

**CONDITII GENERALE**  
**privind**  
**CONTURILE DE PLATI, SERVICIILE DE EMITERE MONEDA ELECTRONICA, SERVICIILE DE PLATA SI PRODUSELE**  
**ACCESORII CONTURILOR DE PLATI**  
versiunea 20 - ianuarie 2024

- I. PREVEDERI GENERALE**
- II. CONTURI DE PLATI. SERVICII DE EMITERE MONEDA ELECTRONICA SI SERVICII DE PLATA**
- III. CARDURI DE DEBIT**
- IV. ANEXE**
  - Anexa 1 - Lista de comisioane aferente produselor si serviciilor Orange Money**
  - Anexa 2 - Politica de confidentialitate**

## I. PREVEDERI GENERALE

**1.1.** Prezentele Conditii generale privind conturile de plati, serviciile de emitere moneda electronica, serviciile de plata si produsele accesorii conturilor de plati (denumite in continuare "**Conditii Generale**") constituie cadrul contractual general aplicabil relatiei dintre Orange Money si clientii sai persoane fizice, aferent deschiderii si operarii conturilor de plati, furnizarii serviciilor de emitere moneda electronica, a serviciilor de plata, precum si a produselor/serviciilor accesorii conturilor de plati.

### 1.2. Definitii

In sensul prezentului Contract:

**Orange Money** inseamna numele comercial al serviciului oferit de ALPHA BANK ROMANIA SA, cu sediul în București, Clădirea Platinum Business & Convention Center, Șos. București-Ploiești, nr. 172-176, etaj 4, Sectorul 1, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J40/28415/1993, înregistrată în Registrul instituțiilor de credit al Băncii Naționale a României sub nr. RB-PJR-40-022 din data de 18.02.1999, cod unic de înregistrare 5062063 , denumită în continuare "Alpha Bank",

**Banca Nationala a Romaniei** inseamna Autoritatea de supraveghere prudentila si reglementare, cu sediul in strada Lipscani, nr. 25, Bucuresti, sector 3, cod postal 030031.

**Cerere** inseamna documentul prin care Clientul solicita contractarea unuia sau mai multor produs(e)/serviciu(servicii) Orange Money, intocmit in forma agreata de Alpha Bank, indiferent de denumirea respectivului document.

**Client** inseamna persoana fizica care foloseste, in calitate de consumator, unul sau mai multe servicii Orange Money in baza prezentului Contract si ale carei date de identificare sunt mentionate in Cerere.

**Contract** inseamna Contractul privind conturile de plati, serviciile de emitere moneda electronica, serviciile de plata si produsele accesorii conturilor de plati, format din Cerere si prezentele Conditii Generale, inclusiv anexele acestora. In situatia in care un Client a solicitat contractarea numai a unuia/unora din serviciile reglementate prin prezentul Contract, in relatia cu Clientul respectiv vor fi aplicabile prevederile Cererii/Cererilor formulate, precum si sectiunile prezentelor Conditii dedicate produselor/serviciilor contractate de acel Client.

**Distribuitor** inseamna Orange Romania S.A., precum si orice alta persoana fizica sau juridica autorizata de Alpha Bank sa distribuie/intermedieze, in numele si pe seama Alpha Bank , Serviciile obiect al prezentului Contract. Clientul poate consulta lista Distribuitorilor si locatia magazinelor/punctelor de vanzare ale acestora pe website-ul [www.orange.ro/money](http://www.orange.ro/money) si [www.alphabank.ro](http://www.alphabank.ro), in materialele de comunicare ale serviciului Orange Money, precum si prin contactarea Serviciului Clienti, la coordonatele indicate in articolul 1.6.4 de mai jos.

**Orange Romania S.A.** - societate cu sediul in bd. Lascar Catargiu, nr. 47-53, sector 1, Bucuresti, Romania, inregistrata la Registrul Comertului sub nr. J40/10178/1996, Cod Unic de Inregistrare 9010105, cu Cod de inregistrare in scopuri de TVA RO9010105, numar de inregistrare in registrul de evidenta a prelucrarilor de date cu caracter personal 1014.

**Servicii** - inseamna serviciile prestate de Alpha Bank in conformitate cu prezentul Contract.

### 1.3. Durata Contractului. Intrarea in vigoare

Prezentul Contract se incheie pe durata nedeterminata. In raport cu fiecare Serviciu contractat de Client, Contractul se considera incheiat si intra in vigoare la data reglementata prin sectiunea dedicata respectivului Serviciu din cuprinsul prezentului Contract.

### 1.4. Cerinte de cunoastere a clientelei

In conformitate cu cerintele legale, Alpha Bank este indreptatita sa identifice Clientul sau orice persoana care actioneaza in numele sau pe contul acestuia. In acest sens, Clientul va furniza Alpha Bank documente privind identitatea sa, atat la initierea relatiei de afaceri, cat si ori de cate ori este necesar, la solicitarea Alpha Bank. Alpha Bank deschide conturi de plati numai dupa furnizarea de catre Client a documentatiei satisfacatoare de deschidere cont. Alpha Bank nu va deschide si opera conturi pentru care identitatea titularului nu este cunoscuta si nici conturi sub nume fictive. In cazul in care Clientul refuza sa fie identificat sau exista suspiciuni cu privire la

Client ori la operatiunea solicitata de acesta, Alpha Bank este indreptatita sa refuze intrarea in relatii de afaceri cu Clientul respectiv sau efectuarea respectivei tranzactii. In toate cazurile, decizia deschiderii unui cont sau a furnizarii unui serviciu/produs apartine Alpha Bank. Alpha Bank isi rezerva dreptul de a verifica informatiile rezultand din documentele prezentate cu informatiile prezentate de Client in cazul altor interactiuni cu Alpha Bank sau cu informatiile obtinute, prin aplicarea altor masuri de cunoastere a clientelei. De asemenea, Alpha Bank isi rezerva dreptul de a contacta telefonic sau in scris Clientul, ca masura suplimentara de identificare si de verificare a identitatii Clientului. Alpha Bank isi rezerva dreptul de a solicita documente suplimentare in situatii in care, dar fara a se limita la calitatea Clientului de persoana expusa public, nerezident sau rezident intr-o tara cu risc ridicat din perspectiva prevenirii spalarii banilor si finantarii terorismului etc. In sensul prezentului Contract si al legii, "persoane expuse public" sunt persoanele fizice care exercita sau au exercitat functii publice importante, membrii familiilor acestora, precum si persoanele cunoscute public ca asociati / apropiati ai persoanelor fizice care exercita functii publice importante.

**1.4.1.** Clientul are obligatia de a notifica in scris cu privire la orice modificari ale documentelor de identitate, situatiei si informatiilor furnizate in cursul procesului de identificare a sa, in termen de 30 de zile de la efectuarea unei astfel de modificari. Alpha Bank nu poate fi tinuta raspunzatoare pentru eventualele prejudicii cauzate ca urmare a necomunicarii in timp si in conditii de siguranta a modificarilor sau completarilor aparute. In situatia in care Clientul nu furnizeaza sau nu actualizeaza informatiile necesare Alpha Bank pentru indeplinirea cerintelor legale privind cunoasterea clientelei, Alpha Bank poate suspenda prezentul Contract/executarea oricarei tranzactii in baza acestuia.

**1.4.2.** Clientul are obligatia de a remite Alpha Bank o declaratie scrisa privind beneficiarul real al sumelor derulate prin contul sau si sa ii ofere acesteia informatiile necesare in vederea identificarii acestuia. In orice moment al derularii prezentului Contract, in cazul in care exista indoieli cu privire la identitatea beneficiarului real al sumelor derulate prin contul Clientului, Alpha Bank este indreptatita sa solicite Clientului reemiterea declaratiei privind identitatea beneficiarului real.

**1.4.3.** Clientul intelege si accepta ca Alpha Bank are obligatia de a se conforma reglementarilor privind prevenirea si combaterea spalarii banilor si a finantarii terorismului. In acest sens, Clientul va furniza Alpha Bank, oricand pe parcursul derularii prezentului Contract, documente si informatii care sa justifice originea fondurilor existente in conturile Clientului, precum si orice alte informatii necesare prin prisma prevenirii si combaterii spalarii banilor si a finantarii terorismului, solicitate de legislatia aplicabila/de orice autoritate competenta. In cazul in care exista indoieli cu privire la sursa fondurilor, Alpha Bank are dreptul de a considera tranzactiile ca fiind suspecte si de a le raporta corespunzator autoritatilor competente. De asemenea, Alpha Bank este indreptatita sa nu efectueze nicio tranzactie care prezinta risc de legalizare a veniturilor din finantarea terorismului sau care ridica suspiciuni privind incidenta sanctiunilor nationale si internationale privind finantarea terorismului, sau daca apreciaza ca aceasta nu este in conformitate cu reglementarile legale in materie. Alpha Bank poate refuza instructiunile Clientului de transfer fonduri catre institutii financiare aflate in tari suspecte de sprijin al actiunilor teroriste sau catre institutii financiare aflate in afara unor astfel de teritorii, a caror companie mama este insa inregistrata intr-o tara aflata pe o astfel de lista.

**1.4.4.** La intrarea relatiilor de afaceri cu Alpha Bank, Clientul va notifica Alpha Bank in scris in cazul in care se afla in relatii speciale cu aceasta.

### **1.5. Tarife, comisioane si alte sume datorate pentru serviciile Orange Money. Debitarea automata a conturilor Clientului**

Pentru serviciile prestate si operatiunile efectuate in executarea prezentului Contract, Alpha Bank va percepe tarifele/comisioanele agreeate cu Clientul conform Anexei 1 "Lista de comisioane aferente produselor si serviciilor Orange Money" la prezentul Contract, parte integranta din acesta. De asemenea, tarifele si comisioanele aplicabile sunt afisate in punctele de vanzare ale Distribuitorilor si pe web site-ul [www.orange.ro/money](http://www.orange.ro/money).

Clientul autorizeaza prin prezentul Contract Alpha Bank sa ii debiteze conturile deschise la Alpha Bank, automat si fara preaviz, cu contravaloarea oricaror sume datorate Alpha Bank, la scadenta acestora, incluzand in mod nelimitativ: tarifele si comisioane mentionate in Anexa 1 a prezentului Contract, ratele/sumele aferente creditelor acordate de Alpha Bank, orice alte sume datorate de Client in temeiul prezentului Contract si/sau al oricarui alt contract incheiat cu Alpha Bank.

## **1.6. Notificari/Comunicari**

**1.6.1.** Cu exceptia situatiilor in care se prevede altfel prin prezentul Contract sau prin dispozitii legale imperative, orice notificare/ comunicare intre Parti va fi considerata valabil indeplinita daca va fi transmisa in modalitatile reglementate prin prezentul articol **“Notificari/comunicari”**.

**1.6.2.** In masura in care nu se prevede altfel prin prezentul Contract sau prin dispozitii legale imperative, orice notificare/comunicare adresata de Alpha Bank catre Client va putea fi transmisa in oricare dintre urmatoarele modalitati:

(a) prin predare directa;

(b) prin posta/servicii de curierat recunoscute, la adresa de domiciliu sau de corespondenta/alternativa a Clientului, mentionata in Cerere;

(c) prin posta electronica (e-mail), la adresa de e-mail a Clientului, mentionata in Cerere sau actualizata ulterior prin intermediul canalelor disponibile;

(d) prin mesaj (SMS) transmis la numarul de telefon mobil mentionat in Cerere;

(e) prin intermediul casutei de corespondenta Mailbox din aplicatia Orange Money;

Notificarile contractuale in scris, pe suport durabil, transmise prin facilitatea Mailbox din Mobile Banking vor fi pastrate sub forma de arhiva pe intreaga perioada de valabilitate a Contractului. De asemenea, Clientul va fi informat, prin SMS, prin mesaj in aplicatia Orange Money sau prin e-mail, cu privire la fiecare Notificare transmisa in casuta de corespondenta Mailbox. Ori de cate ori incheierea si derularea Contractului se realizeaza prin mijloace electronice, Clientul este de acord ca, daca nu se prevede altfel prin Contract sau prin lege, orice comunicari in relatia cu Alpha Bank sa se poata efectua in principal pe cale electronica, pe adresa de e-mail indicata in Cerere, pentru orice aspect legat de Servicii. Clientul declara si garanteaza corectitudinea coordonatelor de contact mentionate in Cerere, avand obligatia verificarii acestora la momentul semnarii Cererii. Clientul se obliga sa comunice Alpha Bank, de indata, orice modificare a coordonatelor sale de contact. In caz contrar, orice asemenea modificare nu va fi opozabila Alpha Bank, toate notificarile/ comunicariile transmise la coordonatele de contact comunicate Alpha Bank fiind considerate valabile.

**1.6.3.** Orice notificare/comunicare adresata de Client catre Alpha Bank va fi efectuata prin e-mail cu confirmare de primire, transmis de Client de la adresa comunicata prin Cerere, catre adresa de e-mail de contact a Alpha Bank, respectiv [contactorangemoney@orange.com](mailto:contactorangemoney@orange.com) sau la adresa postala a acesteia din urma, mentionata in partea introductiva a Contractului. Orice modificare a adresei Alpha Bank va fi opozabila Clientului incepand cu ziua lucratoare urmatoare datei cand noua adresa a Alpha Bank a fost inregistrata la Oficiul Registrului Comertului (in cazul adresei postale), respectiv la data comunicarii noii adrese de e-mail, in oricare din modalitatile mentionate in alineatul precedent. De asemenea, coordonatele de contact ale Alpha Bank sunt afisate si pe site-ul acesteia, la adresa [www.orange.ro/money](http://www.orange.ro/money) sau [www.alphabank.ro](http://www.alphabank.ro). Comunicarile sunt considerate a fi primite de catre Alpha Bank in mod valabil daca pot fi probate cu:

(i) stampila de inregistrare a Alpha Bank, aplicata pe copia restituita Clientului;

(ii) semnatura de primire, existenta pe recipisa de confirmare de primire, in cazul transmiterii prin posta/servicii de curierat recunoscute;

(iii) confirmarea electronica de primire a e-mailului.

Orice corespondenta primita intr-o zi nelucratoare sau dupa ora 17.00 intr-o zi lucratoare se considera primita in ziua lucratoare urmatoare.

**1.6.4.** De asemenea, Alpha Bank pune la dispozitia Clientilor **Serviciul Relatii Clienti Orange Money**, la care acestia pot apela pentru a solicita informatii generale, clarificari si suport in legatura cu produsele si serviciile Orange Money, precum si pentru a transmite Alpha Bank comunicari/notificarile pentru care se indica in mod expres in prezentul Contract aceasta modalitate de transmitere. Serviciul **Relatii Clienti Orange Money** este accesibil in urmatoarele modalitati:

(i) prin Aplicatia Orange Money, sectiunea Contact, optiunea Scribe-ne (OrangeMoney Messenger);

(ii) telefonic la numarul 300 (gratuit pentru abonatii din reseaua Orange) sau 0374 300 300 (tarifat normal conform abonamentului de servicii de comunicatii mobile al Clientului) disponibil de luni pana vineri in intervalul orar 9:00 – 18:00. Serviciul Clienti Orange Money poate fi accesat si prin Aplicatia Orange Money, sectiunea Contact, optiunea Scribe-ne (OrangeMoney Messenger) disponibila de luni pana vineri in intervalul orar 9:00 - 20:00.

(iii) completand formularul de contact existent pe site-ul [www.orange.ro/money](http://www.orange.ro/money) sau [www.alphabank.ro](http://www.alphabank.ro). Alpha Bank se angajeaza sa raspunda Clientului in termen de 15 zile lucratoare de la primirea sesizarii, fara a depasi 35 de zile lucratoare in situatii exceptionale, in conditiile legii.

**1.6.5.** Alpha Bank nu raspunde pentru pierderile sau pagubele rezultate din intarzieri, intreruperi, defecte de transmisie, confuzii sau orice alte erori aparute din utilizarea serviciilor de posta, telefonie, posta electronica, internet sau a altor mijloace de transmisie, transport sau telecomunicatii, si nici pentru pierderile sau pagubele rezultate din erori/intreruperi ale mijloacelor tehnice care asigura derularea serviciilor sale.

**1.6.6.** Alpha Bank va notifica Clientul in caz de suspiciune de frauda sau frauda reala sau in cazul unor amenintari la adresa securitatii unui instrument de plata, conform articolului 1.6.2, precum si cu privire la blocarea instrumentului de plata si motivele acesteia in cel mai scurt timp, cu exceptia cazului in care furnizarea acestor informatii aduce atingere motivelor de siguranta justificate in mod obiectiv sau este interzisa de alte dispozitii legislative relevante.

**1.6.7.** In conditiile reglementate de lege, Alpha Bank va putea utiliza orice mijloace de comunicare pentru a informa Clientul in cazul nefunctionarii unui serviciu de plata.

## **1.7. Cesiune/Transfer**

**1.7.1.** Alpha Bank are dreptul sa transfere integral sau partial drepturile si/sau obligatiile sale derivand din prezentul Contract unei terte parti, in orice moment, cu notificarea Clientului, fara a fi necesar acordul acestuia si fara ca acesta sa aiba dreptul la compensatii de orice natura. Alpha Bank se va asigura ca acest transfer sa nu afecteze negativ drepturile si obligatiile Clientului prevazute in prezentul Contract.

**1.7.2.** Clientul nu poate transfera in niciun mod drepturile si/sau obligatiile sale asumate in baza prezentului Contract, fara acordul prealabil scris al Alpha Bank.

## **1.8. Legea aplicabila si jurisdictie**

**1.8.1.** Legea aplicabila Contractului este legea romana.

**1.8.2.** Orice neintelegeri care decurg din sau sunt in legatura cu prezentul Contract vor fi solutionate in prealabil pe cale amiabila, iar daca nu se ajunge la un acord, vor fi solutionate definitiv de catre instantele judecatoresti competente potrivit legii.

**1.8.3.** Clientul are dreptul sa se adreseze Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorului cu sediul in bd. Aviatorilor nr. 72, Bucuresti, sector 1, cod postal 011865, telefonul consumatorului 0219551, [cabinet@anpc.ro](mailto:cabinet@anpc.ro)/Comisariatelor Judetene pentru Protectia Consumatorilor (informatii disponibile pe [www.anpc.gov.ro](http://www.anpc.gov.ro)), dupa caz, precum si Bancii Nationale a Romaniei, cu sediul in str. Lipsicani nr. 25, Bucuresti, sector 3, cod postal 030031 (informatii disponibile pe [www.bnro.ro](http://www.bnro.ro)), in conditiile legii, pentru apararea drepturilor si intereselor sale. De asemenea, Clientul are dreptul sa apeleze la procedurile extrajudiciare de

rezolvare a disputelor, stabilite de autoritatea de supraveghere si/sau prin lege, respectiv la mediere in conformitate cu prevederile Legii nr. 192/2006 privind medierea si organizarea profesiei de mediator (informatii disponibile pe [www.cmediere.ro](http://www.cmediere.ro)) sau la solutionarea alternativa a litigiilor in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianti, etc., adresandu-se Centrului de Solutionare Alternativa a Litigiilor din Domeniul Bancar (CSALB), cu sediul in str. Sevastopol 24, et. 2, Bucuresti, Sector 1, cod postal 10992, telefon 0219414, [office@csalb.ro](mailto:office@csalb.ro) (informatii disponibile pe [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro)).

**1.8.4.** In toate cazurile inasa Clientul este de acord sa supuna in prealabil Alpha Bank, prin contactarea Serviciului Relatii Clienti Orange Money, orice reclamatie privitoare la serviciile prestate ori la pretinse nerespectari ale drepturilor sale izvorand din prezentul Contract, in scopul solutionarii pe cale amiabila a acesteia.

## **1.9. Diverse**

**1.9.1.** In cazul in care orice prevedere a Contractului este sau devine ilegala, nula sau inaplicabila, aceasta nu va afecta legalitatea, validitatea sau aplicabilitatea oricarei alte prevederi a Contractului care, prin urmare, va ramane in intregime legala, valabila si aplicabila. In masura permisa de lege, orice prevedere ilegala, nula sau inaplicabila va fi inlocuita cu o prevedere valabila, care va implementa scopul comercial si economic al prevederii ilegale, nule sau inaplicabile.

**1.9.2.** Neexercitarea de catre Alpha Bank a oricarui drept prevazut in prezentul Contract nu constituie o renuntare la acesta, iar Alpha Bank va putea uza de acest drept oricand pana la stingerea tuturor obligatiilor Clientilor fata de aceasta.

**1.9.3. Modificari.** Alpha Bank isi rezerva dreptul sa modifice oricand prevederile prezentului Contract si/sau ale anexelor acestuia, urmand sa notifice Clientii despre aceste modificari cu cel putin doua luni inainte ca acestea sa devina efective, cu informarea Clientului asupra dreptului sau de denuntare unilaterala, fara plata vreunei despagubiri. Daca, in termen de doua luni de la primirea acestei notificari, Clientul nu denunta unilateral Contractul, se va considera ca a acceptat tacit modificarile propuse de Alpha Bank.

**1.9.4. Forta majora.** Partile vor fi exonerate de raspundere in cazul in care prevederile Contractului nu pot fi respectate ca urmare a unui eveniment de forta majora, astfel cum aceasta este definita de Codul civil. Partea care invoca forta majora va notifica cealalta parte in scris, in termen de 5 (cinci) zile lucratoare atat de la aparitia evenimentului respectiv, cat si de la incetarea acestuia. La incetarea cazului de forta majora, partea care a fost impiedicata sa-si indeplineasca obligatiile isi va relua executarea obligatiilor conform prezentului Contract.

**1.9.5.** Toate formularele ce urmeaza a fi incheiate de Client la semnarea prezentului Contract, precum si in decursul relatiei contractuale, vor face parte integranta si vor completa prevederile Contractului.

**1.9.6.** Semnatura electronica asigura identificarea Clientului si existenta consimtamantului acestuia in ceea ce priveste continutul documentului astfel semnat.

**1.9.7.** Prezentul Contract este incheiat in limba romana, iar orice corespondenta intre Parti se poarta in limba romana. In cazul prezentarii unor documente redactate in alte limbi, Clientul se obliga sa le traduca, pe cheltuiuala proprie, la un prestator de servicii autorizat in acest sens.

**1.9.8.** Clientul este responsabil pentru intrebuintarea necorespunzatoare a elementelor de securitate, cardurilor, instrumentelor de plata electronica, a semnaturilor electronice sau a oricaror coduri secrete.

**1.9.9.** Alpha Bank va posta pe site-ul oficial, [www.orange.ro/money](http://www.orange.ro/money) sau [www.alphabank.ro](http://www.alphabank.ro), prezentele Conditii Generale. De asemenea, oricand la cererea Clientului, le va oferi pe suport de hartie in punctele de vanzare ale Distribuitorilor sau le poate transmite pe adresa de e-mail a acestuia.

