobile Banking service;
- b) to determine the Authorized Users, the access rights and the attributed rights to sign the



acordate acestora și să solicite setarea acestora de către Banca;

- c) să recepționeze de la Bancă Elementele de securitate personalizate, pentru a le transmite Utilizatorilor Autorizați în condiții de confidențialitate.

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

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

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

- Codul utilizator, reprezentând codul de identificare furnizat de Bancă, pe care fiecare Utilizator autorizat îl va folosi pentru accesarea serviciului OTP Internet Banking;
- Parola de acces – o combinație din minim 8 maxim 54 caractere alfanumerice, care se utilizează pentru accesul în OTP Internet Banking și se setează de către Utilizatorul autorizat la prima autentificare în cadrul serviciului OTP Internet Banking. Utilizatorul Autorizat este în drept să aleagă resetarea Parolei de acces (la fiecare 90 zile) sau nu în serviciul OTP Internet Banking;
- Cod de acces – o combinație din 6 caractere numerice, care se utilizează pentru accesul în OTP Mobile Banking și se setează de către Utilizatorul autorizat la prima autentificare în cadrul serviciului OTP Mobile Banking. În dependență de funcționalitățile dispozitivului mobil pe care a fost instalată aplicația, poate fi substituit de Biometrie;
- Parola unică – o combinație din 6 cifre generată de dispozitivul Token, pentru fiecare acces în OTP Internet Banking sau pentru autorizarea

transactions and request their setting up by the Bank;

- c) to receive from the Bank the personalized Security Elements in order to hand over to the Authorized Users in conditions of confidentiality.

**Authorized User** – each person designated by the Administrator, including the Administrator himself, having a certain level of access to the OTP Internet / Mobile Banking functionality and/or a certain level of competence in authorizing the transactions implemented via the OTP Internet / Mobile Banking service, as mentioned in the Annex 1 to the Subscription form. These data / rights may be changed by the Administrator at any time. The Authorized User will not have access to the OTP Internet / Mobile Banking functionalities in case of revocation of his rights by the Administrator.

Regardless of the authorization rights set by the Administrator, the Authorized User can exercise them only when these are registered at the Bank.

Any changes to the rights provided to an Authorized User in the OTP Internet / Mobile Banking service are made by the Bank, at the express request of the Administrator at one of the Bank's branches or through the Business.Support, depending on the type of modification.

**Token** – a secure device or a secure application provided by the Bank embedded in OTP Mobile Banking to be installed on the Authorized User's mobile telephone or another portable device. The type of Token that will be used is agreed in advance with the Bank. The token generates Unique Passwords, whose generation algorithm guarantees the unrepeatable character of the Unique Passwords, valid for a limited time. The technical requirements for using the Token are set out in the Token User Guide.

**Security Elements** – the identification elements necessary for the use of OTP Internet / Mobile Banking service, they include the following:

- The User code representing the identification code provided by the Bank, for the subsequent use, by each User for accessing OTP Internet Banking;
- Access password - a combination of minimum 8 maximum 54 alphanumeric characters, which is used to access OTP Internet Banking and is set by the Authorized User at the first authentication within the OTP Internet service. The Authorized User has the right to choose to reset the Access Password (every 90 days) or not in the OTP Internet Banking service;
- Access code - a combination of 6 numeric characters, which is used for access to OTP Mobile Banking and is set by the Authorized User when first logging into OTP Mobile Banking. Depending on the functionalities of the mobile device on which the application has been installed, it can be substituted by Biometrics;
- Unique password - a 6-digit combination generated by the Token device, for each access to OTP Internet Banking or for the authorization of operations performed through OTP Internet Banking;
- Identification password (by telephone) – a combination of figures and/or letters provided in the

- operațiunilor efectuate prin OTP Internet Banking;
- Parola de identificare (la telefon) - combinația de cifre și/sau litere indicată în Anexa 1 la Cererea de aderare, care va fi utilizată pentru autentificarea Administratorului în momentul efectuării de către acesta a unui apel telefonic la Business.Support, în vederea solicitării suportului, informațiilor și/sau modificării de date aferente Abonatului.
- Biometria (FaceID/ amprenta digitală) - metoda de autentificare în aplicația Token integrată în OTP Mobile Banking pentru accesarea și autorizarea operațiunilor în serviciul OTP Internet / Mobile Banking, în cazul în care Abonatul optează în acest sens, care funcționează prin scanarea trăsăturilor feței (FaceID) / scanarea amprentei stocate în telefon, citirea acestora realizându-se prin intermediul tehnologiei specifice a telefonului, dacă aceasta opțiune este disponibilă la telefonul Utilizatorului Autorizat.

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

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

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

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

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

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

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

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

**Mesagerie securizată/ Chat** – canal securizat de comunicare între Abonat și Bancă în cadrul serviciului OTP Internet / Mobile Banking, folosit pentru schimbul de mesaje de tipul celor de informare, solicitare/

Attachment 1 to the Subscription application to be used for the authentication of Administrator upon effecting telephone calls to the Business.Support, when requesting assistance, information or modification of Subscriber data.

**Biometrics** (FaceID / fingerprint) - the authentication method in the Token application integrated in OTP Mobile Banking for accessing and authorising transactions in the OTP Internet / Mobile Banking service, if the Subscriber opts for this. It works by scanning facial features (FaceID) / scanning the fingerprint stored in the phone, the reading being done through specific technology of the phone, if this option is available on the phone of the Authorized User.

**Push notification** - the component of the OTP Internet / Mobile Banking service that involves sending messages on smart mobile devices and tablets on which the OTP Mobile Banking application is installed.

**PIN code** - the code entered by the Authorized User into the Token device in order to have access to the module for dynamically generating unique passwords.

**Billing Account** – the current account in MDL specified by the Subscriber in the Subscription form and used by the Bank for charging the commission fee for the use of OTP Internet / Mobile Banking service.

**Electronic application** – an electronic form through which the Subscriber requests / subscribes to a Banking service or product, via the OTP Internet / Mobile Banking service.

**Business.Support** - the support subdivision of the Bank for serving the Subscribers using the OTP Internet / Mobile Banking service, available 24 out of 24 hours, 7 days a week. The contact data of this subdivision is published on the Bank's webpage.

**OTP Internet Banking Service Manual for Authorized Users** - a [guide](#) with instructions and rules for using the OTP Internet Banking service, available from the OTP Internet / Mobile Banking service page.

**OTP Mobile Banking user manual** - guide with instructions and rules for using the mobile application OTP Mobile Banking, available from the OTP Internet / Mobile Banking service page.

**Phishing Message** – message apparently sent by the Bank requesting the recipient to disclose the confidential remote banking service access data or other information for identifying the client or any banking products held by the latter. In fact these messages are not sent by the Bank, the persons sending them out pursue as a scope the fraudulent obtainment of respective information.

**Secure messaging / Chat** - secure communication channel between the Subscriber and the Bank within the OTP Internet / Mobile Banking service, used to exchange messages containing information, request /

asigurare suport, transmiterea de sesizări / recomandări etc.

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

## 2.2. Considerații generale

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

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

### 2.2.3. Funcționalitățile consultative constau în:

- a) Consultarea de informații cu privire la soldul conturilor și operațiunile în conturi, inclusiv separat pe cardurile clientului și livrarea extraselor de cont în format electronic, conform prevederilor Cap.4 a prezentelor Condiții Generale Bancare.
- b) Recepționarea și transmiterea de mesaje de la și către Bancă prin mesageria securizată, inclusiv a documentelor în format electronic.
- c) Recepționarea de alerte prin e-mail, aferente la situația tranzacțiilor inițiate / efectuate la conturile Abonatului.
- d) Consultarea de informații cu privire la oferta comercială a Băncii.

### 2.2.4. Funcționalitățile tranzacționale constau în:

- a) Realizarea de transferuri în MDL/valuta străină pe teritoriul Republicii Moldova și în străinătate;
- b) Transferul de mijloace bănești între conturile proprii;
- c) Schimburile valutare: cumpărare / vânzare valuta contra lei și operațiuni cross (valuta / valuta);
- d) Constituirea de depozite la termen;
- e) Constituirea depozitelor cu rata dobânzii și celelalte condiții, care sunt stabilite pe pagina serviciului OTP Internet / Mobile Banking;

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

**2.2.6.** Lista funcționalităților puse la dispoziția Abonatului poate fi pe parcurs completată / modificată de către Bancă, conform regulilor expuse la Capitolul 1, pct. 2.4. al Condițiilor Generale Bancare, toți Utilizatorii Autorizați urmând a fi notificați în acest sens și prin mesageria din cadrul serviciului OTP Internet / Mobile Banking.

support, transmission of notifications / recommendations, etc.

**Working Day** – any day when the Bank is opened for doing business with the public in accordance with the applicable regulations or the instructions of the competent authorities of the Republic of Moldova.

## 2.2. Generalities

**2.2.1.** In order to subscribe to the OTP Internet / Mobile Banking the Subscriber must have at least one active current account in MDL with the Bank.

**2.2.2.** OTP Internet / Mobile Banking provides access to the consulting and transaction functionalities.

### 2.2.3. The consulting functionalities include:

- a) Viewing data on the balances on accounts and transactions, including separately for each card of the client and the issuance of statements of accounts in electronic format according to the provisions of chapter 4 of these General Banking Conditions.
- b) Receiving and sending messages from and to the Bank via the secure messaging system, including electronic documents.
- c) Receiving alert messages via e-mail regarding the transactions initiated/done using the Subscriber's accounts.
- d) Viewing the information relating to the Bank's commercial offers.

### 2.2.4. The transaction functionalities include:

- a) Making transfers in MDL/foreign currencies on the territory of the Republic of Moldova and abroad;
- b) Transfer of funds between the Subscriber's own accounts;
- c) Foreign currency exchange: procurement and sale of currency for MDL and cross-exchange transactions (foreign currency to foreign currency);
- d) Placement of deposits for limited terms;
- e) Placement of deposits with interest rates and other options published on the OTP Internet / Mobile Banking service page;

**2.2.5.** In addition, the Bank offers, and the Authorized User can independently set the possibility to receive, via Push notifications within OTP Mobile Banking, the passwords for authorizing transactions made with the held Business card. In this case, the Bank is not responsible for the settings made by the Authorized User and will provide the information based on them.

**2.2.6.** The list of functionalities made available to the Subscriber may be completed / modified by the Bank, in accordance with the rules set out in Chapter 1, point 2.4. of the General Banking Terms & Conditions, all Authorized Users will be notified in this regard, including through the messaging service within the OTP Internet / Mobile Banking service.

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

### **2.3. Documente contractuale**

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

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

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

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

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

**2.4.1.** Banca își rezerva dreptul de a:

- a) nu da curs solicitării de aderare la serviciul OTP Internet / Mobile Banking dacă nu sunt îndeplinite condițiile de aderare la acesta stabilite de Bancă; indicate pe pagina serviciului.
- b) limita accesul la una sau la mai multe funcționalități tranzacționale în cazul în care Banca constată încălcarea de către Abonat a obligațiilor sale contractuale sau în cazul în care Abonatul nu asigură disponibilitatea unei sume suficiente pentru acoperirea comisionului lunar de utilizare a serviciului;
- c) refuza abilitarea unei persoane în calitate de Utilizator autorizat, dacă persoana respectivă are deja un profil de Utilizator autorizat pentru Abonatul respectiv;
- d) analiza/ amâna/ refuza efectuarea unor operațiuni inițiate de Abonat prin intermediul OTP Internet / Mobile Banking în cazul în care acestea sunt considerate suspecte sau nu pot fi justificate.

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

- Accesând în browserul de Internet pagina <https://otpinternetbanking.md>, fiind necesară utilizarea:
  - ✓ unui calculator personal conectat la Internet și echipat cu un sistem de operare;
  - ✓ soft-uri care să permită accesarea rețelei Internet compatibile cu condițiile de securitate impuse de Bancă;
- Prin aplicația OTP Mobile Banking și necesită utilizarea unui dispozitiv mobil de tip smartphone sau tabletă.

**2.4.3.** Modalitatea de conectare și de efectuare a operațiunilor prin serviciul OTP Internet / Mobile

**2.2.7.** The Subscriber's identification data is mentioned in the Subscription form. The OTP Internet/Mobile Banking Service allows the Subscriber to identify several private individuals with different access levels and authorities for signing transactions. These persons are defined in the service as Administrator or as Authorized Users.

### **2.3. Contractual documents**

**2.3.1.** The relationships between the Subscriber and the Bank are governed by the following document:

- these General Banking Conditions;
- the Application of adherence to OTP Internet / Mobile Banking service signed by the Subscriber;
- [the Bank's Tariffs](#);
- [the OTP Internet Banking User Manual for Authorized Users](#)

**2.3.2.** The subscriber may request modifications to the OTP Internet / Mobile Banking service, such as:

- Change the transaction limit
- Update payment authorization rules;
- Block / unblock Authorized Users;
- Token type, etc

### **2.4. Access to OTP Internet / Mobile Banking and the security conditions**

**2.4.1.** The Bank reserves the following rights:

- a) not to approve the subscription to the OTP Internet / Mobile Banking service if the subscription conditions set by the Bank are not complied with; indicated in the service's webpage.
- b) to restrict the access to one or several functionalities, in case if Bank determines that there has been a violation of contractual obligations by the Subscriber or Subscriber fails to provide a sufficient amount for the payment of monthly commission fee for using the service;
- c) to refuse to authorize a person as an Authorized User, if that person already has an Authorized User profile for that Subscriber;
- d) to analyze/ postpone/ refuse the execution of specific transactions initiated by the Subscriber via the OTP Internet / Mobile Banking service, in case if the Bank considers them suspicious or unjustified.

**2.4.2.** The access to the OTP Internet / Mobile Banking service is provided:

- Accessing in the Internet browser the page <https://otpinternetbanking.md>, the following being necessary:
  - ✓ a personal computer connected to Internet and an operating system;
  - ✓ the software allowing to access the Internet network, in accordance with the security and compatibility requirements established by the Bank;
- Through the OTP Mobile Banking application and requires the use of a mobile device such as a smartphone or tablet.

**2.4.3.** The procedure of connection to the OTP Internet / Mobile Banking service is described in the OTP



Banking este descrisă în Manualul și Ghidurile utilizatorului OTP Internet / Mobile Banking.