**1.9.10.** Prevederile prezentului Contract se completeaza cu dispozitiile legale in vigoare, in special cu cele privind emiterea de moneda electronica, serviciile de plata, instrumentele de plata, prevenirea si sanctionarea spalarii banilor, prevenirea si combaterea finantarii terorismului, protectia consumatorilor, inclusiv, daca este cazul, protectia consumatorilor la incheierea si executarea contractelor la distanta privind serviciile financiare.

**1.9.11.** In caz de conflict intre prezenta sectiune “PREVEDERI GENERALE” a Contractului si prevederile speciale ale acestuia referitoare la diversele produse/servicii Orange Money, cuprinse in sectiunile urmatoare, ultimele vor prevala.

## **II. CONTURI DE PLATI. SERVICII DE EMITERE MONEDA ELECTRONICA SI SERVICII DE PLATA**

Prezenta sectiune reglementeaza conditiile in care Alpha Bank furnizeaza servicii de emiter moneda electronica si servicii de plata, aferente conturilor de plati deschise la Alpha Bank.

### **2.1. Definitii**

**Aplicatia Orange Money** – aplicatie mobila securizata disponibila pentru terminale de tip smartphone, care permite accesul Clientului la Conturile de plati, serviciile de emiter moneda electronica si serviciile de plata furnizate de Alpha Bank. **Amprenta digitala** – informatie de siguranta constand in scanarea amprentei digitale a utilizatorului de catre terminalul utilizat. Aceasta functionalitate este disponibila numai pentru modelele de terminale care permit si au incorporata tehnologia de scanare a amprentei digitale in vederea blocarii sau deblocarii terminalului utilizat.

**Autentificare** - procedura prin care Alpha Bank verifica identitatea unui utilizator al serviciilor de plata sau valabilitatea utilizarii unui anumit instrument de plata si care include utilizarea elementelor de securitate personalizate ale Clientului.

**Autentificarea stricta a clientilor (ASC)** - autentificare care se bazeaza pe utilizarea a doua sau mai multe elemente incluse in categoria cunostintelor detinute (ceva ce doar Clientul/utilizatorul cunoaste), posesiei (ceva ce doar Clientul/utilizatorul posedea) si inerentei (ceva ce reprezinta Clientul/utilizatorul) care sunt independente, iar compromiterea unui element nu conduce la compromiterea fiabilitatii celorlalte elemente, si care sunt concepute in asa fel incat sa protejeze confidentialitatea datelor de autentificare.

**Codul de identificare al Bancii/BIC (Bank Identifier Code) sau „Cod SWIFT”** – codul care identifica in mod unic furnizorul de servicii de plata (banca) al beneficiarului platii.

**Comerciant acceptant de moneda electronica** – entitate care accepta ca modalitate de plata Moneda electronica emisa de Alpha Bank, inclusiv Furnizorii (astfel cum acestia sunt definiti mai jos).

**Cont de moneda electronica** – inseamna contul de plati in care este stocata Moneda electronica, deschis pe numele Clientului in sistemul Alpha Bank, numit in continuare „Contul Orange Money”.

**Cont de moneda scripturala** – inseamna contul de plati in care sunt stocati bani scripturali, deschis pe numele Clientului in evidentele Alpha Bank, in vederea utilizarii si rambursarii unei facilitati de credit acordate de Alpha Bank si a efectuarii de operatiuni de incasari si plati utilizand disponibilul existent in cont.

**Cont de plati** - cont deschis pe numele unuia sau al mai multor utilizatori de servicii de plata si utilizat pentru executarea operatiunilor de plata. In Conturile de plati pot fi stocate fonduri in moneda electronica sau in moneda scripturala, dupa caz.

**Cont de plati accesibil online** - cont de plati care poate fi accesat de catre utilizatorul de servicii de plata prin intermediul unei interfete online.

**Continut digital** - bunuri sau servicii care sunt produse si furnizate in format digital, a caror utilizare sau consum se realizeaza doar printr-un dispozitiv tehnic si care nu includ in niciun fel utilizarea sau consumul bunurilor si serviciilor in format fizic.

**Date sensibile privind platile** - informatii, inclusiv elemente de securitate personalizate, care pot fi utilizate in scopul fraudarii; in cazul serviciilor de initiere a platii si de informare cu privire la conturi, numele titularului contului si numarul de cont nu constituie date sensibile privind platile.

**Elemente de securitate personalizate** - caracteristici personalizate furnizate de prestatorul de servicii de plata unui utilizator al serviciilor de plata in scopul autentificarii.

**Fonduri** – bancnote si monede, bani scripturali si/sau Moneda electronica.

**Frauda** – orice actiune sau inactiune a Clientului/Utilizatorului autorizat al cardului (i) care constituie o incalcare sau o tentativa de incalcare a obligatiilor sale contractuale sau legale, cu intentia de a produce fie Alpha Bank, fie unui tert, un prejudiciu de orice natura sau de a obtine un folos necuvenit pentru sine sau pentru altul sau (ii) care are drept consecinta producerea unui asemenea prejudiciu sau obtinerea unui asemenea avantaj.

**Furnizori** – furnizori de utilitati/servicii cu care Alpha Bank a incheiat conventii in vederea oferirii catre Clientii serviciului Orange Money a posibilitatii de plata a facturilor/documentelor de plata emise de acesti furnizori cu Moneda electronica emisa de Alpha Bank.

**Furnizor de servicii de plata (PSP)** – Alpha Bank si orice alt prestator de servicii de plata (PSP) care presteaza servicii de plata.

**Mailbox** - acea functionalitate a Aplicatiei Orange Money care permite Alpha Bank sa transmita Clientilor in scris pe suport durabil comunicari, notificari precum si orice alt tip de mesaje.

**Moneda electronica** – valoarea monetara stocata electronic, reprezentand o creanta a Clientilor asupra Alpha Bank, emisa de Alpha Bank in scopul efectuarii de operatiuni de plata de catre Clienti si care este acceptata la plata de catre o terta persoana (spre ex. Comerciant acceptant de moneda electronica, Furnizori).

**Cod IBAN** (International Bank Account Number) – combinatia de litere si cifre care asigura unicitatea unui cont deschis la un furnizor de servicii de plata la nivel international.

**Operatiune de plata** – actiune initiata de platitor sau de o alta persoana in numele si pe seama platitorului ori de beneficiarul platii, cu scopul de a depune, de a transfera sau de a retrage fonduri in/dintr-un cont de plati, indiferent de orice obligatii subsecvente intre platitor si beneficiarul platii. Operatiunile de plata pe care Clientul le poate efectua sunt circumscrise ariei produselor/serviciilor oferite de Alpha Bank in conformitate cu prezentul Contract.

**Operatiune de plata la distanta** - operatiune de plata initiata prin intermediul internetului sau prin intermediul unui dispozitiv care poate fi folosit pentru comunicarea la distanta.

**Ordin de plata** – orice instructiune prin care se solicita executarea unei Operatiuni de plata.

**Prestator de servicii de plata care ofera servicii de administrare cont** - prestator de servicii de plata care ofera si administreaza un cont de plati pentru un platitor.

**Prestator de servicii de initiere a platii (PSIP)** - prestator de servicii de plata care desfasoara servicii de initiere a platii.

**Prestator de servicii de informare cu privire la conturi (PSIC)** - prestator de servicii de plata care desfasoara servicii de informare cu privire la conturi.

**Codul PIN al Aplicatiei Orange Money** – Cod personal de identificare cu caracter strict confidential, utilizat de catre Client pentru conectarea in Aplicatia Orange Money si autorizarea operatiunilor de plata prin intermediul Aplicatiei Orange Money.

**Recunoastere faciala (Face ID)** – informatie de siguranta constand in scanarea faciala a utilizatorului de catre terminalul utilizat. Aceasta functionalitate este disponibila numai pentru modelele de terminale care permit si au incorporata tehnologia de recunoastere faciala in vederea blocarii sau deblocarii terminalului utilizat.

**Serviciu de initiere a platii (SIP)** - serviciu de initiere a unui ordin de plata la cererea utilizatorului serviciilor de plata cu privire la un cont de plati detinut la un alt prestator de servicii de plata.

**Serviciu de informare cu privire la conturi (SIC)** - serviciu online prin care se furnizeaza informatii consolidate in legatura cu unul sau mai multe conturi de plati detinute de utilizatorul serviciilor de plata la alt prestator de servicii de plata sau la mai multi prestatori de servicii de plata.

**Sistemul Alpha Bank** – platforma tehnica administrata de catre Alpha Bank, unde sunt stocate toate Conturile de plati ale Clientilor si de unde sunt procesate Operatiunile de plata.

**Support durabil** - orice instrument care permite utilizatorului serviciilor de plata sa stocheze informatii adresate personal acestuia, intr-un mod accesibil pentru consultari ulterioare, pentru o perioada de timp adecvata scopurilor informatiilor respective, si care permite reproducerea identica a informatiilor stocate.



**Tert PSP** – prestator de servicii de plata, altul decat Alpha Bank, care presteaza Servicii de informare cu privire la conturi sau Servicii de initiere a platii.

**Utilizator al serviciilor de plata** – inseamna persoana care foloseste un serviciu de plata in calitate de platitor, de beneficiar al platii sau in ambele calitati.

## **2.2. Tipuri de Conturi de plati**

**2.2.1.** Alpha Bank pune la dispozitia Clientilor atat Conturi de moneda electronica, cat si Conturi de moneda scripturala.

**2.2.2.** Conturile de moneda electronica asigura posibilitatea prestarii serviciilor de emitere moneda electronica si a serviciilor de plata aferente utilizarii fondurilor de moneda electronica existente in aceste conturi, in conformitate cu legislatia privind emiterea de moneda electronica si serviciile de plata.

**2.2.3.** Conturile de moneda scripturala sunt puse la dispozitia Clientilor in vederea acordarii, utilizarii si rambursarii creditelor acordate de Alpha Bank (credite de consum, facilitati de credit acordate prin intermediul cardurilor de credit, etc.). Conturile de moneda scripturala nu pot fi deschise/mentinute in situatia in care Clientul nu are/nu mai are activ un produs de creditare acordat de Alpha Bank.

## **2.3. Deschiderea Conturilor de plati**

**2.3.1.** Pentru a putea deschide un Cont de plati, Clientul trebuie sa indeplineasca, in mod cumulativ, urmatoarele conditii: (i) sa aiba dreptul de a utiliza un numar de telefon mobil si cartela SIM aferenta acestuia, indiferent de tipul de servicii mobile furnizate (de exemplu de tip abonament sau servicii preplatite); (ii) sa detina un terminal functional (telefon mobil, tableta etc.); (iii) sa aiba peste 18 ani; (iv) sa indeplineasca orice alte conditii de eligibilitate mentionate in materialele informative puse la dispozitie de Alpha Bank in acest sens.

**2.3.2.** Clientul poate solicita deschiderea unui Cont de plati prin inregistrarea unei Cereri in magazinele Distribuitorilor sau electronic, in cadrul aplicatiilor de tip mobile/internet banking puse la dispozitie de Alpha Bank, in masura in care acestea permit deschiderea tipului de cont de plati solicitat de Client. In vederea analizei Cererii, Clientul este obligat sa furnizeze Alpha Bank dovada identitatii sale, precum si orice documente sau informatii solicitate. Alpha Bank poate accepta solicitarea Clientului de deschidere a unui Cont de moneda electronica numai in situatia in care au fost efectuate toate verificarile necesare, inclusiv prin solicitare de informatii de la terte persoane. Alpha Bank are dreptul de a solicita Clientului prezentarea documentelor originale care atesta identitatea sa, inclusiv adresa.

**2.3.3.** Contractul se considera incheiat la data inregistrarii Cererii in conformitate cu paragraful anterior si a acceptului expres al Clientului cu privire la conditiile contractuale, inclusiv Conditiiile Generale privind conturile de plati si serviciile de emitere moneda electronica. Contractul intra in vigoare sub conditia si la data mesajului de confirmare din partea Alpha Bank cu privire la activarea Contului de plati, transmis Clientului (i) prin sms si/sau e-mail, in cazul contractarii serviciului in magazinele Distribuitorilor, respectiv (ii) electronic, in cadrul aplicatiei de tip mobile/internet banking utilizate pentru deschiderea Contului de plati la distanta.

**2.3.4.** In cazul in care Contractul se incheie la distanta, prin mijloace electronice, acesta va fi transmis prin e-mail Clientului, pe suport durabil, la adresa de contact comunicata in cadrul procedurii de inregistrare.

**2.3.5.** Activarea Contului de moneda electronica are loc in maximum 5 zile lucratoare, calculate de la: (i) data incheierii Contractului, daca documentatia furnizata de Client este completa, respectiv (ii) de la data la care Clientul a pus la dispozitia Alpha Bank toate documentele solicitate, cuprinzand inclusiv informatii care sa ateste identitatea sa, inclusiv adresa, iar aceste documente sunt considerate satisfacatoare de catre Alpha Bank.

**2.3.6.** Alpha Bank isi rezerva dreptul sa refuze activarea Contului de plati in urmatoarele cazuri: (a) nefurnizarii de catre Client a informatiilor si/sau documentelor corespunzatoare privind identitatea Clientului, inclusiv adresa, (b) identificarii unui caz de Frauda, (c) aplicarii procedurilor interne de cunoastere a clientelei in scopul prevenirii spalarii banilor si finantarii terorismului, (d) in cazul in care Clientii solicitanti se afla in conflict/litigiu sau exista suspiciuni rezonabile ca acestia au oferit informatii incorecte, false sau incomplete, ca sunt implicati in activitati de spalare de bani sau de finantare a terorismului sau ca efectueaza tranzactii in si dinspre tari supuse sanctiunilor economice internationale. In aceste situatii, Alpha Bank este indreptatita sa considere

Contractul incetat cu efecte imediate, fara interventia instantei judecatoresti si fara alta formalitate, Clientul neavand dreptul la daune.

**2.3.7.** Alpha Bank asigura protejarea drepturilor Clientilor aferente fondurilor detinute in conturile de plati deschise la Alpha Bank, in conditiile Legii nr. 209/2019 privind serviciile de plata si pentru modificarea unor acte normative si, respectiv, Legii nr. 210/2019 privind activitatea de emitere de moneda electronica, prin constituirea de lichiditati echivalente cu fondurile scripturale depuse/ cantitatea de Moneda electronica emisa, in conturi de protejare ale Alpha Bank deschise la o banca comerciala.

#### **2.4. Conditii generale de executare a Ordinelor de plata**

**2.4.1.** Alpha Bank poate executa un Ordin de plata dintr-un Cont de plati numai in cazul indeplinirii urmatoarelor conditii cumulative:

- a) Instructiunea/Ordinul de plata este efectuat si autorizat in conformitate cu procedura agreata cu Clientul si contine toate informatiile obligatorii conform legii/prezentului Contract;
- b) Disponibilul din Contul de plati este suficient pentru executarea Ordinului de plata si pentru achitarea comisionului aferent acesteia, daca este cazul;
- c) Alpha Bank nu are suspiciuni rezonabile cu privire la identitatea partilor implicate in tranzactie sau acestea nu sunt supuse sanctiunilor internationale cu privire la activitati de spalare a banilor sau de finantare a actelor de terorism sau altor tipuri de sanctiuni;
- d) Alpha Bank nu suspecteaza activitate fraudulenta sau cu potential fraudulos;
- e) Tranzactia respecta limitele si restrictiile aplicabile operatiunii de plata/Clientului/Contului de plati, astfel cum acestea rezulta din prezentul contract/anexele acestuia;
- f) Contul de plati nu este indisponibilizat in baza unei hotarari judecatoresti, titlu executoriu, adrese de poprire/ poprire asiguratorie, oricarui alt act de indisponibilizare emis de autoritati competente sau organe de cercetare penala in conformitate cu dispozitiile legale in vigoare la data indisponibilizarii;
- g) Pentru executarea Ordinului de plata, Alpha Bank nu ar actiona contrar unor prevederi legale sau altor obligatii ce ii revin;
- h) Nu exista niciun alt impediment legal sau financiar pentru executarea Ordinului de plata.

**2.4.2.** Alpha Bank are dreptul sa nu execute o Instructiune/Ordin de Plata in cazul neindeplinirii oricareia dintre situatiile mentionate mai sus, precum si ori de cate ori exista suspiciuni privind legalitatea Instructiunii/Ordinului de plata sau identitatea Tertilor PSP, inclusiv privind accesarea neautorizata sau frauduloasa a conturilor de catre Tertii PSP, fara a putea fi tinuta raspunzatoare in vreun fel pentru prejudiciile produse Clientului din aceasta cauza. Intr-o asemenea situatie, refuzul si, daca este posibil, motivele refuzului, precum si procedura de remediere a oricaror erori de fapt care au condus la refuz vor fi notificate Clientului, daca acest lucru nu este interzis prin prevederi legislative relevante. Comunicarea refuzului se va face, in modul convenit prin articolul 1.6, in cel mai scurt timp si, in orice situatie, in termenele de executare ale Instructiunilor/Ordinilor de plata respective.

**2.4.3.** Clientul ia la cunostinta si este de acord ca Alpha Bank are dreptul de a retine si de a achita catre terti din Contul de plati, sumele datorate acestora, fara consimtamantul Clientului, in baza unei hotarari judecatoresti definitive sau a oricarui alt titlu executoriu, in conditiile legislatiei in vigoare.

#### **2.5. Autorizarea Operatiunilor de plata**

**2.5.1.** Este considerata autorizata o operatiune de plata pentru executarea careia Clientul si-a exprimat consimtamantul, in modalitatile detaliate mai jos.

**2.5.2.** In cazul instructiunilor de plata formulate pe suport hartie (in masura in care Alpha Bank pune la dispozitie aceasta modalitate de plata), consimtamantul este considerat valabil exprimat prin semnarea documentului/formularului pus la dispozitie de Alpha Bank, continand instructiunea de plata respectiva.

**2.5.3.** In cazul operatiunilor ordonate prin instrumente de plata electronica de tipul cardurilor, consimtamantul Clientului este considerat valabil exprimat daca este dat cu respectarea procedurilor agreate prin Sectiunea III – “CARDURI DE DEBIT” – a prezentului Contract.

**2.5.4.** Operatiunile ordonate prin Aplicatia Orange Money vor fi autorizate de Client prin introducerea PIN-ului Aplicatiei Orange Money sau Amprentei digitale/Face ID. Exceptie de la introducerea PIN-ului sau Amprentei digitale/Face ID pot face tranzactiile de alimentare a contului de moneda electronica prin intermediul cardului de debit/credit, in cazul carora consimtamantul Clientului se considera exprimat in momentul selectarii optiunii de alimentare cont prin intermediul cardului de debit/credit din meniul Aplicatiei Orange Money. Clientul isi defineste propriul cod PIN, cunoscut numai de catre el si care trebuie pastrat in conditii de siguranta. Alpha Bank nu are acces la acest PIN stabilit de catre Client si este obligatia Clientului sa nu il dezvaluie sub nicio forma catre nicio alta persoana.

**2.5.5.** Operatiunile ordonate prin intermediul telefonului/smartwatch/bratară vor fi autorizate in urma deblocării acestora prin metoda de securizare aleasa de utilizator (de exemplu: cod de securitate, amprenta digitala/Face ID sau o alta metoda de securizare disponibila) si apropierea telefonului/smartwatch/bratarii de POS.

**2.5.6.** Operatiunile ordonate prin intermediul unui Serviciu de initiere a platii prestat acestuia de catre un Tert PSP vor fi autorizate de Client conform procedurii prevazute in sectiunea 2.14. de mai jos.

## **2.6. Executarea operatiunilor de plata. Primirea si irevocabilitatea Ordinului de plata. Data valutei**

**2.6.1.** Ordinul de plata se considera primit de Alpha Bank si devine irevocabil dupa autorizarea acestuia de catre Client, in modalitatile reglementate mai sus. Momentul primirii Ordinului de plata este ziua in care Ordinul de plata este considerat a fi primit de catre Alpha Bank, in functie de ora limita afisata pe website-ul oficial cu descrierea serviciului Orange Money ([www.orange.ro/money](http://www.orange.ro/money) sau [www.alphabank.ro](http://www.alphabank.ro)) - denumita in continuare “Ora limita”. Pentru Ordinele de plata primite in zile lucratoare pana in Ora limita, momentul primirii Ordinului de plata este ziua receptionarii de catre Alpha Bank, iar pentru Ordinele de plata primite dupa Ora limita, momentul primirii Ordinului de plata este ziua lucratoare urmatoare. Daca Ordinul de plata este receptionat intr-o zi nelucratoare, este considerat primit in ziua lucratoare urmatoare. Un Ordin de plata a carui executare a fost refuzata de catre Alpha Bank se considera ca nu a fost primit. Ordinul de plata initiat prin intermediul unui PSIP se considera primit in momentul in care ordinul de plata a fost autorizat de Client conform procedurii prevazute in sectiunea 2.14. de mai jos.

**2.6.2.** Daca nu se prevede altfel in prezentul Contract, orice Operatiune de plata va fi executata de Alpha Bank cel tarziu pana la sfarsitul zilei lucratoare urmatoare celei in care a fost primit ordinul de plata, conform paragrafului anterior.

**2.6.3.** In cazul in care Clientul este beneficiar al platii, suma ce face obiectul operatiunii de plata va fi creditata in contul sau imediat ce a fost creditat contul Alpha Bank cu suma respectiva, daca informatiile din instructiunea de plata sunt complete, inclusiv, dar fara a se limita la indicarea corecta a IBAN-ului, si ordinul de plata a fost primit de Alpha Bank in timpul orelor de program. Sumele ce fac obiectul ordinelor de plata primite de Alpha Bank in afara orelor de program vor fi creditate in contul Clientului in ziua lucratoare urmatoare.

**2.6.4.** Data valutei la care se face creditarea Contului de plati al Clientului va fi egala cu data de valuta in care suma ce face obiectul operatiunii de plata este creditata in contul Alpha Bank. Data valutei la care se face debitarea contului de plati al Clientului va fi ziua in care suma ce face obiectul operatiunii de plata este debitata din contul respectiv. In stabilirea datei de valuta pentru operatiunile de plati, Alpha Bank va lua in considerare zilele nelucratoare ale sistemului/sistemelor ce asigura decontarea operatiunilor de plata in moneda tranzactiei.

**2.6.5.** Dupa executarea oricarei operatiuni de plata executarea acesteia va fi confirmata Clientului prin transmiterea unei notificari prin e-mail si/sau in cadrul Aplicatiei Orange Money, in functie de optiunea Clientului cu privire la canalul de notificare, exprimata in cadrul Aplicatiei Orange Money.

**2.6.6.** In cazul in care Clientul transmite mai multe Instructiuni, Alpha Bank le va executa in ordinea prelucrării instructiunilor de sistemele de procesare interne, si in masura in care soldului disponibil in Contul de plati permite executarea acestora.