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

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

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

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

a) asigure păstrarea Elementelor de securitate personalizate în deplina siguranță (inclusiv în cazul recepționării de mesaje de tip *phishing*). Abonatul este responsabil în totalitate de păstrarea și utilizarea acestora, precum și de consecințele divulgării lor sau de utilizarea acestora de către terți;

b) atenționeze Utilizatori autorizați ai serviciului OTPdirek de necesitatea modificării Parolei încă de la prima accesare a serviciului OTP Internet / Mobile Banking;

c) informeze Banca în cel mai scurt timp despre eventualele suspiciuni / divulgări / utilizări ale Elementelor de securitate personalizate către terțe persoane neautorizate, despre furtul / pierderea dispozitivului Token sau a dispozitivului pe care a fost instalată aplicația Token la Serviciul Business.Support despre înregistrarea unor eventuale tranzacții nerecunoscute pentru blocarea temporară a accesului la OTP Internet / Mobile Banking (toate canalele serviciului);

d) instaleze pe calculatorul și dispozitivul mobil de pe care se accesează OTP Internet / Mobile Banking soft-uri care să elimine riscul divulgării elementelor de securitate personalizate (antivirus, antispyware, antispam, anti-rootkit etc.). În plus, este obligația Abonatului ca aceste softuri să fie în permanență actualizate.

**2.4.8.** În cazul în care Utilizatorul Autorizat comunică Băncii prin Business.Support despre compromiterea, pierderea sau furtul dispozitivului pe care au fost instalate aplicațiile OTP Mobile Banking și Token, Banca va bloca accesul Utilizatorului autorizat vizat la serviciul OTP Internet / Mobile Banking. În cazul în care nu au fost respectate cerințele tehnice pentru utilizarea aplicațiilor menționate, Banca nu răspunde pentru erorile posibile aferente funcționalității acestora.

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

Internet / Mobile Banking User Manual and Guides.

**2.4.4.** By primary access using custom security features and ticking the terms of use of the OTP Internet / Mobile Banking service, the Authorized User agrees to connect to the service and to the terms and conditions under which it operates.

**2.4.5.** The subscriber may use within the OTP Internet / Mobile Banking service only the accounts opened with the Bank, existing at the time of joining the service, as well as the accounts opened later, including those opened through the service.

**2.4.6.** In case of interruption in the functioning of the OTP Internet / Mobile Banking service, for any reason, on a Working Day, the Subscriber has the possibility to approach the branches of the Bank during the official schedule to carry out its operations. The Bank is not held liable for the consequences caused by the interruption of the service, if the Subscriber does not address the Bank to carry out the operations.

**2.4.7.** The Subscriber assumes the following responsibilities:

a) to provide for the secure storage of personalized Security Elements (including upon receipt of any *phishing messages*). The Subscriber is fully responsible for the storage and use of the elements, as well as for the consequences of their disclosure or use by any third parties;

b) to warn the Authorized Users of the OTP Internet / Mobile Banking service of the need to modify the Password at the first access to the OTP Internet / Mobile Banking service;

c) to inform the Bank within the shortest period of time possible of any suspicions / disclosure/ use of Personalized Security Elements by the unauthorized third parties, loss /theft of Token Device or device on which the Token Application is installed and inform the Business.Support Service of any unrecognized transactions for the temporary blocking of access to OTP Internet / Mobile Banking service (all the service's channels);

d) install on the computer and mobile device from which OTP Internet / Mobile Banking is accessed, software that eliminates the risk of disclosing personalized security elements (antivirus, antispyware, antispam, anti-rootkit, etc.). In addition, it is the Subscriber's obligation that these software be constantly updated.

**2.4.8.** If the Authorized User notifies the Bank via Business.Support regarding the compromise, loss or theft of the device on which the OTP Mobile Banking and Token applications have been installed, the Bank will block the access of the said Authorized User to the OTP Internet / Mobile Banking service. If the technical requirements for the use of said applications have not been respected, the Bank shall not be liable for possible errors related to their functionality.

**2.4.9.** The use of Personalized Security Elements by the Authorized User represents his irrevocable consent for the processing of transmitted transactions and the Bank may not be held liable for their

acestora nu pot fi imputate Băncii.

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

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

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

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

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

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

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

- a) Banca nu restituie mijloacele bănești utilizate

consequences.

**2.4.10.** The Bank informs the (using the available communication tools: the Bank's staff, the service site, the OTP Internet / Mobile Banking secure messaging system/Chat) that it does not and will not request the transmission of confidential data via the web error messages, phishing messages sent via e-mail or by telephone.

**2.4.11.** In cases of any modifications to the pages used for accessing the OTP Internet / Mobile Banking service, OTP Internet / Mobile Banking SmarBank app, the Bank will inform the Authorized Users beforehand via the Secure messaging/Chat within the service. In the absence of such notices from the Bank the Authorized User shall cease any use of the service and inform the Bank immediately upon any changes found related to the appearance of pages and screens used for accessing / using the service.

**2.4.12.** The Bank may not be held liable for the damages inflicted to the Subscriber due to the attempts of stealing the personal data or Internet frauds that may include:

- a) sending of electronic messages to the users via e-mail with requests to provide personal identification or authentication data for OTP Internet / Mobile Banking service and for the signing of transactions initiated via this channel;
- b) receipt of error messages by the Authorized User attempting to authenticate in the OTP Internet / Mobile Banking service that may appear only if the Bank requires the entry of access codes or signing of any transactions with missing data to be entered by the authorized user. Note: the Bank does not publish error messages requesting any authentication data for OTP Internet / Mobile Banking service or for the signing of any transactions. Any unusual behavior of the page used for accessing the OTP Internet / Mobile Banking service and any changes to the standard access page should determine the Authorized User to stop using the application and inform the Bank immediately.

**2.4.13.** Upon the appearance of any risks for the security of the Bank's information system or the OTP Internet / Mobile Banking service, or in case of violation of these General Banking Conditions by the Subscriber, the Bank may suspend /block the access to the OTP Internet / Mobile Banking service on its own initiative.

**2.4.14.** The Subscriber may also, if necessary, unsubscribe from the OTP Internet / Mobile Banking service by submitting to the Bank the request for withdrawal from the service or by sending the request by registered letter with confirmation of receipt, but not later than 15 days from the proposed date of withdrawal.

**2.4.15.** In case of withdrawal from OTP Internet / Mobile Banking service:

- a) the Bank does not refund the amounts of money

pentru accesul la serviciul OTP Internet / Mobile Banking;

- b) Operațiunile efectuate de către Abonat prin Serviciul OTP Internet / Mobile Banking și prelucrate de Bancă rămân a fi valide și după renunțarea la OTP Internet / Mobile Banking;
- c) extrasele de cont electronice vor fi transmise la adresa electronică indicată în formularele semnate de Abonat nelegate de OTP Internet / Mobile Banking. Banca nu poartă răspundere pentru nerecepționarea extraselor de cont, dacă acestea au fost expediate la o adresă electronică indicată anterior de Abonat;
- d) orice reducere aferentă serviciilor prestate prin serviciul OTP Internet / Mobile Banking se va anula în mod automat, indiferent de termenele pentru care a fost aprobată;
- e) se va rezoluciona în mod automat în același termen și serviciul Proiect Salarial, dacă Clientul beneficiază de acesta;

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

- a) introducerea de trei ori eronat a Codului utilizatorului și/ sau a Parolei de acces, în cazul serviciului OTP Internet Banking. Deblocarea paginii de acces se va efectua la solicitarea Administratorului sau reprezentantului Utilizatorului către Bancă.
- b) introducerea de trei ori eronat a Codului de acces în cazul serviciului OTP Mobile Banking. Deblocarea paginii de acces se va efectua la solicitarea Administratorului sau reprezentantului Utilizatorului către Bancă.
- c) 10 de minute de inactivitate în cadrul OTP Internet / Mobile Banking. Pentru reluarea activității, este necesară utilizarea repetată a Elementelor de securitate personalizate.

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

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

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

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

**2.5.2.** Abonatul are libertatea sa efectueze limitări, prin solicitarea către Bancă, pentru utilizatori la accesul de conturi utilizabile în cadrul serviciului OTP Internet / Mobile Banking.

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

used for accessing the OTP Internet / Mobile Banking service;

b) the transactions effected by the Client via the OTP Internet / Mobile Banking Service and processed by the Bank will remain valid after the withdrawal from the OTP Internet / Mobile Banking;

c) the electronic statements of accounts will be sent to the e-mail address specified in the forms signed by the Subscriber and not related to the OTP Internet / Mobile Banking. The Bank may not be held liable for the failure to receive the account statements if sent to the e-mail address previously specified by the Subscriber;

d) any discounts applicable to the services provided via the OTP Internet / Mobile Banking service will be automatically cancelled, irrespectively of the terms they have previously been approved for;

e) the payroll service will be automatically terminated within the same term, if the Client benefits from it.

**2.4.16.** As a matter of security, the access of authorized Users to the OTP Internet Mobile/Banking will be suspended after:

a) entering incorrectly the User Code and / or the Password three times, for OTP Internet Banking. Unlocking the access page will be done at the request of the Administrator or the User's representative to the Bank.

b) entering the Access Code incorrectly three times for OTP Mobile Banking. Unlocking of the access page will be done at the request of the Administrator or the User's representative to the Bank.

c) 10 minutes of inactivity in the OTP Internet / Mobile Banking interface. In order to resume activity the personalized security elements must be used repeatedly.

**2.4.17.** If an Authorized User forgets a Custom Security element or if the Token is blocked, the said Authorized User may call Business.Support for assistance.

**2.4.18.** In case of loss / theft of the Token device or portable device on which the OTP Mobile Banking application / Token application has been installed, the Authorized User must call Business.Support as soon as possible to inform about the loss and request to block the access to the OTP Mobile Banking or Token lost / stolen. In order to regain possession of a new Token device, the commission will be charged according to the Bank's Tariffs in force.

## **2.5. Management of accounts accessible via OTP Internet / Mobile Banking**

**2.5.1.** The Subscriber may use in the OTP Internet / Mobile Banking service only the accounts opened with the Bank.

**2.5.2.** The subscriber is free to set up restrictions, by requesting the Bank, for users' access to usable accounts within the OTP Internet / Mobile Banking service.

**2.5.3.** Excluding an account from the list of usable accounts through OTP Internet / Mobile Banking will have no effect on the existence of that account with



respectiv la Bancă.

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

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

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

**2.6.1.** Informațiile referitoare la conturi și la operațiunile desfășurate prin acestea, disponibile Abonatului prin intermediul serviciului OTP Internet / Mobile Banking, corespund înregistrărilor contabile efectuate de Bancă la momentul furnizării informațiilor. Dacă se constată că unele operațiuni deja inițiate și executate nu au fost contabilizate, acestea se vor regăsi în înregistrările ulterioare. În calitate de dovadă primară a operațiunilor înregistrate servește extrasul de cont trimis de Bancă conform Cap II, pct. 5.1.

**2.6.2.** Extrasele de cont electronice transmise de Bancă sau cele tipărite de Bancă și înregistrările din sistemele utilizate pentru recepționarea instrucțiunilor Abonatului sau reproducerile acestora pe suport informatic sau pe suport de hârtie constituie dovada incontestabilă a primirii instrucțiunilor menționate, justificarea efectuării operațiunilor corespunzătoare lor și a perceperii comisioanelor aferente. În caz de litigiu, niciun alt document prezentat de către Abonat nu reprezintă o dovada a operațiunilor în cont.

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

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

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

**2.7.2.** Viramentele pot fi realizate numai din conturi deschise la Bancă și care figurează în lista de conturi ale Abonatului disponibile în OTP Internet / Mobile Banking. Regulile de inițiere și executare a viramentelor sunt descrise în [Manualul Serviciului OTP Internet / Mobile Banking pentru Utilizatori Autorizați](#). Abonatul are obligația de a se informa periodic cu privire la aceste reguli deoarece viramentele emise prin OTP Internet / Mobile Banking, ce nu corespund acestora, nu vor fi prelucrate de către Bancă.

**2.7.3.** Înainte de a iniția un virament, Utilizatorul autorizat trebuie să se asigure de existența unui sold suficient, inclusiv pentru comisionul aferent viramentului, în contul care va fi debitat. În cazul existenței unui sold insuficient, Banca își rezervă dreptul de a nu executa viramentul, de a menține

the Bank.

**2.5.4.** In order to perform transactions with an account via OTP Internet / Mobile Banking:

- a) the account must be free of encumbrances / sequester / withholding;
- b) the Subscriber must have no debts for the payment of commission fees or other amounts payable to the Bank.

## **2.6. Specific conditions regarding consulting functionalities**

**2.6.1.** The information regarding the accounts and the operations carried out through them, available to the Subscriber through the OTP Internet / Mobile Banking service, correspond to the accounting records made by the Bank at the time of providing the information. If it is found that some operations already initiated and executed have not been accounted for, they will be found in subsequent records. The account statement sent by the Bank according to Chapter II, point 5.1. serves as the primary proof of the registered operations.

**2.6.2.** The electronic account statements sent by the Bank or printed by the Bank and the records made in the systems used for receiving the Subscriber's orders or their reproductions on electronic support or hard copy shall be incontestable proofs of receipt of the respective orders and collection of relevant commission fees. In cases of disputes, no other document submitted by the Subscriber shall be taken as a proof.

## **2.7. Specific conditions regarding transaction functionalities**

**2.7.1.** The Subscriber's accounts may be subject to intrabanking transaction functionalities (transactions between accounts opened with the Bank) and interbanking (transactions between accounts opened with different banks), if:

- accounts are used for which such operations are permitted;
- The Bank has not exercised its right to limit access to transactional functionalities in accordance with the above-mentioned point 2.4.13;
- The Authorized User has not notified the Bank about the suspension or blocking of access to the transaction functionalities according to point 2.4.8

**2.7.2.** Transfer may only be performed from the accounts opened with the Bank and appearing in the list of Subscriber's accounts accessible via OTP Internet / Mobile Banking. The rules of initiation and execution of transfers are described in the [OTP Internet / Mobile Banking Manual for Authorized Users](#). The Subscriber assumes the responsibility to verify periodically these rules, as the transfers effected via OTP Internet / Mobile Banking failing to comply with the said rules will not be processed by the Bank.

**2.7.3.** Before initiating a transfer the Authorized User shall make sure that there exists a sufficient balance, including the commission, on the account to be debited. In case there is insufficient balance, the Bank reserves the right to not process the payment and to keep the ordered transaction with the on hold status



operațiunea în statut de așteptare până când soldul contului va permite efectuarea tranzacției sau de a respinge operațiunea imediat, în dependență de tipul viramentului, condiții care sunt specificate în Manualul Utilizatorului OTP Internet / Mobile Banking. În cazul în care până la sfârșitul zilei în care a fost inițiată operațiunea soldul contului nu este suficient, viramentul se va respinge, Banca fiind exonerată de răspundere pentru orice prejudiciu produs Abonatului sau terților implicați.

**2.7.4.** Viramentele inițiate prin OTP Internet / Mobile Banking după ora limită stabilită în Tarifele Băncii pentru prezentarea ordinelor de plată, vor fi prelucrate în următoarea Zi lucrătoare după data transmiterii.

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

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

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

**2.7.8.** Cererile electronice de deschidere a produselor prin intermediul serviciului OTP Internet / Mobile Banking vor fi acceptate de Bancă doar în Zilele lucrătoare. Dreptul de autorizare a acestora și de transmitere la Bancă în cadrul serviciului OTP Internet / Mobile Banking îl deține doar Administratorul. Comisioanele aferente produselor/ serviciilor deschise în baza Cererilor electronice se percep din Contul de facturare sau contul de Business Card conform specificului fiecărui produs.

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

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

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

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

**2.7.13.** Modificarea profilului sau a competenței de autorizare aferent unui Utilizator Autorizat poate fi

until the account balance allows to execute the transaction or reject it immediately, depending on the type of transfer, the relevant conditions being provided in the OTP Internet / Mobile Banking User Manual. If the account balance is not sufficient by the end of the day on which the transaction was initiated, the transfer will be rejected, the Bank being exonerated from liability for any damage caused to the Subscriber or third parties involved.

**2.7.4.** The transfers performed via the OTP Internet / Mobile Banking after the cut off time set in the Bank's Tariffs for the presentation of payment orders shall be processed on the next Working Day from the date of issuance.

**2.7.5.** The exchange operations lodged via OTP Internet / Mobile Banking will be accepted only during the Working Days until the cut off time allowed for presentation to the Bank. No exchange applications will be accepted with future dates.

**2.7.6.** The transfers can be performed within the maximum limit per transaction set the Bank, according to the criteria specified in the Bank's Tariffs. The limits are set in EUR which for transactions in national currency or other currencies is automatically calculated at the official exchange rate of the NBM at the date of transfer.

**2.7.7.** The maximum limits per transaction could be changed by the Bank based on the Subscriber's request. The Bank reserves the right not to comply with the Client's request, unless the necessary conditions established by the Bank are complied with.

**2.7.8.** Electronic requests to open products through the OTP Internet / Mobile Banking service will be accepted by the Bank only on Business Days. The right to authorize and send them to the Bank within the OTP Internet / Mobile Banking service is held only by the Administrator. Commissions related to products / services opened based on Electronic requests are charged from the Billing Account or Business Card account according to the specifics of each product.

**2.7.9.** The payment orders may be entered directly via the OTP Internet / Mobile Banking service pages or imported from another application. The imported files of payment orders must comply with the format provided by the Bank and mentioned in the OTP Internet / Mobile Banking User Manual.

**2.7.10.** External payment orders must contain all the information and mandatory elements provided for such transfers in accordance with the legislation in force.

**2.7.11.** In order to authorize the transfers the Subscriber may define various Authorized Users with varying signing authorities, according to the card with signature and seal specimens held at the Bank.

**2.7.12.** The Subscriber is responsible for defining the user profiles acting through the Administrator responsible for setting the access levels and competence of authority conferred to the Authorized Users.

**2.7.13.** The modification of the Authorized User's profile type or authorization rights can be done only

efectuată doar de către Bancă, la solicitarea Administratorului.

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

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

**2.7.16.** Banca nu este răspunzătoare de conținutul ordinelor de plată (ex: detalii operațiuni, banca beneficiară etc), urmând doar să preia și să transmită ordinele de plată așa cum sunt completate și transmise de către Abonat. Banca nu are dreptul de a modifica ordinele de plată semnate și trimise de către Abonat la Bancă.

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

**2.7.18.** Banca își rezervă dreptul de a refuza orice operațiuni inițiate prin OTP Internet / Mobile Banking dacă acestea sunt considerate suspecte de fraudă și/sau nu se obțin din partea Abonatului documentele justificative solicitate de Bancă.

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

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

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

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

**2.7.23.** Dovada incontestabilă pentru Bancă a primirii instrucțiunilor din partea Abonatului, justificarea

by the Bank, at the Administrator's request.

**2.7.14.** The subscriber is responsible for all consequences resulting from an error on his part in the transmission or management of the OTP Internet / Mobile Banking functionalities.

**2.7.15.** If the transfers ordered by the Subscriber through the OTP Internet / Mobile Banking service do not comply with the requirements of the legislation in force or the present General Banking Conditions, the Bank is exonerated from liability for any loss or damage caused to the Subscriber, the payee or any third party involved as a result of non-execution of those transfers, and will not pay in any way the damages of these parties or any other third party.

**2.7.16.** The bank is not responsible for the content of the payment orders (eg: details of operations, beneficiary bank, etc.), it only receives and sends the payment orders as completed and submitted by the Subscriber. The Bank does not have the right to modify the payment orders signed and sent by the Subscriber to the Bank.

**2.7.17.** The Bank does not have the right to cancel the transactions sent by the Subscriber to the bank to be executed on the same day. The subscriber may cancel transactions initiated by him but which have not been sent to the Bank, or which have been sent to the Bank for future execution or with a recurrence established by the Subscriber himself.

**2.7.18.** The Bank reserves the right to refuse any operations initiated through OTP Internet / Mobile Banking if they are considered suspected of fraud and / or the supporting documents requested by the Bank are not obtained from the Subscriber.

**2.7.19.** The Bank reserves the right to monitor the status of transactions initiated by the Subscriber through the held instruments related to the OTP Internet / Mobile Banking service.

**2.7.20.** The Bank will deny the payment transactions in cases of the Subscriber's failure to provide in advance the justification documents for the electronic currency exchange transactions and payments in foreign currencies, if the presentation of such documents is provided by the applicable normative acts of the Republic of Moldova.

**2.7.21.** The Subscriber has the obligation to verify and signal to the Bank by secure messaging / Chat within OTP Internet / Mobile Banking or via a telephone call to the Business.Support service, any transaction in its accounts which it considers unjustified, including errors / omissions in operations recorded in the OTP Internet / Mobile Banking, shortly after the finding, but not later than 10 (ten) working days from the date of registration of the operation in the OTP Internet / Mobile Banking.

**2.7.22.** The use of Personalized Security Elements within the OTP Internet / Mobile Banking service is sufficient proof that the payment transaction has been authorized by the Subscriber.

**2.7.23.** The incontestable proof of receipt of the Subscriber's orders for the Bank, justification of

efectuării operațiunilor corespunzătoare lor și a perceperii comisioanelor aferente este reprezentată de înregistrările din sistemele utilizate pentru recepționarea instrucțiunilor Abonatului sau reproducerea acestora pe suport informatic sau pe suport hârtie, extrasele de cont electronice transmise de Bancă sau cele tipărite de Bancă. Aceste instrucțiuni se păstrează pe serverele Băncii pe perioadele stabilite conform legislației în vigoare.

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

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

## **2.8. Alte responsabilități**

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

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

**2.8.3.** Banca nu își asumă răspunderea pentru situațiile în care sistemul informatic al Abonatului este accesat de terțe persoane neautorizate sau în cazul în care Abonatul/ Utilizatorii autorizați nu manifestă o atitudine diligentă și dezvăluie Elementele de securitate ca răspuns la mesajele de eroare afișate doar în aparență de Bancă sau la cele de tip phishing primite de Abonat.

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

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

**2.8.6.** Banca își rezervă dreptul de a suspenda accesul la Funcționalitățile tranzacționale în cazul neîndeplinirii condițiilor precizate la pct. 3.7. din prezentul capitol al Condițiilor Generale Bancare, până la data la care prevederile acestuia vor fi îndeplinite.

**2.8.7.** Banca își rezervă dreptul de a suspenda accesul la serviciul OTP Internet / Mobile Banking în cazul în care Abonatul nu achită comisioanele aferente serviciului în valoare deplină conform Tarifelor în vigoare, în termen de 60 zile de la data scadenței. Pe

respective transactions and collection of relevant commission fees shall be the logs of the system used for receiving the Subscriber's orders or their reproductions in electronic format or in hard copy, the electronic account statements issued by the Bank or the ones printed by the Bank. These orders are kept on the Bank's servers for the established periods, according to the laws in force.

**2.7.24.** The entering by the Authorized User of the Personalized Security Elements into another screen than the standard page of the OTP Internet / Mobile Banking service represents a gross negligence by the Authorized User and makes him liable for any losses suffered due to such negligence.

**2.7.25.** The Subscriber / Authorized Users agree that the phone calls made to the support service are recorded. The call recording may be used by the Bank as evidence of requests for certain actions / changes made by the Bank.

## **2.8. Other responsibilities**

**2.8.1.** The Bank does not assume any responsibility for the data transport or any defects in the communication channels in the Internet made available by any third parties.

**2.8.2.** If Biometrics is used as an authentication method in the Token application, the technology specific to the phone will be used, which allows the scanning of the user's biometric elements. As the technology is not created by the Bank, it is not responsible and does not provide any guarantee as to the security or operation of this technology or how the developer of this technology/mobile device implements it.

**2.8.3.** The Bank does not assume the responsibility for the situation when the Subscriber's information system is accessed by any unauthorized third parties or when the Subscriber/ Authorized Users do not manifest a diligent attitude and discloses the Security elements in response to error messages purportedly received from the Bank or the *phishing messages received by the Subscriber*.

**2.8.4.** The Bank is not responsible for any delays in receiving Push notifications by the Customer, unless these errors are due exclusively to the Bank.

**2.8.5.** The Bank bears full responsibility for any errors in the operation and use of the OTP Internet / Mobile Banking service, except as expressly provided in this section.

**2.8.6.** The Bank reserves the right to suspend the access to the Transaction functionalities in cases of failure to comply with the conditions of clause 3.7. of these General Banking Conditions until these provisions are fully complied with.

**2.8.7.** The Bank reserves the right to suspend access to the OTP Internet / Mobile Banking service, if the Subscriber fail to pay the commissions related to the service in complete value according to the Tariffs in force within 60 days from the due date. For the period



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

## 2.9. Comisioane

**2.9.1.** Serviciul OTP Internet / Mobile Banking este oferit pe baza unui comision lunar de utilizare, plătit la inițiativa Băncii, prin debitarea Contului de facturare indicat de Abonat.

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

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

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

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

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

## 3. CARDURI BUSINESS

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

### 3.1. Noțiuni utilizate

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

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

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

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

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

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

**Condiții de Utilizare** – *Condiții de Utilizare Carduri Business pentru Persoane Juridice / Persoane Fizice ce practică Activitate de Antreprenoriat*, care sunt

of suspension the monthly commission for the maintenance of accounts via OTP Internet / Mobile Banking shall be accrued according to the Bank's tariffs then applicable. Should the Subscriber fail to pay the monthly commission for 90 calendar days from the due date, the Bank are may block the Subscriber's access to the OTP Internet / Mobile Banking without notice or any other additional formalities.

## 2.9 Commission fees

**2.9.1.** The OTP Internet / Mobile Banking Service is provided for a monthly commission fee payable at the Bank's initiative by debiting the Billing account specified by the Subscriber.

**2.9.2.** The Subscriber may change the Billing Account at any time, if another Subscriber's account compliant with these requirements is active.

**2.9.3.** For offering the Token device, as well as for each operation performed through the OTP Internet / Mobile Banking service, separate fees and commissions will be applied, in accordance with the Bank's Tariffs.

**2.9.4.** If the Subscriber requests to change the type of Token used from the Token device to the Token application, the Token device cannot be used anymore.

**2.9.5.** The Token application can only be used by the Authorized User from a single mobile device. Activating the Token application on another mobile device involves deactivating the Token application on the previous device.

**2.9.6.** The Bank reserves the irrevocable right to collect from the Billing Account the amounts owed by the Subscriber due to the use of OTP Internet / Mobile Banking service, including after the end of use of the OTP Internet / Mobile Banking service.

## 3. BUSINESS CARDS

This section establishes the conditions of issuance and use of business Visa and Master Card cards.

### 3.1. Notions

**Business Card** – payment instrument issued by the Bank to the Holder designated by the Client and attached to the Client's card account.

**Cont de card** – the Client's account reflecting all the transactions effected by the Holder using the card/cards.

**Application** – application for the issuance of business card representing the integral part of these General Banking Conditions.

**Holder – the Client's employee or another person designated** by the Client for receiving and using the business card.

**Card usage limit** – the maximum amount of funds accessible to the Holder during a specific period of time.

**Unauthorized overdraft** – the amount of commissions and interest, as well as transactions effected with the card exceeding the balance on the Client's card account.

**Conditions of Use** – *the Conditions of Use of Business Cards for Corporate Entities / Private Individuals Practicing Entrepreneurial Activity* published on the



plasate pe site-ul Băncii.

### 3.2. Considerații generale

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

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

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

### 3.3. Documente contractuale

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

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

### 3.4. Obligațiile părților

**3.4.1.** Banca se obligă:

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

**3.4.2.** Clientul se obligă:

- a) Să prezinte datele solicitate de Bancă complete și veridice;
- b) Să prezinte Băncii modificările și completările realizate cu privire la actele prezentate de către Client la deschiderea contului de card, precum și asupra actelor prezentate de către Posesorii desemnați, în termen de maxim 5 zile de la data înregistrării modificărilor respective;
- c) Să mențină soldul disponibil în mărimea necesară efectuării operațiunilor cu cardurile business de către Posesorii desemnați. În cazul apariției restanțelor de plată față de Bancă, ca rezultat al efectuării operațiunilor cu cardurile business, Clientul este obligat să alimenteze contul de card cu suma mijloacelor bănești necesară pentru stingerea acestora în maxim 30 zile lucrătoare de la data apariției fiecărei restanțe;

Bank's site.

### 3.2. General considerations

**3.2.1.** The Client has examined the Conditions of Use and the Banking Tariffs applicable to the Business Cards and undertakes to comply with them.

**3.2.2.** The issued Business Card shall not be used for illegal purposes, including, but not limited to the procurement of goods and services prohibited by the applicable laws of the Republic of Moldova and/or the legislation of states where the card is used.

**3.2.3.** The relationships between the parties under these General Banking Conditions shall be regulated by the applicable laws and by the rules of international payment systems (Visa/Master Card).