**2.6.7.** In cazul in care Clientul transfera in mod eronat fonduri spre un destinatar, va trebui sa apeleze imediat Serviciul Relatii Clienti pentru a solicita reversarea operatiunii de plata. Restituirea fondurilor se va putea face numai cu acordul scris al destinatarului. Alpha Bank nu se obliga si nici nu poate fi tinuta responsabila pentru situatia in care destinatarul nu este de acord sa returneze suma primita in mod eronat. In astfel de situatii, Clientului i se recomanda sa se adreseze direct destinatarului si, daca va fi necesar, autoritatilor competente pentru rezolvarea diferendului/litigiului cu destinatarul.

**2.6.8.** Clientul este singurul indreptatit sa efectueze operatiuni pe Contul de plati pe care il detine. Prin exceptie de la aceasta regula, in cazul efectuării unor operatiuni de catre Alpha Bank din eroare, cu nerespectarea indicatiilor corect transmise de Client sau nesolicitate de catre acesta, Clientul isi exprima acordul expres cu privire la anularea si reversarea acestor operatiuni.

**2.6.9.** Alpha Bank transfera intreaga suma a operatiunii de plata, fara a deduce comisioanele aferente operatiunii din suma transferata.

## **2.7. Alimentarea Contului de moneda electronica**

**2.7.1.** Alimentarea Contului Orange Money se face prin achizitionarea de Moneda electronica, la pretul de achizitie de 1 (un) leu pentru o unitate de Moneda electronica. Alimentarea Contului Orange Money se poate face in urmatoarele modalitati:

- a) Cu plata in numerar a contravalorii Monedei electronice, in magazinele Distribuitorilor, in timpul orelor de program;
- b) Cu plata prin card de debit/credit emis pe numele Clientului, in cadrul Aplicatiei Orange Money, prin accesarea meniului „Alimentare cont”, introducerea sumei si a datelor cardului. Clientul va fi redirectionat catre pagina securizata a procesatorului de plati, unde i se va solicita introducerea datelor cardului in vederea efectuării Tranzactiei si va fi indrumat catre aplicatia de internet banking a emitentului de card pentru autentificarea acesteia, sau introducerea parolei 3d Secure, dupa caz. Clientul are posibilitatea de a salva datele cardului/cardurilor proprii introdus(e) anterior in Aplicatia Orange Money. In aceasta situatie, (i) pe o perioada de 12 luni de la data salvarii cardului in Aplicatia Orange Money, respectiv (ii) pana la data expirării cardului, daca aceasta este anterioara perioadei mentionate de 12 luni, nu va mai fi necesara reintroducerea datelor cardului respectiv la fiecare alimentare a Contului de moneda electronica si nu i se va mai solicita autentificarea tranzactiei in aplicatia emitentului de card, sau introducerea parolei 3d secure, in masura in care emitentul cardului permite. Clientul poate salva in Aplicatia Orange Money mai multe carduri pe care le detine, urmand a selecta, la momentul efectuării fiecarei Tranzactii de alimentare Cont de moneda electronica, ce card doreste sa utilizeze pentru respectiva alimentare. De asemenea, Clientul poate oricand sterge, din Aplicatia Orange Money, oricare dintre cardurile salvate. Pentru aceasta modalitate de alimentare a contului, se aplica valoarea comisioanelor mentionate in Anexa 1 - Lista de comisioane aferente produselor si serviciilor Orange Money.
- c) Prin transfer de fonduri dintr-un alt cont de plati.

**2.7.2.** Alimentarea Contului de moneda electronica al Clientului poate fi efectuata si de terti, in modalitatile mentionate la literele c) sau d) de mai sus. Prin incheierea prezentului Contract, Clientul se declara de acord sa primeasca fonduri din partea unor asemenea terti si ca valoarea acestor fonduri sa-i fie creditata ca moneda electronica in Contul Orange Money, orice asemenea creditare implicand achizitionarea de Moneda electronica de Client, la pretul de achizitie mentionat in Cerere.

## **2.8. Transferul de Moneda electronica intr-un alt cont de moneda electronica**

**2.8.1.** Clientul poate ordona transferul de Moneda electronica catre un alt Client detinator al unui Cont de moneda electronica deschis la Alpha Bank, intrand in Aplicatia Orange Money, selectand optiunea „Transfer

Orange Money”, introducand datele aferente transferului (numarul de telefon al/numele beneficiarului, suma de transferat) si validand operatiunea in modalitatile mentionate mai sus.

**2.8.2.** In cazul transferului de Moneda electronica intr-un alt cont de moneda electronica, Clientul ordonator este de acord ca numele sau, asa cum apare in baza de date Alpha Bank, sa fie dezvaluit catre beneficiarul operatiunii de plata.

**2.8.3.** Clientul este in intregime responsabil pentru introducerea corecta a datelor destinatarului fondurilor. In cazul introducerii unor date eronate de catre Client, Alpha Bank nu poate fi tinuta in niciun fel raspunzatoare pentru executarea operatiunii de plata sau pentru orice consecinte ale acesteia.

## **2.9. Plati catre Furnizori**

**2.9.1.** Clientul are posibilitatea de a efectua plati catre Furnizori din Contul de moneda electronica, selectand in meniul Aplicatiei Orange Money optiunea „Plata furnizori” si:

- (i) Prin introducerea, in Aplicatia Orange Money, a datelor de identificare ale facturii/documentului de plata (e.g. numar factura/polita/document de plata, cod client etc.) si a sumei care urmeaza sa fie achitata; sau
- (ii) Prin inregistrarea, o singura data, in meniul Aplicatiei Orange Money; ulterior, Clientul va primi, in meniul dedicat, detaliile facturii/documentului de plata si va avea optiunea de plata activa. Optiunea pentru aceasta modalitate de plata implica acceptul expres al Clientului pentru ca datele legate de facturare sa fie comunicate de Furnizori catre Alpha Bank si preluate in Aplicatia Orange Money, in vederea asigurarii posibilitatii efectuării de catre Client de plati catre Furnizori;
- (iii) Prin scanarea codului de bare afisat pe factura/polita/documentul de plata emis de Furnizor.

**2.9.2.** In situatia in care Clientul achita facturile emise pe numele altor persoane, este responsabilitatea Clientului sa se asigure ca aceste persoane cunosc si sunt de acord cu furnizarea informatiilor si detaliilor legate de factura.

**2.9.3.** Clientul are optiunea de a achita contravaloarea facturii/ documentului de plata integral sau partial, inclusiv in avans.

## **2.10. Plata la Comerciantii acceptanti de moneda electronica – doar in magazinele Orange Romania**

**2.10.1.** Clientul are posibilitatea de a plati, din Contul de moneda electronica, doar in magazinele Orange Romania, contravaloarea bunurilor si serviciilor achizitionate, prin intermediul Aplicatiei Orange Money, astfel:

- (i) Prin accesarea meniului Aplicatiei Orange Money, optiunea „Plata comerciant”, urmata de scanarea Codului QR (codul afisat de magazinele Orange Romania) si confirmarea (autorizarea) Operatiunii de plata: sau
- (ii) Prin confirmarea (autorizarea) unei tranzactii initiate de magazinele Orange Romania, care in prealabil a solicitat Clientului numarul de telefon pentru a putea initia o astfel de tranzactie. Acest tip de tranzactie va fi afisata Clientului in lista de tranzactii cu status in asteptare.

**2.10.2.** Platile in magazinele Orange Romania, indiferent de varianta aleasa, trebuie autorizate de Client prin introducerea Codului PIN sau a Amprentei digitale/Face ID.

## **2.11. Rascumpararea de Moneda electronica**

Clientul poate sa solicite rascumpararea Monedei electronice aflate in Contul sau de moneda electronica in urmatoarele modalitati: (a) prin primirea echivalentului in RON al acesteia, in numerar, prin intermediul magazinelor Distribuitorilor, in timpul orelor de program ale acestora, cu retinerea comisionului aferent operatiunii de rascumparare, in conditiile articolului 2.13 de mai jos; (b) prin transfer de fonduri catre conturi de plati care nu sunt conturi de moneda electronica, detinute de Client sau terti la Alpha Bank sau la alte institutii autorizate potrivit legii, in conditiile detaliate la articolul 2.12 de mai jos.

## **2.12. Transferuri/incasari nationale si internationale denumite in lei si valuta**

**2.12.1.** Clientul va putea efectua transferuri nationale, denumite in lei, catre conturi de plati deschise la alte institutii financiare si va putea incasa fonduri prin transfer din asemenea conturi. Aceste transferuri/incasari

se vor efectua in cadrul sistemului electronic de compensare multilaterala SENT, operat de TransFond S.A., valoarea fiecărei asemenea instructiuni de plata fiind de maximum 49.999,99 lei.

**2.12.2.** Clientul va putea efectua din contul de moneda electronica transferuri intr-o alta valuta decat lei in strainatate sau pe teritoriul Romaniei. Un transfer in valuta straina implica in mod automat un schimb valutar, astfel Alpha Bank va debita contul la cursul de schimb valutar al Alpha Bank valabil la momentul debitarii contului in vederea transmiterii sumei corespunzatoare in contul prestatorului de servicii de plata al beneficiarului platii.

Cursul de schimb este afisat in Aplicatia Orange Money la momentul efectuării transferului si este actualizat permanent in functie de oferta de cumparare a Alpha Bank. Valoarea fiecărei asemenea instructiuni de plata se va incadra intre o valoare minima si o valoare maxima ce vor fi publicate pe site-ul oficial, [www.orange.ro/money](http://www.orange.ro/money). In cazul in care, dupa autorizarea unui transfer in alta valuta decat lei de catre Client, rata de schimb interbancar inregistreaza fluctuatii ridicate, Alpha Bank are dreptul sa nu efectueze tranzactia, returnand suma in moneda electronica in contul Clientului.

**2.12.3.** La o data care va fi comunicata ulterior prin intermediul Aplicatiei Orange Money sau prin SMS, Clientul va putea incasa in contul sau de moneda electronica sume care au fost ordonate din conturi deschise la alti prestatori de servicii (din strainatate sau din Romania), intr-o alta valuta decat lei. Oferirea acestui serviciu implica in mod automat un schimb valutar, astfel Alpha Bank va credita contul de moneda electronica la cursul de schimb valutar Alpha Bank valabil la momentul creditarii contului. Prin informarea unui platitor in legatura cu detaliile bancare ale contului sau deschis la Alpha Bank, Clientul imputerniceste in mod expres Alpha Bank sa converteasca suma Ordinului de plata la cursul de schimb valutar practicat de catre Alpha Bank, astfel incat suma primita sa fie creditata in contul sau de moneda electronica. Toate informatiile referitoare la creditarea contului de moneda electronica (suma in valuta, cursul de schimb Alpha Bank si suma totala creditata in cont dupa efectuarea schimbului valutar) vor fi disponibile pentru Client in Aplicatia Orange Money.

**2.12.4.** Sumele in valuta vor fi supuse, de drept si imediat, tuturor efectelor prevederilor legale aplicabile in tarile valutilor in cauza si/sau in tarile bancilor corespondente care opereaza cu aceste valute si/sau in Romania, tuturor masurilor luate de autoritatile din tarile respective si tuturor cazurilor de „forta majora si/sau caz fortuit” care pot aparea.

**2.12.5.** Alpha Bank nu va avea obligatia de a executa niciun Ordin de plata al Clientului daca tranzactia este ordonata direct sau indirect din/catre tari sau catre persoane fizice si/sau entitati cu domiciliul/sediul in tari cu care Alpha Bank, in baza unor prevederi legale si/sau politicii proprii nu deruleaza operatiuni.

**2.12.6.** In vederea executarii de catre Alpha Bank a unui ordin de plata privind un transfer catre un cont de plati deschis la alt furnizor de servicii de plata, Clientul trebuie sa furnizeze Alpha Bank: (i) codul IBAN sau numarul de cont al contului beneficiarului Ordinului de plata, in functie de reglementarile aplicabile in tara beneficiarului; (ii) numele beneficiarului Ordinului de plata; (iii) suma si valuta pe care doreste sa o transfere; (iv) pentru platile non-SEPA: codul BIC sau codul de banca aplicabil in tara beneficiara (precum sort code, ABA, BSB) sau numele si adresa furnizorului de servicii de plata al beneficiarului; (v) orice alte informatii care pot fi necesare pentru executarea platii. Pentru evitarea oricarei indoieli, Alpha Bank nu are obligatia de a verifica numele titularului contului beneficiarului platii si nici codul IBAN al contului beneficiarului, singura obligatie fiind de a verifica algoritmic codul IBAN al contului beneficiarului.

**2.12.7.** In cazul in care Clientul nu furnizeaza Alpha Bank informatiile corecte necesare executarii platilor conform articolului 2.12.6, in special cele legate de codurile unice de identificare (BIC/IBAN/alt cod specific de identificare), atunci Alpha Bank nu raspunde pentru neexecutarea sau executarea defectuoasa a Ordinului de plata. Alpha Bank va depune insa toate eforturile rezonabile pentru recuperarea fondurilor implicate in operatiunea de plata. Pentru demersurile sale, Alpha Bank isi rezerva dreptul de a percepe Clientului o taxa de investigatie sau retur, a carei valoare este prevazuta in Lista de Taxe si Comisioane. Totodata, bancile sau alte institutii de plata implicate in investigatie (institutia de servicii de plata a beneficiarului platii/bancile corespondente) pot percepe la randul lor comisioane si/sau este posibil ca plata sa fie refuzata.

**2.12.8.** In cazul in care un transfer in valuta care a implicat o conversie valutara este returnat in Contul de lei al Clientului ca urmare a unui refuz din partea partilor implicate in decontarea transferului, sau din alte motive care nu sunt imputabile Alpha Bank (de exemplu informatii incomplete, false sau incorecte, fraudă, functionarea oricarei reguli legate de sistemele internationale de compensare, motive legate de reglementari privind prevenirea si combaterea spalarii banilor si finantarii terorismului), Alpha Bank va credita contul de lei al Clientului la cursul de schimb valutar valabil la momentul creditarii. Astfel, avand in vedere caracterul esentialmente fluctuant al cursului valutar, precum si faptul ca aceasta fluctuatie nu se afla in controlul Alpha Bank, Clientul accepta si intelege ca suma creditata in lei va fi diferita de suma care a fost debitata in lei la data efectuării transferului care a stat la baza returului/ operatiunii de returnare.

**2.12.9.** In ceea ce priveste transferurile in valuta sau cele in lei in afara teritoriului Romaniei, comisioanele sunt suportate atat de platitor, cat si de beneficiarul platii (platitorul suportand comisioanele percepute de furnizorul propriu de servicii de plata si bancile corespondente si intermediare, iar beneficiarul suportand comisioanele percepute de furnizorul propriu de servicii de plata). Acest principiu este cunoscut sub numele de principiul comisioanelor suportate in comun (shared charging principle – SHA).

**2.12.10.** In cazul transferurilor in valuta sau lei catre banci din Emiratele Arabe Unite Clientul se obliga ca va initia doar plati reprezentand achizitie de bunuri.

**2.12.11.** Costurile si taxele Alpha Bank si/sau corespondentilor acesteia care se refera la tranzactiile initiale sau la instructiunile date de catre un Client vor fi scadente chiar daca respectivele tranzactii si instructiuni sunt revocate sau neexecutate.

**2.12.12.** In vederea creditarii Contului de plati al unui Client beneficiar al unui transfer de fonduri, Alpha Bank va verifica: (i) existenta informatiilor referitoare la platitor in cadrul detaliilor platii, astfel cum acestea au fost comunicate de prestatorul de servicii de plata al platitorului; (ii) existenta si exactitatea informatiilor referitoare la Clientul beneficiar (codul IBAN al Contului de plati al Clientului beneficiar). In cazul in care informatiile mentionate mai sus sunt incomplete/ eronate sau lipsesc, Alpha Bank va solicita prestatorului de servicii de plata al platitorului completarea sau clarificarea lor, dupa caz. Creditarea Contului de plati al Clientului beneficiar urmeaza a avea loc numai dupa ce Alpha Bank primeste clarificari/completari corespunzatoare.

**2.12.13.** In cazul in care un Ordin de plata este initiat de catre Clientul Alpha Bank dupa Ora limita sau intr-o zi nelucratoare, acesta va fi debitat din Contul Orange Money al Clientului in urmatoarea zi lucratoare. In aceasta situatie, Alpha Bank va diminua soldul contului Clientului cu valoarea Ordinului de plata respectiv incepand cu momentul initierii Ordinului de plata de catre Client.

**2.12.14.** Pentru Ordinele de plata initiale, Clientul are obligatia sa prezinte Alpha Bank, la solicitarea acesteia, documente justificative conform legislatiei in vigoare. In cazul in care va fi necesar, Alpha Bank va efectua verificari suplimentare impuse de legislatia privind prevenirea spalarii banilor si combaterea finantarii terorismului, precum si de legislatia privind sanctiunile internationale de blocare a fondurilor, caz in care termenele de executare a operatiunilor de plata respective se prelungesc pana la finalizarea verificarilor impuse de lege.

**2.12.15.** In cazul in care Contul de plati este creditat din eroare cu o suma, Clientul nu va avea dreptul sa retraga, sa transfere, sa dispuna sau sa utilizeze in orice alt fel acea suma in totalitate sau in parte. Imediat ce a luat cunostinta de orice astfel de creditare incorecta, Clientul va notifica Alpha Bank, iar Alpha Bank va avea dreptul sa debiteze contul respectiv cu orice suma creditata incorect. Daca, incalcand obligatia prevazuta anterior in prezentul alineat, Clientul retrage, transfera, dispune sau utilizeaza in orice fel suma creditata incorect sau o parte din aceasta, Clientul se obliga sa ramburseze de indata Alpha Bank suma respectiva si sa despagueasca Alpha Bank pentru orice pierdere pe care aceasta ar putea-o suferi ca urmare a acestui fapt. Daca eroarea de creditare este sesizata de Alpha Bank, de catre ordonatorul platii sau de catre prestatorul de servicii de plata al platitorului, Alpha Bank are dreptul, fara a fi necesara instiintarea sau obtinerea unei autorizari prealabile de la Client, sa corecteze eroarea prin debitarea Contului Orange Money cu suma

respectiva, in baza unor acte in forma si continut satisfacatoare pentru Alpha Bank. Alpha Bank va instiinta Clientul, prin extrasul de cont, in legatura cu corectia astfel efectuata.

### **2.13. Operatiuni cu numerar**

**2.13.1.** In cazul rascumpararii de Moneda electronica in numerar, orice retragere de numerar va putea fi efectuata de Client la punctele de lucru ale Distribuitorilor, in timpul programului de lucru al acestora, in limita disponibilului inregistrat in cont si cu retinerea comisionului aferent. In situatia in care Clientul se adreseaza pentru rascumparare moneda electronica (retragere numerar) la punctul de vanzare al unui Distribuitor care nu are suficient numerar disponibil, Clientul se va adresa unui alt punct de vanzare/Distribuitor.

**2.13.2.** Orice eliberare de sume mai mari decat plafoanele afisate la punctele de vanzare ale Distribuitorului si pe site-ul oficial, [www.orange.ro/money](http://www.orange.ro/money) va fi anuntata de catre Client respectivului Distribuitor cu 2 (doua) zile lucratoare in avans.

**2.13.3.** La momentul retragerii de numerar, Clientul are obligatia verificarii sumelor retrase; Alpha Bank nu are nicio raspundere cu privire la orice reclamatie ulterioara pentru eventuale diferente.

**2.13.4.** Cu exceptia Conturilor de moneda scripturala aferente facilitatilor de card de credit, Conturile de moneda scripturala nu permit operatiuni de retragere numerar din disponibilul existent in cont, acesta putand fi utilizat numai prin transfer catre alte conturi de plati.

### **2.14. Servicii de plata prestate de Terti Prestatori de Servicii de Plata (Terti PSP)**

**2.14.1.** Clientul beneficiaza de servicii de plata din partea unor Terti PSP, in conditiile legislatiei aplicabile.

**2.14.2.** Conditii de accesare si de utilizare a serviciilor de plata prestate de Tertii PSP sunt reglementate intre acestia si Client. De asemenea, Clientul intelege si accepta ca Tertii PSP sunt singurii raspunzatori de respectarea obligatiilor ce le revin, a conditiilor de accesare si de utilizare a informatiilor transmise de Alpha Bank precum si de modul in care acestia pun la dispozitia Clientului informatiile primite.

**2.14.3.** Comunicarea dintre Alpha Bank si Tertii PSP se va realiza prin interfata unica dedicata (API) in conditii de securitate si in conformitate cu conditiile stabilite de legea aplicabila.

**2.14.4.** Alpha Bank nu va permite unui Tert PSP accesul la Contul de plati al Clientului deschis la Alpha Bank, nu va da curs instructiunilor de initiere a platii sau unei cereri de informatii adresate de acesta daca nu sunt indeplinite conditiile de acces stabilite de lege precum si cele mentionate in prezentul Contract si va putea refuza accesul la Contul de plati accesibil online din motive justificate obiectiv si sustinute de dovezi corespunzatoare legate de accesarea neautorizata sau frauduloasa a Contului de plati de catre un tert PSP, inclusiv de initierea neautorizata sau frauduloasa a unei operatiuni de plata. Intr-un astfel de caz, Alpha Bank comunica Clientului, in masura in care este posibil inainte de refuzarea accesului sau, cel mai tarziu imediat dupa aceasta, in oricare dintre modalitatile utilizate in relatia cu acesta, refuzul accesului la Contul de plati si motivele acestui refuz, cu exceptia cazului in care exista motive de siguranta justificate in mod obiectiv sau daca interzice legea.

#### **2.14.5. Servicii de initiere a platii (SIP)**

**2.14.5.1.** Clientul poate sa initieze un ordin de plata din Contul de plati deschis la Alpha Bank, prin intermediul unui PSIP, daca la momentul initierii platii Contul de plati este accesibil online.

**2.14.5.2.** Autorizarea Clientului este data in conditii de Autentificare stricta, folosind Elementele de securitate personalizate. In baza consimtamantului astfel exprimat, Alpha Bank va accepta ordinul de plata initiat prin intermediul PSIP si va permite PSIP accesarea de informatii cu privire la starea operatiunii de plata initiate. Clientul intelege si este de acord ca orice instructiune primita de la un PSIP, in conditiile legii, este considerata ca fiind o instructiune de la Client.

**2.14.5.3.** Consimtamantul este valabil pana la revocarea sa de catre Client prin intermediul PSIP.

#### **2.14.6. Servicii de informare cu privire la conturi (SIC)**

**2.14.6.1.** Clientul poate sa solicite informatii cu privire la Contul de plati deschis la Alpha Bank, prin intermediul unui PSIC, daca la momentul solicitarii Contul de plati este accesibil online.



**2.14.6.2.** Autorizarea Clientului este data in conditii de autentificare stricta, folosind Elementele de securitate personalizate. Pentru a obtine informatii despre Contul de plati accesibil online, prin intermediul PSIC, Clientul trebuie sa indice contul pentru care PSIC va putea cere informatii. Clientul intelege si este de acord ca orice instructiune primita de la un PSIC, in conditiile legii, este considerata ca fiind o instructiune de la Client.