### 3.3. Contractual documents

The relationships between the Client and the Bank in connection with the use of Business Cards shall be governed by the following documents:

- These General Banking Conditions;
- The application for the issuance of Business Card signed by the Client, including by OTP Internet Mobile/Banking service;
- The Conditions of use
- The Banking Tariffs

### 3.4. Obligations of the parties

**3.4.1.** The Bank assumes the following obligations:

- a) To issue to the Client's designated Holders the forms necessary for the issuance of cards, the Conditions of Use and the Banking Tariffs applicable to the maintenance of business cards;
- b) To provide for the integrity of card balance and not to permit any third parties to dispose of the funds on the Client's account, in full compliance with the provisions of these General Banking Conditions
- c) To assure the execution of transactions with the business cards processed by the designated Holders, in accordance with the standards of the international payment systems (Visa/Master Card);
- d) To analyze the applications for goods and services made by the business card Holders designated by the Client in accordance with his own internal procedures, in force as of the respective moment;
- e) To issue, at the Client's request, a new card, in case of loss or theft.

**3.4.2.** The Client undertakes the following obligations:

- a) To provide the complete and true data as requested by the Bank;
- b) To report to the Bank the amendments and additions operated to the documents previously submitted by the Client when opening the card account, as well as the documents submitted by the designated Holders, with a maximum of 5 days from the registration of respective modifications;
- c) To maintain the available balance in the amount necessary for effecting the transactions with the business cards by the designated Holders. In case of appearance of any payment arrears to the Bank in result of the transactions effected with the business cards, the Client is liable to refill the card account with an amount necessary for covering the debt within a maximum of 30 business days from the formation of debt;

- d) Să prezinte la Bancă documente justificative, aferente tranzacțiilor ce țin de operațiunile derulate cu cardul business în valută străină, în cazul în care prezentarea a astfel de documente la efectuarea acestor tipuri de operațiuni este prevăzută de actele normative în vigoare ale RM;
- e) Să achite conform datelor indicate de Bancă prin documente de plata proprii și conform Tarifelor Băncii, comisionul pentru deservirea anuală a cardului business;
- f) În cazul rezoluționii/încetării contractului de muncă cu salariatul său – Posesor de card business, să anunțe în prealabil cu 10 zile Banca și să asigure restituirea cardului până la momentul semnării actului de încetare a relațiilor de muncă;
- g) Să restituie cardurile emise conform prezentelor Condiții Generale Bancare la expirarea termenului de valabilitate a cardului utilizat, în termen de maxim 5 zile lucrătoare de la data expirării indicată pe card;
- h) Să asigure utilizarea cardurilor în conformitate cu prevederile legislației în vigoare, prezentelor Condiții Generale Bancare și a Condițiilor de Utilizare;
- i) Să achite comisioanele Băncii pentru serviciile prestate, în conformitate cu Tarifele Băncii în vigoare;
- j) Să compenseze toate prejudiciile (pierderi) cauzate Băncii prin utilizarea necorespunzătoare de către Posesorii desemnați a cardurilor business.

### 3.5. Drepturile părților

#### 3.5.1. Banca este în drept:

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

- d) To submit to the Bank the justification documents relating to the transactions effected with the business card in foreign currencies when the submission of such documents is provided by the applicable normative documents of the Republic of Moldova;
- e) To pay, according to the data provided by the Bank, in its own payment documents and according to the Banking Tariffs, the commission fees for the annual maintenance of business card;
- f) In case of termination /expiry of labor contract with the employer the business card Holder must inform the Bank of such termination or expiry by at least 10 days and to reconstitute the card before signing of the act of termination of labor relationships;
- g) To reconstitute the cards issued in accordance with these General Banking Conditions at the expiry of term of the said card, within a maximum of 5 business days before the expiry date;
- h) To provide for the use of cards in compliance with the provisions of applicable laws, these General Banking Conditions and Conditions of Use;
- i) To pay the banking commissions for the rendered services, as provided in the applicable Banking Tariffs;
- j) To compensate all the damages (losses) inflicted to the Bank by the incompliant use of business cards by the card Holders.

### 3.5. Rights of the parties

#### 3.5.1. The Bank has the following rights:

- a) To operate unilateral amendments and additions to the Conditions of Use by giving prior notices to the Clients at the Bank's subdivisions / on the Bank's site by 30 days in advance;
- b) In case of partial or total failure to comply with these General Banking Conditions by the Client or the designated Holders, without prior notice and explanation of reasons:
  - To cancel the issued business card/cards;
  - To refuse the repeated issuance, modification or the release of new business card /business cards;
  - To declare as invalid the business card/cards and to collect from the Client's card account all the relevant card withdrawal/withholding costs;
  - To require the immediate restitution of business card/business cards to the Bank.
- c) To set daily or monthly limits of expenditures for each business card issued by the Bank;
- d) To require the presentation of justification documents for the transactions relating to the operations to be executed or the already executed ones using the business card in foreign currency, if the presentation of such documents for the respective transactions is provided by the normative acts of the Republic

reglementarea valutară nr. 62-XVI din 21 martie 2008, Regulamentul privind condițiile și modul de efectuare a operațiunilor valutare aprobat prin Hotărârea nr. 29 din 13.02.2018, Instrucțiunea BNM privind angajamentele externe nr. 185 din 13.07.2006 etc.).

- e) Să aplice penalități conform Tarifelor Băncii în vigoare în cazul în care Clientul nu va prezenta documentele confirmative solicitate de către Bancă în cadrul termenelor stabilite în actele normative în vigoare ale RM.

### 3.5.2. Clientul este în drept:

- a) Să depună cereri de emitere a cardului business pentru Posesorii desemnați, cereri de renunțare la utilizarea cardurilor de către unii Posesori desemnați sau cereri de modificare a limitei de utilizare pentru cardurile emise;
- b) Să depună cereri pentru reemiterea cardului în cazul pierderii, furtului sau deteriorării acestuia, achitând comisioanele aferente în conformitate cu Tarifele Băncii în vigoare;
- c) Să solicite primirea extrasului din cont, care va reflecta operațiunile efectuate cu cardurile business de fiecare Posesor desemnat;
- d) Să solicite blocarea cardurilor business emise de Bancă;
- e) Să renunțe la cardurile business emise de Bancă, cu condiția respectarea tuturor obligațiilor asumate de către Client prin prezentele Condiții Generale Bancare.

### 3.6. Gestiunea contului de card

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

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

**3.6.3.** Alimentarea contului poate fi efectuată la orice sucursală a Băncii prin virament din alte conturi deschise în Bancă, prin intermediul bancomatelor OTP Bank ce dispun de funcționalul Cash-In prin depunerea mijloacelor bănești în numerar sau la alți prestatori de servicii de plăți. Sumele respective devin disponibile din data înregistrării în cont.

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

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

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

- a) valoarea operațiunilor de retrageri de numerar și plăți la comercianți, efectuate prin intermediul cardurilor business, datelor de identificare a cardurilor și/sau a Posesorilor Desemnați;
- a) plăți ale tarifelor, dobânzilor, comisioanelor și penalităților datorate Băncii, conform Tarifelor Băncii;
- b) valoarea descoperitului neautorizat de cont;

of Moldova (Law on the foreign currency regulation no. 62-XVI dated 21<sup>st</sup> March 2008, Regulation on the conditions and performance of transactions with foreign currencies approved by the Decision no. 29 of 13.02.2018 and the Instruction on the external liabilities no. 185 of 13.07.2006 etc.).

- e) To apply penalties provided in the Banking Tariffs then applicable, should the Client fail to provide the requested justification documents within the terms provided in the normative acts of the Republic of Moldova.

### 3.5.2. The Client has the following rights:

- a) To file applications to issue business cards for the designated Holders, applications for the cancellation of cards for certain designated Holders or applications on the modification of fund usage limits for the issued cards;
- b) To file applications for the re-issuance of cards in cases of loss, theft or deterioration, with payment of applicable commissions in accordance with the Banking Tariffs;
- c) To require the issuance of statements of accounts reflecting the transactions effected with the business cards by each designated Holder;
- d) To require the blocking of business cards issued by the Bank;
- e) To surrender the business cards issued by the Bank, in compliance with all liabilities assumed by the Client under these General Banking Conditions.

### 3.6. Management of card account

**3.6.1.** The Bank shall open the card account in the name of the Client in the currency specified in the application.

**3.6.2.** Each card issued to the Holders shall be valid for 60 months and shall have distinct PIN code.

**3.6.3.** The card account may be refilled at any branch of the Bank by transfer from other accounts opened with the Bank, at OTP Bank's ATM's with cash-in function by depositing funds in cash or at other payment service providers. The respective amounts become available from the moment they are credited on the account.

**3.6.4.** The use of funds in foreign currencies used for refilling the card account will be monitored by the Bank in accordance with the applicable normative acts of the Republic of Moldova.

**3.6.5.** The funds on the Client's card account shall be used only via business cards.

**3.6.6.** The Bank may debit unilaterally from the Client's card account the funds representing:

- a) The value of cash withdrawals and payments to merchants effected via business card, card identification data and/or designated Holders;
- b) any tariffs, interests, commission fees and penalties owed to the Bank, according to the Banking Tariffs;
- c) The amounts of unauthorized overdrafts;



c) suma mijloacelor bănești înregistrate greșit de către Bancă în cont.

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

### **3.7. Responsabilitățile părților**

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

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

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

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

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

**3.7.6.** În conformitate cu prevederile legislației Republicii Moldova, Clientul suportă toate pierderile legate de orice operațiune neautorizată dacă aceste pierderi rezultă din fraudă ori din nerespectarea intenționată, sau din neglijență gravă a uneia sau a mai multor obligații care îi revin conform Condițiilor Generale Bancare sau Condițiilor de Utilizare.

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

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

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

d) The amounts erroneously credited by the Bank on the account.

**3.6.7.** In any situations when the use of funds available on the Client's card account becomes impossible (the card is blocked/lost), the available balance, based on the Client's payment orders, may be transferred on the other card accounts opened with the Bank. Their subsequent use shall comply with the Client's scopes and provisions of applicable laws.

### **3.7. Liability of the parties**

**3.7.1.** The parties are liable for the failure to perform or the inadequate performance of these General Banking Conditions.

**3.7.2.** The Client is responsible for all transactions performed by the designated card Holders and is liable to compensate the costs and losses resulting from the failure to comply or inadequate compliance with these General Banking Conditions. The reimbursement of respective amounts does not exempt the Client from the obligations assumed under these General Banking Conditions.

**3.7.3.** The Client is liable for the damages inflicted to the Bank in the result of transactions effected using the business cards by any third parties (other than the designated Holders) acting with the consent or known to the designated Holder, until the Bank is notified of the loss, theft, fraudulent use of card or divulgation of PIN code.

**3.7.4.** In case of loss, theft or presumed divulgation of PIN code and/or card identificat number to any third party by the designated Holder, the said designated Holder is obliged to inform the Bank personally at the telephone: +373 22 256 456 by communicating sufficient data in order to identify the designated card Holder.

**3.7.5.** The Bank is responsible for the assurance of integrity of the available balance on the Client's card account.

**3.7.6.** In accordance with the applicable laws of the Republic of Moldova, the Client assumes all the losses that may be associated with any unauthorized transactions, if any such losses result from frauds, deliberate incompliance or gross negligence to one or more obligations assumed under the General Banking Conditions or the Conditions of Use.

**3.7.7.** The Bank is not liable for the damages to the interests of the designated Holder due to the requirements of the currency regulation legislation of the Republic of Moldova, a foreign state or the established limits of withdrawal funds.

**3.7.8.** The Bank may not be held liable for the actions of state authorities and/or payment systems operating the business card in connection with the use of card.

**3.7.9.** The Bank may not be held liable for the inconvenience or damages caused to the Client/designated Holder associated with the malfunctioning of ATMs or POS terminals belonging to the Bank or other payment service providers caused by technical defects or prophylactic works.



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

### **3.8. Descoperit neautorizat de cont**

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

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

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

### **3.9. Dobânzi și penalități**

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

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

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

### **3.10. Reînnoirea cardului**

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

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

### **3.11. Blocarea definitivă a cardului**

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

- a) Neîndeplinirea obligațiilor de plată față de Bancă, obligații ce derivă din Condițiile Generale Bancare;
- b) Efectuarea de operațiuni frauduloase;
- c) Încălcarea obligațiilor prevăzute în prezentele Condiții Generale Bancare sau în Condițiile de Utilizare;
- d) Clientul/Posesorul devine o Persoană Sancționată

**3.7.10.** The parties shall regulate their relationships under these General Banking Conditions and shall comply with the applicable laws of the Republic of Moldova and the rules of international payment systems (Visa/Master Card).

### **3.8. Unauthorized overdraft**

**3.8.1.** Any unauthorized overdraft (resulting from transactions effected using the business cards, from commissions and interests) must be repayed by the Client as soon as possible.

**3.8.2.** The Client is obliged to verify permanently the balances of card accounts issued by the Bank, in order to prevent any debts caused by outstanding unauthorized overdrafts.

**3.8.3.** In case of admission of unauthorized overdrafts by the Client the Bank reserves the right to collect a penalty interest.

### **3.9. Interests and penalties**

**3.9.1.** The Bank accrues an interest on the daily available balance on the Client's card account, according to the Banking Tariffs. The amount of interest shall be credited to the Client's card account on the last day of each month, as well as upon the closure of account.

**3.9.2.** The interest rate for the unauthorized overdraft is specified in the Banking Tariffs.

**3.9.3.** Should the Client fail to provide the justification documents for the transactions effected using the business card in foreign currency requested by the Bank within the terms provided by the applicable laws of the Republic of Moldova, a penalty interest will be applied to the Client in accordance with the current Bank's Tariffs.

### **3.10. Renewal of card**

The business card shall be renewed automatically upon expiry, the following conditions being complied with:

- a) The card is valid;
- b) The card account is active;
- c) At least one transaction has been effected with the card during the last 3 months;
- d) The card account has no unauthorized overdraft in excess of the amount accepted by the Bank, as of the moment of renewal;
- e) The Client does not appear in the Bank's risk database and does not have a history of payment incidents capable of resulting in the blocking of Account;
- f) There are no circumstances that in the Bank's reasonable opinion might render the renewal impossible.

### **3.11. Permanent blocking of the Card**

The Bank reserves the right to block the use of cards issued to the Holders without prior notice, in the following cases:

- a) Failure to perform any payment obligations before the Bank, as provided in the General Banking Conditions;
- b) Performance of fraudulent transactions;
- c) Violation of obligations provided in the General Banking Conditions or the Conditions of Use;
- d) The Client/card Holder becomes a Sanctioned

În sensul prevăzut în Condițiile Generale Bancare (capitolul V), cu consecințele prevăzute în acest sens.