**2.14.6.3.** Consimtamantul astfel exprimat este valabil 90 de zile si pentru maxim 4 solicitari de informatii pe zi pentru un cont. Dupa expirarea acestei perioade este necesara o noua autorizare din partea Clientului, in aceleasi conditii.

**2.14.6.4.** Informatiile cu privire la Contul de plati accesibil online pe care le poate solicita Clientul prin intermediul unui PSIC sunt, fara limitare: detaliile contului, soldul contului, operatiunile efectuate.

#### **2.14.7. Confirmarea disponibilitatii fondurilor**

**2.14.7.1** Tertului PSP emitent de instrumente de plata bazate pe card i se va permite sa solicite, in baza unei cereri, confirmarea disponibilitatii in Contul de plati al Clientului deschis la Alpha Bank, a sumelor necesare operatiunilor de plata cu cardul initiate de Client, daca la momentul solicitarii contul este accesibil online.

**2.15.7.2.** Autorizarea Clientului este data inaintea primei cereri de confirmare a disponibilitatii soldului, in conditii de Autentificare stricta, folosind Elementele de securitate personalizate. Clientul trebuie sa indice contul pentru care Tertul PSP va putea cere informatii cu privire la disponibilitatea sumelor necesare executarii operatiunilor de plata cu cardul initiate de Client. Clientul intelege si este de acord ca orice instructiune de confirmare a disponibilitatilor din Contul de plati accesibil online primita de la un tert PSP, in conditiile legii, este considerata ca fiind o instructiune de la Client.

**2.14.7.3.** Consimtamantul astfel exprimat este valabil pana la revocarea sa de catre Client.

**2.14.7.4.** Alpha Bank va confirma imediat Tertului PSP daca suma necesara executarii operatiunilor de plata cu cardul initiate de Client este disponibila in Contul de plati accesibil online al Clientului, sub forma unui raspuns de tipul "Da" sau "Nu". Confirmarea disponibilitatilor din Contul de plati accesibil online nu presupune furnizarea de informatii cu privire la soldul contului.

### **2.15. Pragurile de tranzactionare aplicabile Conturilor de moneda electronica**

#### **2.15.1. Praguri aplicabile Clasei 1 de tranzactionare (denumita si „Orange Money Start”)**

2.15.1.1. Clasa 1 de tranzactionare implica urmatoarele praguri de tranzactionare: (i) Totalitatea Operatiunilor de Plata (cu exceptia rascumprarilor de Moneda electronica) executate din Contul de moneda electronica este in valoare de maximum 10.500 RON pe parcursul unui an calendaristic; (ii) Operatiunile de rascumparare de Moneda electronica sunt de maximum 4.200 RON pe parcursul unui an calendaristic; (iii) Pragul de tranzactionare pe operatiune este de maximum 4.200 RON; (iv) Pragul de tranzactionare pe zi este de maximum 10.000 RON, pentru operatiuni cu numerar. Pragurile mai sus mentionate iau in considerare atat valoarea operatiunii de plata, cat si comisionul aferent, daca este cazul.

2.15.1.2. In cazul in care Clientul atinge oricare dintre Pragurile de tranzactionare prevazute de Clasa 1 de tranzactionare, accesul sau la Contul de moneda electronica va fi suspendat automat, Clientul urmand a fi informat in legatura cu aceasta situatie prin SMS sau e-mail, la numarul de telefon/adresa de e-mail mentionata in Cerere. Pentru reactivarea Contului de moneda electronica, Clientul are obligatia sa se prezinte la oricare dintre punctele de vanzare ale Alpha Bank/Distribuitoarelor acesteia, in vederea aplicarii masurilor suplimentare de cunoastere a clientelei si a eventualei incadrari a Clientului in Clasa 2 de tranzactionare, cu acceptul Alpha Bank.

2.15.1.3. Prevederile prezentului Contract referitoare la Clasa 1 de tranzactionare se aplica portofoliului de Clienti care au conturi de moneda electronica deschise anterior intrarii in vigoare a prezentei versiuni a Conditiei Generale. In prezent, Conturi de moneda electronica noi se pot deschide numai cu incadrarea Clientului in Clasa 2 de tranzactionare, in conditiile mentionate mai jos.

#### **2.15.2. Praguri de tranzactionare aplicabile Clasei 2 de tranzactionare (denumita si „Orange Money Plus”)**

Pragurile maxime de tranzactionare aferentei Clasei 2 de tranzactionare sunt, in mod cumulativ, urmatoarele: (i) prag zilnic pentru operatiuni cu numerar de 10.000 RON; (ii) prag zilnic pentru operatiuni catre si dinspre

clienti nerezidenti de 31.000 RON; (iii) prag pe operatiune de 60.000 RON. Pragurile mai sus mentionate iau in considerare atat valoarea operatiunii de plata, cat si comisionul aferent, daca este cazul.

## 2.16. Extrase de cont

2.16.1. Alpha Bank va pune la dispozitia Clientului extrase de cont in care vor fi reflectate operatiunile de plata efectuate pe Conturile de plati (ID tranzactie, data si ora tranzactiei, tipul tranzactiei, beneficiar, suma aferenta tranzactiei si comisionul retinut pentru fiecare tranzactie), si sumele aflate in aceste conturi. Acestea vor fi furnizate in mod gratuit, lunar, precum si oricand la cererea Clientului, in forma electronica, fiind disponibile pentru descarcare in Aplicatia Orange Money, precum si, la solicitarea Clientului, prin e-mail sau pe suport hartie in punctele de vanzare ale Alpha Bank/Distribuitoarelor acesteia. Imediat dupa primirea extrasului de cont, Clientul se obliga sa verifice acuratetea informatiilor prevazute in acesta. Orice reclamatie referitoare la operatiunile inregistrate in extrasul de cont trebuie inaintata Serviciului Clienti in termen de maximum 13 luni de la emiterea extrasului de cont care contine informatia contestata.

2.16.2. De asemenea, Clientul poate oricand afla situatia fondurilor pe care le detine in Conturile de plati deschise la Alpha Bank prin interogarea meniului dedicat din cadrul Aplicatiei Orange Money sau prin apelarea Serviciului Relatii Clienti.

## 2.17. Obligatii generale ale Partilor

2.17.1. In furnizarea Serviciilor, in plus fata de orice obligatii rezultand din prezentul Contract, **Alpha Bank se obliga:**

- a) sa execute Instructiunile Clientului cu buna credinta si cu diligena solicitata unui profesionist, conform standardelor si bunelor practici in domeniu;
- b) sa asigure, in conditiile legii, confidentialitatea datelor Clientului, a tranzactiilor efectuate de acesta si a elementelor de securitate incredintate acestuia/utilizate de acesta in vederea efectuarii tranzactiilor;
- c) sa prelucreze datele cu caracter personal ale Clientului in conformitate cu prevederile legale aplicabile, cu respectarea conditiilor detaliate in Anexa 2 – “Politica de confidentialitate” – la prezentul Contract.

2.17.2. In plus fata de orice obligatii rezultand din prezentul Contract, **Clientul se obliga:**

- a) sa utilizeze Serviciile obiect al prezentului Contract conform conditiilor contractuale prevazute in acest document;
- b) sa se asigure ca nu utilizeaza Conturile de plati/Serviciile pentru efectuarea unor tranzactii ce pot fi considerate ilegale sau in scopuri speculative;
- c) In cazul modificarii oricarei informatii furnizate la semnarea Contractului sau pe durata relatiei contractuale, sa aduca acest fapt la cunostinta Alpha Bank in vederea actualizarii datelor sale de identificare si sa prezinte documentele care atesta aceasta modificare; sa respecte orice alte obligatii stabilite in sarcina sa la articolul 1.4 – “Cerinte de cunoastere a clientelei”;
- d) sa plateasca tarifele si comisioanele datorate Alpha Bank pentru Serviciile obiect al prezentului Contract, in conditiile stabilite prin prevederile acestuia;
- e) Clientul intelege ca este singura persoana care cunoaste codurile PIN/ parolele/elementele de securitate comunicate de Alpha Bank in vederea securizarii tranzactiilor Clientului si se obliga sa tina secret continutul acestora, cu exceptia Tertilor PSP, in conditiile legii. De asemenea, atunci cand a optat pentru autentificarea prin amprenta digitala/Face ID, ca informatie de siguranta, in vederea utilizarii terminalelor/dispozitivelor/aplicatiilor prin intermediul carora acceseaza Serviciile, Clientul nu va permite inregistrarea, in terminalul/dispozitivul/aplicatia utilizata, a amprentei digitale a unei terte persoane. In cazul in care Clientul are suspiciuni cu privire la accesul neautorizat al unor terti la aceste informatii, are obligatia sa isi schimbe imediat informatia de siguranta;
- f) In caz de deteriorare, pierdere, furt sau folosire neautorizata a terminalului/dispozitivului/aplicatiei/cardului/cartei SIM utilizate in vederea accesului la Servicii, precum si in cazul in care are suspiciuni ca informatiile de siguranta aferente utilizarii acestora au fost dezvaluite catre terti,

Clientul este obligat sa informeze Alpha Bank in cel mai scurt timp, prin apelarea serviciului Relatii Clienti, la coordonatele mentionate la articolul 1.6.4, pentru a suspenda accesul la Servicii prin intermediul respectivului terminal/dispozitiv/aplicatie/card/cartela SIM, astfel incat sa se previna utilizarea nelegitima a acestora. Pentru evitarea oricarei indoieli, informarea adresata Orange Romania S.A., atunci cand este aplicabila si numarul de telefon este in reseaua mobila Orange Romania, cu privire la pierderea/furtul/utilizarea neautorizata a terminalului sau a cartelei SIM si solicitarea de suspendare a furnizarii serviciilor de comunicatii electronice, conduc automat la suspendarea accesului, prin intermediul respectivului terminal/cartela SIM, la Serviciile furnizate de Alpha Bank in baza prezentului Contract. In acest scop, si fara a prejudicia obligatia de informare de catre Client conform prevederilor anterioare ale prezentului paragraf, Clientul intelege si este de acord ca Orange Romania S.A., atunci cand numarul de telefon este in reseaua mobila Orange Romania, sa transmita catre Alpha Bank informatia privind furtul/pierderea/utilizarea neautorizata a telefonului sau a cartelei SIM si ca Alpha Bank sa suspende accesul la Servicii prin intermediul telefonului/cartelei SIM pana la solicitarea primita din partea Clientului de a reactiva accesul la Servicii prin intermediul acestora.

g) sa nu transfere/cesioneze drepturile si/sau obligatiile sale asumate in baza prezentului Contract, fara acordul prealabil scris al Alpha Bank.

## **2.18. Raspunderea Partilor**

2.18.1. Alpha Bank isi limiteaza raspunderea numai la prejudiciul direct cauzat Clientului prin neexecutarea sau intarzierea in executarea unei instructiuni, transmise conform procedurii agreeate cu Clientul, neexecutarea sau intarzierea fiind cauzate cu intentie sau din culpa grava constatata printr-o hotarare judecatoreasca definitiva. In cazul instructiunilor executate incorect/neautorizate, prin prejudiciu direct se intelege valoarea cu care operatiunea a fost procesata defectuos de catre Alpha Bank, respectiv valoarea debitata incorect din Contul de plati (in lipsa unei Instructiuni din partea Clientului sau neconform Instructiunii primite), iar despagubirea Clientului se va realiza prin creditarea Contului de plati cu valoarea debitata in mod incorect. Data valutei creditarii contului nu va fi ulterioara datei la care suma a fost debitata. In cazul operatiunilor initiate prin intermediul Tertilor PSP, acestia sunt raspunzatori de autentificarea si inregistrarea corecta a operatiunii de plata.

2.18.2. Alpha Bank nu este responsabila pentru orice daune, directe sau indirecte, suferite de catre Client din motive neimputabile Alpha Bank, inclusiv survenite ca urmare a neindeplinirii obligatiilor Clientului de asigurare a secretului informatiilor de siguranta (PIN-uri, parole, Amprenta digitala, semnaturi electronice, coduri secrete etc.).

2.18.3. In cazul introducerii de date incorecte de catre Client in instructiunile transmise, Alpha Bank va putea refuza executarea respectivei instructiuni fara a fi obligata la aceasta si nu va putea fi tinuta raspunzatoare pentru neexecutarea sau executarea operatiunii, Clientul fiind singurul raspunzator pentru datele introduse.

2.18.4. Alpha Bank nu va fi responsabila in cazul in care Clientul nu poate accesa Serviciile sau anumite operatiuni nu sunt initiate/procesate in mod corespunzator din cauza deficientelor/intreruperilor de conectare, functionare sau alimentare care tin de echipamentele/terminalele utilizate de Client, sau de situarea acestora in afara ariei de acoperire a retelei furnizorului de servicii de telefonie/internet.

2.18.5. Clientul intelege si accepta ca, in furnizarea Serviciilor in baza prezentului Contract, Alpha Bank se bazeaza, cu buna-credinta, pe faptul ca Clientul este utilizatorul legal al numarului de telefon in baza caruia va utiliza Serviciile. In situatia in care Clientul nu este si titularul contractului de abonament de servicii de voce pe care sunt furnizate servicii de comunicatii electronice, Clientul declara pe propria raspundere ca a obtinut acordul titularului contractului de abonament pentru utilizarea numarului de telefon, inclusiv in scopul de a beneficia de Serviciile obiect al prezentului Contract.

2.18.6. Clientul este responsabil in intregime pentru prejudiciul cauzat prin efectuarea unor tranzactii frauduloase sau prin nerespectarea obligatiilor contractuale si legale aplicabile. Clientul suporta toate pierderile pentru orice operatiuni neautorizate daca aceste pierderi rezulta in urma fraudei sau a nerespectarii, intentionate sau din neglijenta grava a obligatiilor sale legale sau contractuale, inclusiv cele privind obligatia

pastrarii confidentiale a informatiilor de siguranta (Parola, coduri PIN, Amprenta digitala, etc.) si obligatia anuntarii imediate a Alpha Bank despre pierderea, furtul sau folosirea fara drept a terminalului sau a cartelei SIM sau despre orice utilizare neautorizata a acestuia. In aceste situatii, limitele valorice mentionate in paragraful urmatoar nu se aplica.

2.18.7. Cu exceptia cazurilor prevazute de lege, respectiv : (i) pierderea, furtul sau folosirea fara drept a instrumentului de plata nu a putut fi detectata de catre Client inaintea efectuarii unei plati; (ii) pierderea a fost cauzata de o actiune sau de lipsa unei actiuni din partea unui angajat, agent sau sucursala a unui prestator de servicii de plata sau a unei entitati careia i-au fost externalizate activitati; (iii) dupa notificarea Alpha Bank despre intervenirea unui astfel de eveniment; (iv) in cazul in care Alpha Bank nu solicita o Autentificare stricta a clientilor; (v) in cazul in care Alpha Bank nu pune la dispozitie mijloacele adecvate care sa permita notificarea in orice moment a unui instrument de plata pierdut, furat sau folosit fara drept, Clientul va suporta pierderile aferente oricaror tranzactii neautorizate efectuate ca urmare a utilizarii terminalului/cartelei SIM pierdute, furate sau nepastrarii in siguranta a informatiilor de siguranta (Coduri PIN, parole, Amprenta digitala, etc.), pierderi care rezulta pana la momentul notificarii Alpha Bank despre intervenirea unui astfel de eveniment.

2.18.8. In situatia in care Clientul nu a actionat in mod fraudulos si nici nu si-a incalcat, cu intentie, obligatiile ce ii revin in temeiul prezentului Contract si al legislatiei aplicabile, Clientul va suporta pierderi in valoare de cel mult 30 de euro sau echivalentul in lei, la cursul BNR valabil la data efectuarii operatiunii neautorizate.

### **2.19. Suspendarea furnizarii Serviciilor**

2.19.1. Alpha Bank va putea proceda la suspendarea Contului de plati, imediat, fara preaviz sau alta formalitate si fara a putea fi tinuta la plata de despagubiri catre Client sau catre terti, in urmatoarele situatii:

- a) Atingerea Pragurilor de tranzactionare impuse de Clasa de tranzactionare si/sau oricaror altor limite/restrictii aplicabile Conturilor de plati/operatiunilor pe aceste conturi;
- b) In cazuri de Frauda sau de suspiciuni rezonabile ale Alpha Bank cu privire la iminenta aparitiei unui caz de Frauda sau din motive obiective legate de securitatea Conturilor de plati, precum si in caz de suspiciuni de utilizare neautorizata sau frauduloasa a acestora, a telefonului/ terminalului asociat contului sau a cartelei SIM aferente;
- c) Clientul nu depune documentele solicitate in termenul indicat de Alpha Bank, in vederea deschiderii/activarii Conturilor de plati si/sau a actualizarii informatiilor despre situatia sa;
- d) Clientul nu isi respecta obligatiile contractuale asumate la Articolul 2.17.2 si/sau orice alte obligatii prevazute in prezentul Contract;
- e) Existenta unor instructiuni sau recomandari ale Bancii Nationale a Romaniei/oricaror altor autoritati competente;
- f) Alpha Bank are suspiciuni rezonabile cu privire la implicarea Clientului in operatiuni de spalare bani sau de finantare a terorismului;
- g) In cazul Contului de moneda electronica: (i) In situatia in care Clientul serviciului Orange Money nu este titularul contractului de abonament al numarului de telefon mobil asociat Contului de moneda electronica, Alpha Bank va da curs oricarei solicitari a titularului contractului de abonament ca numarul de telefon mobil sa nu mai fie asociat contului, actiune care va duce la suspendarea accesului la Aplicatia Orange Money; (ii) Inetarea de catre Orange Romania S.A. a furnizarii de servicii de comunicatii electronice pe cartela SIM care este asociata Contului de moneda electronica, cu exceptia cazului in care numarul este portat in alta retea de comunicatii electronice;
- h) In cazul in care Alpha Bank este informata, de catre Client, despre deteriorarea, furtul, pierderea sau utilizarea neautorizata a telefonului/terminalului sau a cartelei SIM sau in caz de suspiciuni ale Clientului ca Parola si/sau Codul PIN Aplicatiei Orange Money au fost dezvaluite catre terti.
- i) In orice alte situatii prevazute de prezentul Contract.

2.19.2. In cazul suspendarii Contului de moneda electronica in baza motivelor prezentate la:

(i) Litera g) punctul (i) al Articolului 2.19.1, Clientul va putea solicita furnizarea Serviciilor pe Contul de moneda electronica asociat cu un alt numar de telefon mobil.

2.19.3. Alpha Bank isi rezerva dreptul de a dezactiva posibilitatea de utilizare a Amprentei digitale/FacelD, in situatia in care exista suspiciuni privind securitatea operatiunilor de plata.

## **2.20. Incetarea Contractului**

2.20.1. Prezentul Contract poate inceta in urmatoarele situatii:

a) Prin acordul partilor, de la data convenita;

b) In cazul decesului Clientului, Contractul inceteaza in mod automat la data la care Alpha Bank este notificata in scris in acest sens; soldul Contului de plati va putea fi eliberat numai mostenitorilor Clientului conform reglementarilor legale, pe baza unui certificat de mostenitor emis de un notar public sau a unei hotarari judecatoresti definitive;

c) Prin denuntare unilaterala, din initiativa Alpha Bank, care va notifica in acest sens Clientul in scris, cu cel putin doua luni inainte de incetarea efectiva a Contractului;

d) Prin denuntare unilaterala de catre Client, prin notificare scrisa adresata Alpha Bank sau prin apelarea Serviciului Relatii Clienti, cu 30 de zile inainte ca denuntarea sa devina efectiva;

e) Prin reziliere de catre Client, in situatiile in care Alpha Bank nu isi executa obligatiile contractuale prevazute la Articolul 2.17.1. Solicitarea de reziliere va intra in vigoare in termen de 30 de zile de la data primirii unei notificari scrise in acest sens si sub conditia ca, in aceasta perioada, Alpha Bank sa nu fi remediat incalcarea imputata;

f) Prin reziliere de catre Alpha Bank, fara preaviz, fara notificare, fara interventia instantei de judecata si fara indeplinirea vreunei alte formalitati, in urmatoarele situatii:

(i) Clientul nu isi respecta obligatiile contractuale asumate la Articolul 2.17.2 si/sau orice alte obligatii prevazute in prezentul Contract;

(ii) Clientul nu furnizeaza Alpha Bank informatiile si documentele solicitate in termenul indicat de Alpha Bank in vederea indeplinirii formalitatilor de cunoastere a clientelei, a celor privind prevenirea spalarii banilor si finantarii terorismului, atat anterior deschiderii/activarii Contului de plati, cat si pe parcursul derularii Contractului, inclusiv in vederea actualizarii informatiilor referitoare la situatia sa (de ex.: datele sale de identificare) sau cu ocazia investigarii operatiunilor efectuate;

(iii) In situatiile in care Alpha Bank are suspiciuni rezonabile ca Clientul a oferit informatii incorecte, false sau incomplete sau a omis sa transmita informatii catre Alpha Bank;

(iv) In cazul identificarii unui caz de Frauda sau cu potential fraudulos;

(v) In cazul in care Clientul, prin actiunile sau inactiunile sale, a prejudiciat imaginea, numele, marcile sau oricare alte drepturi ale Alpha Bank si/sau in cazul in care politica Alpha Bank privind derularea relatiilor de afaceri pe criterii de risc nu permite continuarea relatiei contractuale cu Clientul;

(vi) In cazul neindeplinirii de catre Client a oricaror obligatii asumate in temeiul altor contracte incheiate cu Alpha Bank;

(vii) In cazul in care Clientul efectueaza orice fel de operatiuni care afecteaza functionalitatea Sistemului Alpha Bank, putand periclita in acest mod calitatea serviciilor oferite de Alpha Bank;

(viii) Alpha Bank are suspiciuni rezonabile cu privire la implicarea Clientului in operatiuni de spalare bani sau de finantare a terorismului sau cu privire la efectuarea de catre Client de tranzactii in si dinspre tari supuse sanctiunilor economice internationale;

(ix) Ca urmare a unei obligatii legale de conformare cu dispozitiile sau recomandari emise de Banca Nationala a Romaniei/orice alta autoritate/institutie competenta;

(x) In cazul in care Clientul nu a efectuat nicio operatiune in cont pe o perioada de timp mai mare de 6 luni consecutive. Daca soldul contului este negativ sau zero, Alpha Bank nu va instiinta Clientul despre închiderea contului.

g) In cazul in care Contractul se incheie la distanta, prin denuntare unilaterala de catre Client fara penalitati si fara a fi necesara invocarea vreunui motiv, in termen de 14 zile calendaristice de la incheierea Contractului, prin notificare scrisa adresata Alpha Bank sau prin apelarea Serviciului Relatii Clienti, conform articolului 1.6.4. In acest caz, Clientului ii poate fi solicitata achitarea, fara intarzieri nejustificate, a cheltuielilor aferente serviciului deja furnizat, fara alte costuri suplimentare.

2.20.2. In toate cazurile de incetare din cauza culpei Clientului, acesta va datora Alpha Bank daune egale cu prejudiciul cauzat, in conditiile legii.