#### 4. PROIECT SALARIAL

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

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

##### 4.1. Considerații generale

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

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

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

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

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

- I. Solicitarea de către Client de la Bancă, prin intermediul sucursalelor Băncii sau apelând Consilierul personal prin canalele de comunicare utilizate de Bancă, a *Ofertei de Proiect Salarial*;
- II. Elaborarea de către Bancă și transmiterea către Client a *Ofertei de Proiect Salarial*;

Person in the sense of General Banking Conditions (chapter V), with the respective consequences.

#### 4. PAYROLL

The present section regulates the relations between the Bank and the Client within the service called "Salary Project", which refers to:

- a) Issuance of cards for employees and other persons who receive periodically payments from the Client (hereinafter referred to as the "beneficiaries"),
- b) The transfer to the current accounts with an attached card of the remuneration bonuses, allowance for temporary incapacity for work and other monetary rights (hereinafter referred to as the "remuneration") intended for the beneficiaries;
- c) Access of beneficiaries to certain products and services of the Bank under preferential conditions agreed with the Client.

##### 4.1. General considerations

**4.1.1.** The opening of a Salary Project can be performed exclusively for Clients subscribed to the OTP Internet / Mobile Banking services. Exception to this provision are the clients without an opened account at the Bank (i.e. State enterprises which received the Salaries from the State Treasury account directly to the Account for the settlements with other individuals an Legal Entities and do not have an opened account at the Bank).

**4.1.2.** The cards issued to the beneficiaries for performing the transactions in the card accounts are the property of the Bank and will be returned to the Bank in case of termination of their validity.

**4.1.3.** The issuance and use of cards within the Payroll is regulated by:

- the legislation of the Republic of Moldova, including the normative acts of the National Bank of Moldova,
- MasterCard Worldwide* rules or *Visa International* rules,
- actual General Banking Conditions,
- Application for opening a Payroll Project, authenticated by Client, and sent by case, through the OTP Internet/Mobile Banking services.
- Fees and Commissions for banking services applied to the Legal Entities that could be accessed on the bank's web page (Bank Tariffs).
- General Banking Conditions for individuals, that could be accessed on the Bank's web page and represents a framework contract that regulates the relation between the Bank and beneficiaries;
- Tariffs on bank cards issued by OTP Bank S.A (hereinafter referred to as the "Bank Tariffs").

**4.1.4.** The procedure of opening the Payroll Project involves the following:

- I. The Client Request to Bank, for presenting the Payroll Offer, addressed to Bank through the Councillor or other Bank's communication channels;
- II. Elaboration by Bank of the Payroll Offer and its sending to the Client;

III. În cazul acceptării de Client în termenul convenit a *Ofertei de Proiect Salarial*, Banca va ajusta în modul corespunzător *Cererea de deschidere a Proiectului Salarial* și o va propune Clientului spre semnare.

#### 4.2. Obligațiile Băncii:

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

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

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

4.2.4. Să ia măsuri pentru identificarea împreună cu **Clientul** și cu beneficiarii a unei soluții de recuperare amiabilă în caz de incident de plată și/sau nerespectarea altor obligații contractuale.

#### 4.3. Obligațiile Clientului:

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

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

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

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

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

4.3.6. Să informeze beneficiarii cu privire la drepturile bănești cuvenite, cu care le vor fi alimentate conturile

III. In case of acceptance of the Payroll Offer, bank will adjust the Application for opening a Payroll project and propose it to Client for signing.

#### 4.2. Obligations of the Bank:

4.2.1. To advise and make available to the beneficiaries the forms necessary for issuance of the cards, *General Banking Conditions for individuals* and the *Bank's tariffs* in force on accounts and cards.

4.2.2. To grant access to the beneficiaries to preferential conditions (commissions, interest) established by **the bank** according to the *Payroll Offer for the employees of the Company*. In the event that a beneficiary is no longer part of the Payroll Project or / and no longer meets the requirements for receiving preferential conditions, the Bank will apply for the respective persons the standard fees and interest rates established into the *Tariffs on bank cards issued by OTP Bank S.A*. **The bank** has the right at any time to change the preferential conditions with the condition that the notification to the Client is sent previously within 15 days through the secure message of OTP Internet/Mobile BANKing services, or email.

4.2.3. To analyze the requests for products / services of the beneficiaries according to its internal procedures in force.

4.2.4. To identify, together with the **Client** and with the beneficiaries, amicable recovery solutions in case of payment incident and / or failure to comply with other contractual obligations.

#### 4.3. Obligations of the Client:

4.3.1. To inform the beneficiaries about the conclusion of the Payroll Project with the Bank and about the preferential conditions they can benefit from, by distributing among them *the Payroll Offer*.

4.3.2. To confirm by File with the coordinates related to transfer from the client account to the beneficiaries accounts, as well as other known payment obligations, using the model proposed by the Bank.

4.3.3. To pay the monetary duties of the beneficiaries only in the current accounts opened at the Bank. If the client proceeds to pay the monetary duties of the beneficiaries through accounts other than those opened at the Bank, the Client undertakes, at least 15 calendar days in advance, to notify the Bank about this fact and to submit a request for waiving the Payroll Project.

4.3.4. To inform the beneficiaries who cease working / collaboration relationships with the Client that they will no longer benefit from preferential conditions granted according to *the Payroll Offer* and that for the products / services offered by the Bank the standard Bank Tariffs will apply;

4.3.5. To submit to the Bank the copies of the identity cards of the beneficiaries, valid at the time of presentation at the Bank, with the confirmation by the administrator / chief accountant of the compliance of the copies with the originals;

4.3.6. To inform the beneficiaries about the due monetary duties, with which their current accounts will



curente;

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

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

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

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

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

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

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

- Copiile actelor de identitate, cu confirmarea corespunderii cu originalul, pentru fiecare beneficiar;
- Fișierul cu datele beneficiarilor, pentru deschidere client/cont/card;
- Tabelul nominal cu beneficiari în două exemplare, completat în conformitate cu formularul "Tabel nominal cu beneficiari" plasat pe situl Băncii la secțiunea "Proiect salarial".
- Cerere de deschidere a contului curent / emitere card bancar în proiect salarial, în câte două exemplare, semnată de fiecare Beneficiar din cadrul Proiectului salarial

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

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

**4.5.4.** Cel târziu, odată cu remiterea cardurilor și PIN-urilor către beneficiari, aceștia vor asigura completarea deplină și semnarea Chestionarului – persoane fizice (titular/fidejutor/împuternicit), precum și semnarea

be supplied;

**4.3.7.** To inform the Bank, at least 3 calendar days in advance of the day of transferring the remuneration in amounts greater than 1 000 000 (one million MDL), by sending information on the date, amount and company name to the generic address [infosalarii@otpbank.md](mailto:infosalarii@otpbank.md).

#### **4.4. The conditions for the payment of the temporary work incapacity**

**4.4.1.** In order to make to the Beneficiaries the payments related to the allowance for temporary work incapacity, the Client undertakes to ensure that beneficiaries agreed to receive the allowance for temporary work incapacity on their accounts opened at the Bank, who is being not responsible for any delays in the payment of the respective allowances.

**4.4.2.** The list of beneficiaries who have agreed to receive the temporary incapacity benefit on their accounts with the Bank shall be sent in the format requested by the Bank to the generic address [cnas.confirm@otpbank.md](mailto:cnas.confirm@otpbank.md).

**4.4.3.** The transfer of the allowances will take place when the receiving of the bank from National House for Social Insurance of the sufficient amount of funds for paying of the respective allowances, only, Bank being not responsible for any delays in the payment of the respective allowances.

#### **4.5. Opening of the current accounts with attached card**

**4.5.1.** For the opening of the current accounts with an attached card within the Salary Project, the Client representative (it is recommended to use the "Power of Attorney" form from the Bank's site, the section "Salary project") shall submit to the Bank:

- Copies of identity documents, with confirmation of compliance with the original, for each beneficiary;
- File with beneficiary data, for opening client / account / card;
- Nominal table with beneficiaries in two copies, completed according to the form "Nominal table with beneficiaries" placed on the Bank's site in the section "Payroll project".
- Application to open a current account/issue a bank card within the Salary Project, in two copies, signed by every beneficiary from Salary Project

**4.5.2.** Following the receipt of the duly completed documents listed in point 4.5.1.; the Bank will proceed with opening the current accounts and issuing the cards.

**4.5.3.** In case if the Client renounce the accounts and / or the cards attached after the Bank has opened and / or issued them, the Client will be obliged to bear the fees related to the Bank's services, according to the standard Bank's Tariffs in force.

**4.5.4.** At the latest upon delivery of the cards and PINs to the Beneficiaries, they will ensure that the Questionnaire - Individuals (Holder/Trustee/Fiduciary) is fully completed and signed, as well as the Depositor

Formularului de informare a deponenților.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Information Form.

**4.5.5.** The client is responsible for the accuracy and veracity of the data provided regarding the beneficiaries for which they request the opening of accounts, respectively the issuing of cards.

**4.5.6.** The rules for using the account / card by the beneficiaries are described in *General Banking Conditions for individuals*, which shall be handed over by the Client to the beneficiaries together with the documents listed in point 4.5.1. a) above.

**4.5.7.** For the persons who will become beneficiaries after joining the Payroll Project, the provisions of the point 4.9 of this section will be taken into account.

#### **4.6. Issuance of cards and PINs**

**The Bank** will issue the cards and PIN codes directly to the beneficiaries, either through a representative to the Client's office, or by directly handing over the PIN codes and cards to the branch where the Client is serviced, or possibly by another similar security method that the Bank will notify the Client in advance.

#### **4.7. Procedure for supply the current accounts of the beneficiaries**

The transfer operation in the current accounts with attached card of salaries and other monetary duties intended for the beneficiaries is carried out through the OTP Internet/Mobile Banking service under the following conditions:

**4.7.1.** The client ensures the transfer of salaries and other monetary rights due to the beneficiaries to the transit account opened at the Bank based on *Request for the opening of the Salary Project*;

**4.7.2.** In the payment order for the payment of salaries and other monetary duties due to the beneficiaries, in the section Payment destination will be mentioned: "Payment of salaries for the month xxx in the amount of yyy lei, plus the fee of zzz lei".

**4.7.3.** If the payment order is submitted to another financial banking institution, the Client shall take into account the period required for the interbank clearing circuit, the Bank being not responsible for any delays in the payment of salaries.

**4.7.4.** Concomitant with the remuneration due to the beneficiaries, the Client shall transfer to the transit account opened with the Bank and the fee mentioned in *the Application for opening of the Payroll Project*. Otherwise, the Bank reserves the right to suspend the salary transfer operation.

**4.7.5.** Transfer of remuneration will be carried out in the hours and days mentioned into the *Annex 1 of the Fees and Commissions for banking services applied to the Legal Entities*, that could be accessed on the Bank's web page.

**4.7.6.** Transfer of remuneration will be carried out only under the condition that the Bank receives in the transit account opened with the Bank sufficient financial means to pay all the remuneration, according to the list sent to the Bank, as well as the related fee.

**4.7.7.** 4.8.7. In case of the sending more than one payment salary orders, but the amount has been assured on the transition account is smaller than the total of the sum of the payment orders - bank will

plată care se încadrează în limita disponibilităților de pe contul de tranzit.

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

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

#### **4.8. Modificări de personal**

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

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

**4.8.3.** În cazul în care relația de muncă/colaborare cu un beneficiar încetează cu aplicarea unui preaviz de 14 zile, Clientul are obligația notificării sucursalei Băncii cu care a încheiat Proiectul Salarial cu cel puțin 10 zile lucrătoare înainte de încetare, dar nu mai târziu de 5 zile înainte de ultima alimentare a retribuiților cuvenite beneficiarului respectiv, în vederea stingerii eventualelor datorii față de Bancă. Notificarea Băncii se va efectua în conformitate cu fluxul descris la pct. 4.8.2. de mai sus.

**4.8.4.** După recepționarea notificării de la pct. 4.8.2. sau pct. 4.8.3, precum și în caz dacă termenul relației de muncă/colaborare se modifică din nedeterminat în determinat, Banca va fi în drept:

- să anuleze eventualul overdraft acordat beneficiarului vizat;
- să inițieze măsurile necesare stingerii datoriilor beneficiarului față de Bancă;
- să treacă **contul curent** la condițiile de deservire standard.
- Sa anuleze reînnoirea cardului după expirare.

**4.8.5.** Cel puțin o dată în an, precum și la solicitarea expresă a Băncii, Clientul trebuie să exporte/genereze

process only the orders within the sufficient amount.

**4.7.8.** In the case of erroneous supply of the current accounts of the beneficiaries with undue amounts as a result of the erroneous information transmitted by the Client, he may request in writing the rectification, only after obtaining the prior written agreement in this respect from the respective beneficiaries and provided that balances of the current accounts of the beneficiaries are sufficient. The operation in question does not affect the fee previously received by the Bank.

**4.7.9.** If after the transfer operation to the current accounts with the card attached to the beneficiary's remuneration, the transit account still has a balance, it will be returned within 15 days to the client's current account indicated in the Salary Project Opening Request.

#### **4.8. Personnel changes**

**4.8.1.** For the new beneficiaries, the Client will send the duly completed documents listed at the point 4.5.1. of this section of *General Banking Conditions* with at least 10 working days before the date of payment of the monetary duties of the respective beneficiaries.

**4.8.2.** For the beneficiaries who's work relationship ceases without any previous notification within 14 days Client has an obligation to notify the Bank regarding the ceased relationship by sending to the email address of the Personal Advisor of the Excel File „*Data of opened Beneficiaries Accounts*” with the request to exclude the beneficiary indicated into the respective file. The File could be downloaded from the OTP Internet / Mobile Banking service and namely from the Employee list module and contains entire list of the client's beneficiaries, that in the context of the present point provision, must be edited by keeping the beneficiaries which relationships has been ceased only.

**4.8.3.** For the beneficiaries who's work relationship ceases with an previous notification within 14 days, Clients has the obligations to notify the Bank's branch with which he concluded the Salary Project with at least 10 working days before the employment contract is terminated, but not later than 5 days before the last supply of the salary rights, in order to settling any debts to the Bank. The notification must be done in accordance with the flow according to the point 4.8.2.

**4.8.4.** After receiving the notification mentioned in point 4.8.2 or point.4.8.3, as well as in case the term of the working / collaboration relationship changes from indeterminate to determined, the Bank will be entitled:

- to cancel any overdraft provided to the concerned beneficiary;
- to initiate the necessary measures to settle the beneficiary's debts to the Bank;
- to change the current account to the standard terms of service.
- Cancellation of card renewal after expiry.

**4.8.5.** At least once a year, and on Bank's request Client has to download/generates the excel file „*Data*



fișierul excel "Coordonatele conturilor beneficiarilor deschise în banca" din cadrul modulului "Liste salariale" al aplicației OTP Internet/Mobile Banking sau, după caz să solicite fișierul de la Bancă prin email pentru a identifica beneficiarii care figurează în mod eronat și să notifice Banca în conformitate cu fluxul descris la pct. 4.8.2. despre asemenea erori (după caz).

#### 4.9 Comisioane

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

#### 4.10 Reînnoirea cardurilor

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

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

#### 4.11 Alte dispoziții

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

- a) a înceta Proiectul Salarial, fără vreo notificare formalizată, în cazul în care Clientul renunță la serviciul OTP Internet/Mobile Banking;
- b) a înceta Proiectul Salarial, fără vreo notificare formalizată, în cazul în care Clientul nu alimentează conturile curente ale beneficiarilor timp de 6 luni consecutiv.;
- c) a exclude din fișierul de beneficiari persoanele cărora nu li s-a transferat retribuții timp de 6 luni consecutiv. Clientul este responsabil față de Bancă pentru debitele înregistrate în contul curent al respectivului beneficiar dacă nu a anunțat Banca despre încetarea relației cu acesta sau despre stoparea virării retribuțiilor în contul deschis la Bancă;
- d) a nu acorda sau de a anula în mod unilateral overdraftul pentru anumiți beneficiari;
- e) a solicita documente confirmative suplimentare necesare în vederea executării prezentelor *Condiții Generale Bancare*, în cazul survenirii unor modificări corespunzătoare în legislația în vigoare;
- f) a înceta relațiile de afaceri cu un beneficiar dacă acesta devine o Persoană Sancționată, în sensul prevăzut în *Condițiile Generale Bancare pentru Persoane Fizice*.

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

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

**4.11.4.** Clientul își asumă responsabilitatea privind procesul de colectare, prelucrare și transmitere a datelor cu caracter personal de la beneficiarii săi în

*of opened Beneficiaries Accounts*" from „Employee list” module within the OTP Internet/Mobile Banking service, or by case to ask it from the Branch by email for identification of the beneficiaries that are included erroneously and to notify the branch of the Bank with which the Salary Project has concluded in accordance with the point. 4.8.2.

#### 4.9 Fees

In order to use the Salary Project service **the Client** is due to pay to the Bank a fee, the value of which is indicated in the *Application for opening the Payroll Project* signed by the Client with the Bank.

#### 4.10 Card renewal

**4.10.1.** The card issued to the beneficiary is automatically renewed, according to the provisions of the General Banking Conditions for individuals, if the beneficiary has not requested the renunciation of the card 30 days before its expiry date.

**4.10.2.** The receiving of the new cards can be done from their issuing unit, according to the point 4.7. of this section.

#### 4.11 Other provisions

**4.11.1.** The Bank reserves the right:

- a) to cease the Salary Project in case the Client renounces the OTP Internet/Mobile Banking service;
- b) to terminate the Salary Project in case the Client does not supply the current accounts of the beneficiaries for 6 consecutive months.;
- c) to exclude from the file of beneficiaries the persons to whom the remuneration has not been transferred for 6 consecutive months. The client is responsible to the Bank for the debts registered in the current account of the respective beneficiary if he has not notified the Bank about the termination of the relationship with him or about stopping the transfer of the remuneration in the account opened with the Bank;
- d) not to provide or unilaterally cancel the overdraft for certain beneficiaries;
- e) to request additional confirmatory documents required for the execution of these *General Banking Conditions* in case of appropriate changes in the legislation in force;
- f) to terminate business relations with a beneficiary if he becomes a Sanctioned Person, within the meaning provided in *General Banking Conditions for individuals*.

**4.11.2.** By opening the Payroll Project, neither party acquires the right to advertise oneself using the name or logo of the other party. References to names or logos in advertising materials will be previously notified in writing by both parties.

**4.11.3.** The Client undertakes to inform the Bank of any facts / acts that have been performed and / or have come to his knowledge and contravene the Payroll Project agreed with the Bank.

**4.11.4.** The Client assumes responsibility for the process of collecting, processing and transmitting personal data from its beneficiaries in accordance with

## 5. NEGOCIEREA TRANZACȚIILOR DE VÂNZARE-CUMPĂRARE A VALUTEI CU DEALERII BĂNCII

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

### 5.1. Noțiuni utilizate

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

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

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

### 5.2. Considerații generale

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

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

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

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

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

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

**5.2.5** Negocierile pot fi inițiate doar de către persoanele autorizate ale Clientului. Listă persoanelor autorizate este comunicată Băncii în baza unei

## 5. NEGOTIATION OF SELLING -PURCHASING OF CURRENCY TRANSACTIONS WITH THE BANK'S DEALERS

This section regulates the conditions and the manner of remote negotiation of the sale-purchase transactions of the currency with the Bank's Dealers, as well as the communication rules in connection with the negotiation of the mentioned transactions.

### 5.1 Definitions

**Dealer** - the employee authorized by the Bank to establish currency exchange rates on the foreign exchange market, to modify and negotiate commercial exchange rates for all types of currency transactions cash and non-cash exchange

**Negotiation** - process initiated by the Client with the Bank in order to fix a currency exchange rate different from the standard one for the expected day of the transaction.

**Authentication code** – unique 5-digit code that is communicated by the Bank to the Client via secure messaging / e-mail

### 5.2 General considerations

**5.2.1** To negotiate the exchange rate for sale-purchase currency transactions, the person authorized by the Client will contact the Bank's Dealer through the channel:

- by telephone at the indicated number 022 812 970
- electronically to the e-mail address [fxdealer@otpbank.md](mailto:fxdealer@otpbank.md)
- OTP Internet / Mobile Banking via specific module and/or by chat option of the service

**5.2.2** The remote negotiation is initiated by the authorized persons of the Client by passing the authentication process, where all the identification data of the Client requested by the Bank's representative will be presented to the Dealer, which include, but are not limited to:

- the name of the Client (company);
- the name and surname of the Person Authorized to trade with the Bank;
- the authentication code communicated by the Bank
- Client' Fiscal Code
- Phone number (landline / mobile) (if applicable)
- E-mail (if applicable), etc.

**5.2.3** The authentication code communicated by the Bank is confidential and the Client is obliged to ensure its safe keeping, the Client assuming full responsibility for the use of the authentication code by third parties.

**5.2.4** The negotiations can be carried out every banking day, between 9.00 and 16:55. For days with reduced working hours, the cut off time will be reduced accordingly.

**5.2.5** The negotiations can be initiated only by the authorized persons of the Client. The list of authorized persons is communicated to the Bank based on a

notificări, conform formularului propus de Bancă. Clientul va expedia prompt Băncii o astfel de notificare în scris semnată de către persoana împuternicită și o va expedia către [business.support@otpbank.md](mailto:business.support@otpbank.md) sau prin intermediul mesageriei securizate a aplicației Internet Banking ori de câte ori va schimba persoanele autorizate.

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

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

**5.3.1.** Dealerul este împuternicit de Bancă de a da curs negocierilor sau de a refuza negocierea cu un Client în dependență de indicatorii economici-financiari ai Băncii (de ex. poziția valutară), de rentabilitatea tranzacției și în vederea neadmiterii a unui curs care va prejudicia interesele Băncii.

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

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

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

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

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

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

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

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

**5.4.1.** În cazul dacă Clientul va contacta robotul telefonic (la numărul de telefon indicat în p. 5.2.1) Persoana Autorizată trebuie să introducă de la tastatura telefonului de pe care a apelat codul de autentificare al Clientului. Este important ca apelul

notification, according to the form proposed by the Bank. The Client will promptly send to the Bank such a written notification signed by the authorized person and will send it to [business.support@otpbank.md](mailto:business.support@otpbank.md) or through the secure messaging of the Internet Banking application whenever it changes the authorized persons.

**5.2.6** The Client recognizes the probative force of the recordings of telephone conversations made with the Bank's representatives when negotiating the sale-purchase transactions of the currency.

### **5.3 Applicable Rules on remote negotiation**

**5.3.1** Dealer is empowered by the Bank to proceed with negotiations or to refuse the negotiations with a particular client depending on the Bank's economic and financial indicators (eg currency position), the profitability of the transaction and the non-acceptance of a currency exchange rate that will harm the Bank's interests.

**5.3.2** The negotiated exchange rate is valid only for the client who requested the negotiation and is valid for a determined period of time and it is offered by the Dealer depending on the client's economic relationship with the bank, the amount purchased / sold, the evolution of the local / international foreign exchange market etc.

**5.3.3** If the terms of a negotiation (amount, currency pair (Currency/MDL, MDL/Currency or Currency/Currency), negotiated exchange rate) communicated by the Dealer by phone or e-mail are accepted by the Client, the Client assumes the obligation to perform the transaction for the amount specified in the negotiation at the exchange rate on the day of negotiation. The negotiated rate cannot be transferred / applied for another banking day or after the period determined by the Dealer.

**5.3.4.** If the term and conditions communicated by the Dealer are not accepted by the Client, the negotiation is considered completed without success, but the Client has the right to resume a negotiation in order to initiate another transaction.

**5.3.5** The currency exchange rate application submitted to the Bank but with different exchange rate from the one agreed with the Dealer will be rejected.

**5.3.6** In order to complete and execute the foreign exchange transaction, the Client will submit the currency exchange application signed on paper at the Bank's Counter desk or electronically through OTP Internet / Mobile Banking

**5.3.7** In case of high volatility of the local and / or international foreign exchange market, the Dealer is entitled to reject the currency exchange application submitted by the Client at the negotiated exchange rate.

**5.3.8** The Client can check the status of the execution of the transaction through the OTP Internet / Mobile Banking or by contacting the Client' Counselor

### **5.4. Specific conditions for remote negotiation**

**5.4.1** If the Client contacts the interactive voice recording (at the telephone number indicated on p. 5.2.1) the Authorized Person will enter the authentication code from the keypad of the telephone from which he called. It is important that the telephone



telefonice să fie efectuat de pe numărul de telefon declarat de către Client în cea mai recentă Notificare privind persoanele autorizate. Dacă codul de autentificare este introdus corect, Clientul va fi direcționat către Dealer. După caz, Dealerul va solicita persoana autorizată reconfirmarea unor date de identificare sau poate solicita și alte date distincte ale Clientului.

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

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

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

## 5.5. Responsabilități

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

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

### **1. DREPTURILE CLIENTULUI**

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

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

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

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

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

call to be made from the telephone number declared by the client in the most recent Notification. If the authentication code entered coincides the Client will be directed to the Dealer. As the case may be, the Dealer may request the Authorized Person to reconfirm some identification data or may request other distinct data of the company.

**5.4.2** If the Client initiates the exchange rate negotiation by e-mail (indicated in p. 5.2.1), the authorized person will send the exchange rate request according to the approved form of the bank from the e-mail address indicated in the most recent Notification of authorized persons and will indicate all necessary identification data.

**5.4.3** If identification data do not match, the Customer will be informed of incorrect data entered. In this case, the authorized person will request support from the Client Counselor or through the secure messaging of the OTP Internet / Mobile Banking application will request the information regarding the identification data necessary for the identification and authentication within the transaction negotiations.

**5.4.4** When submitting the currency negotiated exchange rate application, the Client is obliged to ensure into the accounts indicated in the respective application the equivalent value of the currency bought / sold (MDL or foreign currency). The insufficient value of the funds on the accounts indicated in the application constitutes the reason for the rejection of the transaction by the Bank. In such situations, the Client may supplement the account with funds until the end of Bank's activity program and may again submit the currency exchange rate application at the exchange rate negotiated with the Dealer, provided that the validity of the exchange rate is confirmed by the Dealer.

## **5.5 Responsibilities**

**5.5.1** The Bank is not liable for any losses incurred by the Client, due to adverse developments in foreign exchange market conditions.

## **Chapter IV. RIGHTS AND OBLIGATIONS OF THE PARTIES**

### **1. CLIENT'S RIGHTS**

**1.1** To freely manage the funds from the Account respecting the current General Banking Terms and Conditions and the current legislation;

**1.2.** To revoke the indications related to the disposal of the funds available in the Account, provided that the cancellation was received by the Bank until the moment of execution of the respective indications;

**1.3.** To credit the account by depositing cash at the Bank units or through transactions from other accounts opened at the Bank or outside of it. The supply in foreign currency is made with the condition of respecting the general norms from the current currency department;

**1.4** To contest in writing any operation from the account statement with which he disagrees in 10 days from the date of the operation or from the issuance date of the account statement;

**1.5** To request products and/or services in order to be attached to the account, according to the conditions

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

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

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

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

## **2. OBLIGAȚIILE CLIENTULUI**

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

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

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

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

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

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

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

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

**2.9.** Să informeze în scris Banca, în termen maxim de

set by the Bank.

**1.6** When needed, to obtain the information regarding the operations registered in the account, including the ones related to the payments to his partners;

**1.7** To obtain clear and precise information regarding the current Bank's Tariffs.

**1.8** To establish the date for the payments in national currency or in foreign currency that can be diverse from the date of issue of the account statement, but will not exceed the period established by the Bank's Tariffs.

**1.9** To request the cancellation of the Current Banking Conditions just after the payment of all the commissions/debts that the Client owes to the Bank and by respecting all the obligations assumed by the current General Banking Conditions and by the Universal Banking Contract, by case.

## **2. CLIENT'S OBLIGATIONS**

**2.1.** To present to the Bank all the necessary documents for opening the account according to the requirements established in the legislation of Republic of Moldova.

**2.2.** To submit to the Bank on annual basis the information and documents requested by the Bank for the proper exercising of *Know Your Client procedure*, in the view of the Bank's compliance with the legislation of the Republic of Moldova and/or the Bank's internal regulations aligned to the international banking prudence standards, in original or legalized copy, as the case may be, in the form requested / acceptable for the Bank.

**2.3.** The Client/Authorised Person shall be obliged to submit, at the request of the Bank, all information, documents and copies of them necessary for the implementation of the precautionary measures, and in the event of new circumstances relating to the beneficial owners, to update, on their own initiative, the data already submitted. The correctness and veracity of the documents submitted, including documents submitted by electronic means, shall be certified by the Client/Authorised Person as mandatory.

**2.4.** To know and to respect the General Banking Conditions for carrying out transactions in accounts as well as the provisions of the other contracts concluded with the Bank.