2.20.3. La incetarea Contractului, cererea de eliberare a soldului Contului de plati se poate depune in termen de maximum 5 ani de la data incetarii efective a Contractului. In cazul in care Contractul inceteaza la initiativa Alpha Bank, termenul de 5 ani curge de la data la care Clientul a fost notificat in legatura cu incetarea Contractului, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, la ultimul domiciliu adus la cunostinta Alpha Bank.

2.20.4. Clientul nu poate solicita incetarea Contractului in cazul in care contul este indisponibilizat sau poprit in conditiile legii, cu exceptia situatiei in care prezinta acordul expres privind inchiderea contului, emis de autoritatea care a dispus masura indisponibilizarii sau a popririi.

### 3. CARDURI DE DEBIT

Prezenta sectiune reglementeaza conditiile aplicabile emiterii si utilizarii cardurilor de debit emise de catre Alpha Bank. Alpha Bank emite carduri de debit cu utilizare internationala, sub sigla Visa. Cardurile sunt proprietatea Alpha Bank, Clientul si Utilizatorii autorizati avand un drept de folosinta asupra acestora. Tipul Cardului/Cardurilor de Debit emis(e) in baza prezentului Contract este cel pentru care Clientul opteaza prin Cerere.

#### 3.1. Definitii

In sensul prezentei Sectiuni, urmatoorii termenii vor avea intelesul detaliat mai jos. Termenii utilizati cu majuscule in cuprinsul prezentei Sectiuni si care nu sunt definiti in cuprinsul prezentului articol vor avea intelesul mentionat in capitolul "Definitii" al Sectiunii I - "PREVEDERI GENERALE" - a prezentului Contract sau, dupa caz, in capitolul "Definitii" al Sectiunii "CONTURI DE PLATI. SERVICII DE EMITERE MONEDA ELECTRONICA SI SERVICII DE PLATA" a acestuia.

**ATM (Automated Teller Machine)** - terminal/ automat bancar destinat efectuarii de operatiuni prin intermediul Cardului de Debit in scopul obtinerii de numerar, transferului de fonduri, obtinerii de informatii privind situatia conturilor si a operatiunilor efectuate prin intermediul cardului, schimbarea codului PIN si orice alte operatiuni care sunt disponibile prin intermediul acestuia.

**Autorizare** – procesul prin care se aproba o tranzactie de catre institutia emitenta a cardului.

**Card de debit/Card** – instrument de plata electronica de tip card, prin intermediul caruia detinatorul (Client sau Utilizator autorizat, dupa caz) poate dispune de disponibilitatile banesti ale Clientului, existente intr-un Cont deschis la Alpha Bank pe numele Clientului, in vederea efectuarii operatiunilor de plata prevazute in prezentul Contract.

**Card principal** – card de debit emis de catre Alpha Bank, pe numele Clientului, care permite acestuia sa foloseasca fondurile proprii detinute intr-un Cont deschis pe numele Clientului la Alpha Bank. Clientul poate detine un singur Card de debit principal emis de Alpha Bank.

**Card suplimentar** – card de debit emis de Alpha Bank, la solicitarea Clientului, pe numele Utilizatorului autorizat, prin care acesta poate avea acces la disponibilul din Contul Clientului deschis la Alpha Bank. In prezentul Contract, orice referire la Card se aplica intocmai si Cardului suplimentar, daca nu se prevede in mod expres altfel.

**Card virtual** - cardul de debit emis si utilizabil fara un suport fizic (plastic) corespondent, afisat in mod automat in Aplicatia Orange Money, care poate fi utilizat doar pentru tranzactii pe Internet. Cardul virtual (cu toate elementele de identificare ale acestuia), este afisat in Aplicatia Orange Money.

**Codul CVV (Card Verification Value):** cod format din 3 cifre, afisat pe banda de semnatura de pe verso-ul cardului, solicitat pentru securizarea tranzactiilor efectuate pe Internet sau prin intermediul aplicatiilor mobile.

**Cont** – contul de plati deschis pe numele Clientului in evidentele Alpha Bank ,in care este stocata moneda electronica si la care Clientul are acces prin intermediul Cardului.

**Contract** - reprezinta termenii si conditiile reglementate in prezenta Sectiune, care se aplica atat cardului de debit, cat si cardului de credit emis de Alpha Bank, in ceea ce priveste securitate sa, ca instrument de plata la distanta, precum si operatiunile de plata care intra sub incidenta Legii privind serviciile de plata, completandu-se, dupa caz, cu Condițiile Generale privind conturile de plati, serviciile de emitere moneda electronica, serviciile de plata si produsele accesorii conturilor de plati si cu Lista de comisioane aferente produselor si serviciilor.

**Data de expirare** - data de expirare a valabilitatii cardului, respectiv ultima zi a lunii de expirare, inscrisa pe fata cardului.

**Detinator** – insemna persoana fizica pe numele careia este emis un Card de debit conform prezentului Contract, si anume Clientul.

**Codul PIN al cardului** - Cod personal de identificare format din 4 cifre, cu caracter strict confidential, pe care Alpha Bank il alocă fiecarui Card de debit emis pe suport fizic, pentru a fi utilizat la realizarea tranzactiilor prin intermediul cardului la POS sau ATM.

**Terminal POS sau POS (Point of Sale)** - terminalul pentru transferul electronic de fonduri la punctul de vanzare, reprezentat fie printr-un magazin fizic (caz in care terminalul POS este unul fizic, care dispune sau nu si de tehnologie contactless), fie printr-un magazin virtual pe internet (caz in care terminalul POS este unul virtual); un dispozitiv electronic ce permite preluarea, prelucrarea, stocarea si transmiterea de informatii privind plata cu cardul a tranzactiilor efectuate la punctele de vanzare ale comerciantului acceptant.

**Tehnologia contactless** - tehnologie care permite autorizarea platilor de mica valoare, utilizand undele radio, prin simpla apropiere a cardului emis pe suport fizic sau, dupa caz, a telefonului/ceasului compatibil NFC (in functie de disponibilitatea lor mentionata pe website [www.orange.ro/money](http://www.orange.ro/money) sau [www.alphabank.ro](http://www.alphabank.ro)), de terminale POS ce afiseaza sigla Visa PayWave, cu sau fara introducerea codului PIN, in functie de valoarea tranzactiei si tipul dispozitivului de plata utilizat. Valoarea maxima pana la care nu este necesara introducerea Codului PIN pentru autorizarea acestor tranzactii efectuate prin intermediul cardului pe suport fizic (plastic) este stabilita de organizatia internationala de carduri Visa si poate fi consultata pe [www.visa.ro](http://www.visa.ro).

**Tehnologia mobila NFC (Near Field Communication)** - tehnologie care permite plati contactless prin intermediul unui dispozitiv mobil (de exemplu telefonul mobil, ceasul sau bratară compatibilă NFC).

**Utilizator autorizat** - Persoana fizica care are acces, prin intermediul unui Card Suplimentar emis pe numele sau, la disponibilul din Contul Clientului deschis la Alpha Bank, in baza acordului expres al Clientului, exprimat in cadrul Cererii.

**3D Secure** - tehnologie/protocol de securitate suplimentara pentru tranzactiile efectuate pe Internet cu cardul pe site-urile comerciantilor care au implementat sistemul 3D Secure (care afiseaza sigla "Verified by Visa"), unde se va solicita fie: (i) introducerea unei parole generate de Alpha Bank pentru validarea fiecărei tranzactie online, pe care Clientul o primeste prin SMS, la numarul de telefon mobil inregistrat in Sistemul Alpha Bank (parola 3D Secure este temporara si este valabila exclusiv pentru tranzactia pentru care se genereaza) fie (ii) aprobarea tranzactiei in Aplicatia Orange Money. Toate cardurile emise de Alpha Bank sunt inrolate in serviciul 3D Secure.

**VISA/Visa Inc.** - Organizatie internationala de carduri, proprietara marcii care reglementeaza termenii si conditiile de utilizare a cardurilor emise sub marca sa.

### **3.2. Intrarea in vigoare a Contractului. Durata de valabilitate a Cardului**

3.2.1. Contractul se considera incheiat la data semnării de catre parti a cererii Clientului privind emiterea Cardului ce contine acceptul expres al Clientului cu privire la conditiile contractuale (inclusiv Condițiile

Generale privind conturile de plati, serviciile de emitere moneda electronica, serviciile de plata si produsele accesorii conturilor de plati). Semnătura Clientului pe orice document al Alpha Bank certifică fără echivoc că acestea i-au fost furnizate, a luat la cunoștință de conținutul Contractului, le-a însușit și că este întru totul de acord cu acestea. In cazul in care Contractul se incheie la distanta, prin mijloace electronice (spre exemplu in cadrul aplicatiilor de tip mobile/internet banking puse la dispozitie de Alpha Bank), acesta se considera incheiat la momentul semnarii cu semnatura electronica calificata de ambele parti si va fi transmis prin posta electronica (e-mail) Clientului, pe suport durabil, la adresa de e-mail declarata de catre Client.

3.2.2. Fara a prejudicia prevederile prezentului Contract referitoare la durata Contractului, astfel cum acestea sunt cuprinse in Sectiunea PREVEDERI GENERALE a prezentului Contract, durata de valabilitate initiala a Cardului de Debit este de 5 ani, incepand cu data emiterii. La expirarea duratei de 5 ani mentionate anterior, Cardul de debit va fi reinnoit in mod automat daca sunt indeplinite cumulativ urmatoarele conditii: (i) nu s-a inregistrat nicio solicitare scrisa de a nu se reinnoi cardul/de denuntare a Contractului din partea Clientului, cu cel putin 2 (doua) luni inainte de data de expirare a Cardului si (ii) in ultimele 6 (sase) luni calendaristice anterioare expirarii cardului, s-au inregistrat tranzactii cu acesta. Reemiterea cardului pe suport fizic (plastic) presupune inlocuirea suportului de plastic al cardului cu unul nou, conditiile contractuale ramanand neschimbate. Cardul de debit poate fi folosit pana in ultima zi a lunii inscrise pe fata acestuia. .

### **3.3. Predarea si activarea Cardurilor. Transmiterea codurilor PIN**

#### **3.3.1. Predarea Cardurilor emise pe suport fizic (plastic)**

3.3.1.1. Cardurile vor fi predate Clientului/Utilizatorului autorizat conform optiunii Clientului exprimata in Cerere, respectiv in una din urmatoarele modalitati (i) prin curier, la o adresa de corespondenta din Romania, declarată de catre Deținător in relatia cu Banca; (ii) in rețeaua magazinelor Distribuitorilor.

3.3.1.2. Predarea Cardurilor prin curier sau punerea acestora la dispozitia Clientului/Detinatorului Autorizat la sediul magazinelor Distribuitorilor, in vederea predarii, va avea loc in termen de maximum 10 (zece) zile lucratoare de la incheierea Contractului. Banca va informa Deținătorul prin SMS sau prin alte mijloace de comunicare referitor la referitor la momentul livrării cardului de către curier sau cu privire la (re)emiterea cardului său.

3.3.1.3. Clientul poate ridica atat Cardurile principale, emise pe numele sau, cat si Cardurile suplimentare emise pe numele Utilizatorilor autorizati. Utilizatorul autorizat poate ridica doar Cardul suplimentar emis pe numele sau, cu exceptia cazului in care Clientul il mandateaza in mod expres in scris in vederea ridicarii si a cardului emis pe numele Clientului.

3.3.1.4. In cazul neridicarii Cardului intr-un termen de maxim 90 zile calendaristice de la data emiterii, Alpha Bank va putea proceda la anulara si distrugerea Cardului. In acest caz, comisioanele aferente emiterii si/sau administrarii cardului nu vor fi returnate, fiind acoperite din Cont.

3.3.1.5. Clientul/Utilizatorul autorizat va semna Cardul pe verso in momentul primirii. Din motive de securitate, Cardul este inactiv in momentul predarii, acesta urmand a fi activat la prima utilizare pentru care se va solicita introducerea codului PIN.

3.3.1.6. Codul PIN va fi furnizat Detinatorului prin SMS la momentul primirii confirmarii livrării cardului pe suport fizic in sistemul Alpha Bank la numarul de telefon declarat in relatia cu Alpha Bank, Alpha Bank. . In cazul in care Detinatorul nu a primit SMS-ul continand Codul PIN sau a sters acest SMS, precum si in cazul in care Detinatorul doreste inlocuirea Codului PIN, acesta va putea fi inlocuit si retransmis, la solicitarea Detinatorului, formulata prin apel telefonic la Serviciul Suport Clienti, prin intermediul Aplicatiei Orange Money si/sau in magazinele Distribuitorilor.

#### **3.3.2. Punerea la dispozitie a Cardurilor virtuale**

Cardurile virtuale sunt disponibile prin afisare in Aplicatia Orange Money, in aceeasi zi in care s-a incheiat Contractul.



### 3.3.3. Activarea cardurilor

Activarea cardurilor se face dupa cum urmeaza: (i) in cazul cardului pe suport fizic, la prima tranzactie de retragere numerar la orice ATM, autorizata prin introducerea codului PIN al cardului; (ii) in cazul cardului virtual, in cadrul Aplicatiei Orange Money, prin activarea optiunii utilizarii cardului pentru plati pe Internet.

### 3.4. Carduri suplimentare

3.4.1. La solicitarea expresa a Clientului, Alpha Bank poate emite maximum maxim 5 Carduri suplimentare, cu acces la fondurile existente in Cont, pentru Utilizatorii autorizati identificati in Cerere, in masura in care la data formularii Cererii de catre Client aceasta optiune este disponibila.

3.4.2. In prezentul Contract, orice referire la Detinator/Client se aplica intocmai si Utilizatorului autorizat, cu exceptia cazului cand se prevede in mod expres altfel.

3.4.3. Clientul va fi raspunzator fata de Alpha Bank pentru modul in care Utilizatorul autorizat foloseste Cardul suplimentar, precum si pentru orice sume datorate ca urmare a utilizarii Cardului suplimentar.

3.4.4. La solicitarea Clientului, Alpha Bank poate anula/bloca orice Card suplimentar, fara a fi necesara notificarea prealabila sau acordul Utilizatorului autorizat.

3.4.5. **Utilizatori autorizati minori.** Cardurile suplimentare pot fi emise si pe numele unor Utilizatori autorizati minori cu capacitate de exercitiu restransa (avand varsta cuprinsa intre 14 si 18 ani), cu incuviintarea Reprezentantilor legali ai acestora si in masura in care, la data formularii Cererii de catre Client, aceasta optiune este disponibila.

3.4.6. In sensul prezentului articol, Reprezentant(i) legal(i) inseamna persoana/persoanele care are/au dreptul legal de a incuviinta in prealabil actele juridice ale minorului cu capacitate de exercitiu restransa (cu varsta cuprinsa intre 14 si 18 ani), in calitatea sa/lor de parinte/tutor/curator. In aceasta situatie, prin semnarea Cererii de emitere card suplimentar:

(i) Reprezentantii legali ai minorului isi exprima incuviintarea prealabila pentru emiterea cardului pe numele minorului, precum si pentru orice operatiuni cu cardul ce vor fi efectuate de minor, cu respectarea limitelor de tranzactionare mentionate in Cererea de emitere card de debit suplimentar

(ii) Clientul, Utilizatorul autorizat minor si Reprezentantii Legali ai acestuia declara ca (i) limitele de tranzactionare stabilite pentru minor prin Cererea de emitere card suplimentar au in vedere posibilitatea efectuarii de catre acesta a unor tranzactii de mica valoare, necesare acoperirii unor nevoi curente, pentru care nu este necesara vreo incuviintare din partea instantei de tutela si/sau a vreunui alt organism (consiliu de familie, etc.); (ii) in situatia in care, pentru vreuna din operatiunile ce urmeaza a fi efectuate cu cardul de catre minor, este necesara vreo incuviintare/autorizare suplimentara potrivit legii, se obliga sa aduca aceasta situatie la cunostinta Alpha Bank si sa prezinte acesteia incuviintarea/autorizarea respectiva anterior efectuarii tranzactiei cu cardul de catre minor;

(iii) In situatia in care Reprezentantii legali sunt parintii, iar Cererea de emitere card suplimentar este semnata de un singur parinte, in conformitate cu prevederile art. 503(2) Cod civil, Alpha Bank este indreptatita sa considere ca acesta are consimtamantul celuilalt parinte, cu exceptia cazului in care i se comunica in mod expres contrariul;

(iv) Clientul, Utilizatorul autorizat minor, precum si Reprezentantii Legali ai acestuia, se obliga (i) sa respecte intocmai prevederile legale referitoare la ocrotirea minorului la incheierea de acte juridice; (ii) sa exonereze si sa despagubeasca Alpha Bank pentru orice pierderi suferite de aceasta ca urmare a efectuarii de catre Utilizatorul autorizat minor a unor tranzactii cu incalcarea prezentului Contract si/sau a prevederilor legale aplicabile incheierii actelor juridice de catre minor;

(v) Dupa dobandirea de catre Utilizatorul autorizat a capacitatii depline de exercitiu, Clientul si Utilizatorul autorizat se obliga sa solicite Alpha Bank/reprezentantii actualizarea documentatiei contractuale aferente emiterii cardului pe numele Utilizatorului autorizat.

### 3.5. Utilizarea cardurilor

3.5.1. Cardul poate fi utilizat in modalitatile de mai jos, in functie si de optiunile exprimate de Client prin Cerere:

3.5.2. Cardul emis pe suport fizic (plastic), care contine banda magnetica si cip, cu tehnologia contactless incorporata, poate fi utilizat pentru:

(a) plata de bunuri si servicii la comercianti, prin intermediul POS, prin introducerea cardului in terminalul POS sau prin apropierea cardului de terminalul POS si prin utilizarea Codului PIN al cardului si, dupa caz, semnarea chitantei de catre Detinator;

(b) plata de bunuri si servicii de mica valoare la comerciantii ce afiseaza sigla Visa PayWave, prin apropierea cardului de un POS/alt terminal cu functionalitate contactless, fara a fi necesara utilizarea Codului PIN al cardului si/sau semnarea chitantei aferente tranzactiei. Prin exceptie, dupa plati consecutive contactless de mica valoare la POS cu o valoare cumulata ce va fi publicata pe site-ul Alpha Bank, se poate solicita utilizarea Codului PIN al cardului;

(c) retragerea de numerar de la ATM-uri/ghiseele institutiilor care afiseaza sigla Visa, utilizand codul PIN al cardului;

(d) efectuarea de tranzactii de tip CNP (Card Not Present, insemnand tranzactii realizate fara prezenta fizica a cardului), care pot fi efectuate: (i) pe Internet (prin intermediul browser-ului telefonului/calculatorului sau prin intermediul unei aplicatii instalate pe telefonul mobil), furnizand: numarul de card, numele indicat pe card, data expirarii, CVV, precum si, in cazul site-urilor securizate parola aferenta 3D Secure sau autorizarea tranzactiei direct in Aplicatia Orange Money in conditii de Autentificare stricta a clientilor, urmand instructiunile comerciantului pentru procesarea platii. Prin exceptie, Alpha Bank poate decide, in conditiile publicate pe site-ul Alpha Bank, sa permita efectuarea fara aplicarea Autentificarii stricte a clientilor a unor tipuri de tranzactii pe Internet: fie 5 plati consecutive de valoare individuala de maxim 30 EUR (sau echivalentul in lei), iar valoarea cumulată a operațiunilor electronice de plată la distanță anterioare inițiate de Client de la ultima aplicare a autentificării stricte a clientilor sa nu depaseasca suma totala de 100 EUR, fie plati recurente (abonamente TV, telefonie etc.) numai dupa ce prima tranzactie din serie a fost initiata si autorizata in conditii de aplicare a Autentificarii stricte a clientilor, fie unele plati efectuate pe site-uri ale Comerciantilor situati in afara Uniunii Europene sau (ii) prin mail/telefon (tranzactii MOTO), in cazul in care exista un acord cu Clientul in acest sens, prin furnizarea datelor cardului si detaliilor solicitate de catre comerciant, inclusiv tranzactii recurente. In sensul prezentului articol, prin tranzactie recurenta se intelege o tranzactie efectuata ca urmare a autorizarii acordate de catre Client direct comerciantului acceptant, prin completarea formularului aferent pe pagina de internet a acestuia sau prin alte mijloace, in vederea debitarii contului atasat cardului la anumite intervale de timp, pentru plata anumitor bunuri sau servicii conform mandatului acordat comerciantului;

(e) efectuarea de tranzactii prin intermediul unui dispozitiv de tip CAT (Cardholder-Activated Terminal, care ofera bilete de transport, bunuri sau servicii si permite efectuarea de tranzactii fara a fi necesara prezenta fizica a unui reprezentant al comerciantului), prin apropierea sau introducerea cardului in dispozitiv in vederea citirii si transmiterii informatiilor legate de acesta;

(f) obtinerea de informatii privind soldul Contului de la ATM-urile care permit acest lucru, prin folosirea codului PIN al cardului;

(g) efectuarea de tranzactii de tip Quasi-Cash/Unique (tranzactii efectuate cu cardul la un comerciant sau pe internet, cu scopul de a obtine bunuri convertibile in numerar, cum ar fi, dar fara a se limita la jetoane de casino, bilete de loterie).

3.5.3. Cardul virtual (non-fizic) este afisat in mod automat in Aplicatia Orange Money la data semnarii Contractului, indiferent daca Clientul a solicitat sau nu si un card pe suport fizic (plastic) corespondent, fiind disponibil de indata pentru :

(a) efectuarea tranzactiilor de tipul celor mentionate la articolul 3.6.2 litera (d) de mai sus;

(b) plati mobile NFC. Prin tehnologia de plata mobila NFC (Near Field Communication), se pot efectua plati contactless prin intermediul: (i) telefonului mobil de tip smartphone Android cu cardurile inrolate in sistemul

de plata Google Pay din Aplicatia Orange Money, in urma deblocarii telefonului prin metoda de securizare aleasa de utilizator (cod PIN telefon, Amprenta digitala/Face ID sau o alta metoda de securizare oferita de telefon) si apropierea telefonului de POS; (ii) telefonului mobil de tip smartphone iPhone Apple cu cardurile inrolate in Aplicatia Wallet Apple, prin metoda de securizare aleasa de utilizator (cod PIN telefon, Amprenta digitala/Face ID sau o alta metoda de securizare oferita de telefon) si apropierea telefonului de POS ; (iii) ceasurilor inteligente ("smartwatch") marca Fitbit/Garmin/Apple (in functie de disponibilitatea anuntata prin intermediul [www.alphabank.ro](http://www.alphabank.ro) compatibile cu tehnologia NFC, cu cardurile inrolate in aplicatiile corespondente Fitbit, Garmin Connect sau Apple Watch, in urma deblocarii smartwatch-ului prin tastarea codului PIN al acestuia) si apropierea acestuia de POS. Pentru inrolarea fiecarui card in sistemul de plata Google Pay, Fitbit, Garmin Connect, Apple Wallet sau Apple Watch, Detinatorului i se pot solicita date de identificare ale cardului, precum, dar fara a se limita la numarul de card, codul CVV, nume si prenume detinator, data expirarii cardului. In scopul finalizarii inrolarii cardului, Clientul va primi un cod prin SMS pe numarul de telefon declarat in relatia de afaceri cu Alpha Bank sau va putea apela Serviciul Suport Clienti. Responsabilitatea accesarii aplicatiilor dedicate si asigurarea permanenta a securitatii dispozitivelor apartin Clientului/Utilizatorului autorizat.