**2.5.** To pay all the tariffs and the commissions provided by the current Bank's Tariffs from the moment in which the account was in accordance with the legal requirements, monitored by the Tax Authority.

**2.6.** To have funds in the account and to carry out operations with them according to the rules laid down in the legislation of the Republic of Moldova.

**2.7.** To comply with the Bank's work schedule posted in its entities.

**2.8.** To comply with the technical norms established by the Bank and to produce correctly the necessary documents for the operations with the money from the account. They need to be correctly completed and to reflect the real operations, the Client being responsible for this;

**2.9.** To inform immediately in writing the Bank, in

3 (trei) zile bancare, despre modificarea adresei juridice, a numerelor de telefon/fax pentru relații, precum și despre înlocuirea persoanei cu drept de a dispune de sine stătător sau împreună cu alte persoane de Contul Clientului, despre modificările în documentele sale de constituire sau alte documente prezentate la deschiderea Contului, iar copiile modificărilor autentificate notarial să prezinte în termen de cel mult 5 (cinci) zile bancare de la data înregistrării acestora. Până la data primirii de către Bancă a acestor modificări din partea Clientului, inclusiv dovada înregistrării acestora, Banca este îndreptățită să considere informațiile și datele de identificare aflate în posesia sa ca fiind valide. Banca nu este în nici un fel răspunzătoare pentru eventualele prejudicii cauzate ca urmare a necomunicării în timp util și în condiții de siguranță a modificărilor / completărilor apărute sau în cazul în care acestea au fost comunicate Băncii de către Client fără a fi urmate de înscrisuri doveditoare;

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

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

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

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

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

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

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

**2.17.** Să despăgubească Banca pentru orice daune, pierderi sau cheltuieli suportate de aceasta, care au rezultat din încălcarea prevederilor Condițiilor Generale Bancare de către Client, inclusiv pentru orice daune, pierderi sau cheltuieli suportate de Bancă, în urma stabilirii responsabilității financiare a acestuia pentru refuzurile de plată;

**2.18.** Clientul autorizează în mod irevocabil Banca să recupereze din orice Cont deschis la Bancă, sumele reprezentând obligații de plată proprii față de Bancă, neachitate la timp;

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

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

maximum 3 banking days about the modification of the juridical address, telephone number/fax for the relationship, the replacement of the person authorized to have access to the Client's accounts, modifications in the constitution documents or other documents presented at the opening of the account. The copies of the modifications authenticated by the notary must be presented in maximum 5(five) days from their registration. Until the date of receiving the Client's modifications, including the proof of their registration, the Bank has the right to consider the information and the identification data in its possession as valid. The Bank is not responsible for damages caused as a consequence of failure to notify in time and in safety conditions of the occurred changes/ completions or if they were communicated to the Bank by the Client without registered proof;

**2.10.** To inform himself periodically about the changes in the tariffs, commissions and interest rates which are posted at the bank units and/ or on the official webpage of the Bank or via the automatic remote service systems provided by the Bank;

**2.11.** To pay the tariffs, commissions and interest rate related to the conducted operations and owned products in time according to the current Bank's Tariffs;

**2.12.** To perform operations just within the account balance, taking in consideration the value of the commissions and tariffs in force related to the management of the account and to the conducted operations.

**2.13.** To perform operations in foreign currency in compliance with the current legal norms;

**2.14.** To present to the Bank the payment orders regarding the payments in national and foreign currency within the deadline set by the Bank in the Bank's Tariffs;

**2.15.** To provide all the data/ to complete all the required fields from the Bank's forms for the Bank's required operations.

**2.16.** To inform himself about the account situation by any means made available by the Bank, , including by analyzing of the account statement;

**2.17.** To compensate the Bank for any damage, loss or expenses incurred by the Bank that resulted from the violation of the General Banking Conditions by the Client, including for any damages, losses or expenses incurred by the Bank, as a result of the financial responsibility of the Client for payment refusals.

**2.18.** The Client authorizes in an irrevocable way the Bank to recover from any Account opened at the Bank, the Client's debt for the Bank, not paid on time.

**2.19.** To submit to the Bank the requested documents, according to the current legislation, in original or legalized copy or, where appropriate, in the form requested by the Bank.

**2.20.** To inform the Bank about any restrictions/limits related to the Client or to the Account.



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

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

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

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

### **3. DREPTURILE BĂNCII**

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

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

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

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

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

**3.6.** Sa solicite prin intermediul unei scrisori, email, SMS, IPAD și să primească:

- a) orice fel de informații aferente operațiunilor ce urmează și/sau au fost efectuate prin intermediul Băncii, în situațiile în care Banca apreciază ca informațiile deținute nu sunt complete sau corecte, sau sunt contradictorii;
- b) informații actualizate necesare pentru desfășurarea exercițiului de cunoaștere a Clientului (Know Your Client), în vederea conformării Băncii la cerințele stabilite în acest

**2.21.** To respect the Bank's instructions and to act in good faith in the relationship with her in order to not affect her interests and not to harm third parties;

**2.22.** To submit to the Bank the requested documents in original or authenticated copies „true copy” or legalized, as requested by the Bank.

**2.23.** To report to the Bank any operation in the account that he considers unjustified, including errors/ omissions from the Statement of Account, in the shortest possible time after the detection but not later than in 10 (ten) banking days from the issuance of account statement. No claim filed after the expiry of 10 (ten) banking days shall be considered.

**2.24.** The Client hereby declares that he is aware and agrees with the fact that the Bank may register and store the records of telephone conversations and electronic communication between the Client/Authorized person and the Bank. The Client hereby declares that he is aware and obtained the prior consent of the relevant persons in order to record the telephone conversations and the electronic communication messages. Also the Client issues his irrevocable and unconditional consent for the respective records to be used as admissible and conclusive proofs of the content of conversations /recorded messages in any judiciary procedures, extrajudiciary, administrative or arbitration procedures. The Client may refuse the registration of respective conversation upon its initiation, in such a case the communication may be resumed by other means available to the parties.

### **3. THE BANK'S RIGHTS**

**3.1** To refuse the opening of the accounts or the execution of the operations by the Client based on the Bank's policy of knowing and accepting the Clients and prevention of money laundering;

**3.2** To not carry out operations in the Client's account in case of not receiving within the timeline set by the current legislation, the confirmation of fiscal authorities regarding the registration of the Account;

**3.3** To not carry out transactions in the Client's account if the presented settlement documents are contrary or do not correspond to the requirements of the current legislation.

**3.4** To conduct operations in the Client's Account without his consent according to the mandatory documents issued by the courts, bailiffs, fiscal authorities and/or other competent authorities in accordance with the laws;

**3.5** To perform the actions provided in the Chapter V – Know your Client and Prevention of Money Laundering.

**3.6** Request by letter, e-mail, SMS, REPI and receive:

- a) Any kind of information relating to the performed transactions and/or the transactions to be performed using the Bank, should the Bank consider that the available information is not complete or correct, or is contradictory;
- b) The updated information necessary for exercising the Know Your Client procedure for the scopes of the Bank's compliance with the requirements of the Republic of Moldova and/or the Bank's internal

sens în legislația Republicii Moldova și/sau documentele normative interne ale Băncii, aliniată la standardele internaționale de prudență bancară, în original, copie legalizată sau, după caz, în altă formă cerută/ acceptată de Bancă.

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

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

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

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

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

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

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

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

regulations aligned with the international standards of banking prudence – in original, in authenticated copies or, as the case may be, in any other form requested/accepted by the Bank.

**3.7** To suspend the execution of any transactions via the Client's accounts from the date of request mentioned in the clause 3.6 and until the receipt of requested information. Should the Client fail to provide the information or should it be subsequently found misleading or incomplete, the Bank may reconsider its relationship with the Client, as well as terminate the said relationship.

**3.8** To withdraw from the account the owed amounts which, of the Client.

**3.9** To request in writing the information regarding the Client or the Authorized Persons if the information that is at the Bank is not completed or incorrect or is contradictory.

**3.10** To introduce unilaterally the modifications and additions in the Bank's Tariffs by informing about the changes 10 days in advance by displaying the appropriate information in the Bank units and on the Bank's webpage;

**3.11.** To exercise any authority or execute any instruction or order issued by the Client and considered irrevocable, except for the cases when the parties expressly agree upon the possibility of revocation.

**3.12** The Bank may compensate any liability of the Client falling due by any amounts due by the Bank in favor of the same Client, notwithstanding the place of payment, the Bank's unit responsible for effecting payment or the currency of any such liability. Should the liabilities be expressed in different currencies, the Bank may convert any such liability into another currency so as to enable itself to effect the compensation, using its own exchange rate as of the date of compensation, in the normal course of its business activity for similar transactions.

**3.13.** Should there be several legal relationships between the Bank and the Client or should the Client have several accounts with the Bank, the Client will not be entitled to effect compensations between the active and passive balances on the said accounts without the Bank's prior written consent.

**3.14.** To suspend the execution of any transaction on the Client's accounts, should the Client cease to exist (by fusion, total division, bankruptcy, dissolution with liquidation, termination, etc.) starting from the date of becoming aware of such a fact, by any other modality of intervening in such an event. The Bank may not be held liable for any damages owed to the transactions executed on the Client's accounts, being exempted from any obligation to the Client until the Client, acting by representatives or any other authorized persons, informs the Bank of the occurrence of a liquidation event with the Client, as mentioned above. The amounts available on the Client's accounts as of the suspension of right to perform transactions, shall be released only at the request of authorized persons and only based on the justification documents submitted by

operațiuni se vor elibera numai la cererea persoanelor îndreptățite și numai în baza unor documente justificative prezentate de aceștia care atestă dreptul asupra sumelor din Conturile Clientului.

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

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

#### **4. OBLIGAȚIILE BĂNCII**

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

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

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

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

**4.5.** Să execute ordinele incaso și/ sau să aplice suspendări / sechestre/ interdicții pe conturile bancare ale Clientului, în cazul recepționării documentului emis în acest sens de către organele/persoanele abilitate prin lege, excepție conturile scutite de la măsurile de executare silită în vederea satisfacerii creanțelor creditorilor societății de plată/societății emitente de monedă electronică, altor decât utilizatorii de servicii de plată conform planului de conturi BNM.

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

them to attest the entitlement over the amounts available on the said Client Accounts.

**3.15** If the funds that are in the deposit account, opened according to the deposit contract will be subject to a collection order, the Bank will have the right to cancel in advance the deposit and to retain the amount of the paid interest rate to the depositor after the execution of collection order. After the cancellation of the contract, the Bank will transfer the balance of the debit account in the Client's current account. If, after the collection order, in the deposit account will no longer remain sufficient funds for the compensation to the Bank of the in advance paid interest rate, the respective amount will be registered as a an outstanding debt of the deponent to the Bank, the deponent being supplementary notified about this.

**3.16** To process personal data regarding founders, associates, beneficial owners, Authorised Persons, at the initiation of the business relationship with the Client, throughout the duration of the business relationship with the Client, after the termination of the business relationship with the Client for a period established by law, for the implementation of precautionary measures, the fulfilment of legal obligations, the realisation of a legitimate interest, the provision of services specific to the banking activity, etc.

#### **4. THE BANK'S DUTIES**

**4.1.** To carry out all the operations in the account just after the reception of the confirmation by the Tax authorities regarding the monitoring of the accounts, with the exception of the cases provided by law;

**4.2.** To carry out all the operations within the account's available limits, with the funds from the account regarding the transfer of some amounts to other persons, cash withdrawals, and to carry out other operations from the Client's account according to the written instructions and to the current legislation;

**4.3.** To register in the Client's account the money deposited by him or by another third party in cash or through transfers from the accounts of other persons, without limiting the amount, in the day of the reception of the corresponding payment documents;

**4.4.** To pay to the Client the compensations if the Bank didn't follow the Client's instructions regarding the account or deviated from them provided that there are no grounds to believe that the customer, knowing the facts, would have approved the deviation;

**4.5.** To execute incaso orders and / or to apply suspensions / sequestrations/ prohibitions to the client's bank accounts, in case these documents are received by the bank and were issued by the organisations / persons empowered by law, except for the accounts exempted from enforcement measures in order to satisfy the claims of the creditors of the payment institution / electronic money institution, other than payment service users according to the NBM chart of accounts.

**4.6.** To credit the amount incorrectly debited in the Client's Account;



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

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

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

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

## **5. CONFIDENȚIALITATE**

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

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

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

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

**4.7.** To release in cash the money from the Client's account according to the current legislation;

**4.8.** To release to the Client within the time stipulated by the current legislation, the account statement together with the payment orders issued by the Client.

**4.9.** To maintain the confidentiality of data, as provided in the Chapter VI of the General Conditions.

**4.10.** To display the Bank's Tariffs in the premises of the Bank's territorial entities.

## **5. CONFIDENTIALITY**

**5.1.** The Bank and the Client undertake to respect the confidentiality of the information regarding the Account and the carried out transactions, with the exception of the cases provided by law and of the cases in which the Client agreed to the disclosure.

**5.2.** The Client acknowledges and agrees that the Bank, during their relationship will process the personal data, so the Client's transactions abroad and the information about the Client's transactions will be collected and stored in Bank's database, used, electronically processed and, where appropriate communicated to the companies of OTP Group (including the brokers, insurers and the Bank's subcontractors) in order to serve the current and deposit accounts, the cards issued by the Bank, and for the proposal/delivery of the products and services, according to the General Terms and Conditions.

**5.3.** The Client is informed and agrees that the Bank, at the initiation of the business relationship, throughout the duration of the business relationship with the Client, for the implementation of precautionary measures, the execution of legal obligations, the identification of founders, associates, administrators and beneficial owners, may process personal data as follows:

- a) Names (founders, partners, administrators and beneficial owners);
- b) Surname (founders, partners, administrators and beneficial owners);
- c) Patronymic (if applicable);
- d) Individual's identity number (IDNP) or other unique identifier (if applicable);
- e) Family status (children, spouse, dependants) and first and second degree relatives (according to the regulations of the National Bank of Moldova for establishing the affiliation and group of related persons);
- f) Gender;
- g) Date and place of birth;
- h) Citizenship;
- i) Residence;
- j) Signature;
- k) Data from civil status records;
- l) Telephone/fax number;
- m) Home/residence/contact address: country, district, town, street, block number, staircase, floor, apartment number, postcode, e-mail address, etc;
- n) Place of work, profession, sector of activity, professional status, employer's name and address, work telephone number;
- o) Political exposure (if applicable);

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

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

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

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

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

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

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

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

- a) Clientul a furnizat informații false;
- b) Clientul efectuează tranzacții care contravin Legislației în domeniul Prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului;

c) Clientul nu se conformează condițiilor obligatorii

- p) Public office held (if applicable);
- q) Economic and financial situation, bank details (salary, income, pensions and other receipts);
- r) Details of assets owned;
- s) Picture (photograph);
- t) Type of identity document held;
- u) Series and number of identity document;
- v) Other data relating to identity documents.