3.5.4. Consimtamentul Clientului/Utilizatorului autorizat pentru autorizarea operatiunilor de plata cu Cardul se considera exprimat, dupa caz, prin (i) furnizarea informatiilor/elementelor de securitate mentionate la Articolele 3.6.2 literele (a), (c), (d), (e), (f), (g), 3.6.3 (a); (ii) simpla apropiere a cardului/telefonului mobil/smartwatch-ului de un POS/terminal cu functionalitate contactless, pentru operatiunile de plata mentionate la articolul 3.6.2 litera (b) si/sau 3.6.3 (b). Orice tranzactie efectuata prin Card va fi considerata irevocabila de catre Detinator in urma exprimarii consimtamentului conform prevederilor anterioare ale prezentului paragraf.

3.5.5. Clientul raspunde de modul in care utilizeaza Cardul, atat el, cat si Utilizatorul autorizat si are obligatia de a aduce la cunostinta Utilizatorului autorizat continutul prezentelor Conditii Generale.

3.5.6. Cardul nu este transferabil, utilizarea acestuia fiind permisa numai persoanei pe numele careia a fost emis Cardul.

3.5.7. Cardul poate fi utilizat atat pe teritoriul Romaniei cat si in strainatate.

3.5.8. In cazul tranzactiilor efectuate cu Cardul pentru care institutia acceptanta (spre exemplu prestatorul de servicii de plata al comerciantului catre care s-a efectuat o plata cu cardul) solicita catre Alpha Bank autorizarea tranzactiei, Alpha Bank va bloca, din disponibilul existent in Contul Clientului, suma tranzactiei, in vederea decontarii acesteia, pentru a evita folosirea aceleiasi sume pentru efectuarea altor tranzactii. Clientul poate vizualiza sumele blocate avand statusul „Tranzactii in curs de decontare“ /Tranzactii in asteptare in Aplicatia Orange Money. In urma decontarii unei tranzactii de catre institutia acceptanta prin Organizatia internationala de Carduri Visa, Alpha Bank va debloca suma tranzactiei si va debita Contul Clientului cu contravaloarea acesteia si a tarifelor/comisioanelor aferente datorate Alpha Bank conform prezentului Contract.

3.5.9. Debitarea Contului Clientului cu contravaloarea tranzactiilor efectuate cu cardul se face in termen de maxim 30 de zile de la data tranzactiei.

**Limite de tranzactionare.** Cardul va putea fi utilizat cu respectarea limitelor de tranzactionare stabilite de Alpha Bank pentru tranzactii de plata la POS/Internet sau pentru retrageri de numerar la ATM si afisate in Aplicatia Orange Money. Clientul poate solicita modificarea acestor limite de tranzactionare apeland Serviciul Suport Clienti, prin intermediul Aplicatiei Orange Money, sau in scris, in magazinele Distribuitorilor. Limitele de tranzactionare pot fi modificate numai cu aprobarea prealabila expresa a Alpha Bank, cu respectarea (in mod cumulativ) a urmatoarelor limite maxime privind valoarea/numarul tranzactiilor:

(a) tranzactii de plata la POS: 100.000 Lei/zi si 50 tranzactii/zi; 100.000 Lei/luna si 200 tranzactii/luna;

(b) tranzactii de plata pe Internet:

pentru Visa Classic: 45.000 Lei/zi si 20 tranzactii/zi; 60.000 Lei/luna si 100 tranzactii/luna;

pentru Visa Platinum: 100.000 Lei/zi si 20 tranzactii/zi; 100.000 Lei/luna si 100 tranzactii/luna.

(c) retrageri de numerar la ATM: 20.000 Lei/zi si 20 tranzactii/zi; 60.000 Lei/luna si 50 tranzactii/luna.

Din motive de securitate si in scopul evitarii fraudelor, Alpha Bank poate limita numarul, valoarea tranzactiilor si numarul incercarilor nereusite de tranzactii care pot fi facute cu cardul intr-o perioada calendaristica (zi sau luna), cu instiintarea Clientului. Alpha Bank nu este responsabila pentru limitarile de orice fel aplicate de un tert acceptant.

3.5.10. Alpha Bank este îndreptăţită, în orice moment, să nu efectueze nicio tranzacţie, să nu opereze nicio plată, sa limiteze anumite servicii de plată cu Cardul (cum ar fi, de exemplu, limitarea accesului la retragerile/depunerile de numerar) și să nu proceseze niciun alt document sau ordin care prezintă un risc potențial de legalizare a veniturilor din finanțarea terorismului și/sau care ridică suspiciuni privind incidența sancțiunilor naționale și internaționale privind finanțarea terorismului ori, după caz, să înceteze prezentul Contract, inclusiv atunci când apreciază că sunt posibile încălcări ale reglementărilor legale în materie sau Clientul nu mai corespunde cu abordarea sa pe bază de risc în domeniul spălării banilor și finanțării terorismului, implementată prin normele sale interne de conformitate și de management al riscurilor decurgând din respectarea acestui cadru legal Clientul va fi notificat de către Alpha Bank în oricare din situațiile menționate.

3.5.11. Tranzactiile cu Cardul se vor putea efectua in limita disponibilului din Cont. Prin exceptie, depasirea soldului disponibil din Cont este posibila in cazul in care: (i) se efectueaza tranzactii offline (respectiv tranzactii permise de catre Visa la anumite tipuri de comercianti si in anumite limite, realizate fara verificarea prealabila a situatiei cardului si a disponibilitatilor existente in cont); (ii) se transmit cu intarziere tranzactii in decontare de catre institutiile acceptante sau (iii) se percep comisioanele aferente cardurilor prevazute in Anexa 1 – “Lista de comisioane aferente produselor si serviciilor Orange Money”. Sumele ce depasesc soldul disponibil al Contului constituie obligatii directe de plata ale Clientului si vor fi achitate de indata de catre acesta la prima si simpla cerere a Alpha Bank.

3.5.12. Alpha Bank nu este raspunzatoare pentru:

- (a) prejudiciile rezultand din depasirea soldului disponibil al Contului daca tranzactiile sunt efectuate in mod necorespunzator de catre o institutie acceptanta;
- (b) modul de acceptare a Cardului de catre comerciantii acceptanti (prin institutiile lor acceptante) sau pentru refuzul partial sau total de acceptare a unui Card. Eventualele dispute/litigii aparute intre Client si orice terta parte cu privire la tranzactiile pe baza de card nu pot afecta obligatia de plata a Clientului cu privire la tranzactia respectiva si orice plangere sau reclamatie a Clientului fata de un tert nu va fi folosita impotriva Alpha Bank;
- (c) debitarea cu intarziere sau eronata a tranzactiilor din Cont, daca aceasta intarziere/eroare se datoreaza unor terti (de exemplu, intarzierea comerciantilor acceptanti sau a institutiilor acceptante in transmiterea tranzactiilor in decontare).

3.5.13. Introducerea eronata in mod repetat a codului PIN de catre Detinator determina blocarea cardului, acesta putand fi retinut de ATM-urile care au aceasta capacitate. Solicitarea deblocarii cardului se face apeland Serviciul Suport Clienti.

3.5.14. Valuta de decontare a tranzactiilor efectuate cu Cardul este Lei.

3.5.15. In cazul tranzactiilor efectuate de Client cu Cardul in alta valuta decat valuta de decontare, conversia sumei tranzactionate se face de catre VISA in valuta de decontare (Lei), la cursul de schimb al Visa, la care se va aplica comisionul de conversie valutara percept de Alpha Bank, mentionat in Anexa 1 la prezentul Contract.

3.5.16. Clientul si Utilizatorul autorizat sunt deplin responsabili pentru operatiunile efectuate cu Cardul, inclusiv pentru efectuarea de plati pe Internet, Alpha Bank nefiind raspunzatoare de eventualele fraude ce pot aparea in acest caz.

3.5.17. Alpha Bank va pune la dispozitia Clientului, pe suport durabil, extrase de cont lunare, in care vor fi reflectate toate operatiunile efectuate cu Cardul (informatiile aferente fiecarei incasari/plati efectuate in/din Contul Clientului (referinta, valoarea operatiunii, moneda, comisioane, cursul de schimb, data valutei

creditarii/debitarii Contului), in conformitate cu prevederile Contractului privind furnizarea serviciilor de emitere de moneda electronica si a serviciilor de plata.

3.5.18. Imediat dupa primirea extrasului de cont, Clientul se obliga sa verifice acuratetea informatiilor prevazute in acesta. Orice reclamatie referitoare la debitarea Contului/tranzactiile efectuate cu Cardul trebuie inaintata Serviciul Suport Clienti in termen de maxim 13 luni de la emiterea extrasului de cont care contine informatia contestata.

3.5.19. Clientul autorizeaza prin prezentul Contract Alpha Bank sa debiteze Contul cu tarifele si comisiunile aplicabile cardurilor de debit, conform Listei de comisioane aferente produselor si serviciilor Orange Money, atasata ca Anexa 1 la prezentul Contract, precum si cu orice suma obiect al unei plati cu Cardul utilizata de catre Client/Utilizator autorizat prin folosirea Cardului.

3.5.20. Comisionul lunar de administrare se percepe pentru gestionarea cardurilor emise. Comisionul lunar de administrare este datorat indiferent daca, pe langa cardul virtual afisat in Aplicatia Orange Money, a fost emis sau nu si un card pe suport fizic (plastic) corespondent. Comisionul de administrare lunar se percepe in cazul cardului de debit Visa Platinum, in ziua corespunzatoare datei semnarii contractului. Valoarea comisionului de administrare lunar este mentionata in Anexa 1.

### **3.6. Drepturi si obligatii privind Cardurile de debit**

3.6.1. In plus fata de orice alte drepturi rezultand din prezentul Contract si/sau din lege, **Clientul/Utilizatorul Autorizat au urmatoarele drepturi:**

- a) Dreptul de acces la fondurile existente in Cont si de a efectua tranzactii prin intermediul Aplicatiei Orange Money, (in functie de disponibilitatea aplicatiei anuntata pe website [www.alphabank.ro](http://www.alphabank.ro) ), Cardului de debit sau prin intermediul altor dispozitive compatibile cu tehnologia NFC, in conditiile prezentului Contract;
- b) Clientul are dreptul de a solicita Alpha Bank, de indata, fara intarzieri nejustificate, initierea procedurii de refuz la plata a unei operatiuni, in cazul in care constata inregistrarea in contul sau a unor tranzactii cu cardul pe care nu le-a ordonat/efectuat, total sau partial, precum si orice erori de alta natura. Refuzul la plata se face prin completarea unui formular electronic prin intermediul Aplicatiei Orange Money. Alpha Bank poate solicita informatii suplimentare pentru a investiga si solutiona cererea de refuz de plata a tranzactiilor nerecunoscute de Client. Refuzurile la plata vor fi solutionate in conformitate cu regulile Visa International si cu uzantele generale de folosire a cardului. Durata maxima estimativa a procesului de solutionare a unui refuz la plata este de 120 zile calendaristice.
- c) Dreptul sa fie informat in mod corect si complet, inca din faza precontractuala, asupra tuturor conditiilor contractuale.

3.6.2. In plus fata de orice alte obligatii rezultand din prezentul Contract si/sau din reglementarile in vigoare, **Clientul/Utilizatorul autorizat au urmatoarele obligatii:**

- a) Clientul isi asuma intreaga responsabilitate pentru modalitatea de utilizare a Cardului/Serviciilor;
- b) Anterior emiterii Cardului, Clientul este obligat sa isi deschida un Cont, in valuta cardului, in evidentele Alpha Bank, si sa il mentina activ pe toata durata de existenta a prezentului Contract. Ori de cate ori Clientul/Utilizatorul Autorizat efectueaza operatiuni pe Cont, Clientul are obligatia sa plateasca Alpha Bank comisioanele specifice acestui cont, prevazute in Lista de comisioane aferente produselor si serviciilor Orange Money.
- c) Obligatii privind utilizarea Cardului si securitatea acestuia si a Codului PIN: (i) sa mentina si sa utilizeze Cardul si elementele de securitate ale acestuia in conditii de siguranta, prin luarea tuturor masurilor pentru a pastra in siguranta Cardul, in sensul protejarii acestuia impotriva furtului, pierderii, copierii, deteriorarii sau utilizarii de catre o alta persoana; (ii) sa asigure siguranta telefonului mobil/smartwatch-ului/bratarii, in cazul in care utilizeaza Aplicatia Orange Money si/sau /Fitbit/Garmin Connect/Apple wallet/Apple Watch/Google Pay, in conformitate cu prevederile prezentului Contract, in sensul protejarii acestora impotriva furtului, pierderii

sau utilizarii telefonului, smartwatch-ului, bratarii si/sau aplicatiilor respective de catre o alta persoana; (iii) sa instiinteze Banca in vederea blocarii Cardului imediat ce constata ca se afla in una din situatiile prevazute in paragraful urmator; (iv) sa nu noteze pe card codul PIN al acestuia si sa nu il dezvaluie altor persoane; (v) sa memoreze codul PIN al Cardului si sa stearga mesajul SMS primit de la Banca continuand codul PIN dupa ce l-a memorat; (vi) in momentul introducerii codului PIN sau a parolei 3D Secure in vederea efectuarii tranzactiilor, sa se asigure ca acest cod nu va fi dezvaluit astfel altor persoane; (vii) sa verifice periodic situatia Contului si a tranzactiilor efectuate cu Cardul; (viii) sa pastreze chitantele tranzactiilor si alte documente aferente operatiunilor efectuate cu Cardul, in vederea verificarii extrasului de cont. Orice pierdere financiara suferita de catre Client sau de Alpha Bank, decurgand din nerespectarea de catre Client/Utilizatorul autorizat a conditiilor de securitate descrise in prezentul Contract, este in deplina responsabilitate a Clientului, considerandu-se neglijenta acestuia.

d) In cazul pierderii, furtului, deteriorarii, blocarii Cardului, ori in cazul suspiciunii cu privire la posibilitatea copierii Cardului sau cunoasterea codului PIN de catre persoane neautorizate, precum si in caz de folosire neautorizata sau constatarea unor disfunctionalitati ale Cardului/ /Fitbit/Garmin Connect/Apple Wallet/Apple Watch/Google Pay, Clientul/Utilizatorul autorizat este obligat sa anunte Alpha Bank in acest sens si sa solicite blocarea Cardului, prin urmatoarele metode: prin apel telefonic la Serviciul Suport Clienti, prin intermediul Aplicatiei Orange Money sau in orice magazin al Distribuitorilor. In acelasi moment cu blocarea Cardului, Clientul isi va exprima optiunea de a primi sau nu un card si cod PIN nou al cardului. Daca Clientul/Utilizatorul autorizat recupereaza cardul pierdut sau furat dupa informarea Alpha Bank, este obligat sa il returneze imediat la orice Orange Money, in orice unitate teritoriala Alpha Bank/magazin al Distribuitorilor.

Alpha Bank ofera Clientului servicii de inlocuire a cardului si in alte situatii (ex: deteriorarea cardului, schimbarea numelui, etc), la solicitarea Clientului, in magazinele Distribuitorilor, prin apel la Serviciul Suport Clienti sau prin intermediul Aplicatiei Orange Money (in masura in care aceasta optiune devine disponibila).

e) Pana la momentul declararii pierderii/furtului cardului, Clientul este raspunzator pentru toate operatiunile realizate prin intermediul cardului principal sau suplimentar, urmand sa suporte toate pierderile aferente. Ulterior declararii pierderii/furtului cardului, Clientul nu mai este raspunzator pentru pierderile cauzate in urma producerii evenimentelor mai sus mentionate. Prin exceptie de la prevederile anterioare ale prezentului articol, Clientul suporta integral pierderile legate de orice operatiuni neautorizate daca aceste pierderi rezulta in urma fraudei sau a nerespectarii, intentionate sau din neglijenta grava, a uneia sau a mai multor obligatii care ii revin Clientului/Utilizatorului autorizat in temeiul paragrafului precedent. Clientul suporta pierderi in valoare de cel mult 30 euro sau echivalentul in lei al sumei mentionate (la cursul BNR valabil la data efectuarii tranzactiei neautorizate), in cazul in care Clientul/Utilizatorul autorizat nu a actionat in mod fraudulos si nici nu si-a incalcat, cu intentie, obligatiile ce ii revin in temeiul paragrafului precedent. Evaluarea raspunderii Clientului se face tinand cont, in special, de natura elementelor de securitate personalizate ale instrumentului de plata/telefonului mobil pe care este instalata /Fitbit/Garmin Connect/Apple Wallet/Apple Watch/Google Pay si de situatiile in care acesta a fost pierdut, furat sau folosit fara drept.

f) Debitete rezultate in urma tranzactiilor cu carduri (incluzand dar fara a se limita la cele rezultand din diferente de curs valutar, tranzactii offline, tarife/comisioane) devin automat obligatii de plata ale Clientului fata de Alpha Bank si trebuie rambursate conform prevederilor prezentelor Conditii Generale.

g) Clientul/Utilizatorul autorizat sunt obligati sa restituie Cardurile Alpha Bank, in vederea distrugerii acestora, in momentul in care dreptul lor de a folosi Cardurile inceteaza conform prezentului Contract si/sau la expirarea duratei de valabilitate a Cardurilor.

h) Clientul/Utilizatorul autorizat se obliga sa se asigure ca nu utilizeaza Serviciile si sa nu efectueze plati cu cardul pentru scopuri ilegale, inclusiv (dar fara a se limita la) achizitionarea de bunuri/servicii interzise de lege, si sa utilizeze Cardul cu respectarea stricta a prevederilor legale si a prezentului Contract.

- i) In cazul modificarii oricarei informatii furnizate la semnarea Contractului sau pe durata relatiei contractuale, sa aduca acest fapt la cunostinta Alpha Bank in vederea actualizarii datelor sale de identificare si sa prezinte documentele care atesta aceasta modificare.

**3.6.3. In plus fata de orice alte drepturi prevazute in prezentul Contract si/sau reglementarile in vigoare, Alpha Bank are urmatoarele drepturi:**

- a) sa blocheze Cardul in cazul furnizarii de catre Client/Utilizatorul autorizat de informatii false in Cerere sau oricand ulterior, in cazul nerespectarii obligatiilor asumate de Client, al suspiciunii privind comiterea de fraude/utilizarea neautorizata a Cardului, al situatiilor ce pot afecta securitatea Cardului si/sau in orice alte situatii considerate justificate in mod obiectiv de catre Alpha Bank. Intr-o asemenea situatie, Alpha Bank va informa Clientul in legatura cu cu blocarea Cardului si cu motivele blocarii, daca este posibil, inainte de blocare si, cel mai tarziu, imediat dupa blocarea acestuia, cu exceptia cazului in care furnizarea acestei informatii aduce atingere motivelor de siguranta justificate in mod obiectiv sau este interzisa de alte dispozitii legislative relevante. Alpha Bank va debloca Cardul sau il va inlocui cu unul nou odata ce motivele de blocare inceteaza sa mai existe;
- b) sa refuze cererea de autorizare pentru orice tranzactie cu cardul in cazuri justificate (lipsa disponibil, card pierdut/furat sau altele asemenea);
- c) sa solicite oricarui comerciant acceptant sau institutii acceptante retinerea Cardurilor blocate;
- d) sa debiteze automat (fara a fi in sa obligata in acest sens) orice alte conturi ale Clientului deschise la Alpha Bank, in cazul in care acesta nu-si respecta obligatiile de plata provenind din tranzactiile efectuate cu carduri si/sau prezentul Contract;
- e) sa perceapa tarifele si comisioanele mentionate in Anexa 1 la prezentul Contract.

**3.6.4. In plus fata de orice alte obligatii prevazute in prezentul Contract si/sau reglementarile in vigoare, Alpha Bank are urmatoarele obligatii:**

- a) sa respecte intocmai reglementarile legale privind instrumentele de plata electronica, in relatia cu Clientul, comerciantii acceptanti, institutiile acceptante, tertii procesatori si organizatia internationala sub a carei sigla se emite Cardul;
- b) sa puna la dispozitia Clientului/Utilizatorului autorizat cardul emis pe numele acestuia. Din momentul afisarii cardului virtual in Aplicatia Orange Money/predarii cardului pe suport fizic de catre Alpha Bank, responsabilitatea revine in intregime Clientului;
- c) sa crediteze Contul cu valoarea despagubirilor datorate Clientului in termen de o zi bancara de la momentul recunoasterii dreptului Clientului la acestea sau stabilirii acestui drept de catre o instanta de judecata ori de arbitraj;
- d) sa se asigure ca elementele de securitate personalizate ale Cardului nu sunt accesibile altor parti in afara de Client si Utilizatorii Autorizati.
- e) sa pastreze evidentele tranzactiilor pentru o perioada de timp, in conformitate cu prevederile legale in materie, astfel incat tranzactiile sa poata fi urmarite, iar erorile sa poata fi rectificate;
- f) sa asigure mijloacele adecvate si suficiente pentru ca Clientul sa poata efectua comunicari mentionate in Contract;
- g) sa investigheze si sa solutioneze orice cerere in cazul in care Clientul contesta o tranzactie initiata prin intermediul Cardului;
- h) sa execute intocmai operatiunile ordonate de Client/Utilizator autorizat in limitele contractului si disponibilului din Cont;
- i) sa ia masuri de identificare si de inscriere corecta pe Card a numelui si prenumelui Clientului/Utilizatorului Autorizat, in conformitate cu actul de identitate al acestuia;
- j) sa puna la dispozitia Clientului, la cererea expresa a acestuia, evidentele aferente tranzactiilor efectuate prin intermediul Cardului acestuia, inclusiv extrasele de cont.

### 3.7. Cazuri speciale de incetare a Contractului.

3.7.1. Inchiderea Contului de plati caruia ii este atasat Cardul, la initiativa oricareia dintre parti, indiferent de cauza, va antrena in toate cazurile, fara nicio alta formalitate sau termen de preaviz, incetarea prezentului Contract si a utilizarii Cardului.