**5.4.** The Customer/Person with Power of Attorney consents to the necessity of the above data submission and/or data exchange under the conditions of the applicable legislation on data exchange and interoperability, being necessary for the implementation of precautionary measures, the fulfilment of the Bank's legal obligations and the provision of banking services. The refusal and/or impossibility of the Client/Power of Attorney shall make it impossible to provide banking services and, where applicable, to terminate the business relationship with the Client.

**5.5.** The Bank shall respect an appropriate regime of confidentiality of personal data processed in the framework of the business relationship with the Client, except in cases provided for by law when it is obliged to disclose them.

#### **Chapter V. KNOWING THE CLIENT, PREVENTION OF MONEY LAUNDERING**

**1.** Upon initiation of a relationship between the Client and the Bank, as well as in the process of opening and operation of accounts or performance by the Client of any transactions the Bank may require the Client to submit additional documents or information, so as to:

- a) verify the identity of the Client and his Authorized persons, founders /members/ shareholders/members of Client and effective beneficiaries,
- b) justification of initiated transactions and/or the identification of real beneficiaries of amounts payable / received, as well as the contractual provisions, the scopes and the nature of transactions, origin of goods, final destination of goods /products contemplated by the transactions (such as contracts, bills of lading, proforma invoices, waybills, names of transporters, vessels, vessel owners, pavilions, IMO etc.).

**2.** The bank may refuse to get involved into the business relationships with the Client or to execute any transactions, as well as to repay the amounts received to the orderer, should the Client fail to provide the information requested by the Bank pursuant to the clause 1 of this Chapter.

**3.** The Bank reserves the right to refuse unilateral to perform the transactions with the Client's accounts or to immediately terminate the relationship with the Client unconditionally without warning but with a subsequent notification, in any of the following cases:

- a) in case of misrepresentation by the Client;
- b) in case if client performs the transactions that which contradicts the Legislation provisions related to the Anti Money Laundering and combating the terrorists financing activities.

c) The customer does not comply with the required

stipulate în documentele de intrare în relații la distanță

d) Clientul prezintă Băncii instrumente de plată care pot fi suspectate ca având potențial fraudulos, producând riscuri de plată, inclusiv asemenea instrumente care pot afecta finalitatea decontării, acestea intrând sub incidența sancțiunilor prevăzute de legislația în vigoare;

e) Clientul va folosi produsele/serviciile oferite de Bancă într-un mod care ar duce la o încălcare a oricăror Sancțiuni, inclusiv dacă va obține fonduri de la o Persoană Sancționată pentru a rambursa creditul obținut de la Bancă;

f) Clientul devine o Persoană Sancționată;

g) Clientul nu prezintă documentele solicitate de Bancă în cazul depistării unor indici SUA.

4. În situația în care nu există certitudinea asupra faptului că beneficiarul efectiv anunțat de un Client nu este și beneficiarul efectiv real al Contului și al operațiunii derulate prin acesta, Clientului i se poate solicita să completeze o declarație pe propria răspundere prin care să declare identitatea beneficiarului efectiv.

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

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

7. Cu referire la punctele 1-6 ale prezentului capitol, precum și la prevederile altor acte încheiate cu Banca (cum ar fi *Chestionar pentru persoane juridice*), se definesc următoarele noțiuni:

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

**Indice SUA** - conform FATCA, prin Indice SUA se are în vedere prezența cel puțin a unuia din următoarele elemente: (lista nu este exhaustivă): fondator (persoană juridică) înregistrat în SUA, beneficiar/administrator cu cetățenia S.U.A. sau rezidența permanentă SUA (Green Card), deținerea în SUA a unui număr de telefon, cont bancar sau adrese, existența unui împuternicit domiciliat în SUA,

conditions stipulated in the remote relationship entry documents

d) if the Client provides to the Bank payment instruments that can be suspected of being potentially fraudulent, producing payment risks, including instruments that may affect the finality of the settlement, all of which being subject to penalties under the legislation in force;

e) if the Client uses the products/services offered by the Bank in a way that would result in a breach of Embargoes regime, Sanctions, and does obtain funds from a sanctioned person in order to reimburse a credit obtained from the Bank;

f) If the Client becomes a Sanctioned Person.

g) The Client fails to provide the documents requested by the Bank in case of detection of USA indicators.

4. Where there is no certitude that the Client is the real beneficial owner of the Account and the transaction carried out through it, the Client may be required to complete an affidavit declaring the identity of the beneficial owner.

5. The Client expressly agrees that in order to manage its requests or transactions, the Bank may communicate information provided by the Client to Group and/or to one of its specialized subsidiaries outside the country, the Client's data being treated in due confidentiality.

6. The Bank is exempted from any liability that may result from any suspended/ non-finalized transfer from/to the Client's Account opened with the Bank due to the measures taken by the competent authorities of the European Union, United States of America or the Republic of Moldova.

7. With reference to points 1-6 of the present chapter and in other documents signed with the Bank (such as the *Questionnaire for legal entities*), the following terms are defined:

**FATCA** (Foreign Account Tax Compliance Act) – a US law, which aims to combat tax evasion in the global financial system and ensures the automated exchange of information between countries in a standardized framework based on bilateral agreements, with the primary objective of requiring foreign financial institutions to report to the US tax authorities the revenues of direct or indirect beneficiaries who are payers of taxes in accordance with the US law. On 26<sup>th</sup> of November 2014, the Government of the Republic of Moldova signed the Cooperation Agreement with the US on facilitating the implementation of FATCA provisions, which states that financial institutions shall report directly to the US Tax Service information relating to accounts held by individuals and legal entities that have US indices.

**US Index** - under FATCA, the US Index means at least one of the following elements (the list is not exhaustive): founder (legal entity) registered in the USA, beneficiary/administrator with the US citizenship or the US permanent residency (Green Card), the birthplace is the US, holding a telephone number, bank account or address in the US, existence of a representative domiciled in the US, fund transfers



efectuarea transferurilor de fonduri in/din SUA ș.a.

**Sanctiuni** – orice sanctiuni economice sau financiare, embargouri comerciale sau măsuri similare adoptate, administrate sau aplicate de oricare dintre autoritățile (sau de orice agenție) din:

- a) Uniunea Europeană
- b) Ungaria
- c) Statele Unite ale Americii
- d) Organizația națiunilor Unite
- e) Republica Moldova care se ocupă de aplicarea sancțiunilor.

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

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

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

**9.** Cu referire la pct. 8 al prezentului capitol, actul de corupție constă în:

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

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

- este familiarizat cu legislația în vigoare aplicabilă actele de corupție, inclusiv orice modificări aduse acesteia;
- va respecta cerințele Băncii, ale legislației în vigoare în vederea prevenirii și combaterii actelor corupționale;
- el și/sau oricare din persoanele aflate sub controlul său (inclusiv beneficiari, subcontractați și/sau subordonați) nu a comis și nici nu va comite acte de corupție în mod direct sau indirect, precum și

to/from the US, etc.

**Sanctions** - any economic or financial sanctions, trade embargoes or similar measures adopted, administered or applied by any authority (or any agency) from:

- a) the European Union
- b) Hungary
- c) the United States of America,
- d) United Nations
- e) the Republic of Moldova that deals with application of penalties.

**Embargo** - governmental ban on certain or all trade exchanges with foreign countries or any other kind of external trade restrictions

**Sanctioned person** - any identified individual and legal entity, entities or organizations, whose names are included in the lists published for Penalties issued by the competent authorities of the European Union, the United States (including the lists issued by the Office of Foreign Assets Control (OFAC) and the Financial Crimes Enforcement Network (FINCEN) and the State Department (OFAC-PLC)), by the United Nations Security Council and, where appropriate, by the competent authority in the Republic of Moldova.

**8.** The Bank is entitled, if there are reasonable reasons to think that the client or any of the persons under their control has committed an act of corruption, to demand the premature termination of their contractual obligations unilaterally.

**9.** With reference to point 8 of this chapter, the act of corruption consists of:

- all or any of the actions or inactions of corruption which are prohibited in accordance with the legislation in force, committed by the Client
- using, requesting, receiving or accepting, directly or indirectly, for himself or for another person, some material benefits or an undue advantage;
- the illegal promise, offering or granting of some material benefits or an undue advantage to the subjects of the acts of corruption;
- illegally promising, offering or granting such undue benefits or benefits to civil servants, persons with public dignity functions, persons managing a commercial, public or other non-state organization and other persons provided by law;
- any of these actions if they are taken in favour or against the Bank.

**10.** During the contractual relations period, Client provides warranties to the Bank, regardless of the reason, that:

- He/She is familiar with the current legislation applicable to acts of corruption, including with any incurred changes.
- Will comply with the bank requirements, and legal provisions in force, for the purpose of preventing and combating the corrupt acts.
- He/She, or any person under their control (including beneficiaries, subcontractors, and / or subordinates) did not commit or will not commit acts of corruption directly or indirectly, and will not cause any damages

nu va aduce prejudiciu imaginii și reputației Băncii prin acțiunile și/sau inacțiunile sale;

- activează în cadrul legal, ține evidența activității sale, inclusiv evidența financiară, în conformitate cu reglementările legale în vigoare, aplicabile Clientului.

## **Capitolul VI. DISPOZIȚII FINALE**

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

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

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

- a) acordul părților;
- b) rezoluțiunea unilaterală de către oricare dintre părți prin expedierea către cealaltă parte a unui preaviz cu 15 zile în prealabil, fără necesitatea argumentării deciziei de rezoluțiune;

c) în cazurile specificate expres în prezentele Condiții Generale Bancare sau în alte formulare, contracte încheiate între Client și Bancă.

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

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

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

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

### **2. COMUNICAREA CLIENT - BANCĂ**

2.1. Corespondența adresată Băncii de către Client se va realiza prin scrisoare recomandată, cu confirmare de primire, sau prin alte mijloace convenite cu Banca

to the image and reputation of the Bank, by means of his/her actions or inactivities.

- Performs legal activities, keeps records of its activities, including financial accounting, in an adequate form for activities of its size and its resources in accordance with the Legal provisions applicable to the Clients.

## **Chapter VII. FINAL PROVISIONS**

### **1. TERMINATION OF THE GENERAL TERMS AND CONDITIONS**

1.1. The current general Terms and Conditions will apply for an indefinite period.

1.2. The General Banking Conditions and the business relationships between the parties may cease to apply in any of the following modalities:

- a) by mutual consent of the parties;
- b) in case of unilateral termination of any of the parties by giving notice to the other party at least 15 days before the intended date of termination, there being no need to justify the decision to terminate the relationship, without the necessity to justify the termination decision;

c) in the cases expressly provided in the current General Banking Conditions, or other forms and contracts between the Client and the Bank.

1.3. Termination of the General Banking Conditions entails the closure of accounts and all the products and services associated with it (once the conditions of closing of contracts, products and services are properly honored).

1.4. Before the date of effective closing of Account the Client shall clear the amounts available on the respective Account, specifically the Client shall order the transfer of the said amounts to another account with another Bank. In the contrary case the Client declares that he is aware and agrees that the Bank will close the respective Account automatically and the amounts available on it as of the closing date shall be kept at the Client's disposal on an account with the Bank without any interest, from the very moment of Account closure.

1.5. The Client's right to demand from the Bank the return of amounts available on the current Accounts as of the moment of their closure at the Bank's initiative, as mentioned in the clause 1.4. p this section shall be limited to the term of 3 years provided in the Civil Code, starting from the moment when the Bank notifies the Client about the termination of business relationships.

1.6 The Bank shall be entitled to unilaterally terminate the contract(s) concluded with the Client for non-performance of obligations, for other reasons or in accordance with Article 1084-1085 of the Civil Code of the Republic of Moldova or without cause, subject to 15 days' prior notice, with the effect of terminating these General Terms and Conditions, closing the Packages and terminating the business relationship with the Client.

### **2. COMMUNICATION BETWEEN THE CLIENT AND THE BANK**

2.1. The correspondence addressed to the Bank by the Client, will be carried out by registered mail with confirmation of delivery, or by any other means agreed

prin contractele / formularele aferente produselor și serviciilor oferite de Bancă.

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

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

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

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

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

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

### **3. LEGEA APLICABILĂ. LITIGII**

**3.1.** Relațiile dintre Banca și Client sunt guvernate de legislația în vigoare a Republicii Moldova. Părțile vor depune toate eforturile pentru a soluționa divergențele apărute pe cale amiabilă.

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

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

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

with the Bank through Contracts / Forms related to the products and services offered by the Bank

**2.2.** The Client must deliver the registered letter to the bank unit where he opened the account.

**2.3.** The documents written in foreign languages will be submitted to the Bank together with the certified translation into Romanian and, if required by law, authenticated.

**2.4.** The mail sent to the Client by the Bank will be considered complete, if the Bank will have a copy of the message signed by the Client, or if the mail delivery is confirmed by a document signed by the post office or courier service.

**2.5.** The Bank assumes no responsibility regarding the consequences of delays and / or loss of documents or correspondence, including the account statements, nor in terms of damage or other errors that may occur during transportation / transmission

**2.6.** The Client should always ensure that the notices sent to the Bank have reached the destination in time.

**2.7.** The Client correspondence sent by the Bank is considered to be properly addressed if it was sent to the last address notified to the Bank by the Client.

### **3. APPLICABLE LAW. LITIGATIONS**

**3.1.** The relations between the Bank and the Client are governed by the legislation of the Republic of Moldova. The parties shall make all the efforts in order to resolve all arising disputes through peaceful means.

**3.2.** The parties will make every effort to reach an agreement, in case of divergences appearing, inclusively by applying to the mediation services of the independent mediator according to conditions on the Banks website.

**3.3.** The Bank examines the Client's complaint and communicates its decision within 15 days from the receipt of the complaint. If the Bank has not examined the complaint within the mentioned term or if the Client does not agree with the communicated decision, he has the right either to notify the NBM or to file an action in the competent court, in accordance with the procedure established by the legislation of Moldova.

**3.4.** During the examination of a possible dispute between the Parties, regarding the execution of the General Banking Conditions, the Bank has the right to stop the Client's access to the services offered by the Bank, unilaterally.