3.7.2. In plus fata de cazurile de incetare a Contractului prevazute la articolul 2.19.1, prezentul Contract poate inceta:

- a) prin reziliere de catre Alpha Bank, in caz de frauda din partea Clientului sau a Utilizatorului Autorizat, si/sau in cazul in care Alpha Bank constata neindeplinirea de catre acestia a obligatiilor prevazute la articolul 3.7.2, prin simpla notificare a Clientului, fara nicio alta formalitate prealabila si fara interventia instantei judecatoresti, caz in care Clientul va fi obligat sa isi achite toate datoriile fata de Alpha Bank nascute din tranzactiile cu Carduri;
- b) prin reziliere de catre Client, in situatiile in care Alpha Bank nu isi executa obligatiile contractuale prevazute la Articolul 3.7.4. Solicitarea de reziliere va intra in vigoare in termen de 30 de zile de la data primirii unei notificari scrise in acest sens si sub conditia ca, in aceasta perioada, Alpha Bank sa nu fi remediat incalcarea imputata.
- c) in cazul in care Contractul se incheie la distanta, prin denuntare unilaterala de catre Client, fara penalitati si fara a fi necesara invocarea vreunui motiv, in termen de 14 zile calendaristice de la incheierea Contractului, prin notificare scrisa adresata Alpha Bank sau prin apelarea Serviciului Suport Clienti, conform articolului 1.6.4. In acest caz, Clientului ii poate fi solicitata achitarea, fara intarzieri nejustificate, a cheltuielilor aferente serviciului deja furnizat, fara alte costuri suplimentare.

3.7.3. Alpha Bank este indreptatita sa blocheze soldul Contului cu 30 de zile inainte de implinirea termenului de incetare a Contractului, in scopul decontarii tuturor tranzactiilor efectuate anterior blocarii si care sunt transmise in acest interval de catre Institutiile Acceptante Prezentul Contract ramane in vigoare si vor produce efecte pana la decontarea tuturor tranzactiilor efectuate cu ajutorul Cardului si la rambursarea tuturor obligatiilor de plata ale Clientului fata de Alpha Bank.

3.7.4. La incetarea prezentului Contract (i) toate cardurile isi inceteaza valabilitatea, indiferent de data expirarii acestora, Clientul avand obligatia restituirii acestora in vederea distrugerii, urmand a fi raspunzator pentru orice prejudicii decurgand din neindeplinirea acestei conditii; (ii) Clientul este obligat sa stinga orice datorie fata de Alpha Bank legate de card.

3.7.5. In cazul in care Clientul detine mai multe Carduri emise in baza prezentului Contract, renuntarea de catre Client la unul din aceste Carduri sau incetarea valabilitatii din orice motiv a respectivului Card implica incetarea Contractului numai in privinta respectivului Card, contractul urmand a produce efecte in privinta celorlalte Carduri emise in baza acestuia. Renuntarea la/incetarea valabilitatii unui Card principal atrage in mod automat incetarea valabilitatii tuturor Cardurilor suplimentare aferente acestuia. Renuntarea la/incetarea valabilitatii unui Card suplimentar nu afecteaza continuarea relatiilor contractuale in privinta Cardului principal aferent acestuia sau a celorlalte Carduri suplimentare aferente aceluasi Card principal.

3.7.6. In cazul incetarii prezentului Contract, este responsabilitatea Clientului sa informeze Utilizatorii Autorizati in legatura cu incetarea serviciilor si anulara cardurilor suplimentare (daca este cazul).

3.7.7. Este interzisa utilizarea Cardului dupa incetarea relatiei cu Alpha Bank referitoare la Card. Clientul este pe deplin raspunzator pentru toate tranzactiile efectuate dupa incetarea relatiei cu Alpha Bank referitoare la Card.



#### **4. ANEXE**

Urmatoarele anexe fac parte integranta din prezentul Contract:

Anexa 1 - Lista de comisioane aferente produselor si serviciilor Orange Money

Anexa 2 - Politica de confidentialitate

## Anexa 1 - Lista de comisioane aferente produselor si serviciilor Orange Money

<b>Comisioane aplicabile Conturilor de Moneda Electronica</b>	
Utilizare/administrare Mobile banking	0 Lei
Activare cont	0 Lei
Administrare cont	0 Lei
Transfer credit catre alte conturi Orange Money	0 Lei
Transfer credit interbancar in Lei ( <i>plati, valoare maxima 49.999,99 lei</i> )	0 Lei
Transfer credit interbancar in valuta diferita de Lei/in Lei catre conturi din afara Romaniei	0 Lei
Incasare sume din contul deschis la acelasi prestator de servicii	0 Lei
Incasare sume din contul deschis la alt prestator de servicii	0 Lei
Plata facturi in Aplicatia Orange Money	0 Lei
Alimentare cont cu card bancar :	
Alimentarile cu valoare $\leq 50.000$ de lei/luna calendaristica	0 lei
Alimentarile cu valoare $> 50.000$ de lei/luna calendaristica	2% din valoarea alimentata ce depaseste cei 50.000 de lei.
Informatii balanta cont	0 Lei
Retragere de numerar (rascumparare de moneda electronica) in magazinele Distribuitorilor Orange Money	
<i>Valoare tranzactie intre 1 - 500 Lei</i>	5 Lei
<i>Valoare tranzactie intre 501 - 1.000 Lei</i>	15 Lei
<i>Valoare tranzactie <math>&gt; 1.000</math> Lei</i>	25 Lei
Depunere de numerar in magazinele Distribuitorilor Orange Money	0 Lei
Notificari prin Push/E-mail	0 Lei
Procesare plata poprire <sup>1</sup>	5 lei pentru sume $\leq 100$ de lei 10 lei pentru sume $> 100$ de lei

<sup>1</sup>Comisionul se va aplica pentru fiecare plată realizată în contul unei popriri, in functie de suma transferata.

<b>Comisioane aplicabile Cardurilor</b>	<b>Card de debit Visa Classic</b>	<b>Card de debit Visa Platinum</b>	<b>Card de credit Visa Classic</b>
Furnizarea (emiterea) unui card principal/suplimentar	0 Lei	0 Lei	0 Lei
Livrare card prin curier ( <i>in Romania</i> )/ <i>magazinele Distribuitorilor Orange Money</i>	20 Lei	0 Lei	20 Lei
Administrare lunara card principal/suplimentar	0 Lei	30 Lei	4 Lei
Utilizare ATM/POS/quasi cash pentru numerar ( <i>in Romania si strainatate</i> )	0 Lei	0 Lei	10 Lei
Interogare sold la ATM ( <i>Romania/strainatate</i> )	0 Lei	0 Lei	0 Lei
Conversie valutara	1%	1%	2%
Inlocuire card ( <i>pierdut, furat, deteriorat, schimbare nume</i> ) Reinnoire plastic ( <i>la expirare</i> )	20 Lei	0 Lei	0 Lei
Serviciul Alerta prin Push/E-mail	0 Lei	0 Lei	0 Lei
Refuz de plata nejustificat	30 Lei	0 Lei	0 Lei
Servicii in regim de urgenta in strainatate ( <i>inlocuire card, eliberare numerar</i> )	-	125 Eur	-

## Anexa 2 - Politica de confidentialitate

Avand in vedere reglementarile cu privire la protectia datelor cu caracter personal, prevazute de Regulamentul UE 2016/679, ce reprezinta baza legislatiei privind prelucrarea datelor cu caracter personal si a protectiei acestor date pentru statele membre UE, dorim sa reconfirmăm angajamentul Alpha Bank Romania ("Alpha Bank Romania" sau "Banca") pentru a procesa datele dumneavoastra personale in mod transparent si cu respectarea tuturor drepturilor de care beneficiati conform legii. In acest scop, regasiti in continuare elementele principale pe care consideram ca este necesar si util sa le cunoasteti pe aceasta tema, in calitatea dumneavoastra de „persoana vizata”.

Acest document descrie modalitatea in care Banca colecteaza, foloseste, protejeaza si transmite Datele cu caracter personal ale persoanelor care viziteaza magazinele Orange Romania, ale distribuitorilor Orange Romania sau ale oricaror altor distribuitori ai Orange Money ("Distribuitorii"), care achizitioneaza/sunt interesati in achizitionarea unui produs sau serviciu Orange Money, care folosesc web site-ul, Aplicatia Orange Money ("Aplicatia") sau orice platforma online care interactioneaza cu produsele/serviciile Orange Money.

### A. Banca prelucreaza Datele cu caracter personal ale Clientilor sau ale Altor Persoane care sunt interesate sau interactioneaza in orice mod cu produsele/serviciile Orange Money

Banca prelucreaza Datele cu caracter personal ale persoanelor fizice, respectiv:

- Clientii: (a) Inregistrati: persoana semnatară a Contractului sau a unei cereri privind produsele si serviciile Orange Money. Atunci cand este cazul, in aceasta categorie vor fi inclusi si codebitorii, mostenitorii, utilizatorii cardurilor suplimentare atasate conturilor unor Clienti Inregistrati, reprezentantii legali ai minorilor utilizatori de carduri suplimentare sau reprezentantii/persoanele imputernicite care actioneaza in numele partenerilor Bancii detinatori de conturi de moneda electronica (inclusiv dar fara a se limita la Furnizorii sau Comerciantii acceptanti); sau (b) Neinregistrati: persoana care fara a semna Contractul, transfera fonduri in contul de plati in moneda scripturala sau in contul de moneda electronica al unui Client Inregistrat; persoana care, fara a semna Contractul, este beneficiarul real al contului de moneda electronica/scripturala deschis in numele Clientului Inregistrat;
- Alte Persoane: (a) persoane care interactioneaza cu Banca fara a fi Clienti (); (b) persoana care fara a semna contractul privind produsele si serviciile actuale sau viitoare Orange Money adreseaza cereri/sesizari/reclamatii; (c) persoana semnatară,si/sau persoana de contact din partea partenerilor contractuali ai Bancii care nu sunt detinatori de conturi de moneda electronica; (d) persoane care nu detin un cont de moneda scripturala sau un cont de moneda electronica, respectiv care nu au incheiat un Contract si catre care un Client Inregistrat transfera fonduri prin Aplicatia Orange Money; (e) membrii familiei (sot, sotie, copii aflati in intretinere cu varsta de pana la 25 de ani) ai Clientului Inregistrat sau Neinregistrat, detinatorul cardului principal sau utilizatorul cardului suplimentar, pentru contractarea de servicii de asigurare in numele acestora de la Asigurator;{

B. Alpha Bank Romania colecteaza Date cu caracter personal in mod direct, de la Clienti / Alte Persoane, in mod indirect (din surse terte precum terti prestatori de servicii de plata-Tert PSP- contractati de catre clienti, institutii si autoritati publice - Oficiul National al Registrului Comertului sau Portalul Instantelor de Judecata administrat de Ministerul Justitiei, terti abilitati in vederea detinerii unor baze de date ale persoanelor acuzate de fapte de terorism sau expuse public, sistemele Biroului de credit si Ministerului Finantelor Publice/ANAF) sau in mod automat (in cazul utilizarii platformelor online).

#### b.1. Alpha Bank Romania colecteaza Date cu caracter personal direct sau indirect

Datele cu caracter personal reprezinta informatii care identifica Clientii / Alte Persoane sau cu ajutorul carora aceste categorii de persoane pot fi identificate.

Banca va prelucra, in functie de Clasa de tranzactionare, tipul de produs, modalitatea de inrolare a Clientului (in magazin sau online) si de particularitatile fiecarui caz in parte, urmatoarele Date cu caracter personal ale Clientilor / Altor Persoane:

- date de identificare, precum nume, prenume, cod numeric personal, seria si numarul documentului de identitate (carte de identitate / pasaport/permis de sedere, permis de conducere), data emiterii si emitentul acestuia, locul si data nasterii, cetatenia si nationalitatea, rezidenta etc.;
- date de contact, precum adresa de domiciliu, adresa de corespondenta, e-mail, numar de telefon;
- inregistrarea video a interactiunii cu Agentul Bancii, inclusiv vocea si analiza comparativa a template-urilor biometrice din fotografia video (fotografia fetei) si fotografia din documentul de identitate in cazul solicitarii de furnizare produs/serviciu online
- date privind ocupatia/profesia, precum numele angajatorului, natura si obiectul de activitate, calitatea de persoana expusa public si calitatea de beneficiar real (daca este cazul);
- date de stare civila, date privind membrii familiei;
- detaliile produselor si serviciilor Orange Money, precum codurile IBAN atasate conturilor de moneda scripturala si contului de moneda electronica, specificatiile embosate pe cardul de debit/credit, dupa caz;
- semnatura inclusiv semnatura electronica calificata
- date financiare, precum veniturile, cheltuielile, sursa fondurilor;
- date privind starea de sanatate, in situatia in care prelucrarea unor asemenea date este necesara pentru dovedirea de catre Clienti a situatiei dificile in care se afla acestia sau membrii familiei lor, in contextul gestionarii unor solicitari de restructurare credit sau constatare situatie speciala
- scopul si natura relatiei de afaceri cu Banca;
- date privind operatiunile efectuate prin utilizarea contului de moneda electronica si scripturala;
- date privind operatiunile efectuate prin utilizarea cardurilor sau conturilor, respectiv Date cu caracter personal ale Clientilor aferente tranzactiilor de tip e-commerce efectuate pe Internet sau efectuate pentru plata bunurilor si serviciilor la Comercianti acceptanti prin intermediul POS/ Imprinter, inclusiv referitoare la facturile emise pe numele lor/ platile efectuate de acestia (inclusiv, dar fara a se limita la, cele efectuate la Furnizorii si Comerciantii acceptanti), precum si Date cu caracter personal aferente transferurilor efectuate prin intermediul codurilor IBAN;
- date privind locatia Clientilor, atunci cand utilizeaza Aplicatia / pentru scopuri strict legate de securitatea aplicatiei si prevenirea activitatii frauduloase online sau cand efectueaza operatiuni la ATM-uri sau POS-uri;
- informatii referitoare la activitatea frauduloasa/potential frauduloasa constand in date referitoare la acuzaatii si condamnari legate de infractiuni precum frauda, spalarea de bani si finantarea actelor de terorism;
- atunci cand numarul de telefon utilizat pentru obtinerea unui produs sau serviciu Orange Money este provizionat in reseaua Orange Romania; date financiare specifice relatiei contractuale cu Orange Romania, in baza acordului clientului. Astfel, in situatia in care clientul consimte, vor putea fi obtinute de la Orange Romania informatii legate de: codul numeric personal sau numarul de telefon mobil , natura relatiei contractuale a clientului cu Orange Romaniei (abonament/cartela Prepay), situatiile de neplata a facturii emise de Orange Romania pentru ultimele 12 luni valoarea pentru ultimele 6 luni a facturilor emise de Orange Romania aferente serviciilor utilizate de Client in baza abonamentului sau, dupa caz, valoarea reincarcabila a cartelei Prepay pentru ultimele 6 luni..
- date obtinute din sistemul Biroului de Credit (conform informatiilor de la adresa <https://www.alphabank.ro/Portals/0/PDF/gdpr/informare-prelucrare-date-birou-credit.pdf> ) si al Ministerului Finantelor Publice, precum date referitoare la evenimente care pot aparea in perioada de derulare a produsului tip credit (restructurarea / refinantarea, darea in plata, cesiunea contractului), date referitoare la relatiile cu alte conturi (informatii referitoare la produse de tip credit la care Clientii au calitatea de codebitori sau garant), date referitoare la produsele de tip credit solicitate / acordate Clientilor (spre exemplu tipul de produs, frecventa platilor, data scadentei etc.) sau date referitoare la veniturile Clientilor.
- alte date necesare pentru incheierea, derularea serviciilor Orange Money. In anumite cazuri specifice, Banca informeaza Clientii ca va colecta informatii din surse publice (social media, internet, baze de date publice) pentru a evalua eligibilitatea si, dupa caz, solvabilitatea sa, necesara in vederea incheierii si executarii Contractului.

**b.2. Banca solicita si retine copii ale unor documente doveditoare (cum ar fi documentul de identitate), in scopul indeplinirii unei obligatii legale, incheierii si executarii Contractului**

Banca prelucreaza Date cu caracter personal de mai sus in conformitate cu legislatia aplicabila (cum sunt de exemplu legile privind prevenirea spalarii banilor si finantarii terorismului) si bunele practici in industrie.

In acest sens, retinerea unei copii a actelor doveditoare solicitate la inceputul relatiei de afaceri este obligatorie pentru incheierea Contractului si este impusa de legislatia aplicabila Bancii.

### **b.3. In anumite situatii, Datele cu caracter personal sunt colectate automat de catre Banca (de ex. in cazul interactiunilor online)**

Banca poate colecta Date cu caracter personal prin mijloace automate (cum ar fi cookie-urile sau tehnologii similare ) atunci cand Clientii / Alte persoane interactioneaza cu anunturile si Aplicatia Orange Money/ sau cand viziteaza paginile sau site-urile web sau alte medii digitale. In acest caz, datele cu caracter personal pe care le colecteaza Banca pot include adresa IP, tipul de browser, sistemul de operare, locatia geografica, adrese URL de redirectionare, informatiile despre actiunile intreprinse sau despre interactiunea cu activele digitale ale Bancii, fotografia ( pentru situatia in care optezi pentru adaugarea unei fotografii de profil asociate contului de utilizator Orange Money), agenda telefonica a dispozitivului utilizat pentru accesul la Aplicatia Orange Money (pentru situatia in care permiti acest acces si exclusiv pentru a facilita serviciul de transfer fonduri catre alti utilizatori Orange Money in baza numarului de telefon).

**C. Banca va prelucra Date cu caracter personal in scopuri specifice, pentru a furniza produse si servicii Clientilor; pentru a duce la indeplinire o obligatie legala; atunci cand exista un interes legitim care nu aduce atingere drepturilor sau libertatilor Clientilor / Altor Persoane sau, dupa caz, in masura in care are acordul Clientilor / Altor Persoane.**

Banca prelucreaza Datele cu caracter personal pentru scopuri specifice care permit gestionarea cat mai buna a relatiei cu Clientii / Alte Persoane. Banca va prelucra Date cu caracter personal atunci cand Clientii / Alte Persoane:

- viziteaza magazinele Distribuitorilor. acceseaza web site-ul Orange Money, Aplicatia Orange Money/ sau alte platforme on-line;
- sunt verificati din punct de vedere al eligibilitatii pentru achizitionarea produselor si serviciilor Orange Money inclusiv din perspectiva legislatiei privind prevenirea spalarea banilor si combaterii finantarii terorismului;
- sunt verificati din punct de vedere al solvabilitatii, profilului de risc si capacitatii de rambursare in scopul derularii unei relatii de creditare responsabile;
- realizeaza un transfer de fonduri, incheie un contract cu Banca, achizitioneaza, rascumpara si/sau transfera moneda electronica, platesc facturile catre Furnizori<sup>1</sup> sau fac plati catre Comercianti Acceptanti<sup>2</sup>, ordona transferul catre si incaseaza fonduri din conturi de plati deschise la alte institutii financiare prin sistemul SENT/SWIFT, utilizeaza cardurile de debit/credit pentru efectuarea de tranzactii pe Internet sau la Comerciantii Acceptanti pentru plata bunurilor si serviciilor prin intermediul POS, contracteaza/realizeaza credite de consum si orice alte produse/operatiuni puse la dispozitie de catre Banca, fiind monitorizati in ceea ce priveste operatiunile efectuate conform legislatiei aplicabile in vederea detectarii tranzactiilor neobisnuite si a tranzactiilor suspecte;
- beneficiaza in legatura cu propriile Conturi de plati detinute la Banca si accesibile online de servicii de initiere a platii si/sau servicii de informare cu privire la conturi si/sau servicii de emitere de instrumente de plata bazate pe card in legatura cu a caror utilizare Banca trebuie sa confirme disponibilitatea fondurilor, in cazul in care Clientul a contractat oricare dintre aceste tipuri de servicii indeplinite de catre un Tert PSP;
- participa la campanii promotionale sau de fidelizare organizate de Banca si de catre partenerii comerciali ai acesteia;
- se supun formalitatilor necesare pentru indeplinirea de catre Banca a obligatiilor legale aplicabile unei institutii financiare nebancaire, respectiv unei institutii emitente de moneda electronica (inclusiv raportare).

<sup>1</sup> Furnizorii de utilități / servicii cu care Banca a încheiat convenții în vederea oferirii către clienți înregistrați a posibilității de plată a facturilor / documentelor de plată emise de acești furnizori cu monedă electronică emisă de Banca.

<sup>2</sup> Comercianții acceptanți sunt persoanele fizice sau juridice care comercializează bunuri și / sau servicii și care acceptă ca modalitate de plată moneda electronică emisă de Banca.

In cazul in care Clientul achita facturile Furnizorilor sau plateste Comerciantilor acceptanti contravaloarea bunurilor si serviciilor achizitionate prin intermediul Aplicatiei Orange Money, Clientului ii vor fi solicitate Date cu caracter personal suplimentare, necesare identificarii Clientului in sistemul Furnizorului, respectiv al Comerciantilor acceptanti. Pentru detalii cu privire la activitatile de prelucrare efectuate de partenerii comerciali, Clientul va consulta politicile de prelucrare a Datelor cu caracter personal ale acestora.

**c.1. Prelucrarea Datelor cu caracter personal poate avea la baza (i) necesitatea executarii/administrarii relatiilor contractuale, (ii) necesitatea indeplinirii unei obligatii legale, (iii) interesul legitim al Bancii sau (iv) acordul Clientului**

In baza acordului Clientilor / Altor Persoane, Banca va prelucra Date cu caracter personal in urmatoarele scopuri:

- pentru a verifica si confirma identitatea unica a Clientilor/Altor Persoane in timpul procesului de identificare video la distanta inclusiv prin compararea template-urilor biometrice din fotografia video (fotografia fetei) si fotografia din documentul de identitate
- pentru a consulta baze de date uzuale pentru oferirea de produse de creditare Orange Money respectiv baza de date a Ministerului Finantelor Publice ca parte din analiza de solvabilitate, pentru a evalua nivelul veniturilor Clientilor,
- atunci cand numarul de telefon utilizat pentru obtinerea unui produs sau serviciu Orange Money este provizionat in reseaua Orange Romania; pentru a putea accesa de la Orange Romania detaliile financiare specifice relatiei contractuale cu aceasta entitate si utiliza in cadrul procesului de evaluare profil de risc si capacitate de rambursare ca parte din analiza de solvabilitate a Clientului efectuata anterior contractarii unui produs de credit,
- periodic, pentru a transmite informatii personalizate Clientilor / Altor Persoane , conform structurii consimtamantului acordat in acest sens

In scopul incheierii si executarii/administrarii relatiilor contractuale , Banca va prelucra Date cu caracter personal pentru:

- a executa si a indeplini orice alte activitati strans legate de executarea contractului cu Clientul sau pentru realizarea unui transfer de fonduri,
- a evalua solvabilitatea Clientului, necesara in vederea incheierii contractului, Banca va prelucra Datele cu caracter personal ale Clientului, precum si nivelul veniturilor existent la momentul formularii solicitarii produsului sau serviciului actual sau viitor, istoricul acestora si evolutia lor in timp, nivelul/situatia cheltuielilor din facilitati de creditare, in scopul de a determina capacitatea de rambursare a Clientului si pentru a stabili profilul de risc,
- a monitoriza Clientul pentru evaluarea performantei de plata si a profilului de Client,
- a determina conditiile aplicabile produsului si serviciului Orange Money actual sau viitor achizitionat de Client,
- a putea transmite extrase de cont, comunicari si notificari legate de Contracte,
- a efectua sau procesa operatiuni de plati/ incasari nationale si internationale denominate in lei si valuta prin sistemul SWIFT/SENT,
- a furniza Clientului informatii despre produsele detinute sau suport pentru utilizarea acestora, inclusiv pentru solicitarile acestuia (cum ar fi spre exemplu informatii despre produse/servicii, blocare card, actualizare date de indentificare, solutionare cereri si reclamatii formulate).

In scopul indeplinirii obligatiilor legale, Banca va prelucra Date cu caracter personal pentru:

- a evalua eligibilitatea, anterior incheierii Contractului, prin realizarea unui profil al Clientului,
- a evalua solvabilitatea, profilul de risc si capacitatea de rambursare in scopul derularii unei relatii de creditare responsabile,
- a aplica masurile de cunoastere a clientelei, in scopul indeplinirii obligatiilor legale privind prevenirea spalarii banilor si finantarii terorismului,
- a da curs unei solicitari primite din partea unui Tert PSP, contractat de catre Client,
- a indeplini orice alte obligatii legale conform prevederilor aplicabile institutiilor financiare nebancale si / sau institutiilor emitente de moneda electronica, precum si a oricaror alte prevederi legale aplicabile Bancii (inclusiv obligatiile de raportare).

Banca va folosi in legatura cu Clientii / Alte Persoane mijloace de comunicare uzuale (e-mail, posta, SMS, casuta de corespondenta Mailbox din aplicatia Orange Money etc.), conform propriei politici de comunicare (de exemplu Banca va comunica si transmite Clientului notificari legate de Contract prin e-mail sau facilitatea Mailbox din aplicatia Orange Money).

## **c.2. Banca prelucreaza Date cu caracter personal in interes legitim, in conformitate cu prevederile art. 6, litera f) din Regulamentul UE 2016/679**

Banca prelucreaza Datele cu caracter personal in vederea satisfacerii unui interes legitim pentru:

- a personaliza experienta cu privire la produsele si serviciile Orange Money si din mediul online,
- a solicita feedback cu privire la experienta Clientilor sau a Altor Persoane sau pentru a evalua eficienta comunicarii cu acestia;
- pentru administrarea oricaror programe de loialitate sau recompensare a consumatorilor asociate contului de Client;
- a transmite datele cu caracter personal solicitate si/sau necesare catre autoritati sau entitati private legal constituite in vederea identificarii, evaluarii si prevenirii riscului de fraudă;
- a imbunatati produsele si serviciile Orange Money actuale sau viitoare, prin evaluarea caracteristicilor produselor si serviciilor Orange Money care prezinta cel mai mult interes pentru Clientii / Alte Persoane, care sunt tipurile de oferte pe care Clientii / Alte Persoane si le doresc si modul in care functioneaza produsele si serviciile online din punct de vedere tehnic, precum si prin inregistrarea convorbirilor telefonice sau a altor interactiuni cu reprezentantii Bancii;
- a efectua analize de risc si strategii de afaceri pe baza Datelor cu caracter personal sau a datelor anonimizate / agregate;
- a consulta baza de date a Biroului de Credit, in vederea evaluarii capacitatii de rambursare a Clientilor.
- a colecta debite si recupera/ cesiona creante ale Clientilor prin/catre prestatorii de servicii de recuperare creante sau colectare a debitelor
- a inregistra convorbirile telefonice purtate cu Clientii/Alte Persoane in vederea realizarii anumitor cereri ori investigatii solicitate de sau in legatura cu Clientii/Alte Persoane, a probarii acestora fata de persoana vizata sau in instanta in cazul unui litigiu precum si pentru imbunatatirea calitatii serviciilor si apelurilor.

### **D. Ce se intampla daca nu doriti ca datele cu caracter personal sa fie prelucrate de catre Banca?**

Initierea si derularea relatiei de afaceri si indeplinirea obligatiilor prevazute de reglementarile in vigoare pot fi efectuate doar in baza prelucrării datelor cu caracter personal. In cazul in care nu doriti sa ne furnizati informatiile necesare sau va opuneti prelucrării ulterioare a acestora, vom fi in imposibilitatea initierii, respectiv continuării relatiei de afaceri.

Prelucrarea datelor in scop de marketing face posibila informarea dumneavoastra in legatura cu noutatile si ofertele Alpha Bank Romania. Se poate solicita oricand intreruperea prelucrării în acest scop, fara ca relatia de client sa fie afectata.

### **E. Drepturile Clientilor / Altor Persoane in ceea ce priveste prelucrarea Datelor cu caracter personal**

**e.1. Incepand din data de 25 mai 2018, Regulamentul UE 2016/679 a revizuit si a extins sfera drepturilor persoanelor fizice cu privire la datele lor cu caracter personal. Regasiti mai jos o detaliere a acestor drepturi, pentru o mai buna intelegere a continutului juridic al acestora:**

- a) Dreptul la informare: dreptul de a fi informat cu privire la datele si caracteristicile prelucrării acestora in relatia dumneavoastra cu Alpha Bank Romania;
- b) Dreptul la rectificare: dreptul de a obtine din partea Bancii, fără întârzieri nejustificate, rectificarea/completarea datelor cu caracter personal inexacte care va privesc;
- c) Dreptul la stergere: va puteti exprima dreptul la stergerea datelor din evidentele Alpha Bank Romania, in conformitate cu prevederile legale aplicabile in domeniul protectiei datelor cu caracter personal;
- d) Dreptul la restrictionarea prelucrării: poate fi exercitat atunci cand se aplica unul din urmatoarele cazuri: persoana vizata contesta exactitatea datelor sau legalitatea prelucrării, persoana vizata se opune stingerii datelor, atunci cand Banca nu mai are nevoie de datele personale in scopul prelucrării, dar persoana vizata le solicita pentru constatarea, exercitarea sau apararea unui drept in instanta sau atunci persoana vizata se opune



prelucrării, pentru intervalul de timp în care se verifică dacă interesele legitime ale Bancii prevalează asupra celor ale persoanei vizate;

e) Dreptul la portabilitatea datelor: constă în posibilitatea de a solicita Bancii transmiterea datelor personale furnizate de dumneavoastră, într-un format structurat utilizat în mod curent și care poate fi citit automat; transmiterea datelor se poate face direct către un alt operator doar acolo unde această operațiune este fezabilă din punct de vedere al capacităților tehnice folosite de Alpha Bank România.

f) Dreptul de opoziție: dreptul de a vă opune în orice moment, din motive întemeiate și legitime legate de situația dumneavoastră particulară, ca datele care vă vizează să facă obiectul unei prelucrări, cu excepția cazurilor în care există dispoziții legale contrare. Acest drept poate fi exercitat în următoarele condiții: se adresează o cerere scrisă către Alpha Bank România, în care se vor menționa datele asupra cărora se solicită opoziția și motivul întemeiat și legitim legat de situația dumneavoastră particulară.

g) Dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale: reprezintă posibilitatea dumneavoastră de a solicita Bancii de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe o prelucrare automată, inclusiv crearea de profiluri, și care produce efecte juridice care să privească persoana vizată sau care să o afecteze într-o măsură semnificativă. Cu privire la adoptarea unei decizii bazate exclusiv pe o prelucrare automată, aveți posibilitatea de a vă exprima punctul de vedere, de a solicita intervenția unui operator uman, precum și posibilitatea de a contesta o astfel de decizie, prin modalitățile descrise în prezenta informare.

h) Dreptul de a depune o plângere în fața Autorității Naționale pentru Supravegherea Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP);

i) Dreptul de a vă adresa justiției;

Pentru orice cerere, solicitare de informare sau sesizare cu privire la exercitarea drepturilor dumneavoastră, inclusiv în eventualitatea în care doriți să vă retrageți acordul cu privire la prelucrarea datelor în scop de marketing, puteți să ne contactați folosind următoarele metode de comunicare:

- pe site-ul [www.alphabank.ro](http://www.alphabank.ro), secțiunea „Contact”;
- prin e-mail, la adresa: [DPO@alphabank.ro](mailto:DPO@alphabank.ro);
- la ghișeele unităților Alpha Bank România prin completarea formularului dedicat sau a unei cereri în scris;
- în scris, la sediul central al Bancii, situat în Clădirea Platinum Business & Convention Center, Sos. București-Ploiești, nr. 172-176, etaj 4, Sectorul 1, București, România.

**e.2. Alpha Bank România utilizează mijloace de prelucrare automată, inclusiv crearea de profiluri. Banca poate lua o decizie ca urmare a unei astfel de prelucrări după caz, cu sau fără intervenția unui factor uman, și pot produce efecte juridice și/sau pot afecta Clientii în mod similar, într-o manieră semnificativă**

Alpha Bank România efectuează activități de prelucrare prin mijloace automate a Datelor cu caracter personal colectate pentru a determina dacă persoana este sau nu eligibilă pentru un produs sau serviciu al Bancii, anterior încheierii Contractului, inclusiv din perspectiva respectării legislației privind spălarea banilor și finanțării terorismului. Această prelucrare poate avea ca efect luarea unei decizii cu privire la (i) posibilitatea Clientilor de a achiziționa un produs sau serviciu Orange Money, (ii) tipul produsului sau serviciului Orange Money pe care Clientii îl pot achiziționa. Atunci când Clientii vor fi considerați eligibili pe baza algoritmilor utilizați, Banca poate transmite o ofertă comercială personalizată.

În linie cu practicile și cu obiectul sau de activitate, Alpha Bank România este subiectul anumitor obligații legale, inclusiv celor referitoare la evaluarea potențialilor clienți pentru a stabili eligibilitatea și solvabilitatea anterior încheierii Contractului și pe parcursul derulării acestuia. În respectarea acestor obligații, Banca utilizează mijloace de prelucrare automate, inclusiv crearea de profiluri pentru a determina eligibilitatea și solvabilitatea Clientului.

Banca are obligația legală de a aplica măsuri de cunoaștere a clienței în scopul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului atât anterior inițierii unei relații de afaceri cu un Client cât și pe parcursul derulării relației, indiferent de mediul în care relația de afaceri este inițiată (în magazine sau online). Din perspectiva respectării legislației privind prevenirea spălării banilor și combaterii finanțării terorismului, Alpha Bank România va colecta informațiile minime obligatorii prevăzute de lege și va consulta în mod automat bazele de date proprii cu persoanele acuzate de spălare de bani sau finanțare a actelor de terorism, persoanele care

figureaza cu tranzactii suspecte din punct de vedere al legalitatii sursei fondurilor si care au fost raportate corespunzator autoritatilor competente si daca Clientii se regasesc inscrisi in aceste evidente, Banca isi rezerva dreptul de a refuza intrarea in relatie de afaceri cu aceasta categorie de Clienti sau, dupa caz, de a inceta relatia contractuala.

Din perspectiva identificarii si minimizarii riscurilor de fraudă ce pot afecta compania, Alpha Bank Romania a stabilit categorii de Clienti cu care isi doreste sa intre in relatii contractuale si categorii de Clienti pe care ii va refuza intrucat prezinta un risc ridicat. Astfel, spre exemplu, daca un potential Client/Client a manifestat un comportament fraudulos in relatia cu Banca (precum a falsificat documente sau a prezentat declaratii false pentru a obtine produse Orange Money/realiza operatiuni), Banca isi rezerva dreptul de a refuza initierea/continuarea relatiei de afaceri/ solicitarea de acordare a produsului. Pentru a determina in care dintre cele doua categorii se incadreaza Clientul, Alpha Bank Romania va utiliza mijloace de prelucrare automate inclusiv crearea de profiluri si va putea adopta un proces decizional cu sau fara interventia unui factor uman.

De asemenea, atat din perspectiva respectarii obligatiilor privind cunoasterea clientei dar si a prevenirii riscului de fraudă, in cazul solicitarilor de initiere relatie afaceri exclusiv online, procesul de identificare video la distanta va implica utilizarea de mijloace de prelucrare automata care constau in verificarea similaritatii template-urilor biometrice din fotografia fetei Clientului din documentul de identitate prezentat si fotografia fetei realizata in timpul procesului de identificare video (selfie). Template-ul biometric reprezinta referinta digitala a caracteristicilor distincte care au fost extrase dintr-o proba biometrica. Proba biometrica este in acest caz chiar fotografia. In urma procesului de comparare automata, pe baza unor caracteristici prestabilite (precum zambet, varsta estimata, alte repere ale fetei, emotii) instrumentul utilizat de identificare faciala va emite un scor de incredere. Cu cat acest scor este mai mare, cu atat probabilitatea ca chipul din cele doua fotografii sa apartina aceleiasi persoane este mai mare. Decizia privind posibilitatea deschiderii in mediul online a relatiei de afaceri nu va fi luata de catre Alpha Bank Romania exclusiv pe baza acestei prelucrari automate ci va fi verificata si confirmata si prin intermediul unui agent Alpha Bank Romania care va intra in apelul video-audio cu Clientul.

Pentru a efectua analiza solvabilitatii Potentialului Client si a profilului de risc, Banca efectueaza activitati de prelucrare a Datelor cu caracter personal colectate in mod direct de la Client sau indirect, din surse terte precum Biroul de Credite sau Ministerul Finantelor Publice/ANAF. Inainte de a incheia Contractul, Alpha Bank Romania va evalua capacitatea de rambursare a Clientului, in temeiul obligatiilor legale aplicabile Bancii si luand in considerare politicile interne de risc ale Alpha Bank Romania. In acest scop, Banca va analiza datele completate in solicitarea de credit si, dupa caz, in situatia in care a obtinut in prealabil acordul Clientului in acest sens, informatiile accesate din evidentele Biroului de Credit si ale Agentiei Nationale de Administrare Fiscala (ANAF). Astfel, Banca va determina riscul de credit si probabilitatea de achitare in viitor a ratelor la timp inclusiv pe baza unei analize de tip scoring. Scorul este un punctaj rezultat in urma analizei datelor (scoring) care exprima posibilitatea ca un Client sa-si indeplineasca obligatiile de plata a ratelor de credit pe toata perioada Contractului. Banca a stabilit un scor minim ce reprezinta pragul minim pe care il accepta atunci cand acorda credite. De asemenea, Alpha Bank Romania va determina printr-un proces automat si daca Clientul indeplineste alte criterii minime de creditare precum gradul maxim de indatorare, expunerea totala, alte criterii minime de eligibilitate (varsta, venit minim acceptat, cetatenie, stare civila, etc). Aceasta activitate de prelucrare va ajuta Alpha Bank Romania sa efectueze o decizie responsabila cu privire la produsul sau serviciul oferit si la caracteristicile acestuia.

Activitatile de prelucrare prin mijloace automate a Datelor cu caracter personal vor fi efectuate cu observarea obligatiilor legale aplicabile Bancii in masura in care:

- este necesara pentru incheierea si executarea Contractului; sau
- este prevazuta de o obligatie legala aplicabila Bancii; sau
- se bazeaza pe acordul Clientilor.

La solicitarea Clientilor , evaluarea eligibilitatii si /sau solvabilitatii va putea fi efectuata cu implicarea unui factor uman.

#### **F. Datele personale ale copiilor sunt prelucrate cu atentie (numai cu masuri de siguranta specifice)**

In general produsele si serviciile Bancii nu se adreseaza persoanelor sub 16 ani cu exceptia cardurilor suplimentare, atasate unui card principal, care pot fi emise pentru si de care pot beneficia si persoanele sub 18

ani. Prin urmare, Alpha Bank Romania colecteaza si prelucreaza Date cu caracter personal ale persoanelor sub 16 ani numai in situatii exceptionale (precum situatia asigurarilor de calatorie oferite in mod gratuit clientilor si membrii familiei sale). In cazul in care vor fi prelucrate Date cu caracter personal ale persoanelor sub 16, activitatile de prelucrare vor fi efectuate numai cu consimtamantul tutorelui / parintelui (titularul raspunderii parintesti asupra minorului).

### G. Prelucrarea Datelor cu caracter personal de catre terti

**g.1. In cazul in care este necesar pentru executarea contractului sau cand exista un interes legitim / obligatie legala in ceea ce priveste prelucrarea Datelor cu caracter personal sau, dupa caz, in atunci cand Clientii / Alte Persoane isi exprima acordul in acest sens, Banca va putea comunica aceste date altor persoane/entitati**

Banca poate comunica Datele cu caracter personal unor terte parti, in urmatoarele situatii:

- Afiliati: Datele cu caracter personal pot fi comunicate societatilor afiliate Alpha Bank Romania in scopurile activitatilor curente si de afaceri,
- Prestatorii de servicii: Banca poate contracta furnizori de servicii, precum Transfond si SWIFT, agenti sau antreprenori care sa furnizeze servicii in numele sau, inclusiv servicii de administrare a mijloacelor si a serviciilor puse la dispozitia Clientilor / Altor Persoane, precum si furnizori care asigura procesarea si suportul tranzactiilor efectuate prin Aplicatia Orange Money, in limitele prevederilor legale aplicabile institutiilor financiare nebancale si/sau institutiilor emitente de moneda electronica, furnizori de solutii tehnice pentru identificarea video la distanta a Clientilor/Altor Persoane, furnizori de tehnologii pentru prevenirea riscului de frauda in mediul online si autentificarea in siguranta a utilizatorilor de servicii de plata la distanta in aplicatia Orange Money, furnizori de servicii de certificare pentru emiterea de certificate digitale calificate, asiguratorii pentru prestarea serviciilor de asigurare pentru calatorii in strainatate pentru Clienti/Alte Persoane, detinatorii sau utilizatorii de carduri, prestatori de servicii IT (dezvoltare software, mentenanta), prestatori de servicii de call center, prestatori de servicii de recuperare creante si/sau colectare a debitelor, prestatori de servicii de curierat/livrare carduri, prestatori de servicii de arhiva fizica/electronica, furnizori de servicii de audit, furnizori de servicii de consierge aferente cardurilor,
- Prestatori de servicii catre care Banca a externalizat furnizarea de servicii de emitere si procesare tranzactii efectuate cu carduri de debit/credit sau procesarea (pretiparire si implicuire) si expedierea documentelor,
- Prestatori de servicii de procesare transferuri/incasari nationale si internationale denumite intr-o alta valuta decat lei
- Terti PSP respectiv prestatori de servicii de initiere a platii (PSIP), prestatori de servicii de informare cu privire la conturi (PSIC) si prestatori de servicii de plata care emit instrumente de plata bazate pe card (Terti PSP emitenti) in cazul in care Clientul a contractat servicii specifice prestate de catre acestia,
- Parteneri comerciali in scopul executarii Contractului cu Clientul (inclusiv dar fara a se limita la Furnizorii sau Comerciantii acceptanti),
- Consultanti sau parteneri externi ai Bancii care ofera consultanta sau asistenta societatii in exercitarea si apararea drepturilor in instanta (de ex. avocati externi, executori judecatoresti, notari publici),
- Institutii financiar-bancare inclusiv din afara Spatiului Economic European in cazul transferurilor internationale de tip SWIFT
- Autoritati/institutii publice: Alpha Bank Romania poate comunica datele Clientilor / Altor Persoane in cazul in care i se impune acest lucru prin lege catre autoritati sau institutii publice, precum Banca Nationala a Romaniei, Ministerul Finantelor Publice, Centrala Riscului de Credit, Biroul de Credit, Oficiul National de Prevenire si Combatere a Spalarii Banilor (ONSPCSB), Agentia Nationala de Administrare Fiscala (ANAF), Registrul National de Publicitate Mobiliara (RNPM) sau in cazul in care considera, de buna credinta, ca respectiva divulgare este necesara in mod rezonabil pentru derularea corespunzatoare a proceselor juridice, investigatiilor sau pentru a raspunde la orice reclamatie.

In activitatea desfasurata de Banca, Orange Romania furnizeaza atat in nume propriu cat si prin Sub-distribuitoari servicii de distributie/intermediere a produselor Bancii urmand a presta in numele si pe seama Alpha Bank Romania, servicii suport aferente deschiderii si administrarii Conturilor si derularii operatiunilor de plata prin acestea, servicii de intermediere credite de consum precum si servicii de asistenta si suport externalizate de catre Banca pentru care este necesar transferul Datelor cu caracter personal al Clientilor / Altor persoane.

Prin urmare, Banca va transfera, punctual, Datele cu caracter personal ale Clientilor/ Altor persoane atunci cand, spre exemplu, Orange Romania ofera servicii de asistenta si suport clienti, pentru solutia celor cereri. .

De asemenea, datele cu caracter personal ale Clientilor vor fi transferate catre Orange Romania in scopul recompensarii acestora cu beneficii suplimentare in cadrul programelor de loialitate Orange Thank You si Orange Phone Credit derulate de Orange Romania S..A si de care acestia pot beneficia in situatia in care efectueaza tranzactii eligibile pentru recompensare prin intermediul Bancii, conform conditiilor descrise pe website-ul Orange in pagina dedicata acestor programe, precum si in cadrul unor programe/campanii viitoare ce vor fi desfasurate de Orange Romania in parteneriat cu Alpha Bank Romania sau proprii Orange Romania.

Banca va transfera in afara Uniunii Europene / Spatiului Economic European datele cu caracter personal atunci cand efectueaza o operatiune de plata externa la instructiunea Clientului sau in cazul altor operatiuni necesare incheierii sau executarii Contractului. Masuri de protectie adecvate vor fi implementate in situatia unui astfel de transfer, iar drepturile Clientului cu privire la protectia Datelor cu caracter personal vor fi respectate. Pentru transferurile in afara UE/SEE in state care nu prezinta un nivel de protectie adecvat, Banca isi va intemeia transferul datelor cu caracter personal pe baza clauzelor contractuale standard adoptate la nivelul Comisiei Europene sau alte garantii recunoscute de lege.

#### H. Masuri de siguranta adecvate

**h.1. Alpha Bank Romania aplica masuri tehnice adecvate pentru a garanta siguranta Datelor cu caracter personal ale Clientilor / Altor Persoane si are implementate durate specifice pentru ca Datele cu caracter personal sa fie pastrate atat cat este necesar pentru indeplinirea scopului declarat**

Securitatea datelor: pentru a garanta siguranta Datelor cu caracter personal, Banca are implementate o serie de masuri de securitate care sunt in conformitate cu standardele industriale general acceptate in acest sens. Aceste mijloace de protectie nu acopera Datele cu caracter personal pe care Clientii / Alte Persoane aleg sa le comunice in spatii publice online sau offline.

Pastrarea datelor: Alpha Bank Romania va pastra Datele cu caracter personal atata timp cat este necesar pentru scopul declarat, luand in considerare nevoia de a raspunde la intrebari sau de a rezolva probleme si de a respecta cerintele legale aplicabile, in calitatea de institutie financiara nebancara si/sau institutie emitenta de moneda electronica.

Atunci cand datele personale ale Clientilor / Altor Persoane nu mai sunt necesare scopului pentru care au fost colectate sau care a fost agreat si nici nu exista vreo obligatie legala de pastrare, Banca le va distruge, anonimiza sau sterge intr-un mod sigur.